

Ministerio de Economía
Denuncia de defensa del consumidor

Estado

En curso

Motivo del estado

N/A

Nombre reclamante

[REDACTED]

CUIT

[REDACTED]

Documento

[REDACTED]

Sexo

Masculino

Correo electrónico

[REDACTED]

Fecha de nacimiento

[REDACTED]

Fuente

Portal

Asignado a

Junín (BA)

Sexo

Masculino

Expediente

N/A

Rubro

SERVICIOS - Servicios de transporte aéreo | Transporte aéreo de pasajeros

Motivo

Cancelación o supresión de vuelos

Teléfono Prefijo

[REDACTED]

Teléfono Número

[REDACTED]

Domicilio del denunciante

[REDACTED] [REDACTED]

Altura

[REDACTED]

Dirección General de Defensa del Consumidor

[REDACTED]

MUNICIPALIDAD DE JUNIN

Piso

N/A

Departamento

Código postal

Jurisdicción del denunciante

JUNIN, Junín, Buenos Aires

Datos del reclamo

Monto del reclamo

N/A

Asignar a

N/A

Edad del denunciante

¿Denunciante es titular?

Sí

¿Denunciante es usuario?

Sí

Nombre y apellido del titular del producto o servicio

N/A

Explicación del problema

Me dirijo a ustedes a los efectos de denunciar y solicitar su intervención en la controversia que se generó entre las empresas que he realizado el reclamo correspondiente de compensación por vuelo cancelado y reprogramado, GOL LINHAS AEREAS S.A. CUIT [REDACTED] y DESPEGAR.COM.AR S.A. CUIT [REDACTED]. El que suscribe [REDACTED],

Documento Nacional de Identidad Nro. [REDACTED] con domicilio en [REDACTED] de la ciudad de Junín, Provincia de Buenos Aires, con domicilio virtual mail: [REDACTED], por el resarcimiento del daño producido.

CODIGO DE RESERVA DEL VUELO: [REDACTED] Tickets aéreos Nro. [REDACTED] Y [REDACTED] (VUELO ORIGINAL: [REDACTED], GOL vuelo nro [REDACTED] Brasilia BSB (Brasil) Aeropuerto Presidente Juscelino Kubitschek con destino a Buenos Aires EZE (Argentina) Aeropuerto Buenos Aires Ministro Pistarini Ezeiza, cancelado y reprogramado sin aviso).

Con fecha [REDACTED] realizo el reclamo por vuelo cancelado y reprogramado solicitando compensación, por mail a DESPEGAR.COM en la página oficial: www.despegar.com.ar /Mis Viajes / Consulta, la cual me contesta:

"Buen día, estimado Esperamos, te encuentres bien, junto a los tuyos. Verificando tu consulta, te informamos que en este caso cualquier reclamo sobre costos extras que tuviste que asumir por la reprogramación la debes realizar directamente con la aerolínea, ya que todo este tipo de cambios involuntarios los avanza directamente la aerolínea correspondiente, lamentemos no poder ayudarte en este caso. Deseamos tengas un excelente día. Te recordamos que por la herramienta de Mis Viajes puedes autogestionar cualquier solicitud respecto a esta u otra reserva,..... [REDACTED] Solicitudes [REDACTED]. Se adjunta como ANEXO el Mail original.

Ante la respuesta de DESPEGAR.COM, realizo con fecha [REDACTED] el reclamo correspondiente a la aerolínea GOL LINHAS AEREAS, por mail, Reclamo Nro. [REDACTED], la cual contesta:

"Verificamos que la reserva bajo el localizador [REDACTED] fue emitida por agencia. Destacamos que, por tratarse de una emisión realizada por un tercero, y debido a acuerdos comerciales y sistemas diferenciados, cualquier certificado, asistencia o reembolso debe ser solicitado directamente al emisor del billete, que es quien posee la responsabilidad directa sobre el itinerario. Recomendamos que se comunique con la agencia de viajes." Se adjunta como ANEXO el mail original.

Se deja constancia que tanto la aerolínea y Despegar NO me asistieron en los aeropuertos. Llegue al Aeropuerto de Brasilia en la Zona de Preembarque de vuelos Nacionales y no me dejaron ingresar a la Zona de Preembarque de vuelos Internacionales, sin asistencia y sin saber que habían cancelado el vuelo y reprogramado el itinerario, sin aviso alguno. Con respecto a la compensación dejo constancia que tuve que utilizar mis pases de salas vip para poder asistirme, lo cual me consumieron los pases existentes con un costo aproximado de 39 dólares cada uno. Se adjunta Certificado Único de Discapacidad CUD.

Solicitó la compensación económica correspondiente por los daños y perjuicios ocasionados por la cancelación de mi vuelo, según lo establecido en la normativa vigente.

Atentamente,

[REDACTED]

DNI: [REDACTED]

Número de Teléfono: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

Pretensiones

Aplicación daño directo Art. 40 bis, Ley 24.240

Explicación de pretensiones

N/A

Modalidad compra

Internet / App

Jurisdicción de contratación

AEROPUERTO INTERNACIONAL EZEIZA, José M. Ezeiza, Buenos Aires

Jurisdicción de entrega / uso del producto o servicio

JUNIN, Junín, Buenos Aires

Proveedores

0

Nombre	Linhas Aereas S.A.
CUIT	
Localidad	RETIRO, Comuna 1, Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Calle	Cerrito
Departamento	B

Origen	Carga manual de datos
--------	-----------------------

1

Nombre	Despegar.com.ar S.A.
CUIT	

Origen	Carga manual de datos
--------	-----------------------

Datos del titular del producto o servicio**Nombre del titular**

N/A

Apellido del titular

N/A

Tipo Doc. del titular

N/A

Nro. Doc. del titular

N/A

Reclamos adicionales / Documentos**¿Denunciante reclamó ante los proveedores?**

N/A

Número de reclamo del proveedor

¿Denunciante reclamó ante otro organismo gubernamental?

N/A

Nombre del organismo gubernamental

N/A

Estado del reclamo ante un organismo gubernamental

N/A

Número de reclamo del organismo gubernamental

N/A

Documentos

[REDACTED]	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD CUD [REDACTED] (571.47 KB)
[REDACTED]	CONTESTACION 2 LINHAS AEREAS GOL.pdf (152.34 KB)
[REDACTED]	ITINERARIO voucher flight DESPEGAR COM AR SA.pdf (32.99 KB)
[REDACTED]	Respuesta de DESPEGAR COM.pdf (201.52 KB)
[REDACTED]	Respuesta de GOL Lineas Aereas.pdf (180.64 KB)
[REDACTED]	REPROGRAMACION TICKET GOL.pdf (175.82 KB)
[REDACTED]	Boarding Pass [REDACTED] (143.56 KB)
[REDACTED]	Factura DESPEGAR COM Ticket Aereos.pdf (13.97 KB)
[REDACTED]	DNI [REDACTED] (609.28 KB)

Detalle

GOL Linhas Aereas S.A., Despegar.com.ar S.A.

