



Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo
Comercial
SALA E

"GEISZER, OLGA ESTHER Y OTRO c/ PRISMA MEDIOS DE PAGO Y OTROS s/ORDINARIO" (Expte. N° 4220/2020).

Juzg. 17

Sec. 33

15-14-13

En Buenos Aires, a los días del mes de julio de dos mil veinticuatro reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por: "GEISZER, OLGA ESTHER Y OTRO c/ PRISMA MEDIOS DE PAGO Y OTROS s/ORDINARIO", en los que según el sorteo practicado corresponde votar sucesivamente a los jueces Miguel F. Bargalló, Gerardo G. Vassallo y Pablo D. Heredia.

Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

El Juez Miguel F. Bargalló dice:

I. El pronunciamiento recurrido desestimó la demanda promovida por Olga Esther Geiszer (en adelante Olga u Olga Geiszer) y Aida Zulma Geiszer (en adelante Zulma o Zulma Geiszer) contra Prisma Medios de Pago S.A. ("Prisma"), Despegar.com.ar S.A. ("Despegar") y Banco Santander Río S.A. ("Banco

Fecha de firma: 31/07/2024

Alta en sistema: 01/08/2024

Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA



#34681155#420500462#20240730141118799

Santander") por incumplimiento contractual e indemnización de daños y perjuicios, por la suma de DOSCIENTOS TREINTA MIL PESOS (\$ 230.000), más intereses.

II. Los hechos que dieron origen a la presente controversia consistieron, en resumidas cuentas, en que las actoras -hermanas- querían hacer un viaje juntas a Río de Janeiro para estar allí el día 29-06-19 por ser el cumpleaños de sesenta de Olga.

Por eso, ella compró su boleto en Aerolíneas Argentinas y Zulma canjeó los puntos que tenía en la tarjeta de crédito Visa Platinum n° 4050718009800069 mediante la plataforma de Superclub del "Banco Santander" el 15-06-19.

Sin embargo, en el mismo día le cancelaron la transacción y le devolvieron los puntos a través del programa aludido sin ninguna notificación de lo cual, según las actoras, se enteraron recién cuando Zulma intentó realizar el **check in** del vuelo contratado.

Ante dicha situación, sostuvieron que Zulma llamó al citado banco para hacer el reclamo (CUAR1834618 o CUARI834628) pero le respondieron que debía hablar con "Despegar", y así fue que se comunicó con la agencia de viajes en donde le contestaron que hubo un error de comunicación y que era responsabilidad del "Banco Santander".

Agregaron las accionantes que, por el tiempo transcurrido entre los reclamos y el acuse de responsabilidad, Zulma no pudo conseguir boletos para esa misma fecha, por lo que Olga viajó sola y pasó su cumpleaños sin su hermana, llorando ambas.



Por eso iniciaron la demanda por incumplimiento contractual, solicitando condenar solidariamente, por aplicación de lo previsto en la LDC., 40, a "Prisma", "Banco Santander" y "Despegar", en tanto ellas consideraron que el canje existió y que fue cancelado de forma unilateral; frustrando de este modo, el plan de viaje que tenían pensado hacer juntas.

III. Para resolver de la manera indicada en el punto I., el fallo apelado refirió, en primer lugar, que conforme al principio dispositivo del CPr., 377, se impone a los litigantes el deber de probar los presupuestos que invocan como fundamento de su pretensión, defensa o excepción. Asimismo, agregó que compete al juzgador, conforme a la estipulación contenida en el CPr., 386 la apreciación de esa prueba.

En ese marco, fue advertido que las partes son contestes en que Zulma se encontraba vinculada con el "Banco Santander" mediante el contrato de tarjeta de crédito Visa Platinum n° 4050718009800069 y que el 15-06-19 la citada efectuó un canje de puntos mediante el programa Superclub del "Banco Santander" con la finalidad de adquirir **tickets** aéreos con destino a la ciudad de Río de Janeiro, República del Brasil.

Se destacó que las partes discreparon en cuanto la procedencia del reclamo y la responsabilidad por haberse frustrado su plan de viaje.

