



Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA C

**CONSUMIDORES FINANCIEROS ASOCICACION CIVIL PARA  
SU DEFENSA c/ DESPEGAR.COM.AR S.A. s/ORDINARIO**

**Expediente N° 41174/2014/**

Buenos Aires, 12 de marzo de 2025.

**Y VISTOS:**

1. La Señora Agente Fiscal apeló la resolución de [fs.871](#) que admitió la oposición de la demandada a la readecuación del acuerdo homologado a [fs.707/717](#) y, en consecuencia, desestimó la medidas complementarias propuestas por ese Ministerio Público Fiscal de modo previo a declarar el cumplimiento del referido acuerdo.

La Señora Fiscal General ante esta Cámara mantuvo el recurso y lo fundó mediante el dictamen obrante a [fs.880/885](#). El

traslado respectivo fue contestado únicamente por la demandada, con la presentación de [fs.887/896](#).

2. Para así decidir, en lo sustancial, el magistrado de grado consideró que el acuerdo homologado -seis años atrás- quedó alcanzado -en todos sus aspectos- por los efectos de la cosa juzgada, por lo que carecía de potestad jurisdiccional para modificarlo.

3. El acuerdo celebrado a [fs.689/694](#) y readecuado a [fs.705/706](#) fue homologado el 28/12/2018 a [fs.707/717](#).

En lo que aquí interesa, las partes acordaron que a partir del quinto día de la publicación de los edictos -dando cuenta del acuerdo- y por un lapso de cinco años -desde su homologación- serían restituidos los importes correspondientes a cargos indebidamente cobrados a los clientes



de la demandada. Esa devolución se haría en forma personal y en efectivo en los *Stand de Viajes* cuya ubicación se publicaba en la página web de Viajes Falabella SA.

La publicación edictal se completaba con un link en las respectivas páginas de Internet, cartelería en los stands de atención al cliente de la demandada y con comunicaciones directas a los clientes mediante correo electrónico o llamados telefónicos.

Con el objeto de acreditar el cumplimiento de ese acuerdo, la demandada dio cuenta de la publicación de los edictos ([fs.748/50](#)) y de las demás medidas de publicidad acordadas ([fs.756/764](#)) y acompañó una certificación contable en la que informó el monto pagado y el saldo que no fue reclamado por los clientes ([fs.822/844](#)).

4. Como lo observó el Ministerio Público Fiscal las restituciones realizadas con fundamento en el acuerdo, representaban un 4,26 % del monto comprometido ([fs.855](#)), aspecto que no se encuentra controvertido.

Lo debatido es, en cambio, si es posible, de modo previo a declarar el cumplimiento del acuerdo, llevar a cabo las diligencias aconsejadas por el Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores, creado por la Resolución PGN 2968/15 en su informe de [fs.850/854](#) que hizo propio la Señora Agente Fiscal, sin alterar los efectos de la cosa juzgada que emanen de la sentencia homologatoria.

Con prescindencia de cualquier otra consideración, el tribunal advierte que cumplida la publicación oportunamente prevista en el acuerdo tuvieron lugar dos hechos susceptibles de afectar la eficacia de su cumplimiento.

El primero de ellos, notorio -por lo que no requiere prueba de su existencia- y extraordinario, incidió claramente en la ejecución del acuerdo a partir del aislamiento social preventivo obligatorio declarado





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

con motivo de la Pandemia Covid-19 y que impidió por un lapso prolongado que los clientes de la demandada pudieran acercarse al lugar previsto para obtener la restitución de lo debido por Viajes Falabella SA.

Y, la otra circunstancia sobreviniente, que también pudo afectar la posibilidad de cobro de los clientes, se vincula con la fusión por absorción de Viajes Falabella SA por parte de Despegar.com.ar SA -que recién fue acreditada en el expediente el 16.2.2024 a [fs.820/21](#)- y la consecuente ausencia de los stands a los que debían acudir los beneficiarios del acuerdo.

Como es claro, uno de los presupuestos de las acciones de clase se configura cuando el interés individual considerado aisladamente, no justifica la promoción de una demanda (CSJN, *Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.873 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986*, del 24.2.2009), por lo que no es posible descartar que ante la ausencia y desconocimiento del lugar donde obtener el cobro y a quién dirigirse, los clientes y consumidores, titulares de esos créditos, hubieran tenido interés para indagar cómo obtenerlo.

En tal marco, razones de prudencia aconsejan superar esas vicisitudes que tuvieron lugar en el caso y que pudieron incidir en la nimia efectividad de cumplimiento del acuerdo, mediante una publicación adecuada -v. gr. mediante alguno de los mecanismos propuestos por el Ministerio Público Fiscal o por las partes- y por un plazo razonable, que dé cuenta de lo sucedido y ponga a disposición los créditos pendientes de percibir a sus titulares.

Lo hasta aquí adelantado no importa alterar los efectos de la cosa juzgada sino adecuar la ejecución del acuerdo a las particularidades del caso, que pudieron impedir o dificultar su efectivo cumplimiento.



Por lo expuesto y con sustento en lo previsto por el art. 511 CPCC, corresponde adecuar la forma en que se ejecutará la devolución de los fondos previstas en el acuerdo homologado respecto de las sumas de dinero que no fueron restituidas a los ex clientes, con la modalidad que se estime más conducente, encomendando el magistrado de grado proveer en consecuencia (en sentido similar, CNCom, Sala F, “*Guiller Graciela Ruth y otros c/Cencosud SA s/ordinario*”, del 13.6.2017).

**5.** Por lo expuesto, se **RESUELVE**: admitir el recurso interpuesto por el Ministerio Público Fiscal y revocar la resolución apelada. Las costas se distribuyen en el orden causado, dadas las particularidades del caso.

Notifíquese por Secretaría a las partes y a la Sra. Fiscal General.

Cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4º de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia.

Las Dras. Matilde Ballerini y Alejandra N. Tevez suscriben la presente en razón de lo dispuesto por esta Cámara en el Acuerdo del 20.12.23 y por haber sido desinsaculadas mediante sorteo realizado el día 26.12.23 y su prórroga por Acuerdo del 16.12.2024 para subrogar las Vocalías 8 y 9, respectivamente (conf. art. 109 RJS).

El Dr. Eduardo R. Machin no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 RJS).

MATILDE E. BALLERINI

ALEJANDRA N. TEVEZ

PAULA E. LAGE





Poder Judicial de la Nación

**CAMARA COMERCIAL - SALA C**

PROSECRETARIA DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

PAULA E. LAGE

PROSECRETARIA DE CÁMARA

