

General Roca, 28 de julio de 2022.-

AUTOS Y VISTOS

Para dictar sentencia en estos autos caratulados: "ALVAREZ OSCAR ALBERTO c/ AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A s/ SUMARÍSIMO" (Expte. N° B-2RO-547-C5-20) que tramitan por ante el Juzgado Civil nro. 5 y,

RESULTA:

Que en fecha 10/12/2020 y acompañando documental se presenta el Sr. Oscar Alberto Álvarez, con patrocinio letrado, interponiendo demanda contra Aerolíneas Argentinas S.A reclamando los daños y perjuicios ocasionados en el carácter de consumidores derivado del incumplimiento contractual de transporte de personas, por la cancelación de vuelo interno del país. Por lo que solicita se condene a abonar a las mismas la suma de \$ 256.322,55, el equivalente a u\$\$ 219 al momento de la sentencia, lo que resulte mayor o lo que más o menos resulte de la prueba a producir y su respectiva actualización por intereses sobre valores constantes desde que la obligación ha sido exigibles hasta el efectivo cobro con más costos y costas del juicio.-

Solicita especial aplicación de intereses conforme nuevos criterios de la Cámara de Apelaciones de General Roca en los autos "GONZALEZ ANGEL ALFREDO C/ ESPERANZA DARIO JUAN S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte. N°20867-CA-11) a fin de mantener la in-solemnidad del capital. Se le otorgue el beneficio de gratuidad previsto por el artículo 26 de la ley 26.361. En cuanto a la competencia, que conforme el actual art. 36 de LDC establece la competencia territorial del domicilio del consumidor y priva de efectos a las cláusulas que prorroguen la competencia a otro lugar.-

Respecto a los hechos relata que en el mes de septiembre del 2018, adquirió pasajes para viajar en avión a la demandada, con el fin de viajar desde la ciudad de Neuquén a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en fecha 08 de Noviembre de 2018. Que dichos pasajes, fueron comprados con dos meses de antelación, en fecha 11 de Septiembre de 2018. El respectivo pasaje indicaba la identificación AR 1651, RESERVA PYREW boleto 0442138621041, apellido del pasajero, Álvarez Oscar Alberto, fecha de emisión 11SEP2018, por la suma de \$ 4.682, 67.-

Que llegado el día, viaja hacia el aeropuerto de la ciudad de Neuquén desde esta ciudad llegando con tres horas de anticipación, dicho vuelo estaba programado para partir a las 15:40hs. Que una vez en la sala del aeropuerto, la aerolínea demandada, le anuncia la cancelación, sin reprogramación para dicho día, como así tampoco ninguna

alternativa posible de tomar otro vuelo. Que su justificación fue la huelga de personal de la empresa.-

Alega que en el mismo día y en diferentes horarios, tanto la empresa de líneas aéreas LATAM, como FLYBONDI, partían con normalidad desde Neuquén a Buenos Aires. Dicha cancelación, fue anunciada por la demandada como definitiva, es decir sin posibilidad de embarque posterior, ni nada que se le asemeje en la fecha mencionada. Que atento la situación solicitó hablar con un representante de la aerolínea, ya que esa misma noche tenía pasaje a la ciudad de San Pablo, Brasil. Solicitándole que lo incluyan en un vuelo de otra empresa, a cargo y costo de la demandada, tal como suele y debe ocurrir, en virtud de mi necesidad de viajar, y la respuesta fue una negativa rotunda. También le solicitó que lo incluyan en el vuelo de las 20 horas, que tenía Aerolíneas, ya que habría podido abordar el otro avión, y también fue una negativa rotunda.-

Agrega que el agente de la empresa, le informó que le habían mandado un correo electrónico suspendiendo y reprogramando su vuelo para el otro día, que por la fecha de su vuelo hacia el país de Brasil, salir al otro día no le servía en absoluto. Que de igual manera revisando dicho correo electrónico, días posteriores cuando ya estaba en General Roca nuevamente, encontró dicho aviso de la aerolíneas que fue a las 11:00 am del día 8, cuando su vuelo salía a las 15hs. Que entiende que ya de nada servía, primero porque la vió varios días después del hecho y segundo porque el daño sufrido se hubiese producido de igual manera, entendiéndolo que emitir un simple email no es suficiente.-

Que la cancelación, del vuelo le ocasionó un daño muy grave, ya que su viaje a Brasil, estaba programado con muchos meses de antelación, que había ahorrado dinero por mucho tiempo exclusivamente para cumplir un anhelo personal, que era asistir a un evento de la carrera de autos conocida mundialmente como "Fórmula 1" Que tanto pasajes aéreos a la ciudad del evento, como así también, hoteles en aquel sitio, entrada al evento, ya habían sido abonados.-

Que ante dicha situación, y su desesperación por llegar a medianoche a tomarse el vuelo a Brasil, intentó reprogramar el mismo con la línea aérea TURQUISH AIRLINES a y al no tener respuesta ni solución de aerolíneas argentinas, decidió viajar con la camioneta de su madre Dominio NVM725, MOTOR CNE 047420 a fin de que llegue hasta la ciudad autónoma de Buenos Aires y así poder tomar el avión hacia Brasil, que aún así no logró el objetivo atento que su vuelo partía el día 09 a las 00:05 con la línea aérea TURQUISH AIRLINES (vuelo era RTE68D, adquirido a la empresa

despegar.com, descripción del boleto de avión a mi nombre: TK 16, SALIDA VIE 09 Nov. 2018 – EZE 00:05 – Buenos Aires (AR) – LLEGADA GRU 03:40 – San Pablo (BR), duración 2h 35m, clase económica). Que habría adquirido por la empresa despegar.com, tanto la ida como la vuelta por la misma aerolínea.-

