



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 28- SECRETARIA N° 56

4812/2020 - ASOCIACION COORDINADORA DE USUARIOS,
CONSUMIDORES Y CONTRIBUYENTES (ACCUC) c/
DESPEGAR.COM.AR S.A. s/AMPARO

Buenos Aires, de junio de 2020.

I. Tiénese por cumplido lo requerido en el punto “**2.2. b)**” de la resolución de fecha 21/5/2020, en relación a que al día de fecha no hay ninguna acción inscripta que guarde sustancial semejanza en la afectación de los derechos invocados para dar origen a esta demanda.

II.1. *Asociación Civil Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes (ACUCC)*, promovió demanda contra *Despegar S.A.* a efectos de que se “*declare la ilegalidad de la acción de cobro de la totalidad de las cuotas comprometidas por los usuarios que hubieran adquirido y cancelado como consecuencia de la Resolución 131-2020, sus contratos con esta empresa, como condicionamiento para la devolución del importe total abonado*” (sic).

Asimismo, mediante el escrito presentado en fecha 21/5/2020 se amplió el objeto de la demanda, pretendiendo -además- se devuelva a todos los consumidores, a los que se les hubiese ofrecido un monto reducido por sus contrataciones, el reembolso del 100% de lo abonado mediante la modalidad que ellos decidan.

Explicó la accionante que cuando la Organización Mundial de la Salud declaró la Pandemia mundial en virtud del Covid-2019, el Gobierno Nacional mediante la resolución N° 131/2020, estableció que



“los agentes de viaje y los establecimientos hoteleros de la Argentina deberán devolver a los turistas usuarios toda suma de dinero que hubieren percibido en concepto de reserva por alojamientos a ser usufructuados durante el período comprendido entre la fecha de entrada en vigencia de la presente medida y el 31 de marzo del año en curso”

Refirió la actora que, *Despegar S.A.* en incumplimiento de las normativas de la Ley de Defensa del Consumidor; del Código Civil y Comercial y de la Resolución N° 131/2020, no devolvió de forma total, real y efectiva el dinero cobrado a los consumidores en relación a los paquetes turísticos contratados correspondientes a hoteles y demás servicios conexos.

Indicó que aquellos consumidores que cancelaron sus viajes y a los cuales la demandada debía restituirle el 100% de lo abonado, se encontraban abonando cuotas mensuales de dicho contrato finiquitado, siendo que *Despegar S.A.* debió haber frenado el débito indebido al consumidor y restituir en forma inmediata el dinero abonado por dicho contrato frustrado.

Explicitó que los usuarios al consultar en *Visa Home* su estado de cuenta e intentar frenar el débito de la operación, Visa les respondió que *Despegar S.A.* no había dado aviso de ninguna cancelación contractual, cuando en realidad, el usuario si había cancelado dicha operación.

Agregó que, en algunos casos, la demandada propone una devolución a través de un *voucher* -lo cual resulta irrazonable dado el contexto actual de la pandemia- o, eventualmente, aceptar la devolución dentro de 120 días, opción que también resulta abusiva, ya que *Despegar*



S.A. continúa financiándose con los fondos de los usuarios que han cancelado su viaje, sin más explicación al respecto.

Peticionó, en consecuencia, se declare la ilegalidad del proceder de la empresa demandada en la forma de devolución de los importes abonados respecto de los contratos cancelados en el marco del COVID-2019.

Añadió la accionante, en oportunidad de ampliar la demanda, que en algunos casos la accionada prometió primero la devolución del 100% del dinero, para luego decidir de manera unilateral reintegrar solo el 85% a determinado plazo y en otros a través de un *voucher*.

Por ello, solicitó se devuelva a todos los consumidores, a los que se le hubiese ofrecido un monto reducido por sus contrataciones, el reembolso del 100% de lo abonado mediante la modalidad que ellos decidan.

2. En el marco descripto y en el actual estado de la causa, corresponde analizar la admisión formal o no de la acción colectiva propuesta.

Como introducción a la cuestión cabe traer a colación que la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación siempre se pronunció en favor de la protección de los bienes colectivos, empero se mantuvo restrictiva en materia de intereses colectivos homogéneos, con fundamento en la protección de la propiedad individual (*“Mujeres por la Vida - Asociación Civil sin fines de Lucro –Filial Córdoba c/ E.N. – P.E.N.- Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación s/ Amparo”*, Fallos 329:4593; *“Defensor del Pueblo de la Nación c/ E.N. –P-E.N.- Ministerio de Economía Obras y SP y otros s/ Amparo ley 116.986”*,



Fallos 330:2800; “*Zatloukal Jorge c/ Estado Nacional – Ministerio de Economía y Producción s/ Amparo*”, Fallos 331:1364).

No obstante, con posterioridad, ese Máximo Tribunal definió su posición respecto a las características de los intereses individuales homogéneos para los cuales en el precedente “*Halabi, Ernesto c/ P.E.N. Ley 25.873 Dto. 1563/04*” reconoció expresamente la acción colectiva (Fallos 332:111).

