



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

1983-2023. 40 Años de Democracia

SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 2

MIRANDA, ANALIA CONTRA BOOKING.COM ARGENTINA SRL SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 140642/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00140642-2/2021-0

Actuación Nro: 2559703/2023

Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

RESULTA:

1. Que corresponde dar a conocer los fundamentos de la resolución dictada el 25/10/2023 en el marco de la audiencia celebrada de conformidad con lo previsto en el artículo 154 del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo —en adelante CPJRC— (v. Actuación N°2499915/2023), en la que el tribunal resolvió: **1.** Hacer lugar parcialmente al recurso interpuesto por la parte demandada y, en consecuencia, modificar el *quantum* de la multa impuesta en concepto de daño punitivo a la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000); rechazándolo en lo restante. **2.** Imponer las costas a la demandada sustancialmente vencida (conf. artículo 65 del CPJRC).

2. Que, el 03/08/2023 (Actuación N°1825328/2023), el magistrado de primera instancia hizo lugar a la demanda promovida por la Sra. Analía Miranda y, en consecuencia, condenó a Booking.com Argentina SRL (en adelante, Booking Argentina o Booking) a abonarle en concepto de daño emergente la suma de cuatrocientos setenta y ocho dólares estadounidenses con sesenta y siete centavos (USD478,67) en moneda de curso legal (conf. artículo 765 del Código Civil y Comercial de la Nación —en adelante, CCCN—) a liquidarse de conformidad con “... *el valor de cotización más alto, según el tipo «comprador» entre el dólar «MEP» y el dólar «contado con liquidación» (...) a la fecha del efectivo pago...*” (conf. pág. digital 18). A su vez, dispuso a favor de la actora una indemnización por daño moral equivalente a la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000). Ello, con más los intereses previstos en el considerando IX de su sentencia.

Por otra parte, en virtud de lo que se dispone en los artículos 47 y 52 *bis* de la Ley 24240, condenó a la demanda a abonar en concepto de daño punitivo la suma de cuarenta (40) Canastas Básicas Tipo Hogar 3, publicada por el INDEC, al valor vigente a la fecha de efectivo pago.

En apretada síntesis, para así decidir, señaló que de las constancias de autos se desprendía la existencia de un conflicto en el marco de una relación de consumo (conf. art. 1° y 2° de la Ley 24240, artículos 1092 y 1093 CCCN).

A continuación, en atención a los elementos probatorios obrantes en la causa, tuvo por acreditados los hechos denunciados por la actora y por demostrado que la demandada había incurrido en un incumplimiento contractual de conformidad con lo normado en el artículo 10 de la Ley 24240, circunstancia que configuraba el deber de resarcir los daños generados.

En este sentido, destacó que la demandada participó directa y económicamente del negocio celebrado —es decir, la contratación de un alojamiento a través del sitio web www.booking.com— por lo que debía responder por su adecuado cumplimiento (art. 40 LDC).

Por otro lado, en cuanto a la defensa de Booking Argentina, referida a que le era ajeno el sitio ya que el propietario, operador y administrador de la página es Booking.com BV —titular del dominio y de la marca—, el *a quo* señaló que “... *las transacciones se hacen desde este país, el sitio es visible en este país, el consumidor sabe o cree que contrataba con Booking y no con una empresa con domicilios transoceánicos sujetos a leyes que no conoce*”, argumento que de hacerse lugar configuraría una defraudación a la confianza, una ilusión respecto del sujeto real contratante y una situación de indefensión para el consumidor (conf. pág. digital 15).

A ello, agregó que del estatuto social de Booking.com Argentina SRL surgía que aquella fue la sociedad constituida por Booking.com BV —en los términos de la Ley 19550— para poder llevar a cabo el ejercicio habitual de su negocio de intermediación turística y de alojamiento en el país.

En esa línea de razonamiento, consideró que de adoptarse los argumentos desarrollados por Booking Argentina —esto es, de aplicarse al caso la jurisdicción extranjera conforme las condiciones generales de contratación— “... *se permitiría un desplazamiento organizado, una indefensión premeditada y una denegación internacional de justicia que generaría una inseguridad jurídica profunda en el comercio electrónico*” (conf. pág. digital 17).

En conclusión y en virtud de lo dispuesto en el artículo 2654 del CCCN —en tanto interpretó a la demandada como una filial—, rechazó los planteos esgrimidos por la demandada.

A continuación, analizó la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados por la actora.