Agrega que habiendo llegado al día siguiente tuvo que adquirir nuevo pasaje de avión para volar hacia Brasil por la línea aérea GOL, solo ida (ya que aún conservaba la vuelta de Brasil a Argentina por TURQUISH AIRLINES). Que más allá de no haber podido realizar el viaje, dicha espera motivó a que deba abonar una noche de hotel en CABA, sumado al estacionamiento para su vehículo durante lo que durara la estadía y regreso al país. Asimismo, agrega también fue perjudicado por no poder asistir al evento de la Formula 1 programado para ese día 9/nov/2018. Que la tarjeta de entrada al evento del día sábado (Sat Nov.10) está marcada como utilizada, ya que pudo ingresar. Ello se debió a el horario de llegada a Brasil, no llegó a tiempo para asistir al evento.-

Que al momento de volver desde San Pablo, en fecha 11 de Noviembre de 2018, me presentó en el aeropuerto local, para abordar mi avión de TURQUISH AIRLINES, con regreso a CABA – Argentina, que dicha aerolínea, le cobró la suma de DOSCIENTOS DIECINUEVE DOLARES (219 u\$\$) en concepto de penalización por no abordar el vuelo de ida, informándole que surge como penalidad propia de la legislación aeronáutica, que no tenía otra opción que abonar ese monto, se describe en el detalle de pago como “PENALTY FEE”.-

Que en definitiva, por la falta de cumplimiento y compromiso de la demandada, hizo que su anhelo personal de tantos años, se convirtiera en una pesadilla, no sólo por los gastos económicos, sino también en sus sentimientos y sensaciones particulares por todo lo que se vio obligado a hacer para poder llegar a Brasil. Alega destrato, la falta de voluntad para resolver el problema, el trato indigno, la falta de información, carencia de solución, y demás, por parte de la demandada, fue excesiva y notoria. Que dos meses después de lo sucedido, la demandada, decidió devolverle el costo del pasaje Neuquén – Buenos Aires, y viceversa, que entiende que reconoció sin más su responsabilidad en la cancelación de aquel problemático vuelo, y la no solución inmediata del mismo, pero no quiso hacerse responsable de ningún otro gasto que su actitud ocasionó.-

Que a causa de esto último, en fecha 05 de Febrero de 2020, envió carta documento N° CD957096439AR, recibida por la ahora demandada en fecha 07 de febrero de 2020, reclamando suma económica en concepto de daños y perjuicios ocasionados por su incumplimiento, que sin embargo, no recibió respuesta alguna, en

ningún momento. Continuando así con su actitud maliciosa, denigrante, y de destrato hacía el consumidor/usuario, tal. Entiende que se está frente una relación de consumo, conforme art. 2 y 3 de la ley defensa del consumidor que más allá del Código Aeronáutico, la mencionada autonomía legislativa del transporte aéreo ha venido a ser alterada en parte por el derecho del consumidor, de aparición mucho más reciente. que lo cierto es que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, ha contemplado la especialidad del derecho aeronáutico y en consecuencia dispuso la aplicación supletoria de la propia ley a la actividad aerocomercial. Que El art. 63 Ley 24.240 expresamente establece: “Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.” Cita una serie de artículos. Invoca art. 42 de la CN.-

Que la Res. 1532/98 establece en su art. 4 la obligación del transportador y del agente autorizado de proveer al pasajero información adecuada al momento de efectuar la reserva o contratar. Además la citada norma también especifica qué tipo de información debe ser brindada -presupuesto mínimo legal-, al cual cabrá agregar las cuestiones particulares que merezcan por su importancia, ser informadas en cada caso.-

Cita jurisprudencia e invoca incumplimiento del deber de información e infracción del art. 19 de la ley 24.240. Que directamente no hubo cumplimiento alguno de lo contratado, no hubo contraprestación ante el pago efectuado de los pasajes aéreos, ya que de la sola interpretación, surge claramente que la demandada hizo caso omiso a la parte principal del contrato de consumo que le tocaba, es decir el traslado a la ciudad de Buenos Aires. Los servicios contratados sin ningún tipo de alteración respecto a los servicios publicitados u ofrecidos, en suma, a que se cumpla con lo pactado y lo prometido ya sea a través de información brindada o publicidad efectuada (que en definitiva constituye la oferta por parte del prestador).-

Reclaman daño moral solicita la suma de \$40.000, citando doctrina alega que al que sufre un perjuicio debe serle reparado no solamente por las pérdidas pecuniarias sino también por las restricciones llevadas a su bienestar, a sus conveniencias, por los disgustos, las agitaciones del espíritu que le han sido causadas. Que la persona, puede ser lesionada por lo que es y por lo que tiene: su cuerpo, su libertad, su honor y en lo que ella tiene en sus relaciones con el mundo exterior.-