Comentarios (1)

portal.autogestion

[REDACTED]

Su caso ha sido derivado para su tratamiento. Para conocer la autoridad que llevará adelante su caso ingrese a la pestaña "Datos de la solicitud". Verifique periódicamente la casilla de correo electrónico asociada a su cuenta de usuario.

Ministerio de
SaludBuenos Aires
La Provincia

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

Ley N° 22.431

APELLIDO Y NOMBRES:

TIPO Y NRO DOC:

N° CUIT/CUIL:

F/NACIMIENTO:

DIAGNÓSTICO: Hipoacusia neurosensorial, bilateral**DIAGNÓSTICO FUNCIONAL:****FUNCIONES CORPORALES:** b2301.3 b2400.3**ESTRUCTURAS CORPORALES:** s260.883**ACTIVIDAD / PARTICIPACIÓN:** d310.23 d115.23 d9202.33 d730.33 d910.23 d9205.33 d160.23 d355.33 d3504.33 d6200.22**FACTORES AMBIENTALES:** e1251.+2 e310.+2 e355.+2 e2501..3 e5502.+4 e5801.+4**ORIENTACIÓN PRESTACIONAL:****- PRESTACIONES DE REHABILITACION****VENCIMIENTO:** 07/6/2032**ACOMPAÑANTE:** NO*"En los casos que se indique SI, el titular del CUD podrá optar entre viajar solo o acompañado"***LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN:***Lugar:* Junin*Fecha de emisión:* 07/6/2022**EMITIDO POR LA JUNTA EVALUADORA DE DISCAPACIDAD DE:**

Junta Evaluadora de Junin

PROFESIONAL

PROFESIONAL

PROFESIONAL

*Firma y sello**Firma y sello**Firma y sello**El presente certificado no comprende la evaluación de la capacidad laborativa*Ministerio de
SaludBuenos Aires
La Provincia

Ley N° 22.431

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD



NRO. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

ARG-02-00023797213-20220607-20320607-RS-431

TIPO/NRO DOCUMENTO FECHA DE NACIMIENTO

"En los casos que se indique SI, el titular del CUD podrá optar entre viajar solo o acompañado"

Junta Evaluadora de Junin

EMITIDO POR

Nº de reserva: [REDACTED]

Viaje a:

Rio de Janeiro (BR)

Tu número de reserva es:

[REDACTED]

Usá este número para gestionar tu reserva con Despegar

Pasajeros

Apellido, Nombres

[REDACTED]

Documento de identidad

[REDACTED]

Número de eTicket

[REDACTED]

**Ida**

Gol

[REDACTED]

SALIDA

Sáb. [REDACTED]

EZE Buenos Aires (AR)

Aeropuerto Buenos Aires Ministro Pistarini Ezeiza

Duración
5 h 35 m

Económica

LLEGADA

Dom. [REDACTED]

JPA Joao Pessoa (BR)

Aeropuerto Castro Pinto

CÓDIGO DE WEB CHECK-IN

[REDACTED]

Espera de 3 h 10 m en JPA- Joao Pessoa , con cambio de avión

Gol

[REDACTED]

SALIDA

Dom. [REDACTED]

JPA Joao Pessoa (BR)

Aeropuerto Castro Pinto

Duración
3 h 5 m

Económica

LLEGADA

Dom. [REDACTED]

GIG Rio de Janeiro (BR)

Aeropuerto Internacional Galeão Antonio Carlos Jobim

CÓDIGO DE WEB CHECK-IN

[REDACTED]



Incluye maleta o cartera



Incluye equipaje de mano



No incluye equipaje para despachar

**Vuelta**

Gol

Vuelo [REDACTED]

SALIDA

Vie. [REDACTED]

GIG Rio de Janeiro (BR)

Aeropuerto Internacional Galeão Antonio Carlos Jobim

Duración
1 h 55 m

Económica

LLEGADA

Vie. [REDACTED]

[REDACTED] Brasilia (BR)

Aeropuerto Presidente Juscelino Kubitschek

CÓDIGO DE WEB CHECK-IN

[REDACTED]

Espera de 1 h 55 m en [REDACTED] Brasilia , con cambio de avión

Gol

[REDACTED]

SALIDA

Vie. [REDACTED]

[REDACTED] Brasilia (BR)

Aeropuerto Presidente Juscelino Kubitschek

Duración
3 h 35 m

Económica

LLEGADA

Vie. [REDACTED]

EZE Buenos Aires (AR)

Aeropuerto Buenos Aires Ministro Pistarini Ezeiza

CÓDIGO DE WEB CHECK-IN

[REDACTED]



Incluye maleta o cartera



Incluye equipaje de mano



No incluye equipaje para despachar



¡Gestiona tus reservas desde nuestra app de Despegar! Disponible en Android y iOS

Ingresa a [Mis Viajes](#) para planificar, asesorarte y encontrar más información sobre tu viaje.

Nº de reserva: [REDACTED]

Política de cambios y cancelaciones

Cambio de fecha o itinerario

¿Qué pasa si quiero cambiar el pasaje antes del viaje?

La aerolínea te cobrará \$ 375967,98 como penalidad por el cambio. Tené en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si quiero cambiar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

La aerolínea te cobrará \$ 375967,98 como penalidad por el cambio. Tené en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cambiar el pasaje?

La aerolínea te cobrará \$ 375967,98 como penalidad por el cambio y \$ 380697,14 por no presentarte. Tené en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos. Además, si tu viaje tiene más de un tramo, la aerolínea podría cancelarte los tramos siguientes.

Cancelación

¿Qué pasa si quiero cancelar el pasaje antes del viaje?

El costo del pasaje no es reembolsable. Esto incluye a los impuestos y las percepciones que apliquen.

¿Qué pasa si quiero cancelar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

El costo del pasaje no es reembolsable. Esto incluye a los impuestos y las percepciones que apliquen.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cancelar el pasaje?

El costo del pasaje no es reembolsable. Esto incluye a los impuestos y las percepciones que apliquen.

Los costos informados se aplican a cada pasajero adulto y están convertidos a la moneda local según el cambio del día. Los montos deben ser abonados en un sólo pago. Los cambios y cancelaciones, si es que son permitidos, pueden realizarse hasta 24 horas previas al embarque y durante un año a partir de la fecha de compra. Los cargos por servicios de la compañía cobrados en la reserva original no son reembolsables.

Política general de vuelos combinados o de tickets diferentes

¿Qué pasa si quiero hacer un cambio o cancelación o si tengo una reprogramación en vuelos combinados o de tickets diferentes?