En lo que aquí interesa, en primer lugar, tuvo por acreditado el daño emergente reclamado, el que fijó en la suma de cuatrocientos setenta y ocho dólares estadounidenses con sesenta y siete centavos (USD478,67), a abonarse en moneda de curso legal.

En segundo lugar, respecto del daño moral, destacó que “... *en el ámbito de los contratos de servicios turísticos la cuestión espiritual adqu[iría] particular significación pues los incumplimientos en los que pueden incurrir las agencias importan la afección del interés extrapatrimonial del consumidor connatural con el contrato de viaje combinado (...) [E]xisten en el consumidor expectativas de disfrute, cuya frustración, a causa de las prestaciones incumplidas o defectuosamente cumplidas, deb[en] ser reparadas en calidad de daño extrapatrimonial...*” (conf. pág. digital 19/20).

En función de lo expuesto, consideró adecuado fijar por este concepto la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000) comprensiva asimismo del tiempo de disfrute perdido.

En cuanto a los intereses, entendió que no había elementos que permitieran sostener la aplicabilidad de plenario “Eiben”, por lo que ordenó calcularlos sobre las sumas adeudadas de conformidad con la tasa de interés activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina.

Luego, examinó la solicitud de la actora de que se imponga a la demandada la sanción prevista en el artículo 52 *bis* de la Ley 24240 y consideró que se encontraba configurada su procedencia.



SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 2

MIRANDA, ANALIA CONTRA BOOKING.COM ARGENTINA SRL SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 140642/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00140642-2/2021-0

Actuación Nro: 2559703/2023

A los fines de cuantificar el monto, además de meritar la conducta desplegada por la demanda frente a los reclamos de la actora y el perfeccionamiento de las previsiones del artículo 8 *bis* de la LDC —trato indigno—, tuvo en especial consideración “... *la importancia de la plataforma de profusa fama, publicidad y prestigio en el mercado de contrataciones turísticas, que infringió un estándar de ‘bueno proveedor’, comprometiéndose a un reembolso de mayores gastos que nunca cumplió, a obligar a transitar a la actora por todas las instancias previas y a este reclamo judicial hasta la sentencia argumentando su total e indefendible ajenidad al problema (...) [lo que constituye] un aprovechamiento de las situación de inferioridad estructural de los consumidores, que deben ser desalentadas por la justicia, a través del uso de la herramienta del artículo 52 bis de la Ley 24.240*” (conf. pág. digital 23/24).

A raíz de lo expuesto, condenó a la demandada a abonar por este concepto la suma de cuarenta (40) Canastas Básicas tipo hogar 3, publicada por el INDEC, al valor vigente a la fecha del efectivo pago.

Por último, en atención al modo en que resolvió, impuso las costas a la demandada vencida (art. 65 CPJRC) y difirió la regulación de los honorarios profesionales para la oportunidad en que exista liquidación definitiva.

3. Que, notificadas las partes, Booking Argentina interpuso recurso de apelación (v. Actuación N°1861762/2023).

3.1. A través de su presentación, formuló y enunció sus agravios contra la decisión de grado.

En primer lugar, criticó el monto reconocido por daño moral. Señaló que el resarcimiento por este daño era una compensación por una angustia sufrida, la que no se advertía en autos, sumado a que el daño que se le reconoció a la actora no superaba los cuatrocientos dólares estadounidenses (USD400).

En segundo lugar, adujo que de la sentencia de grado no se advertía que se adjudicara a Booking Argentina una conducta antijurídica.

En tercer lugar, sostuvo que era improcedente y exagerada la condena por daño punitivo, en cuanto —según sus manifestaciones— resultaba desproporcional con el daño material reconocido. Asimismo, indicó que la existencia de un incumplimiento —el que volvió a negar— no era suficiente para la imposición de aquel, dado que, además, se requería “... *la existencia del elemento subjetivo el elemento de dolo o culpa grave...*” lo que no se observaba en el caso.

En cuarto lugar, reiteró que resultaba erróneo el encuadre societario dado en la sentencia de grado.

Por último, en quinto lugar, consideró que el pronunciamiento del *a quo* resultaba arbitrario “... *en tanto no aportaba otros fundamentos que aquellos endebles...*” y objeto de crítica.

3.1.1. El Sr. juez de grado concedió la apelación interpuesta y ordenó correr vista de los fundamentos vertidos en los términos fijados en los artículos 144 y 146 del CPJRC (v. Actuación N°1920077/2023).