Que toda la intranquilidad sufrida por la cancelación del vuelo, pérdida de conexión de otro vuelo, el estrés provocado en sí mismo sumado a tener que conducir más de 14 horas en ruta, y la actitud de desinterés de la empresa han provocado

alteraciones disvaliosas en su espíritu. Que no debe olvidarse que a fin de poder concurrir al evento que tanto entusiasmo me despertaba, debió viajar en mi vehículo particular hasta CABA, perdiendo también el vuelo de conexión, y poder asistir al primer día programado como espectador presencial de la Formula 1. Sumado el estado de preocupación en el cual se vio inmerso es evidente, ya que dicho viaje lo había programé con dos o más meses de anticipación, a fin de poder disfrutar el evento, y no sufrir el viaje desde el minuto uno que comenzó. Considera que fue el sistemático maltrato y desconsideración recibida por el servicio de atención al cliente de la empresa y por la propia empresa al no contestar su carta documento. Más el destrato propinado, tal como se acredita con el relato de los hechos, demuestra la manifiesta e indudable afectación que hubo a sus sentimientos más profundos como a sus afecciones más íntimas. Que e existen todos los elementos fácticos para demostrar acabadamente que estamos ante importante y sistemáticos incumplimientos que generan daño moral por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional.-

Cita doctrina y jurisprudencia.-

Asimismo, reclama la suma de \$500.000 en concepto de daño punitivo conforme art. 52 bis de la ley 24.240.-

Alega que la gravedad de las conductas realizadas por la demandada \$170.000, entiende que la reforma a la ley del consumidor se ha incorporado en su artículo n° 52 bis la posibilidad de que el consumidor damnificado puede solicitar un resarcimiento por “daño punitivo” en casos de que exista incumplimiento legal o contractual. Que conforme indica la norma, se deberá graduar en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Que en lo que respecta al caso que nos ocupa, alega que estamos ante un caso de considerable gravedad. Que las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada. Que un traslado aéreo, cuyo pasaje fue adquirido con anterioridad y, por cuestiones de desarrollo personal, tuvo que realizar erogaciones importantes de dinero, atento que dicho vuelo no sea realizado en tiempo y forma, y ni si quiera dándose alternativa alguna, la total desidia de la demandada, de no brindar solución alguna y la falta de respuesta a la carta documento remitida constituyen todas conductas que por encerrar una gravedad sistemática o por ser dolosas o demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, son merecedoras de la aplicación de una multa civil.-

Que la actitud sumamente reveladora de una intención gravemente culposa, que demuestra total desinterés por la suerte del cliente y en franca violación a sus derechos, se hace merecedora del mayor de los reproches. Que la conducta de la demandada no ha dejado de mostrar un marcado desinterés por la suerte de todos los problemas y malestares nacidos como consecuencia de un accionar gravemente culposo de la demandada. Que Tampoco se puede desconocer que las faltas descriptas, conllevan todas sin exclusión una gravedad y riesgo social de enormes dimensiones y, resultan generalizadas tienen directa implicancia en el agravamiento del fenómeno de anomia social que reina hoy en día en la sociedad argentina. Es que este tipo de conductas o prácticas abusivas tiene la virtualidad seria de irradiar hacia los miembros de la sociedad, fuertes pensamientos de descreimiento en las normas, reglas y conductas debidas, máxime en un servicio como el de transporte de pasajeros por medio aéreo, ya que en la mayoría de los casos se utilizan por necesidad, que al día de la fecha, es mucha la cantidad de gente (máxime en lugares tan alejados del centro de la República como lo son las ciudades Patagónicas) que utiliza este servicio. A nivel jurisprudencial se están dando los primeros pasos en la materia, dando razón y lugar siempre al consumidor.-

Por daño material reclama la suma de \$46.322,22 o el equivalente a 219 Dólares, entiende que el incumplimiento de Aerolíneas Argentinas S.A. trajo aparejado múltiples gastos económicos que debieron ser soportados por el actor, los cuales serían : Perdida del vuelo del día 9 de noviembre a las 00:05 horas origen Buenos Aires, destino San Pablo con la empresa Turkish Airlines, cuya reserva de vuelo era RTE68D. Vuelta del mismo, ruta inversa a la descrita en fecha 11 de noviembre. Monto total \$ 13.381.-

Traslado a la ciudad de Buenos Aires en vehículo particular (ida y vuelta), ocasionando los gastos de: 9.910,55 combustible, peajes y alimento \$ 700. Total 10.610,55.-

Pérdida del vuelo de Turkish Airlines (en virtud de la distancia Neuquén – Bs.As. claro está que no llegaría a la hora de embarque y salida), lo que me vi obligado a comprar de urgencia boleto de avión en la línea área GOL (solo ida), a las 10:10 de la mañana del 9 de noviembre, vuelo G37673. Costo total \$ 20.431.

Hotel en buenos aires para la noche del 8 al 9 de noviembre. Monto \$ 1.900.-

Multa de USD (dólares estadounidenses) 219, de empresa TURQUISH AIRLINES para la vuelta al país en fecha 11 de noviembre de 2018, ya que al no embarcar a la ida, según legislación aeronáutica, la vuelta se da de baja o se abona dicha

multa.