En vuelos combinados o en reservas que incluyan tickets diferentes, como las políticas de cambio y cancelación son distintas para cada ticket, se deben gestionar por separado, ya que estos pasajes son emitidos de forma independiente. Es importante que consideres el tiempo de conexión entre estos tickets, así evitarás perder alguno de los vuelos. Tené en cuenta que ni las aerolíneas ni la compañía podrán asumir costos asociados a reprogramaciones, cambios o cancelaciones que ocurran en caso de la pérdida de uno de los vuelos o que la modificación de uno de los tickets afecte el estado del otro.

¿Cómo sé que tengo este tipo de vuelo?

Podes saber si elegiste estos tickets al principio del pago, a través de la aclaración: "Con esta combinación de vuelos viajarás con tickets diferentes". Antes de comprar, te recomendamos revisar el equipaje incluido en cada ticket, las políticas de cambio y cancelación, y el tiempo requiriendo previo al abordaje de cada vuelo.



Recordá llegar al aeropuerto 3 horas antes del horario de salida de tu vuelo.



¡Gestioná tus reservas desde nuestra app de Despegar! Disponible en Android y iOS



Ingresa a [Mis Viajes](#) para planificar, asesorarte y encontrar más información sobre tu viaje.

Tenemos la respuesta a tu consulta

Buscar correo

Redactar

Recibidos 28

Destacados

Respuestas

Enviados

Más

Etiquetas

[Gmail]Papelería

[Gmail]Todas

Casa

CEREMONIAL Y PROTOC...

Contrataciones

Tickets

Tenemos la respuesta a tu consulta

✓

Tenemos la respuesta a tu consulta

Externas

Reacciones

Despegar

Traducir al español

despegar

Hola,

Esperamos haberte ayudado con tu consulta.

Buen día, estimado Esperamos, te encuentres bien, junto a los tuyos. Verificando tu consulta, te informamos que en este caso cualquier recambio sobre costos extras que tuviste que asumir por la reprogramación la debes realizar directamente con la aerolínea, ya que todo este tipo de cambios involucran los avanza directamente la aerolínea correspondiente. lamentamos no poder ayudarte en este caso. Deseamos tengas un excelente día. Te recordamos que por la herramienta de Mis Viajes puedes autogestionar cualquier solicitud respecto a esta u otra reserva, siempre trabajamos para mejorar nuestros servicios y tu experiencia con nosotros. En un lapso de 24 horas te llegará una encuesta para que califiques nuestro servicio y tu experiencia con todo el equipo de trabajo Despegar con

Si tienes alguna otra consulta, puedes visitar nuestra sección **Ayuda** y contactarnos en cualquier momento

Activo

ESP

ES

[illegible]



CARTAO DE EMBARQUE / BOARDING PASS

Nome/Name: [REDACTED] Localizador/PNR: [REDACTED]
Data: [REDACTED] Para/H-Chegada Seq. [REDACTED]
Flight: [REDACTED] From/Dep. Time [REDACTED] Class

12:00 GATE

BSB/13:00

BRASILIA

EZE/16:35 116

BUENOS AIRES EZE

Y

GRUPO 3

FQTV - AR34074682

E-TKT- 1272684190394

DESTINO/DESTINATION - BUENOS AIRES EZE



CARTAO DE EMBARQUE / BOARDING PASS

Nome/Name: [REDACTED] Localizador/PNR: [REDACTED]
Data: [REDACTED] Para/H-Chegada Seq. [REDACTED]
Flight: [REDACTED] From/Dep. Time [REDACTED] Class

G3 9448 25 JUL 12:00 GATE

BSB/13:00

BRASILIA

EZE/16:35 116

BUENOS AIRES EZE

Y

GRUPO 3

10



DESPEGAR.COM.AR SA

Tel: [REDACTED]
IVA Responsable Inscripto [REDACTED]

B

Código 06

COMPROBANTE ELECTRÓNICO

Factura [REDACTED]

Original

Buenos Aires [REDACTED]

CUIT: [REDACTED]

Inicio de Actividades: [REDACTED]

Ingresos Brutos: [REDACTED]

Señores: [REDACTED]

CUIT (Cod. Doc. 80): [REDACTED]

Domicilio: Buenos Aires, Junin, [REDACTED]

Condición Impositiva: Consumidor Final

DESCRIPCION		IMPORTE
Servicios de transporte	ARS	1,057,315.88
Servicios conexos al transporte Internacional (cargo de emision)	ARS	124,693.20
Importe total factura:	ARS	1,182,009.09

Sum: Peso Argentino Uno millón ciento ochenta y dos mil nueve con 09/100

Reserva [REDACTED] - Aereo - [REDACTED] - Gol - #Tkt [REDACTED]

Reserva [REDACTED] - Aereo - [REDACTED] - Gol - #Tkt [REDACTED]

Régimen de Transparencia Fiscal al Consumidor (Ley 27.743)

IVA Contenido: ARS .00

147 Teléfono Gratuito CABA, Área de Defensa y Protección al Consumidor

Vuelo Nro: [REDACTED]

Forma de Pago:

Tarjeta De Crédito [REDACTED]

Pág. 1/1

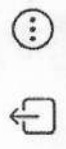
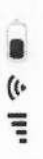
CAE: [REDACTED]

Fecha de Vto. de CAE: [REDACTED]



Comprobante Autorizado

Esta Administración Federal no se responsabiliza por los datos ingresados en el detalle de la operacion



Listo



Voo

BRASILIA

BUENOS AIRES - EZEIZA

PORTÃO/TERMINAL

ASSETO/GRUPO

INÍCIO DO EMBARQUE

FIM DO EMBARQUE

EZE

30A/3

25/07 08:50

25/07 09:30



Listo



Voo

BRASILIA

BUENOS AIRES - EZEIZA

PORTÃO/TERMINAL

ASSETO/GRUPO

INÍCIO DO EMBARQUE

FIM DO EMBARQUE

EZE

30B/3

25/07 08:50

25/07 09:30

18

SE PRESENTA. FIJA POSICIÓN. INFORMA. SOLICITA SE CITE.

Buenos Aires, [REDACTED]

SR. DIRECTOR

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES
Y USUARIOS MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

S _____ / _____ D

Ref. Expte.: [REDACTED]

C/ DESPEGAR.COM.AR S.A."

De mi mayor consideración,

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], en mi carácter de apoderada de **DESPEGAR.COM.AR S.A.**, (en adelante "Despegar"), conforme lo acredito con copia del poder general que acompaño al presente, y que declaro bajo juramento es fiel a su original, que se encuentra vigente en todos sus términos, constituyendo domicilio en [REDACTED] CABA y electrónico para el presente expediente en [REDACTED], con copia a [REDACTED] me presento y respetuosamente digo:

1. OBJETO.-

Que vengo por medio del presente, en tiempo y forma de ley, a presentarme y fijar posición respecto del reclamo incoado por el Sr. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED].

