

San Antonio Oeste, 11 de Noviembre de 2022.-

Y VISTOS: Los presentes autos caratulados "D J R C/ BIENES G&G S.A (LONDON TRAVEL) S/ COBRO DE PESOS (jp)" Expte. N°. SA-02700-JP-0000; puestos a despacho para resolver y:

RESULTA:

I.- Que conforme obra en soporte papel a fs 15, en fecha 19 de mayo de 2022, se presenta la señora J R D por derecho propio, sin patrocinio letrado, a interponer acción en el marco del proceso de menor cuantía artículo 802 del C.P.C.C., contra la empresa Bienes GyG S.A. cuyo nombre de fantasía es LONDON TRAVEL, por una suma total de cien mil pesos (\$ 100.000,00) más daño punitivo.

En la descripción de los hechos de su presentación, indica que suscribió un contrato con la empresa demandada para la realización del viaje de egresados de su hija V M N, con destino a Uruguay y Brasil, que en dicha suscripción abono en concepto de seña la suma de pesos cuatro mil (\$4000,00), y cancelaría el viaje en cuotas de pesos dos mil cuatrocientos cuarenta y ocho con 39 centavos (\$ 2.448,39). Indica que abono veinte cuotas hasta la fecha 20 de septiembre de 2021. Que al acercarse la fecha del viaje, y habiéndose liberado las restricciones sanitarias para viajes posterior a la pandemia, se comunica con la empresa para que le informaran la fecha de salida del mencionado viaje. Que luego de reiterados llamados para poder comunicarse con representantes de la empresa. La hoy demandada le informa que "ha dado de baja el viaje", No teniendo más noticias ni comunicación con la mencionada empresa.

Que debido a que los reclamos a la empresa no fueron fructíferos. Inicia formal reclamo de carácter administrativo en el Departamento de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Antonio Oeste bajo expediente 4570-21. Que dicho expediente es adjuntado como prueba documental por la actora. Que existe un correo electrónico a fs 09, en el cual menciona el reclamo efectuado por esta vía a un representante de la empresa.

Que en dichas actuaciones consta una presentación efectuada por el señor G A M en carácter de apoderado de la demandada, en la cual reconoce la suscripción del contrato de prestación de servicios turísticos a realizarse en diciembre de 2021, al destino mencionado, que el precio por pasajero era de pesos setenta y cinco mil novecientos (\$75.900,00), realiza consideraciones en cuanto a las medidas tomadas como consecuencia de la pandemia por

COVID-19, variables económicas, y conforme al contrato suscrito, establece que el reintegro que corresponde devolver sería la suma de pesos cincuenta y un mil veintinueve (\$51.029,00), suma que abonarían a partir del mes de marzo de 2022 en dos cuotas iguales, mensuales y consecutivas.

II.- Que, al no haber arribado a ningún tipo de acuerdo por el incumplimiento de parte de la hoy demandada, la actora concurre a esta instancia a fin buscar una justa recomposición por los daños producidos. Se lo tiene por presentado parte, se le corre vista al Agente fiscal, quien contesta que no tiene observaciones jurídicas y declarando competente al Juzgado para intervenir en los presentes obrados.

III.- La actora acompaña como documental la totalidad del expediente tramitado en sede administrativa, que luce a fs 01/14 del expediente físico. en el cual consta solicitud de adhesión, capturas de pantalla de las cuotas abonadas en 06 fs, detalle correo electrónico y la presentación efectuada por el apoderado de la demandada en 4 fs.

IV.- Que conforme al proceso de menor cuantía se fija audiencia de rito para el día 29 de julio de 2022, y atento a no encontrarse debidamente notificada la parte demandada, se fija nueva audiencia para el día 21 de octubre de 2022, de conformidad y bajo apercibimiento para las partes de lo normado en el artículo 806 del C.P.C.C. Que ambas partes se encontraban debidamente notificadas conforme luce a las cédulas remitidas en forma física por la oficina de Mandamientos y Notificaciones de San Antonio Oeste, y de la ciudad de Bahía Blanca provincia de Buenos Aires, las que lucen a fs 31/32 y 35/37 respectivamente. sin perjuicio de encontrarse informado en el sistema PUMA.