Indica que, si el contrato de consumo se hubiese producido con normalidad, con cumplimiento de ambas partes, dicha erogación monetaria detallada no hubiese sucedido, siendo gravemente afectado su patrimonio por dicha causa.-

Que es dable remarcar que en la reparación de los daños y perjuicios derivados de una resolución contractual de consumo se incluye todo lo necesario para dejar al no culpable -o no responsable- en una situación patrimonial similar a la que tenía antes de contratar. Nuestra ley es clara al establecer que el daño está dado por todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado sobre sus bienes o sobre su persona.-

Por otro lado, solicita se aplique criterio respecto los intereses a aplicar, de Cámara de Apelaciones de General Roca, sentados desde autos "GONZALEZ ANGEL ALFREDO c/ESPARZA DARIO JUAN S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte. N°20867-CA-11) indica que a fin de mantener la incolumidad del capital y temporáneamente acordar la renta de la que la accionante se ve privada y siendo que tras la reforma constitucional de 1994 y la incorporación de Convenciones y normas internacionales atinente a los mismos, es claro que la valoración pecuniaria del daño debe ir incrementándose, teniendo en cuenta que cuanto mayor sean las consecuencias que conlleve el acto dañoso, más efectiva será la defensa de tales derechos, solicita aplicación de DOS VECES LA TASA ACTIVA del Banco de la Nación Argentina (es decir Tasa Activa BNA x 2 y su resultado será la tasa con la que se actualice el capital que se otorgue como reparación de cada rubro reclamado) desde que la obligación es exigible hasta su efectivo pago, Y/O las tasas de interés que SS entienda razonable, equitativa, y ajustada a la realidad INFLACIONARIA actual, todo a fin de preservar el capital que repare los daños sufridos.-

Funda en derecho y ofrece prueba.-

En fecha 03/02/2021 se otorga el beneficio de gratuidad, cumplida la etapa de mediación, en fecha 22/03/201 se ordena correr traslado de la demanda.-

En fecha 30/06/2021 se tiene por presentada la demandada, hace reserva y autorizaciones. En fecha 02/07/2021 se tiene por incontestada la demanda y se fija fecha de audiencia preliminar que se celebra en fecha 13/09/2021, se deja constancia que no existe posibilidad de acuerdo entre las partes, se fijan como hechos objeto de prueba: hechos en los que funda la responsabilidad, los daños y la cuantificación. -

Habiéndose producido la siguiente prueba: informativa LATAM de fecha

28/09/2021 (doc. Digitales), informativa Flybondi de fecha 29/09/2021 (doc. Digitales) informativa Despegar de fecha 30/11/2021 (doc. Digitales).-

En fecha 10/12/2022 se dispone la clausura del término probatorio, habiendo presentado alegato la parte actora en fecha 15/12/2021.-

En fecha 04/05/2022 llama a autos para dictar sentencia. -

CONSIDERO:

I) Se ha presentado el actor, alegando una relación de consumo con la demandada, a los fines de obtener la reparación de daños y perjuicios que dice haber padecido por la cancelación de su vuelo, más los intereses por mora en la devolución de los gastos que sufriera como consecuencia del incumplimiento del contrato de transporte aéreo y del deber de información, haber actuando de mala fe y de trato hacia su persona.-

Por su parte a la demandada se le tuvo por incontestada la demanda, habiendo sido notificada, no se presentó en autos a hacer valer sus derechos como debiera, encontrándose firme dicho decreto.-

En tal sentido el artículo 60 del CPCCRN, dispone los efectos de la rebeldía declarada y firme, eximiendo a quien obtuvo la declaración "de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles; ello sin perjuicio de las facultades que otorga al Juez el artículo 36, inciso 2".

Referido a tal disposición la Cámara de Apelaciones local tiene dicho que: "Y al respecto cabe resaltar que con la modificación operada al Código Procesal por la ley 4142, la rebeldía amplía sus efectos. Deja de constituirse en una simple presunción de veracidad de los hechos consignados en la demanda, pues conforme el nuevo texto, sin perjuicio de las facultades que acuerda al Juez al art. 36 inc. 2, 'exime a quien obtuvo la declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles'. Comentando la reforma ha expresado el Dr. Arazi: 'd) Se regula debidamente el proceso en rebeldía, dando seguridad y terminando con la ambigüedad de la redacción actual respecto de los efectos de la rebeldía' (Arazi, Roland. El Nuevo Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro. Publicado en: SJASJA 14/3/2007, JAJA 2007-I-834. Cita Online: 0003/013096). Agregándose en la obra 'Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro. Anotado y concordado con el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación' (de autoría del nombrado y del Dr. Jorge Rojas, publicado por Editorial Rubinzal-

Culzoni): ¿Es importante la reforma introducida por ese artículo al régimen tradicional que tenía la rebeldía, en virtud de las previsiones que contiene el artículo 356 del Código, ya que la falta de respuesta de los hechos invocados por la parte actora era considerada como una admisión sobre la veracidad de aquellos, que desde luego quedaba sujeta a la eventual prueba en contrario que se pudiera llegar a producir en el proceso. Aquí la situación cambia radicalmente, pues la rebeldía una vez declarada y firme, provoca la eximición de la acreditación por parte del actor de la verosimilitud de los hechos que invocó, con un límite que fijó puntualmente el legislador y que está representado por la posibilidad de que esos hechos resulten inverosímiles, es decir que no resulten creíbles por sus características o sus particularidades? ("AMULEF SEBASTIAN C/ MARSICO GUSTAVO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)" A-2RO-763-C5-15 -se. n° 6 del 06/02/2019).