2. FIJA POSICIÓN.

En principio es importante aclarar en el servicio prestado por mi representada, Despegar es una agencia de viajes, quien actúa como intermediario entre el

usuario y los proveedores de servicios. En su calidad de intermediaria, Despegar, informa acerca de las características de los itinerarios, gestiona las solicitudes de reservas, recauda los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente.

Es por ello que decimos que cuando un *consumidor* contrata algún servicio de turismo por intermedio de mi mandante, el usuario celebra dos o más contratos:

- (i) El de intermediación, que es el que obliga a Despegar como proveedor de servicios de intermediación;
- (ii) El contratado efectivamente por el usuario, que obligó directamente a los proveedores del servicio, en este caso, Gol Linheas Aéreas.

Es necesario aclarar, que Despegar no tiene ninguna injerencia en los servicios ofrecidos por los proveedores, no presta los servicios en cuestión y, por lo tanto, no le es posible determinar o modificar las penalidades o las reglas tarifarias asociadas a estos servicios.

El régimen tarifario, las penalidades, y las posibles excepciones que puedan ser otorgadas al consumidor, son exclusivamente establecidas por cada prestador de servicios turísticos, sin la intervención de Despegar.

Esto está informado en los términos y condiciones (en adelante, "T y C") que el usuario debe leer y aceptar antes de realizar la compra, los cuales rezan: *"REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS: Por razones ajenas a DESPEGAR.COM, las Compañías Aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios; podrían demorarlos y/o reprogramarlos y/o cancelarlos. El transportador está habilitado a realizar modificaciones en los vuelos programados, en tanto las comunique a esta autoridad aerocomercial conforme la regulación aplicable y DESPEGAR.COM no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de estas variaciones antes de las 24hrs. de salida del vuelo, por instrucciones del proveedor final, DESPEGAR.COM le informará las alternativas disponibles y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su expresa confirmación o aceptación previa.*

Cualquier reclamo, demanda o denuncia por la prestación del servicio escogido deberá ser dirigida a la Compañía Aérea. Recuerde que son las Compañías Aéreas las que prestan el servicio de transporte. Dentro de las 24 hrs. de la salida de su vuelo DESPEGAR.COM no puede realizar gestiones sobre los Pasajes Aéreos."

Al margen de lo expuesto, Despegar informa que, el [REDACTED] de 2025, el Sr. [REDACTED] realizó a través de Despegar la reserva n.º [REDACTED] para un paquete que incluía vuelos operados por Gol Linhas Aéreas y alojamiento en el [REDACTED] (Río de Janeiro). Tanto el vuelo de ida como el alojamiento fueron utilizados por el denunciante sin inconvenientes.

Previo al regreso, el vuelo original Gol [REDACTED] con salida el 25 de [REDACTED], fue cancelado y reprogramado por decisión unilateral de la aerolínea.

Despegar comunicó esta información al pasajero, y conforme lo establecido en los Términos y Condiciones (TyC) aceptados por el cliente, indicó que debía canalizar cualquier reclamo, asistencia o compensación directamente ante Gol Linhas Aéreas, ya que las modificaciones involuntarias dentro de las 24 horas previas a la partida sólo pueden ser tratadas por la línea aérea, en su carácter de proveedora y responsable operativa del servicio de transporte aéreo.

Prueba de ello es la siguiente captura de imagen que se adjunta al presente:

Asunto: Hay un cambio a último momento en tu vuelo - Reserva no. [REDACTED]



Reserva [REDACTED]
Gol.com.ar



[REDACTED] [REDACTED], hay un cambio de último momento en tu vuelo

Queremos ayudarte. Te contamos qué puedes hacer en esta situación.

Contactá la Gol para entender qué pasó.

Si ya estás en el aeropuerto o en camino, dirígete al mostrador de la aerolínea para obtener más información.

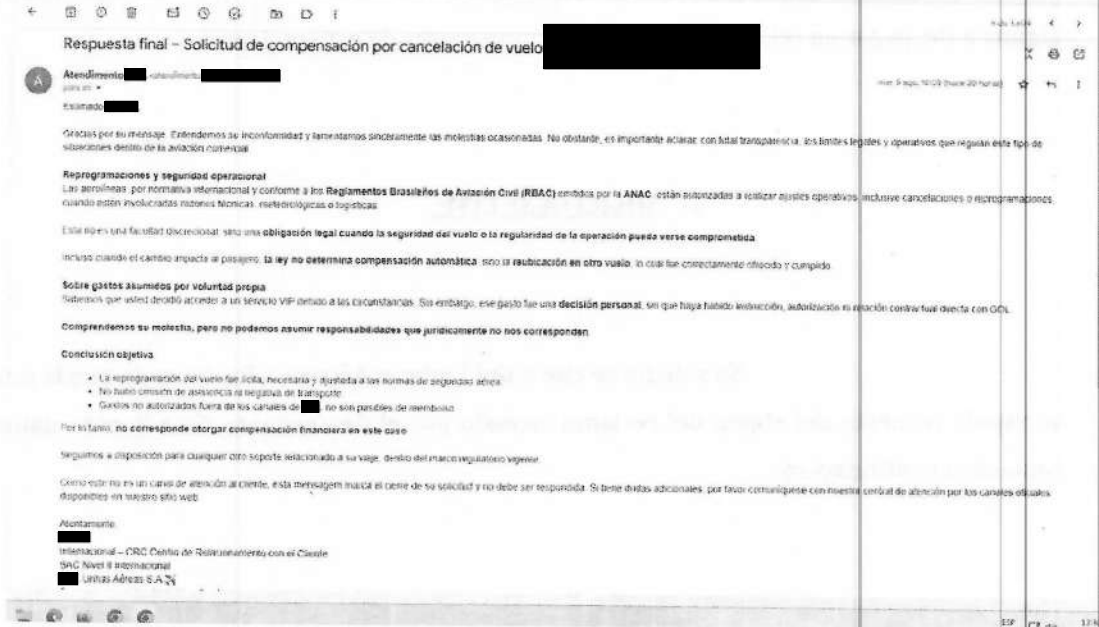
Importante

Guardá todos los comprobantes del vuelo para consultar a la aerolínea sobre el reembolso de gastos durante la espera (tarjeta de embarque, recibos de gastos, etc).

Tal como surge del sistema, el correo enviado figura en estado LEÍDO por el denunciante:



Asimismo, se adjunta la respuesta brindada por la aerolínea Gol:



Despegar, en claro cumplimiento de su rol de intermediario, intervino en el proceso de compra y envío de la documentación al denunciante, como también se le fueron informando en tiempo y forma las modificaciones realizadas por la aerolínea, quien, como ya se mencionó más arriba, es la dueña de los tickets y es quien establece las condiciones de los mismos.