En la sentencia se advirtió que, conforme a lo informado en la [pericial contable](#), los puntos acumulados habían sido efectivamente canjeados,



cancelados y reintegrados a la cuenta de Zulma, en el mismo día, y con un intervalo de tiempo de menos de una hora.

Fue descartado en el fallo el argumento de las actoras de que "se intentó realizar el **check in**", pues a ese momento el contrato no estaba perfeccionado y, por consiguiente, el pasaje de Zulma no se había emitido.

En dicho pronunciamiento se destacó, asimismo, que las hermanas no adjuntaron documentación que permitiera concluir que Zulma poseía un **ticket** aéreo, número de reserva o documentación respaldatoria emitida a nombre de "Aída Zulma Geiszer" con lo que hubiera podido realizar los trámites concernientes al **check in**.

En tal sentido, se concluyó que Zulma nunca concretó la compra de los pasajes aéreos mediante la utilización de los puntos ya que cuando "Despegar" comprobó que carecía de disponibilidad para las fechas seleccionadas, se procedió a la posterior acreditación de los puntos en la cuenta en forma casi inmediata.

Destacó que en los "términos y condiciones" del programa Superclub se encuentra la cláusula 14, según la cual "los premios están sujetos a disponibilidad", dejando bien claro las condiciones del canje.

En virtud de ello, procedió a rechazar la demanda promovida y les impuso las costas del proceso a las actoras en su condición de vencidas (CPr., 68).



IV. Contra dicho pronunciamiento apeló la coactora Olga Ester Geiszer (Olga) , quien mantuvo su recurso con la expresión de agravios, incorporada el 03-04-24 la cual -corrido el pertinente traslado- fue respondida por "Despegar" el 17-04-24, "Prisma" en fecha 18-04-24 y "Banco Santander" en el 19-04-24.

La apelante cuestionó el decisorio porque: a) Zulma Geiszer se quedó en Buenos Aires por decisión ajena a ella, b) las demandadas incurrieron en una publicidad engañosa por ofrecer algo que no disponían; c) "Prisma" no es ajena a la relación, ya que para que el cliente pudiera acceder a un "premio", debió obtener suficientes puntos por los gastos realizados con la tarjeta VISA, y tampoco "Banco Santander" y "Despegar" ya que fueron quienes cancelaron el canje; d) no fueron notificadas de la cancelación sino que se enteraron recién cuando se intentó hacer el **check in**; e) el intercambio había sido perfeccionado cuando se efectuó el canje y apareció aprobado, sin perjuicio de que posteriormente de forma unilateral se canceló por falta de disponibilidad; f) si no habían pasajes, no debió ofrecerse la posibilidad de hacer el canje; y g) no corresponde la imposición a su parte de las costas del proceso.

V. La Fiscalía de Cámara formuló el dictamen presentado en fecha 13-05-24, expresando que no emitía opinión en tanto se encontraban resguardados los intereses de las actoras.

VI. Una primera observación es preciso formular: la coactora Zulma no dedujo recurso de



apelación, y su hermana lo hizo como abogada por su propio derecho sin invocar representación alguna, por lo que la sentencia a su respecto se halla firme. Pero como la pretensión contenida en la demanda, que apuntó principalmente al reclamo de los daños moral y punitivo, lo ha sido por la frustración de un viaje especial en familia involucrando a ambas hermanas, cabe de todos modos expedirse sobre las quejas formuladas por la efectiva recurrente.

VII. El contenido de la llamada "expresión de agravios" que formulara la codemandante Olga, se observa genérico y confuso, y no contiene una crítica concreta y razonada de los principales fundamentos habidos en la sentencia recurrida en cuya virtud se decidió la desestimar la demanda.

El desarrollo argumental, en este aspecto, se asimila más a una manifestación de disconformidad con lo decidido pero es insuficiente para considerarlo como una expresión agravios en sentido técnico.

Tal circunstancia, por aplicación de lo establecido en el CPr., 265 y 266 llevaría a declarar la deserción del recurso en lo pertinente y consecuente confirmación de lo resuelto al respecto.

Al margen de ello la invocación de que la sentencia "...padece vicios, errores, incongruencias y defectos que la invalidan", con sustento en lo establecido en el CPr., 253, se observa simplemente dogmático y carente de toda razón.