En ese contexto y alegando una relación de consumo, sostuvo el actor que habían contratado con la demandada el traslado vía aérea desde la ciudad de Neuquén a la ciudad de Buenos Aires . Que dicho vuelo estaba programado para el día 08/11/2018 a las 15:40hs. Que una vez llegado, en la sala del aeropuerto, la aerolínea demandada, le anuncia la cancelación y no reprogramación para ese día del vuelo, como así tampoco ninguna alternativa posible de vuelo. Que su justificación fue huelga de personal de la empresa. Luego de el relato, respecto las maniobras que realizó para poder llegar a Bs. As. y tomarse el avión de la empresa Turkish Airlines con destino final a la ciudad de San Pablo, Brasil. Para disfrutar de la Formula 1, que comenzaría en fecha 09/11/2018.-

II) Que en este escenario procesal y ante el silencio de la demandada que pese a haberse presentado no contestó la demanda, no desconoció la documental aportada por la actora ni desconoció sus dichos, he de tener por reconocida la documental aportada por la actora (Art. 356 inc. 1 del CPCyC) y comenzaré el análisis de la causa partiendo sobre la base de la presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados en la demanda.

Tales hechos denunciados por la contraria:

Que el actor adquirió pasajes para viajar en avión a la demandada, con el fin de viajar desde la ciudad de Neuquén a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el día 08 de Noviembre de 2018.

Que dichos pasajes, fueron comprados con dos meses de antelación.

Que el día pactado llega con tres horas de anticipación al aeropuerto y la

aerolínea demandada, le anuncia la cancelación, sin reprogramación para dicho día, como así tampoco ninguna alternativa posible de tomar otro vuelo.

Que la justificación fue la huelga de personal de la empresa.-

Que el mismo día y en diferentes horarios, tanto la empresa de líneas aéreas LATAM, como FLYBONDI, partían con normalidad desde Neuquén a Buenos Aires.

Que solicitó hablar con un representante de la aerolínea, ya que esa misma noche tenía pasaje a la ciudad de San Pablo, Brasil. Solicitándole que lo incluyan en un vuelo de esa u otra empresa, a cargo y costo de la demandada y la respuesta fue una negativa rotunda.

Que el agente de la empresa, le informó que le habían mandado un correo electrónico suspendiendo y reprogramando su vuelo para el otro día.

Que por la fecha de su vuelo hacia el país de Brasil, salir al otro día no le servía.

Que días varios días después vio dicho aviso de la aerolíneas que fue a las 11:00 am del día 8, cuando su vuelo salía a las 15hs.

Que la cancelación, del vuelo le ocasionó un daño muy grave, ya que su viaje a Brasil, estaba programado con muchos meses de antelación, que había ahorrado dinero por mucho tiempo exclusivamente para cumplir un anhelo personal, que era asistir a un evento de la carrera de autos conocida mundialmente como "Fórmula 1" Que tanto pasajes aéreos a la ciudad del evento, como así también, hoteles en aquel sitio, entrada al evento, ya habían sido abonados.-

Que intentó reprogramar el viaje a Brasil con la línea aérea TURQUISH AIRLINES.

Que a no tener respuesta ni solución de aerolíneas argentinas, decidió viajar con la camioneta de su madre a Buenos Aires.

Que no logró el objetivo atento que su vuelo partía el día 09 a las 00:05 con la línea aérea TURQUISH AIRLINES

Que tuvo que adquirir nuevo pasaje de avión para volar hacia Brasil solo ida (ya que aún conservaba la vuelta de Brasil a Argentina por TURQUISH AIRLINES).

Que se quedó una noche en un hotel en CABA, y dejó el vehículo en un estacionamiento.

Que no poder asistir al evento de la Formula 1 programado para ese día 9/nov/2018. Ello se debió a el horario de llegada a Brasil.-

Que al momento de volver desde San Pablo, en fecha 11 de Noviembre de 2018, TURQUISH AIRLINES, le cobró la suma de DOSCIENTOS DIECINUEVE

DOLARES (219 u\$\$) en concepto de penalización por no haber abordado el vuelo de ida.

Que dos meses después de lo sucedido, la demandada le devolvió el costo del pasaje Neuquén – Buenos Aires, y viceversa.

Que el actor envió carta documento los daños y perjuicios ocasionados y no recibió respuesta.

Respecto de estos hechos relatados por el actor, y de los cuales he partido con una presunción de verdad por la incontestación de demanda, sin duda puedo concluir que los he de tener por ciertos en virtud de resultar acorde con la prueba aportada.

Tal es así que se han adjuntados la totalidad de los comprobantes pasajes de los vuelos mencionados, los mensajes enviados por la demandada, los comprobantes de combustibles, peajes, barrera sanitaria, todos se ajustan a los trayectos descriptos y en las fechas y horas estimadas.

Acreditados los hechos invocados corresponde entonces expedirme sobre la responsabilidad que la parte actora atribuye a la demandada.

III) Responsabilidad - Normativa aplicable:

Respecto al transporte aéreo, el artículo 141 del Código Aeronáutico establece "El transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipajes o mercancías"

A su vez el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, por Resolución 1532/98, en su artículo 12° dispone: "incumplimiento de horarios, itinerarios, cancelación de vuelos y denegación de embarque: a) Si debido a circunstancias operativas, técnicas, meteorológicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de CUATRO (4) horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado (overbooking o sobreventa), o no puede hacer escala en el punto de parada - estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a: - su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o - al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o - a ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a

disponibilidad de espacio. Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores: - a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador. - a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Aquellos pasajeros que, voluntaria y expresamente, acepten la compensación por embarque denegado y a realizar el transporte en alguna de las condiciones detalladas en este inciso, no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al transportador, sin perjuicio de ser beneficiados con los servicios incidentales que provea el transportador a su cargo ante esta situación. Asimismo, el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo para el mismo, los siguientes servicios incidentales: - comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales. - comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo. - alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las CUATRO (4) horas. - transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.-

Por su parte el art. 63 de LDC establece que para el transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente la ley.-

En consecuencia entiendo tal como lo ha venido haciendo la jurisprudencia, que resulta de aplicación también LDC en lo pertinente por tratarse de una relación de consumo, debiendo conjugarse ambas normas en forma armónica.