Tal como surge de los Términos y Condiciones, la agencia no es responsable por la ejecución operativa del vuelo, ni por alteraciones, demoras, cancelaciones, reprogramaciones o eventuales compensaciones que surjan de contingencias ajenas, correspondiendo exclusivamente a la aerolínea responder y atender cualquier reclamo de tal naturaleza.

En consecuencia, y dado que la alteración y posterior reprogramación del vuelo de regreso fueron dispuestas en forma unilateral por la aerolínea Gol Linhas Aéreas, se informa que cualquier pretensión de resarcimiento económico,

compensación por gastos o indemnización deberá ser canalizada ante la aerolínea operadora y, en su caso, las autoridades aeronáuticas competentes, no correspondiendo responsabilidad alguna a Despegar en relación a los hechos motivadores de este reclamo.

3. SOLICITA SE CITE.

Se solicita se cite a Gol Linhas Aéreas, a los fines de que la misma se expida respecto del objeto del reclamo incoado por el denunciante. Se adjuntan datos de contacto a continuación:

GOL LINHAS AEREAS S.A.; CUIT: [REDACTED] Cerrito
[REDACTED]

4. PETITORIO.

Por todo lo expuesto, solicito a esta Dirección:

- a) Se me tenga por presentado en tiempo y forma de ley.
- b) Se tengan planteadas las cuestiones expuestas en el presente.
- c) Se cite a Gol Linhas Aéreas.
- d) Se archive sin sanción alguna a mi mandante.

[REDACTED]
Despegar.com.ar S.A.

36
Corresponde a Expte [REDACTED]

Junín, [REDACTED] 5.-

**| ADMISIBILIDAD CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE |
OTORGA PLAZO PERENTORIO**

Conforme artículo 3, decreto 7647/70 y artículo 2, artículo 3, artículo 4, artículo 30, ley 13.133.-

Visto la denuncia, la documentación acompañada, la normativa vigente y lo expresado en reiteradas oportunidades por la jurisprudencia en la cual se hace referencia a los fines enunciados por el denunciante; existiendo prima facie relación de consumo en un todo de acuerdo con lo normado por la Ley Nacional 24.240,

Visto la *Resolución 139/2020* del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior, que en su *artículo 1º*.- Establécese que a los fines de lo previsto en el Artículo 1º de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores, corresponde declarar la admisibilidad del presente reclamo y dar inicio a la instancia sumarísima, conforme el *Artículo 3 inc. a) de la Resolución 139/2020*; por presuntas infracciones a las disposiciones de la ley 24240, su Decreto Reglamentario Ley Pcial 13.1333 y concordantes.-

SE DISPONE:

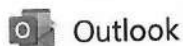
En este acto, **otorgar a las denunciadas un único plazo perentorio e improrrogable de cinco (5) días hábiles a fin de que se expidan sobre las manifestaciones vertidas por el denunciante mediante un análisis concreto del caso y formulen propuesta conciliatoria;** bajo apercibimiento de considerar cualquier conducta dilatoria como un agravamante de tracto indigno previsto en el art. 8 de la Ley 24240 y proceder a formular auto de imputación. Lo dispuesto halla sustento en los arts. 1º, 8, 41, 44 y ccs. de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor; arts. 46, 47, 48 y ccs. de la Ley Pcial. 13.133; Resolución 139/2020; y art. 2º de la Ordenanza Municipal N° 4584; y demás legislación aplicable a la materia.

Visto y considerando la DISPOSICIÓN NRO. 2/2020 de esta D.G.D.C.y U., la Ley provincial 15230 y su Dto. Reglamentario 428/2021, la Resolución 274/2021 de la Secretaría de Comercio Interior, art. 3 inc e) gestionar la constitución de domicilios electrónicos de proveedores de bienes y servicios y, art. 4, donde se consideran válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la Ley 24240, se resuelve requerir a los apoderados, representantes,

autorizados y abogados que hayan presentado y aun esté en resolución la actuación, como aquellos que sean requeridos por nuevas actuaciones, deberán constituir domicilio electrónico enviando nota de estilo a [REDACTED].-

Vencido el plazo otorgado en este acto y; no habiendo las partes arribado a un acuerdo o ante el silencio de las denunciadas, celebrada la audiencia conciliatoria digital como última oportunidad procesal para conciliar posiciones con el denunciante, la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se consideran violación de la Ley 24.240, lo que impulsará el dictado de auto de imputación y el despacho de las presentes actuaciones al Juzgado de Faltas N° 1, Autoridad de Aplicación en turno, a efectos de que estime si es procedente aplicar las sanciones que pudieren corresponder y/o se ordene el resarcimiento por los daños sufridos por la presunta infracción a las normativas supra expuestas.-

Notifíquese digitalmente [REDACTED] mental.-



Reclamo pax [REDACTED], [REDACTED] c. GOL - Junin

Desde [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]

Fecha Mar [REDACTED]

Para Notificación Digital [REDACTED]

CC [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]

2 archivos adjuntos (6 MB)

Reclamo pax [REDACTED], [REDACTED] c. GOL - Junin.pdf; Poder GOL [REDACTED] (1).pdf;

Estimados,

Por medio del presente, me presento en el **reclamo de referencia** en mi carácter de **apoderada legal** de **Gol Linhas Aéreas S.A.**

A fin de poder acceder a los antecedentes del caso y brindar una respuesta adecuada, **solicito que me remitan el número de ticket y el código de reserva** correspondientes al reclamo.

Adjunto a este correo el **poder que acredita mi representación**.

Quedo a disposición por cualquier información adicional que consideren necesaria.

Saludos cordiales,

ABOGADOS

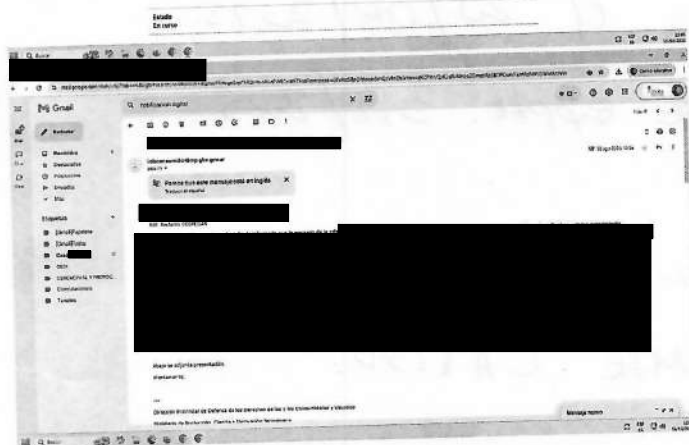
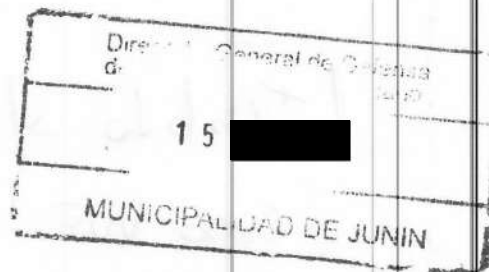
Tel: [REDACTED]