Es que la sentencia examinó los hechos ~~invocados, estableció las pautas probatorias con las que~~

Fecha de firma: 31/07/2024

Alta en sistema: 01/08/2024

Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA



#34681155#420500462#20240730141118799

las analizó, formuló una adecuada subsunción de esos hechos en las normas que juzgó aplicables y expresó una concreta conclusión que la llevó a decidir del modo que lo hizo, desestimando la demanda. En concreto, el fallo se exhibe fundado, respetuoso del principio de congruencia y preciso en cuanto a la suerte del derecho de los litigantes, con lo cual se han cumplido satisfactoriamente las previsiones del CPr., 34:4 y 163 :6.

Por ello el planteo de nulidad no procede; sin perjuicio del análisis del aspecto sustancial de fallo, lo que se hará no obstante el señalado ineficiente desarrollo de la expresión de agravios, por respeto al principio de derecho de defensa en juicio (CN., 18) en virtud de una reglada directiva procesal (CPr.,266, primera parte, último párrafo), lo que lleva a formular algunas consideraciones.

VIII. No se advierten controvertidos los siguientes hechos: i) que el canje de puntos fue efectuado el 15-06-19 a las 23:08 hrs., para viajar a Río de Janeiro el 27-06-19; ii) que la cancelación del intercambio y el reintegro de los puntos empleados para el canje a la cuenta de Zulma se produjo en el mismo día a las 23:45 hrs.; y iii) que dicha coactora efectuó el reclamo a "Banco Santander" el 18-06-19 -documentación acompañada con la contestación a la demanda- y luego a "Despegar" recién el 09-07-19; iv) que las relaciones invocadas ameritan la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.



IX. Precisado ello, se examinarán las quejas de la recurrente a partir de los principales fundamentos del pronunciamiento recurrido.

No se observa idóneamente cuestionado el dirimente fundamento del fallo según el cual el contrato de viaje -adquisición del billete o pasaje- no se llegó a concretar.

El argumento de la actora de que como el canje fue aprobado el contrato se perfeccionó, desatiende diversas circunstancias: i) que de acuerdo a lo establecido en la cláusula décimo cuarta del contrato habido con "Banco Santander" la efectivización del canje de puntos acumulados por pasajes se halla sujeto a disponibilidad; ii) que en menos de una hora de requerido y receptado el canje se lo había dejado sin efecto y reintegrado los puntos empleados al efecto; iii) que a la fecha programada como de inicio del viaje, Zulma no contaba con una reserva y tampoco se había emitido el **ticket** consecuente.

Al respecto cabe formular algunas consideraciones.

Aun invocada la Ley de Defensa del Consumidor las actoras en modo alguno plantearon oportunamente transgredido su derecho de información, el cual recién invoca con énfasis la recurrente al expresar agravios.

La cláusula contractual según la cual la procedencia del canje se halla sujeta a disponibilidad no fue cuestionada por abusiva y, en principio, su razonabilidad se justifica en la



dificultad de prevenir cualquier demanda de canjes imposibles de satisfacer. Por consiguiente, el argumento de la apelante de que no puede ofrecerse lo que no se tiene disponible no es acorde a las condiciones del contrato.

Lo anterior se sostiene sin descartar la posibilidad de que el ejercicio de la previsión contenida la cláusula 14 de los "Términos y Condición del Programa Superclub" pudiera haber devenido abusivo y desnaturalizara así el derecho del consumidor. Esto tampoco ha sido invocado al demandar, ya que no se advierte negado que la reversión del canje haya obedecido a una efectiva indisponibilidad o, eventualmente, que esa imposibilidad se hubiese invocada de modo reiterado frustrando arbitraria o injustamente el derecho del pretense pasajero. Y el hecho de que la estipulación en cuestión se encuentre inmersa en un contrato de adhesión o con cláusulas predispuestas, y aunque se trate el caso de una operación reconocida como una relación de consumo, ello no es elemento que predique de por sí la abusividad de cualquiera de sus estipulaciones mientras no se configuren situaciones como las previstas en el CCCN., 988 al que remite el art. 1117 del mismo cuerpo normativo; disposiciones que en este caso no se advierten vulneradas.