El presente caso, se encuentra comprendido dentro de la disposición del Código Aeronáutico y del artículo art. 12 de la Resolución 1532/98 anteriormente transcrita. Tal es así que considero que no se ha dado un caso de fuerza mayor, ni ningún otro eximente de responsabilidad ha sido alegado por la demandada.

Se encuentra acreditado que se dio el supuesto de "incumplimiento de horarios, itinerarios, cancelación de vuelos y denegación de embarque" y se debieron a circunstancias "operativas ..o de índole comercial". Tal es así que la justificación dada fue "por huelga" circunstancia que ni siquiera fue planteada ni probada por la contraria, por lo que no corresponde me expida sobre ello.

Sin perjuicio de ello considero de importancia en este punto dejar sentado que otras líneas aéreas prestaron sus servicios con normalidad, tal como fue acreditado con la informativa Latam y Flybondi.

Así las cosas, corresponde recordar que, en el contrato de transporte aéreo, existe un interés especial en la regularidad de los servicios. La demora y, peor aún la cancelación, en el cumplimiento de la traslación altera uno de los elementos determinantes del acuerdo de voluntades, de manera tal que constituye fuente de daños y perjuicios para quien soporta el incumplimiento (conf. esta Sala, causa n° 6.690/06 “Saravi Alejandro José y otro c/ Air Madrid Líneas Aéreas S.A. s/ daños y perjuicios” del 31/03/10 y sus citas). Es que uno de los caracteres fundamentales del contrato de transporte aéreo es el valor celeridad y ello lo marca el cumplimiento de los horarios e itinerarios publicados y que constan en la reserva y documento de viaje (conf. VASSALLO, Carlos María, “Régimen jurídico reglamentario del usuario del Transporte Aéreo” Octubre de 2010 www.saij.jus.gov.ar Id SAIJ: DACC100080).

El Sistema de Varsovia dispone, a través de los arts. 19 y 20 de la Convención de Varsovia de 1929, que el transportador será responsable del detrimento causado por retraso en el transporte aéreo de pasajeros, salvo que demuestre que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas (conf. esta Sala, causa n° 5.948/06 “Thisted Guillermo Adolfo c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ daños y perjuicios” y acumulada: causa n° 5.949/06, “Casaretto Alfredo Eduardo c/ Aerolíneas Argentinas SA s/ daños y perjuicios” del 10/12/10). Funda la responsabilidad en la culpa, o sea, opta por una base subjetiva, de manera que impone el resarcimiento como consecuencia de un incumplimiento contractual, que de por sí tipifica la presencia de una culpa del trasportista (conf. VIDELA ESCALADA, Federico N., “Manual de Derecho Aeronáutico”, ed. Zavalia, cap. 20, pág. 542).

En dicho sentido, la normativa referida al retraso del transporte de pasajeros - aplicable análogamente al supuesto de cancelación del vuelo dispone expresamente que “...el transportista es responsable del daño causado por retrasos en el transporte”, salvo que pruebe “...que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y otros, adoptar dichas medidas” (art. 19 del Convenio de Montreal de 1999, norma utilizada por tratarse de un transporte internacional). De conformidad, nuestro Código Aeronáutico establece que “...el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros...” (art. 141) y que “...no será responsable si

prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas” (art. 142). Y en el presente caso no solo no se ha probado haber tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño, sino que ni siquiera la demandada lo manifestó.

La reparación de los daños provocados por demora, desvíos o cancelaciones se encuentra, entonces, fundada en el tipo de responsabilidad subjetiva. Presentados cualquiera de esos supuestos, el transportista, en principio, se tiene que hacer cargo y a él le toca destruir esa presunción. A ese fin, deberá invocar y probar la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad (conf. VIDELA ESCALADA, Federico N., “Manual de Derecho Aeronáutico”, op. cit., pág. 543).

En este estado, y no habiendo ninguna otra cuestión que tratar, dado que no se ha planteado ninguna causal de exoneración, he de concluir que ha existido responsabilidad por parte de la actora por el incumplimiento contractual, debiendo responder por los daños resultantes, tal como lo dispone el art. 141 del Código Aeronáutico.

Determinada la responsabilidad de la demandada, corresponde expedirme sobre los rubros indemnizatorios requeridos:

IV) Por daño patrimonial:

Solicita el actor el reintegro de los múltiples gastos económicos que debió soportar, los cuales detalla: como pérdida del vuelo del día 9 de noviembre a las 00:05 horas origen Buenos Aires, destino San Pablo con la empresa Turkish Airlines, cuya reserva de vuelo era RTE68D. Vuelta del mismo, ruta inversa a la descrita en fecha 11 de noviembre. **Monto total \$ 13.381.** Por su parte el traslado a la ciudad de Buenos Aires en vehículo particular (ida y vuelta), ocasionando los gastos de: 9.910,55 combustible, peajes y alimento \$ 700. **Total 10. 610,55.** También alega que la pérdida del vuelo de Turkish Airlines (en virtud de la distancia Neuquén – Bs.As. claro está que no llegaría a la hora de embarque y salida), que lo obligó a comprar de urgencia un boleto de avión en la línea área GOL (solo ida), a las 10:10 de la mañana del 9 de noviembre, vuelo G37673. **Costo total \$ 20.431.** Más el hotel en buenos aires para la noche del 8 al 9 de noviembre. **Monto \$ 1.900 y la multa de USD (dólares estadounidenses) 219,** que debió abonar a la empresa TURQUISH AIRLINES para la vuelta al país en fecha 11 de noviembre de 2018, ya que al no embarcar a la ida, según legislación aeronáutica, la vuelta se da de baja o se abona dicha multa.-