[REDACTED] Buenos Aires - Argentina

Outlook

[REDACTED] N. C/ [REDACTED] LINHAS AEREAS S.A.- DESPEGAR.COM.AR. S.A. [REDACTED]

Desde [REDACTED]
Fecha Mié 15/10/2025 12:30
Para Notificación Digital [REDACTED]



OMIC Junín:
Estimadas/os se deja constancia que he realizado una sola denuncia en Defensa al Consumidor dependiente del Ministerio de Economía de la Nación por TAD (se adjunta print de pantalla) y se registró bajo el número [REDACTED] con fecha [REDACTED] (se adjunta print de pantalla del mail recibo), el Con fecha [REDACTED] recibo un mail de la casilla de correo: [REDACTED] (se adjunta print de pantalla del mail recibo), el mismo perteneciente a Defensa del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires, el cual me notifica que el caso fue derivado a la OMIC Junín. Y la OMIC Junín me otorga el número de Expte. [REDACTED]

Dejo constancia y vuelvo a reiterar que ese fue todo el procedimiento administrativo que se realizó.

Quedo atento a sus comentarios.

Atentamente.

[REDACTED]

 Outlook**RE: Corresponde Expte** [REDACTED]**Desde** [REDACTED]**Fecha** [REDACTED]**Para** Notificacion Digital [REDACTED]

Estimados, buenos días,

Les pido perdón por la confusión.

Por parte de Despegar no va a haber ofrecimiento. Me indica mi mandante que las reprogramaciones/modificaciones son gestionadas unilateralmente por la Aerolínea, dueña del ticket. Despegar no presta el servicio ni puede tomar decisiones sobre los vuelos.

Saludos,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

De: Notificacion Digital [REDACTED]**Enviado:** lunes, 27 de octubre de 2025 11:12**Para:** [REDACTED]**Asunto:** RE: Corresponde [REDACTED]

Estimada es el expte de [REDACTED], es en el que ud dijo que habia gestionado el reclamo erroneamente en [REDACTED] LA PLATA. el numero de ventaniila unica es [REDACTED], UD YA CONTESTO EN EL MISMO Y ME INFORMO EL [REDACTED] QUE GESTIONABA EL RECLAMO.

ATTE

DRA [REDACTED]

De: [REDACTED]**Enviado:** lunes, 27 de octubre de 2025 10:20**Para:** Notificacion Digital [REDACTED]**Asunto:** RE: Corresponde [REDACTED]

Estimados, buen día,

¿Podrán brindarme el nombre del consumidor? No nos consta en nuestro sistema interno ese número de expediente.

Saludos,

Asunto: Corresponde Expte [REDACTED]

Junin, 24 de octubre de 2025.-

Visto, la denuncia realizada y la notificación debidamente diligenciada, esta Dirección entiende que corresponde **INTIMAR a las denunciadas GOL LINHAS AEREAS S.A. Y DESPEGAR.COM.AR** por un **ULTIMO PLAZO UNICO Y PERENTORIO** por el término de setenta y dos (72) horas hábiles a presentar por escrito **un análisis concreto del caso y formulen propuesta conciliatoria**; bajo apercibimiento de considerar cualquier conducta dilatoria como un agravamante de tracto indigno previsto en el art. 8 de la Ley 24240 y proceder a formular auto de imputación. Notifíquese.-

-DIRECCION GENERAL DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Dra. [REDACTED]

Área Legal
Municipalidad de Junin, BA

**Dirección General de Defensa
de los Consumidores y Usuarios**

Buenos Aires, 3 de noviembre de 2025

A la Oficina Municipal de Información al
Consumidor de la Ciudad de Junín, Provincia
De Buenos Aires.

S _____ / _____ D

Denunciante: [REDACTED]

De mi consideración;

Me dirijo a Ud. en mi carácter de apoderado de GOL LINHAS
AEREAS S.A., en adelante GOL, conforme surge del poder que me fuera otorgado,
el cual se encuentra vigente y que pongo a vuestra disposición, con domicilio en la
[REDACTED] Capital Federal y constituyendo domicilio
electrónico sólo a los fines del presente en [REDACTED], a los fines de
plantear la incompetencia en razón de la materia y del territorio del organismo a v.
cargo para entender en la denuncia de la referencia y, en subsidio, de formular
descargo.

I.- PLANTEA INCOMPETENCIA EN RAZON DE LA MATERIA.

El art. 63 de la Ley 24.240 establece que la materia aeronáutica
resulta ajena al ámbito de aplicación de dicha norma. A mayor abundamiento se deja
constancia que el Decreto 565/08, vetó el art. 32 de la Ley 26.361, por medio de la
cual se reformó la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. En virtud de ello, el art. 63
de la Ley 24.240 guarda plena vigencia.

Por otra parte, se deja constancia que, de conformidad con los artículos 116 de la Constitución Nacional y 198 del Código, deberá ser determinada por el Poder Judicial de la Nación.

"CONSTITUCION NACIONAL Atribuciones del Poder Judicial- Artículo 116.- Corresponde a la Corte Suprema y a los tribunales inferiores de la Nación, el conocimiento y decisión de todas las causas que versen sobre puntos regidos por la Constitución, y por las leyes de la Nación, con la reserva hecha en el inc. 12 del Artículo 75: y por los tratados con las naciones extranjeras: de las causas concernientes a embajadores, ministros públicos y cónsules extranjeros: de las causas de almirantazgo y jurisdicción marítima: de los asuntos en que la Nación sea parte: de las causas que se susciten entre dos o más provincias; entre una provincia y los vecinos de otra; entre los vecinos de diferentes provincias; y entre una provincia o sus vecinos, contra un Estado o ciudadano extranjero."

"CODIGO AERONAUTICO.-Título XI LEY APLICABLE, JURISDICCION Y COMPETENCIA (...) ARTICULO 198. – Corresponde a la Corte Suprema de Justicia y a los tribunales inferiores de la Nación el conocimiento y decisión de las causas que versen sobre navegación a rea o comercio a reo en general y de los delitos que puedan afectarlos."

Por lo tanto, la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Ciudad de Junín, Provincia de Buenos Aires deviene en un organismo incompetente debido a la materia para entender en las presentes actuaciones.

Solicito se tenga presente el planteo opuesto a sus efectos.