3.1.2. Ante el traslado conferido, la actora solicitó que las actuaciones se remitieran a esta instancia (v. Actuación N°2027906/2023).

4. Que, en ocasión de celebrarse la audiencia prevista en el artículo 154 del CPJRC, el demandado, a través de su apoderada y letrada patrocinante, amplió los argumentos de los agravios formulados en primera instancia, mientras que la actora solicitó que se confirmara el pronunciamiento de grado (v. Actuación N°2499915/2023).

CONSIDERANDO:

5. Que, en primer lugar, debe tenerse presente que todos aquellos puntos que no han sido objeto de agravio se encuentran firmes y por lo tanto no compete a este tribunal su revisión ni estudio.

En concreto, se encuentra fuera de debate el monto fijado por daño emergente y la tasa de interés aplicable.

6. Que, dicho lo que antecede, corresponde analizar el recurso de apelación interpuesto por la demandada.

Al respecto, sostuvo que del pronunciamiento de grado no surgía que se le adjudicara una conducta antijurídica, presupuesto básico para la configuración de la responsabilidad civil.

A su vez, en su presentación y exposición de agravios en la audiencia, en resumidas cuentas, reiteró que mediante la sentencia se le atribuyeron facultades que no le correspondían y que en forma errónea fue considerada como una intermediaria en los términos de la Ley de Sociedades Comerciales.

En este escenario, cabe recordar que el magistrado de grado, en lo que aquí interesa, con apoyo en lo prescripto en el artículo 40 de la LDC, señaló que Booking Argentina participó directa y económicamente del negocio celebrado, lo posibilitó y, por ende, debía responder por su adecuado cumplimiento.

Ahora bien, de los fundamentos desarrollados por la demandada ante esta instancia en la audiencia celebrada el 25/10/2023 no surge una crítica vinculada con la atribución de responsabilidad de Booking Argentina fundada en la participación en la cadena de prestación del servicio (art. 40 LDC). En efecto, la recurrente, ensayó una reiteración de los argumentos vertidos en su escrito de contestación de demanda, insistiendo en que las relaciones jurídicas se concretaban a través del sitio web cuya propiedad y administración corresponden a una empresa extranjera, y su ajenidad respecto de los hechos vinculados en autos, pero sin aportar a este tribunal mayores argumentos que permitan apartarse de lo decidido por el *a quo* en el aspecto mencionado.

En esta línea, cabe destacar que la jurisprudencia ha sostenido, en casos análogos al presente y con apoyo en el artículo 40 de la LDC, que “... *Booking.com Argentina S.R.L. (...) en tanto interviene en la cadena de comercialización del servicio de turismo, resulta solidariamente responsable frente al usuario aunque no haya participado en forma directa del negocio jurídico, ya que resulta evidente que*



SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 2

MIRANDA, ANALIA CONTRA BOOKING.COM ARGENTINA SRL SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 140642/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00140642-2/2021-0

Actuación Nro: 2559703/2023

Booking.com.BV necesita (...) de Booking.com Argentina SRL (...) para introducir sus productos turísticos en el mercado de consumo y ofrecerlos a potenciales consumidores” (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Comercial, Sala D *in re* “C., M. E. c/ Booking.com Argentina SRL y otro s/ ordinario”, del 10/08/2023; con cita del precedente de la CNFed. Cont. Adm., Sala IV, del 1/10/2019, causa N° 27771/2019/CA1 “Booking.com Argentina SRL c/ DNDC s/ defensa del consumidor – ley 24.240”).

En el escenario descripto, los planteos formulados por la apelante no constituyen una crítica concreta y razonada de los argumentos brindados en la sentencia atacada y no resultan idóneos para conmovir lo allí decidido. Las manifestaciones genéricas efectuadas en su presentación y en la ampliación de sus fundamentos en la audiencia celebrada el 25/10/2023, no logran demostrar en qué consistió el error de interpretación atribuido al sentenciante que impondría arribar a un resultado diverso al adoptado.

Por lo expuesto, los agravios bajo estudio deben ser desestimados.

7. Que, establecido lo anterior, corresponde abordar el planteo del demandado respecto de la suma reconocida por daño moral.