Conforme la documental acompañada como respaldo de dichos gastos

corresponder hacer lugar a la suma final por **daños patrimonial de \$ 31.041, 55 (pesos treinta y un mil cuarenta y uno con cincuenta y cinco centavo)**, con más los intereses a la tasa activa fijada por la doctrina legal del STJ en los fallos “Guichaqueo. “Fleitas...” y/o el que lo sustituya hasta el efectivo pago, a computar desde el día 08/11/20218;y **U\$D 219,00 (dólares estadounidenses doscientos diecinueve)**, importe que se deberá abonar en dólares estadounidenses o su equivalente en pesos a la cotización del dólar MED del día del efectivo pago.

Respecto de la pérdida del pasaje de ida en la empresa Turkish no corresponde reintegro, en virtud de haberse reconocido el valor del nuevo pasaje obtenido por el actor. Asimismo tampoco haré lugar a gasto de hotel, atento no adjuntar documental que respalde la efectiva erogación.

V) Daño moral.

El STJ en referencia al rubro explica que “aun cuando en el Código Civil y Comercial ya no existe la denominación de “daño moral”, se ha explicado -con aporte jurisprudencial- que “El artículo 1741, en base al distingo entre daño-lesión y daño-consecuencia, se refiere al daño no patrimonial que debe entenderse como equivalente al usualmente denominado daño extramatrimonial o moral, por oposición al patrimonial. En realidad, la previsión legal sólo alude a la legitimación y no menciona los aspectos conceptuales del daño moral, cuestión que queda librada al aporte doctrinario y jurisprudencial. Por eso subsisten los criterios desarrollados con anterioridad: se ha caracterizado el daño moral como la lesión a un derecho de la personalidad, a un bien extrapatrimonial, a un interés jurídico, y también el que acarrea consecuencias en el ámbito extrapatrimonial. Así, y desde distintas concepciones, se sostuvo que el daño moral es la lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimiento físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos susceptibles de apreciación pecuniaria. También que el daño moral se traduce en el sentimiento de dolor que experimenta la víctima o sus parientes, generalmente en los delitos que lesionan los bienes personales -vida, integridad física o moral, honor, libertad-. Otra opinión afirma que el daño moral consiste en toda modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente, a consecuencia del hecho y anímicamente perjudicial. En base al concepto de daño jurídico del artículo 1737 actual se puede concebir al daño no patrimonial, moral o

extrapatrimonial como la lesión a los derechos y a los intereses lícitos no reprobados por la ley que repercuten en la esfera extrapatrimonial de la persona; se conjugan la tesis del daño-lesión (al interés lícito) y el daño-consecuencia (que atiende a las repercusiones, efectos o consecuencias en el patrimonio moral de la persona). También mantienen actualidad la procedencia de los daños morales mínimos o daños morales menores, y las pautas generales para ponderar la existencia y cuantificación del daño moral.” ((Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Director: Ricardo Luis Lorenzetti, Ed. Rubinzal-Culzoni, Tomo VIII, págs. 500/501) Voto Dr. Barotto, fallo 27 de marzo de 2018. “CID, Oscar Antonio c/INSTITUTO DE PLANIFICACION Y PROMOCION DE LA VIVIENDA -IPPV- s/CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO s/APELACION” .-

El actor alega que vivió intranquilidad sufrida por la cancelación del vuelo, pérdida de conexión de otro vuelo, el estrés provocado en sí mismo sumado a tener que conducir más de 14 horas en ruta. Quela actitud de desinterés de la empresa le ha provocado alteraciones disvaliosas en su espíritu que deben ser reparadas sin más. Que perdió el vuelo de conexión, y llegó tarde al primer día programado como espectador de la Formula 1.-

De la forma de ocurrencia de los hechos, se evidencia que el actor debió transcurrir por una situación de estrés, que considero ha de ser reparada. Pero asimismo considero que el actor no se encontraba ajeno o al tanto que una situación como la ocurrida pudiera darse, y sin embargo no previó tal circunstancia, dado que no contaba margen de tiempo suficiente para un imprevisto.

Que pese a ello considero que le corresponde ser indemnizado y pese al tiempo transcurrido desde la interposición de la demanda cuando estipuló el reclamo en \$ 40.000 considero que dicho monto es justo a esta fecha, en razón de que considero que el daño no ha sido de tal entidad por lo ya expuesto.