Caben aún dos observaciones: la primera, que es más que dudoso que las coactoras hubiesen advertido recién en el momento de hacer el **check in** para abordar el vuelo, para el que Zulma no tenía ni reserva ni **ticket**, que el canje se había dado de baja, toda vez que esto se produjo menos de una hora

Fecha de firma: 31/07/2024

Alta en sistema: 01/08/2024

Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA



#34681155#420500462#20240730141118799

después de haberlo intentado, lo que además resulta del documento que se acompañó al demandar, y luego de intimar a "Banco Santander" y "Despegar" por la baja producida; la segunda, a todo evento, que no existe prueba eficaz respecto a que Olga Geiszer haya efectivamente viajado a Río de Janeiro para festejar sola su cumpleaños, toda vez que desconocido el boleto acompañado por parte de "Santander Río", la prueba ofrecida al efecto no resultó positiva ya que en el [oficio](#) de Aerolíneas Argentinas agregado en fecha 28-02-22 se brindó información del pasaje contratado mas no de la realización efectiva del vuelo, como le había sido requerido, y luego no se insistió en el cumplimiento de la prueba; a lo cual se agrega la inexistencia de algún otro elemento relativo a su estadía en el lugar., vgr. transportes u hospedaje.

Conforme a todo ello, el recurso formulado por Olga Esther Geiszer será rechazado.

X. Ello así, ha devenido abstracto el examen de la falta de legitimación pasiva invocada por las demandadas "Despegar" y "Prisma" y también el análisis de los reclamos por daño emergente -reintegro del valor del pasaje solventado pro Olga y la pretensión de condena por daño moral y punitivo.

XI. En cuanto a las costas, propicio la confirmación de la imposición a las actoras respecto de las generadas en primera instancia y adoptar igual criterio en relación a Olga Esther Geiszer por las que corresponden a esta segunda instancia, todo ello por aplicación del principio general de la derrota previsto en el CPr., 68.

Fecha de firma: 31/07/2024

Alta en sistema: 01/08/2024

Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA



#34681155#420500462#20240730141118799

Ello, sin perjuicio de la exención de pago que pudiera gozar en razón de la doctrina establecida en el fallo dictado el 21-12-21 por la Cámara Nacional en lo Comercial en pleno en los autos "Hambo, Débora Raquel c/ CMR Falabella S.A. s/ sumarísimo" (Expte. N° 757/2018) con relación al alcance del beneficio de justicia gratuita regulada en la LDC. 53.

XII. Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo: i) desestimar el recurso de OLGA ESTHER GIESZER, y ii) establecer la carga de las costas del modo que resulta del precedente considerando XI.

Así voto.

El Señor Juez de Cámara Gerardo G. Vassallo dice: Comparto los fundamentos vertidos por el Señor Juez preopinante por lo que adhiero a la solución por él propiciada. Voto, en consecuencia, en igual sentido.

Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara Pablo D. Heredia adhiere a los votos que anteceden.

Con lo que termina este Acuerdo, que firman electrónicamente los Señores Jueces de Cámara, en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12 /2020 (arts. 2°, 3° y 4°).

Agréguese en el libro n° 44 de Acuerdos Comerciales, Sala "E", en soporte papel, copia certificada de la presente.

MIGUEL F. BARGALLÓ



FRANCISCO J. TROIANI
SECRETARIO DE CÁMARA

Buenos Aires, de julio de 2024.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo precedente, se resuelve: i) desestimar el recurso de OLGA ESTHER GIESZER, y ii) establecer la carga de las costas del modo que resulta del precedente considerando XI.

Notifíquese a las partes al domicilio electrónico o, en su caso, en los términos del CPr. 133 y la Acordada C.S.J.N. 3/2015, pto. 10. Comuníquese (cfr. Acordada C.S.J.N. N° 15/13). Agréguese en el expediente en soporte papel copia certificada de la presente sentencia. Oportunamente, devuélvase sin más trámite. La firma electrónica se formaliza en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°). MIGUEL F. BARGALLÓ, PABLO D. HEREDIA y GERARDO G. VASSALLO. Es copia del original que ha sido firmada electrónicamente y que obra incorporada al Sistema de Gestión Judicial "Lex 100".

FRANCISCO J. TROIANI
SECRETARIO DE CÁMARA