II.- PLANTEA INCOMPETENCIA EN RAZON DEL TERRITORIO.

Asimismo, vengo por medio del presente a efectuar el planteo de incompetencia en razón del territorio de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Ciudad de Junín, Provincia de Buenos Aires.

Resulta por demás claro que lo atinente al transporte aéreo internacional de pasajeros se encuentra regido por el CONVENIO PARA LA UNIFICACIÓN DE CIERTAS REGLAS PARA EL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL MONTREAL 1999, en adelante Convenio de Montreal de 1999, el cual fue ratificado por Argentina mediante la Ley 26.451 y que el mismo fija de manera clara la pauta para la cuestión de la competencia territorial, al cual a su vez se encuentra adherido casi todo el comercio de navegación aérea del mundo.

Con respecto a la jerarquía constitucional de los tratados internacionales como lo es el Convenio mencionado, e independientemente de lo dispuesto por el artículo 31 y 75 Inc. 22 de la Constitución Nacional, la Doctrina ha manifestado que:

"La supremacía constitucional supone una gradación jerárquica del orden jurídico derivado, que se escalona en planos distintos. Los más altos subordinan a los inferiores, y todo el conjunto se debe subordinar a la Constitución. ... Ahora bien, el principio de la supremacía llega a la conclusión de que las normas y los actos infractorios de la Constitución no valen o lo que es lo mismo, son inconstitucionales o anticonstitucionales". [REDACTED] "Derecho Constitucional Argentino", edición ADIAR, 1972, Págs. 55, 56 y sgtes.).

A su vez el Dr. [REDACTED] ("Régimen constitucional de los tratados") expresa que la obligatoriedad de los tratados está determinada en el texto mismo. La eficacia incondicionada del tratado es semejante a la de cualquier

El art. 1 del Convenio de Montreal de 1999 dispuso que: *"El presente convenio se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración. Se aplica igualmente al transporte gratuito efectuado en aeronaves por una empresa de transporte aéreo."*

En referencia a esta cuestión, ha dicho el prestigioso Dr. [REDACTED] que: *"El Convenio de Varsovia rige para aquellos (contratos) en los cuales según las estipulaciones de las partes, el punto de partida y el de destino estén estipulados en el territorio de dos altas partes contratantes o en el de una sola si hay alguna escala prevista en cualquier otro Estado"* ("DERECHO AERONAUTICO", [REDACTED] Tomo III, Pág. 371).

Señala asimismo el Dr. [REDACTED] que *"(...) el Convenio determina su ámbito de aplicación sobre la base de una definición de transporte internacional elaborada en relación con la fuente contractual del mismo"* (Ob.cit., Tomo IV, Volumen A, Pág. 541).

En efecto, y teniendo en cuenta lo mencionado *ut supra*, el Convenio de Montreal de 1999 en su art. 33 inc. 1 establece que: *"Una acción de indemnización de daños deberá iniciarse, a elección del demandante, en el territorio de uno de los Estados Partes, sea ante el tribunal del domicilio del transportista, o de su oficina principal, o del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato, sea ante el tribunal del lugar de destino."*

Así, el Juez interviniente en la presente causa resulta ser el del domicilio legal del transportador que, en el caso de GOL, se encuentra establecido en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el caso de las presentes actuaciones, la denuncia debió ser interpuesta ante los Tribunales del lugar donde se encuentra establecida la sucursal de la demandada, es decir, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y haberse seguido el trámite de mediación previa obligatoria regido en la Ley N° 26.589.

La Jurisprudencia ha resuelto que: *"Para determinar la competencia, debe tomarse en cuenta la exposición de los hechos y el derecho invocado como fundamento del mismo; salvo cuando se contradicen con la naturaleza intrínseca de aquellos"* [REDACTED]

"La competencia se determina por la naturaleza de la cuestión..."
[REDACTED]

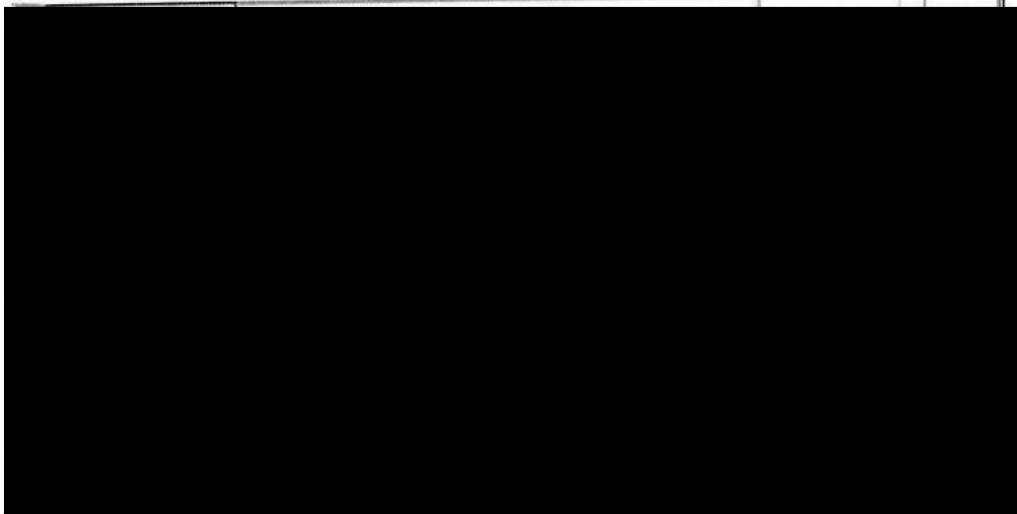
"Para determinar la competencia corresponde analizar la esencia jurídica del acto que es en sí constitutivo de la pretensión, el especial contenido de la relación sustancial, con prescindencia de la viabilidad de la solicitud propuesta y aún del tipo de proceso elegido para formularla" [REDACTED]
[REDACTED]

III.- FORMULA DESCARGO.

En atención al requerimiento formulado, y conforme la información proporcionada por la compañía aérea GOL Que sin perjuicio de lo expuesto, a todo evento, vengo por medio del presente a formular descargo.

A tal fin, de acuerdo a la información que me fuera suministrada por mi representada, informo que surge de los registros de GOL la reserva [REDACTED] emitida por una agencia de viajes.

101



Por su parte, se informa que el tramo de ida se desarrolló sin inconvenientes. No obstante, en el tramo de regreso, correspondiente al vuelo G3 7060, con itinerario Brasilia (BSB) – Buenos Aires (EZE) y salida programada para el 25 de julio de 2025 a las 09:50 horas, el mismo debió ser cancelado debido a causas ajenas e imprevisibles.



Observação:



Voo cancelado da aeronave PRXMA

Observações: voo cancelado devido interdição aeroporto eze , pax acima voo extra 6448 , donat-

El pasajero fue reubicado en el próximo vuelo a destino, arribando al aeropuerto de Ezeiza a las 16:35 horas del mismo día.