V.- Que en el acta de audiencia realizada el día 21 de octubre de 2022 que luce a fs. 38 del expediente físico, se presenta la parte actora por derecho propio sin patrocinio letrado. No haciéndolo ni justificando su incomparecencia, la empresa demandada, cumplido el plazo de espera, la parte actora refiere que ratifica en todos sus términos la acción impetrada, que, al tiempo transcurrido y la conducta renuente de la demandada, solicita se dictamine conforme artículo 806 del C.P.C.C se pase al causa a resolver.

CONSIDERANDO:

I.- Adentrándome en el presente proceso y los fines de dirimir el presente litigio, decimos que nos encontramos ante una contratación comercial, por parte de la actora para con la empresa demandada a los efectos de efectuar un viaje en este carácter de egresados de la hija de la señora D.

Que la mencionada operación comercial se efectúa mediante la suscripción de la solicitud de adhesión proforma emitida por la empresa demandada, con la parte actora. En la misma figuran todos los datos personales de las partes, en carácter de pasajero, padre tutor del pasajero, concepto de seña y forma de pago, además de las cláusulas particulares del mencionado contrato.

Que con la documental aportada por la actora, el reconocimiento efectuado por el apoderado de la demandada, en la instancia administrativa, no existe lugar a dudas la existencia de la operación comercial realizada entre las partes.

II.- Según surge de autos, la señora D resulta el adquirente del servicio de viajes, lo que lo sitúa en el lugar de consumidor de una relación jurídica. Que de dicha relación era la demandada quien debía cumplir con el servicio efectivamente vendido. Esta relación se desprende efectivamente de la documentación detallada en el apartado anterior. Considerando lo expuesto el vínculo jurídico entre actor y demandados se encuentra encuadrado en una relación de consumo conforme a los art 1092 del CCyC y a la ley 24.240.

Ahora bien, el incumplimiento por parte de la empresa, primero ante la cancelación del viaje, y luego la falta de restitución y/ o devolución del dinero reconocido en su contestación en sede administrativa. No hacen más que considerar que la responsabilidad que endilga el actor a la demandada es a las claras violatorias a las disposiciones de la ley 24.240 y al CCyC,

III.- Que así cabe atender a que la ley 24.240 en su artículo 2° establece quién resulta ser proveedor de bienes y servicios, y de acuerdo a las probanzas de autos, la demandada, Bienes G y G la cual opera con el nombre de fantasía LONDON TRAVEL Y/ LONDON, resulta ser la empresa proveedora del servicio de viajes y por lo tanto quien debe cumplimentar las obligaciones reguladas en dicha normativa.

IV.- En cuanto al monto reclamado por la parte actora en la suma de pesos cien mil (\$ 100.000,00). la normativa dispone que los daños y perjuicios se encuentran enmarcados en el rubro daño directo previsto en el art. 40 bis de la Ley 24.240 que establece: "El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios."

Que el perjuicio sufrido por la actora no solo fue el hecho en sí de la cancelación del viaje, y la falta del reintegro de las sumas ofrecidas en tiempo

y forma. Sino que la conducta desplegada por la demandada en la falta de respuestas adecuadas, efectivas y concretas, no hacen más que comprobar la situación de padecimiento y aflicción por parte de la actora. Obligando al derrotero de reclamos por las diversas vías que debió concurrir.

No cabe duda alguna que todo esto le ha generado un daño a la actora el cual debe ser resarcido. y por lo tanto es pertinente hacer lugar al concepto y suma reclamado por el daño directo con intereses (conforme tasa mix activa BNA Jerez Guichaqueo Fleitas,), considerando como fecha de inicio para el cálculo de dichos intereses desde el día en que la actora interpuso el presente reclamo en fecha 19 de mayo de 2022, hasta su efectivo pago.

V.- Que, de la prueba documental aportada por la actora, se vislumbra que la empresa demandada ha desplegado una conducta desaprensiva para con la actora en los reiterados reclamos efectuados por esta, dicha conducta hace al incumplimiento de la información y trato digno al consumidor. Considero que este destrato para con la parte actora es indigna, y violatoria de los principios normados en la LDC. 24240. Y por ello entiendo que este tipo de prácticas empresariales y abusivas son pasibles de la implementación de la sanción normada en el artículo 52 bis de la LDC, en concepto de daño punitivo.