Es apropiado destacar que el daño moral “... *se proyecta sobre derechos subjetivos extrapatrimoniales, consiste en el sufrimiento causado como dolor, o como daño en las afecciones*” (conf. ALTERINI, ATILIO A., AMEAL, OSCAR J. y LÓPEZ CABANA, ROBERTO M., “Derecho de Obligaciones Civiles y Comerciales”, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1995, pág. 289). La finalidad perseguida para resarcir este ítem radica en “... *la satisfacción por medio de sucedáneos de goce, afección y mitigación al sufrimiento emocional y físico de los bienes espirituales afectados*” (confr. Cám. Nac. Civ., Sala C, en la causa “Nuñez, Jorge Alberto c/ Gaynor Eduardo Jorge s/ daños y perjuicios”, el 13/05/99).

Ahora bien, los presupuestos exigibles para que el daño moral no requiera la producción de prueba autónoma para su acreditación –pues opera *in re ipsa loquitur*– comprenden la existencia de un hecho capaz de causar perjuicios materiales y espirituales, así como que éstos últimos, además, aparezcan como consecuencia inevitable de los primeros, por eso la afección moral puede presumirse y no se exige a su respecto mayor labor probatoria para la procedencia del rubro bajo estudio

Ello así, a los efectos de establecer una indemnización por este rubro tiene que preverse que el resarcimiento debe guardar razonable relación con las proyecciones de la persona en sus esferas existencial y psíquica, de sus padecimientos, de su dolor físico, de sus miedos, angustias y sufrimientos. La reparación “integral” del daño moral puro, por ende, no puede resolverse sino en términos de aproximación, tanto desde la perspectiva del daño mismo, cuanto desde la perspectiva de la indemnización, pues el monto que se fije no

puede representar ni traducir el perjuicio ni sustituirlo por uno equivalente (conf. ZAVALA DE GONZÁLEZ, MATILDE, “Cuánto por daño moral”, LL, 1998-E-1061; PEYRANO, JORGE W., “De la tarificación judicial iuris tantum del daño moral”, JA, 1993-I-880). Bajo esos parámetros, “... *el quantum indemnizatorio debe tomar en consideración la razonable repercusión que el hecho dañoso ha provocado*” (conf. Cám. Nac. Civ., Sala F, fallo citado).

Entonces, ceñido este aspecto a un ámbito específico independiente de cualquier resarcimiento de índole patrimonial, la indemnización por este concepto debe estar dirigida a compensar aquellos padecimientos que hayan afectado el orden interno de la persona, en virtud de determinados sucesos que pudiesen repercutir en el equilibrio emocional o emotivo del ser humano. Es decir, con el resarcimiento se intentaría reparar el resultado de una circunstancia provocada que, en principio y de acuerdo con el devenir natural de los acontecimientos, las personas no se encontrarían preparadas para absorber, sin que ello produjese una afección a su aspecto espiritual.

En este contexto, es dable señalar que el juez de grado para valorar la procedencia de este rubro consideró que era “... *dable presumir la incómoda y frustrante situación que la demandante debió atravesar al no haber sido recibida en el alojamiento contratado, la anulación de la reserva, la pérdida de tiempo de sus vacaciones, el ofrecimiento de un alojamiento más caro y la disminución de sus recursos en el viaje, y en lugar de disfrutar de su estancia acompañada de su familiar, tener que ponerse a solucionar el inconveniente en el grado de distorsión de las expectativas y de la contratación realizada...*” (conf. pág. digital 19 de la Actuación N°1825328/2023).

Ahora bien, más allá de lo dificultoso que resulta mensurar este tipo de afecciones, cuya cuantía se encuentra librada al prudente arbitrio judicial, la recurrente no logra especificar circunstancia alguna que surja de la prueba producida en autos y que permita a este tribunal apartarse del análisis y ponderación efectuada por el Sr. juez de grado.

Según quedó dicho, ha quedado debidamente acreditado que el incumplimiento en el que incurrió la demandada produjo la frustración de la expectativa que tuvo la actora al momento de contratar el alojamiento vacacional, generando un razonable perjuicio espiritual en aquella.

En virtud de lo expuesto, y ante la orfandad de sus planteos, corresponde rechazar el agravio en cuestión y confirmar el *quantum* fijado por el *a quo* por este concepto.

8. Que, por otro lado, la recurrente impugnó el reconocimiento del daño punitivo.

En resumidas cuentas, expuso que aquel resultaba absolutamente desproporcional con el daño material reconocido. Asimismo, señaló que no se observaban los presupuestos para que procediera su reconocimiento.

En este contexto, es oportuno señalar que a través de la Ley 26631 se incorporó a la Ley 24240 la figura del daño punitivo. Allí se estableció lo siguiente: “*Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan*”.