El referido fallo impuso un nuevo panorama respecto a las acciones colectivas o acciones de clase en el derecho argentino.

En primer término, porque especificó que la tutela colectiva no se brinda sólo a los derechos colectivos sino también a los derechos individuales homogéneos. Al respecto señaló que “*la Constitución Nacional admite en el segunda párrafo del art. 43 una tercera categoría conformada por derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Tal sería el caso de los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de los sujetos discriminados...*” (considerando n° 12).

Luego, porque dicho fallo señala que la admisión de las acciones colectivas requiere, por parte de los magistrados, la verificación de una causa fáctica común, es decir, de un hecho único o complejo –atribuido a una cuestión fáctica o normativa– que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales; una pretensión procesal enfocada hacia el aspecto colectivo de los efectos de la causa común (la pretensión debe concentrarse en los efectos comunes y no en lo que cada individuo pudiera petitionar); y la constatación de que el



ejercicio individual del derecho no justifique la promoción de una demanda.

3. Sentado ello, cabe destacar que, analizados los términos de la demanda no se advierte que, en el caso, concurra el último de los presupuestos mencionados pues, de los propios términos de la pretensión formulada, no surge que el acceso a la justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir pueda verse comprometido si la cuestión no es llevada ante un tribunal de justicia por la parte actora en el marco de una acción colectiva.

Es que, en el particular caso de autos, no se verifica que el hecho descripto (falta de devolución en tiempo y forma del importe abonado correspondiente a paquetes turísticos, viajes y/u hoteles, cancelados) no justifique el ejercicio individual de una acción, lo cual, como fuera antes referido, es uno de los requisitos propios de admisibilidad de toda acción colectiva.

Nótese, en esa línea, que en virtud de los valores involucrados y de los distintos daños que podrían haberse generado a partir del accionar de *Despegar S.A.*, los consumidores incluidos en el hecho descripto cuentan con incentivos suficientes para deducir demandas, sin que resulte necesario que una asociación asuma la representación de su interés como forma de garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva.

En efecto, los montos que podrían verse involucrados son de una cuantía cuya importancia justifica el ejercicio de una acción individual para el examen de lo que se cuestiona. A mero título ejemplificativo, véase que en la documentación adjunta se acompaña una reserva correspondiente a un consumidor que no habría sido reintegrada



por la suma de \$ 271.852 (v. escrito “*Amplió demanda. Acompaño documentación. Parte 24 de 24*”), importe que resulta más que relevante para justificar al afectado a promover una acción individual en forma independiente para reclamar lo que, a su entender, le corresponda a modo de resarcimiento.

Agrégase a lo hasta aquí expuesto, que tampoco se advierte la existencia de un fuerte interés estatal en la protección de los derechos aquí involucrados, en función de su escasa trascendencia social, dado que, se reitera, lo pretendido es la devolución de lo pagado en paquetes turísticos cancelados.

Asimismo, dada la diversidad de motivos por los cuales las personas humanas deciden viajar y contratar los diferentes destinos, ello abre un abanico de posibles soluciones que cada contratante pueda intentar, derivada de su particular situación personal. Así unos podrían pretender la íntegra restitución de lo abonado, mientras que otros el diferimiento de los servicios contratados para otra época, etc, lo que evidencia que no puede brindarse un único tratamiento a las diferentes y múltiples circunstancias derivadas de la cancelación de los viajes y servicios como consecuencia de la pandemia.-

4. Por las razones señaladas, no corresponde reconocer legitimación a la asociación actora para iniciar la acción colectiva, en tanto que, contrariamente a lo sostenido, no se advierte que la promoción de acciones individuales resulte inviable o de muy difícil concreción, ni que la naturaleza del derecho involucrado revista una trascendencia social que exceda el interés de las partes o que se vea afectado un grupo tradicionalmente postergado o débilmente protegido (CSJN *in re* “*Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ prudencia*



Cía. Argentina de Seguros Generales S.A. s/ ordinario” del 27/11/2017. CSJ 161/013 -49-C).

5. Consecuentemente, y dado que para establecer con seriedad si existe o no legitimación para accionar en situaciones como la indicada no corresponde acudir a pautas genéricas o de extrema laxitud que conduzcan a reconocer legitimaciones procesales groseras (conf. CNCom. Sala D, *in re “Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ La Meridional Cía. Arg. de Seguros s/ ordinario”* del 31/7/2013, con cita de Saravia Frías, B., “*Acciones de clase: aspectos constitucionales y filosóficos*”, LL 2011-E,p. 690), juzgo que la legitimación colectiva pretendida no luce concurrente en el caso.

6. Por lo expuesto:

- (a) Desestimo la acción colectiva interpuesta.
- (b) Sin costas por no mediar contradictorio.
- (c) Notifíquese por Secretaría y regístrese.

María José Gigy Traynor

Juez