Que en la doctrina se ha definido al "daño punitivo" -traducción literal del inglés "punitive damages" como las sumas de dinero que los tribunales mandan pagar a la víctima de hechos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (Cfr. PIZARRO, RAMON D., "Daños punitivos", en Kemelmajer de Carlucci, Aída (dir.), Derecho de daños. segunda Parte, Ed. La Rocca, 1993, Bs, As., ps. 291/292, FERNANDEZ, RAYMUNDO L., "Tratado Teórico-Práctico de Derecho Comercial, 2009, Abeledo Perrot N° 9212/005522). Como se ha puesto de manifiesto, "...este instituto cumple una doble función: sancionar al autor de una grave inconducta y, al mismo tiempo, disuadir –ante el temor de la sanción– a que se reiteren en un futuro, hechos semejantes" (RUA, MARIA ISABEL, "El daño punitivo en la reforma de la ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2009-D, 1253). En este asunto, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Cipolletti, se ha expedido en el sentido de que "la falta cometida por el proveedor debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche (Cfr. Colombes Fernando Matías: "Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor", Publicado en: LA LEY 2008-e, 1159)" ("MARSO LUIS ALBERTO C/AMX ARGENTINA SA S/SUMARISIMO, Expte. N° 1975-SC-12). Ahora bien, habiéndose probado

en autos el incumplimiento por parte de la demandada, corresponde establecer si tal incumplimiento reúne los recaudos establecidos por la doctrina y la jurisprudencia para ser reprochado de tal forma que genere su obligación indemnizatoria. En primer lugar, debe considerarse que en el caso sub examine la demandada ha incumplido una de sus principales obligaciones legales y contractuales, es decir la de prestar el servicio de viajes contratado. Y ante los diversos reclamos efectuados los mismos fueron ignorados por la demandada, así mismo en cuanto al reconocimiento efectuado en sede administrativa, el cual también incumplió, por lo que estimo que corresponde la procedencia de la mencionada sanción daño punitivo ut supra referido, restando proceder a su cuantificación.

Conforme lo dispone el art. 52 de la ley 24.240, la sanción se graduará "en función de la gravedad del hechos y demás circunstancias". Entiendo de una importante gravedad el incumplimiento cometido por la demandada, en tanto que se trata precisamente de su obligación principal la venta de servicios de viajes y turismo, la cual es de público y notorio conocimiento, como empresa de viajes de egresados, con amplia difusión a nivel nacional, y a nivel local, lo que en este caso aumenta la necesidad de dar una respuesta eficaz y oportuna ante el reclamo por el incumplimiento del contrato. Por lo que resulta necesaria que la imposición de la sanción tenga el efecto disuasivo que se pretende, con el objeto de que la empresa brinde el servicio contratado en tiempo y forma y, eventualmente, ante un incumplimiento de curso al reclamo del consumidor de forma oportuna. En consecuencia, ponderando todos y cada uno de los parámetros antes mencionados, de conformidad con la prudencia que merecen este tipo de sanciones dado su carácter excepcional, considero razonable reconocer en concepto de daño punitivo la suma de pesos ochenta mil (\$ 80.000,00.-).

Finalmente, en relación a las costas del proceso, considerando que la demandada es la parte vencida, y por regir el principio objetivo de la derrota (cf. art. 68 C.P.C y C), las mismas son a su cargo. -

VI.- Que teniendo en cuenta lo normado por el artículo 806 del C.P.C.C, el cual reza en su parte pertinente... "la ausencia injustificada se entenderá en el caso de la parte demandada como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos proporcionados por la contraparte...". Entendiendo que estamos ante hechos lícitos los cuales no fueron objetados por la demandada.

Por todo ello,

RESUELVO:

I.- Condenar, a la empresa BIENES G Y G S.A , CUIT 30710147503, a abonar a la señora D, J R , DNI 24785457, la suma de Pesos cien mil (\$ 100.000,00) con más los intereses (conforme tasa mix activa BNA Jerez Guichaqueo Fleitas,), considerando como fecha de inicio para el cálculo de dichos intereses desde el día en que la actora interpuso el presente reclamo en fecha 19 de mayo de 2022 hasta su efectivo pago, e concepto de daño directo con más la suma de pesos ochenta mil (\$80.000,00) en concepto de daño punitivo. en un plazo no mayor de diez (10) días a partir de su notificación. -

II.- Costas al demandado/a Art. 68 C.P.C.C

III- Atento a la ausencia de intervención de profesionales de la matriculo y/ o defensores oficiales, hasta esta etapa del proceso, no se efectúa regulación de honorarios profesionales. -

IV- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelar la presente en el término de cinco días (ART: 809 C.P.C.C).-

V- Protocolícese, Regístrese, y Cumplido que sea Archívese.

María Carolina Alberti
Juez de Paz Suplente