☒ Considerar tempo de operação

Relacionado ao voo adquirido

Etapa IT-RJ:

- Total: 0 hora e 10 minutos adiantado

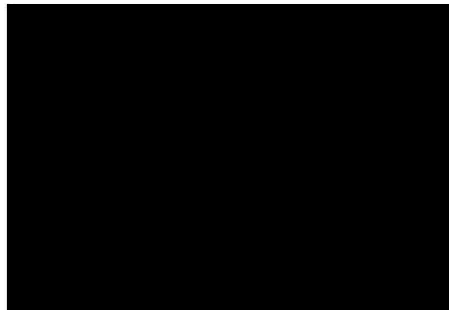
Etapa RJ-IT:

- Total: 3 horas e 31 minutos

G3 |  - Sim

G3 | 9448 - Sim

Sin otro particular, saludo a Ud. atentamente.



Expte. [REDACTED] - [REDACTED] JUNÍN

Denunciante: [REDACTED]

Denunciada: GOL LÍNEAS AÉREAS S.A.



I. INTRODUCCIÓN

Que vengo en tiempo y forma a contestar el planteo de incompetencia formulado por la empresa GOL Líneas Aéreas S.A., solicitando su rechazo, y a ratificar el reclamo oportunamente interpuesto ante esta Oficina Municipal de Información al Consumidor, en el marco de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en virtud de la cancelación y reprogramación unilateral de uno de los tramos del vuelo contratado desde Río de Janeiro (GIG) a Buenos Aires (EZE), con escala en Brasilia (BSB), lo cual ocasionó demoras, perjuicios económicos y afectación moral.

II. SOBRE LA COMPETENCIA EN RAZÓN DE LA MATERIA

La aerolínea pretende excluir la aplicación de la Ley 24.240, alegando que la materia aeronáutica es ajena a su ámbito. Tal interpretación es errónea y contraria al criterio sostenido de forma pacífica por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN), la Secretaría de Comercio y múltiples tribunales.

1. La Ley 24.240 es de orden público. Su artículo 65 dispone que las disposiciones son de orden público y de aplicación obligatoria a todas las relaciones de consumo, sin distinción de actividad. El transporte aéreo, aun siendo regulado por normativa específica, no queda excluido del régimen protector del consumidor.

Precedentes relevantes:

- o [REDACTED]: la Corte sostuvo que las normas especiales no excluyen la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor cuando existe una relación de consumo.
- o "Consumidores Financieros Asociación [REDACTED] [REDACTED]": reafirma la aplicación supletoria de la Ley 24.240 en toda relación de consumo.
- o [REDACTED] (Cámara Nacional en lo Civil y Comercial Federal, Sala II, [REDACTED]): se aplicó la Ley 24.240 a un reclamo por transporte aéreo internacional, rechazando el argumento de incompetencia material.

2. El Código Aeronáutico y el Convenio de Montreal no excluyen derechos del consumidor.

El artículo 31 de la Constitución Nacional y el artículo 42 garantizan la defensa del consumidor y la jerarquía constitucional de los tratados internacionales. El Convenio de Montreal (Ley 26.451) regula la responsabilidad del transportista aéreo en materia de daños materiales, pero no impide la tutela administrativa del consumidor por demoras o cancelaciones abusivas.

Así lo reconoció la jurisprudencia:

- [REDACTED] la aplicación del Convenio de Montreal no excluye la Ley 24.240.
- [REDACTED] se admite competencia de Defensa del Consumidor frente a incumplimientos contractuales en vuelos internacionales.
-

III. SOBRE LA COMPETENCIA TERRITORIAL

La empresa pretende restringir el reclamo a los tribunales federales con sede en CABA. Ello vulnera el principio de acceso a la justicia del consumidor consagrado en el artículo 36 de la Ley 24.240, que permite al consumidor reclamar en su domicilio.

Jurisprudencia:

- [REDACTED] se reconoció la competencia del domicilio del consumidor.
- [REDACTED]: se declaró competente la oficina local de defensa del consumidor.

Asimismo, la Resolución 53/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica faculta expresamente a las oficinas municipales a intervenir en reclamos de consumidores por servicios prestados por empresas con actividad en el país, independientemente del lugar del hecho o domicilio del proveedor.

GOL opera comercialmente en todo el territorio argentino, publicita y vende pasajes a consumidores de la Provincia de Buenos Aires, por lo que no puede desconocer la competencia de la OMIC Junín.

IV. SOBRE EL FONDO DEL RECLAMO

De la documentación aportada por la propia empresa surge que el vuelo [REDACTED] (Brasilia-Buenos Aires), previsto para el [REDACTED], fue cancelado por "causas ajenas e imprevisibles", reubicando al pasajero con una demora de más de 6 horas.

Ello configura una alteración contractual unilateral, con responsabilidad objetiva del transportista (art. 1280 del Código Civil y Comercial), sin que se acredite fuerza mayor suficiente.

El artículo 19 del Convenio de Montreal dispone que el transportista es responsable del daño causado por retraso, salvo que pruebe haber adoptado todas las medidas necesarias para evitarlo, lo que no se acreditó.

V. JURISPRUDENCIA INTERNACIONAL RELEVANTE

- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE): En los casos [REDACTED] vs. [REDACTED] (2009) y [REDACTED] vs. [REDACTED] (2012), el TJUE determinó que las cancelaciones o demoras superiores a 3 horas generan derecho a compensación automática al pasajero, incluso si se ofrece reprogramación.
- Corte Suprema de Chile – Caso [REDACTED] [REDACTED] (2017): reconoció daño moral por cancelación injustificada.
- Jurisprudencia brasileña: STJ (Superior Tribunal de Justiça) en [REDACTED] GOL Linhas Aéreas (2017) responsabilizó a la aerolínea por cancelación y demora excesiva, aplicando el Código de Defensa del Consumidor brasileño.

VI. PETITORIO

Por todo lo expuesto, solicito:

1. Se rechace el planteo de incompetencia formulado por GOL Líneas Aéreas S.A., tanto en razón de la materia como del territorio.
2. Se mantenga la competencia de la OMIC Junín, en virtud de la Ley 24.240 y el principio pro-consumidor del art. 3.
3. Se tenga por formulado el descargo en tiempo y forma, ratificando la denuncia original.

4. Se disponga la audiencia conciliatoria, intimando a la empresa a ofrecer compensación conforme a los estándares del Convenio de Montreal (art. 19), la Ley 24.240 y la jurisprudencia citada.
5. Se solicite a la empresa acompañar documentación respaldatoria del supuesto motivo de cancelación ("causas ajenas e imprevisibles"), conforme principio de carga dinámica de la prueba.