Respecto de su procedencia, este tribunal ha sostenido que se requiere de un factor de atribución agravado, esto es, una conducta gravemente reprochable (esta sala *in re* “Maidanik, Fernando Enrique y otros c/ GCBA y otros s/ daños y perjuicios (excepto responsabilidad médica)”, Expte. 9824/2018-0, del 22/09/2022; “Sutton, Simón contra



SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 2
MIRANDA, ANALIA CONTRA BOOKING.COM ARGENTINA SRL SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 140642/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00140642-2/2021-0

Actuación Nro: 2559703/2023

La Meridional Compañía de Seguros SA sobre relación de consumo”, Expte. 233489/20221-0, del 14/07/2023). Ello así, en tanto “... *no cualquier incumplimiento contractual puede dar lugar a la condena de pago de daño punitivo...*” (CCC de Rosario., sala IV, *in re* “Vázquez Ferreyra, Roberto c/ Claro AMX Argentina y otro s/ daños y perjuicios”, RCyS 2012-XI, 65, del 07/08/2012).

En esa línea, “... *se advierte que, además del incumplimiento, existe un aspecto subjetivo, esto es la gravedad de la conducta del prestador. Asimismo, el daño punitivo tiene como objeto evitar la reiteración de ciertas actitudes que causan daño a los consumidores. Es que, la admisión de una pena privada tiene por finalidad la prevención de ciertos daños mediante una sanción ejemplar, destinada a punir graves inconductas del infractor que, por su entidad o por sus consecuencias, requieren algo más que la indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (conf. CCyCF, Sala I, in re “A., G. O. y otro c/ IOMA y otro s/ amparo de salud”, sentencia del 10/3/15)” (esta sala, en los autos “Maidanik”, ya citado).*

De acuerdo al modo en que ha sido regulado el instituto bajo análisis, el elemento subjetivo se configura cuando el prestador del servicio incumple gravemente con los deberes a su cargo. De modo que, la injustificada desaprensión opera como presunción *iuris tantum* en torno a la procedencia del daño punitivo, pero permite al prestador demostrar que le resultó imposible cumplir su deber y, por tanto, quedar a resguardo de la sanción (conf. *mutatis mutandi*, TSJ *in re* “GCBA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado en ‘S.A. Importadora y Exportadora De La Patagonia c/ GCBAS s/ impugnación actos administrativos’” expte. N°7529/10, sentencia del 17/8/11).

Teniendo en cuenta que los daños punitivos son una herramienta de uso excepcional y de carácter disuasivo, su aplicación no puede volverse masiva, dado que perdería el efecto preventivo que busca tener el instituto.

Habida cuenta de ello, del propio artículo 52 *bis* de la LDC surge que es el juez quien merita y determina la necesidad de imponer los daños punitivos ante el caso concreto. En consecuencia, la exigencia de una conducta agravada por parte del proveedor además del incumplimiento al cual se hace referencia en la ley, se torna necesaria ante la búsqueda de la prevención, reservando su aplicación exclusivamente a aquellos casos en los cuales se compruebe una conducta gravemente reprochable en desmedro de los derechos de los consumidores.

Así las cosas, corresponde determinar si, en función de las constancias de autos, se encuentran configurados los presupuestos para la procedencia del daño punitivo en los términos señalados previamente.

En tal sentido, de las presentes actuaciones surge que el 28/12/2019, la actora y su grupo familiar al arribar al alojamiento oportunamente contratado a través de

la plataforma de Booking, no fueron atendidos. Ante ello, hizo saber a la demandada dicha situación a lo que la demandada le comunicó que se encontraban a la espera de la respuesta del alojamiento (Capri II).

Luego de un intercambio reiterado de *e-mails* entre las partes, recién a las 23.26 horas Booking le comunicó a la consumidora que la reserva había sido anulada y que el reembolso de la tarifa abonada se haría de manera automática en el plazo de siete (7) a doce (12) días. En el mismo horario, una persona de atención al cliente (Mónica C.), ante la anulación de la reserva original, le ofreció un nuevo alojamiento de características similares. En dicho correo, se informó que si la reubicación implicaba un cargo adicional —como terminó ocurriendo— debía enviar los recibos para que se procediera a reintegrar la diferencia una vez finalizada la estancia. Dicha reserva fue confirmada.