En consecuencia he de reconocer la suma **de \$40.000, por daño moral**. Suma que se fija a valores actuales al momento de dictado de la presente sentencia, que devengará un interés del 8% puro anual fijo a contar desde el 14/08/2018 hasta la sentencia, y desde allí, -en caso de incurrirse en mora- hasta su efectivo pago a la tasa de interés activa determinada en la doctrina obligatoria del STJ en el fallo "Fleitas, LIDIA BEATRIZ C/PREVENCIÓN ART S.A. S/ACCIDENTE DE TRABAJO S/INAPLICABILIDAD DE LEY\" (Expte. N° H-2RO-2082-L2015 // 29826/18-STJ) del 03/07/2018.-

VI) Daño punitivo

Comparto el criterio que sostiene que el daño punitivo está destinado a punir graves inconductas del proveedor y a prevenir hechos similares en el futuro.

En un voto del Dr. Martínez de la Cámara de Apelaciones local, ha sostenido "Y es que cabe recordar que el instituto procura mejorar el desenvolvimiento del mercado persiguiendo un efecto disuasorio de prácticas que lo afectan y en modo alguno reparar el daño hecho al particular, para lo que se cuenta con variados rubros indemnizatorios en el marco de una reparación integral que debe hacerse efectiva...".

Sobre Daño Punitivo, expresamente la Ley de defensa del consumidor (art. 52 bis) dispone: "Daño Punitivo. 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".

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia.

Al respecto cabe citar a Nuestra Exma. Cámara de apelaciones, en el fallo de fecha 18/4/2016 en autos: "GAJARDO HUGO ESTEBAN C/LA PERSEVERANCIA SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO" (Expte.n° B-2RO-45-C2014), cuando en el voto del Dr. Gustavo Martínez, dice: "Pero más allá de esta interpretación, expuse que en mi opinión, creo que no puede receptarse el daño punitivo por la sola verificación del incumplimiento, sino que de algún modo, como lo exponen Tinti y Roitman en la publicación referida, es necesario verificar la convergencia de un nexos subjetivo –culpa, dolo- y cierta gravedad en la falta (ver al respecto particularmente lo que expresan los nombrados en el punto 6 de la publicación señalada, bajo el título 'La gravedad del

hecho). Resulta por otra parte fundamental, que como lo expone también Graciela Isabel Lovece en el artículo referenciado, el instituto atiende no solo a la protección de consumidores y usuarios, sino también, a la protección de la estructura del mercado en sí misma y a la garantía de libre concurrencia ya que debemos recordar que la Ley de defensa del consumidor se integra con las demás normas regulatorias del mercado y en especial de acuerdo a las disposiciones establecidas en el art. 3° con la Ley de defensa de la Competencia (25.156 Adla, LIX-D, 3942) y la de Lealtad Comercial (22.802 Adla, XLIII-B, 1346)".

Asimismo, en un reciente fallo del STJ se dijo que: "En síntesis, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares...Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva....La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales con el consumidor mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)". (COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO CASACIÓN, expte. B-4CI-204-C2015, se. n° 9 del 04/03/2021).

Que, ante este criterio sentado por el STJ para la procedencia del daño punitivo, considero que, en el presente caso, si bien se advierte un incumplimiento por parte de la demandada; considero que su actuar no alcanza para la procedencia del rubro.

Concretamente no advierto por parte de la demandada un actuar con "dolo -

directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia”, que amerite la imposición de la sanción. Tal es así que si bien no cumplió con el servicio de vuelo tal como había sido pactado, no se desinteresó del tema, sino que puso en conocimiento del actor la situación y la reprogramación mediante mensajes emitidos a la dirección de correo brindada por el propio actor. Asimismo cabe agregar también que en la audiencia preliminar celebrada en autos hubo de su parte un ofrecimiento, lo que refleja también un interés en brindar una solución.

Por ello considero que se no encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, para la procedencia de la sanción.

VII) Privación de uso: Respecto de este rubro que reclama en el objeto de la demanda y que luego no la incluye en la liquidación, también he de rechazar, en tanto considero que el actor no detenta legitimación activa para el reclamo del rubro. Ello atento que el vehículo se encuentra a nombre de Goicochea María Clides, conforme documental adjuntada y quien conforme indica el propio actor sería la afectada por dicha privación, y no se ha presentado en autos.-

En conclusión, la demanda prospera por la suma de \$ 71.041,75 y la suma de U\$\$ 219 con más intereses, que comprende la suma de \$31.041,55 por daño material y \$ 40.000 por daño moral.-

Las costas se imponen a la demandada por el principio de la derrota (art. 68 del CPCyC).-

Por todo lo expuesto, y normas citadas y pertinentes del ordenamiento procesal civil y comercial;

Por todo lo expuesto;

SENTENCIO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. OSCAR ALBERTO ALVAREZ, y en consecuencia condenar a AEROLÍNEAS ARGENTINA S.A, a abonar a los mismos la suma de \$ 71.041,75 y la suma de U\$\$ 219 (o su equivalente en pesos a la fecha de pago), con más los intereses establecidos en los considerandos, dentro de los DIEZ (10) días de notificados y bajo apercibimiento de ejecución. -

II.-Diferir la regulación de honorarios hasta tanto se determine el monto base regulatorio, con el fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\"con cita de fallo S.T.J. in re \\\"Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24). Para ello deberá

determinarse el valor de mercado de la unidad que será sustituida y el valor actual de la unidad 0km, para calcular el monto de la diferencia de valor de los vehículo, importe al que se le sumará el daño moral (que deberá contemplar el interés determinado en los considerandos).

III.- Regístrese y se hace saber que la presente sentencia queda notificada según lo dispuesto por la Acordada n° 9/2022 del STJ de Río Negro, Anexo I, punto 9.a.

VERONICA I. HERNANDEZ

JUEZ SUBROGANTE