No es un dato menor que, ante el tiempo transcurrido (más de cinco [5] horas de espera) y la falta de respuesta, la actora junto con su grupo familiar debió buscar un hotel por sus propios medios para pasar la noche del 28/12/2019, hospedaje por el que abonaron ciento treinta dólares (USD130). Por otra parte, el alojamiento Near Beach by Select le informó que el horario de llegada el 29/12/2019 era a partir de las 16 hs y que no contaban con espacio de guardado para equipaje, por lo cual debieron acarrear con aquel acuesta durante gran parte del día.

Luego de finalizada la estadía en el alojamiento ofrecido por Booking, la actora, el 3/01/2020, requirió la devolución de las sumas abonadas adicionalmente. De las constancias acompañadas se desprende que, ante la falta de respuesta, el 28/01/2020 reiteró la solicitud. En la misma fecha, la demandada le hizo saber que no podía abrir los archivos enviados donde constaban las facturas de los hospedajes. La Sra. Miranda remitió nuevamente la documentación en formato PDF.

El 26/02/2020, la actora envió un nuevo email haciendo saber que aún no había recibido el reintegro de la diferencia abonada. El 3/04/2020 Booking le informó que necesitaba una serie de datos fiscales requeridos por Near Beach Apartment By Select a los fines de que aquel pudiera emitir la factura correspondiente.

Así las cosas, de la reseña efectuada se desprende que hubo un grave detrato y menosprecio por los derechos del consumidor, quien una vez que puso en conocimiento a la demandada de la situación que estaba atravesando, se encontró con la sorpresiva respuesta —más de cinco (5) horas después— de que la reserva (confirmada y pagada) había sido anulada y que Booking le ofrecía un nuevo alojamiento de similares características, pero a un precio mayor cuyo pago además debía ser afrontado en el momento por la propia consumidora y su devolución sería efectuada luego de finalizada la estadía y a contrafactura de lo abonado.

En este escenario y como sostuvo el Sr. juez de grado en su pronunciamiento, la demandada “... *pese a los reclamos de la parte actora que se encontraba en el exterior en condiciones de mayor vulnerabilidad no se avino a solucionar el entuerto reubicando debidamente [a la afectada] en un alojamiento adecuado a las características y precio del servicio originariamente contratado*”.

Ello así, el incumplimiento de deberes mínimos por parte de Booking, colocó a la consumidora en una grave situación de incertidumbre e indefensión que encontró debida respuesta luego de más de dos (2) años de litigio.

En virtud de lo expuesto, atento a las circunstancias comprobadas en la causa, la conducta gravemente reprochable asumida por la demandada y el fin preventivo y disuasorio de la multa civil bajo análisis, corresponde rechazar el agravio esgrimido tendiente a cuestionar la procedencia del daño punitivo.



SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 2
MIRANDA, ANALIA CONTRA BOOKING.COM ARGENTINA SRL SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 140642/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00140642-2/2021-0

Actuación Nro: 2559703/2023

Ahora bien, en cuanto al *quantum* de la multa, cabe destacar que, al momento de los hechos aquí tratados, el artículo 47 de la Ley 24240 estipulaba que, ante la verificación de la existencia de infracciones, quienes la hayan cometido se harían pasibles de una multa de cien pesos (\$100) a cinco millones de pesos (\$5.000.000; v. art. 47, inc. b), t.o. Ley 26.361).

Así las cosas, debe considerarse aplicable al caso la normativa referida, motivo por el cual, en función de lo expuesto precedentemente y el tope legalmente establecido, corresponderá hacer lugar al recurso del demandado y fijar la multa en un total de cinco millones de pesos (\$5.000.000) que deberá ser abonada en el plazo de diez (10) días. En caso de mora, los intereses se calcularán de conformidad con la tasa promedio prevista en el plenario “Eiben, Francisco c/ GCBA s/ empleo público (no cesantía ni exoneración)”, Exp. 30370/0, del 31/05/13, desde el inicio de aquella.

9. Que, finalmente, en atención a los fundamentos expuestos en los considerandos que anteceden y al modo en que se resuelve, corresponde rechazar la arbitrariedad de la sentencia de grado alegada por la recurrente.

Por los presentes argumentos, el tribunal da por cumplida la fundamentación de lo decidido mediante Actuación N°2499915/2023.

Registro realizado —conf. artículo 11 Res. CM 42/2017, Anexo I (reemplazado por Res. CM. 19/2019—.

Notifíquese a las partes por secretaría.

Oportunamente, devuélvase al juzgado de origen.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires