

**VIEDMA, 6 de diciembre de 2023.**

Reunidos en Acuerdo los señores Jueces y señoras Juezas del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro, Sergio Gustavo Ceci, María Cecilia Criado, Ricardo A. Apcarian, Liliana Laura Piccinini y Dino Daniel Maugeri, con la presencia de la señora Secretaria Rosana Calvetti, para el tratamiento de los autos caratulados "**AGENCIA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO (DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) S/CRUZ, MIGUEL ANGEL C/UNITED AIRLINES INC. S/APELACION (CC) S/CASACION**" (Expte. N° VI-31028-C-0000), elevados por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, Minería y Contencioso Administrativo de la Primera Circunscripción Judicial, a fin de resolver el recurso de casación interpuesto, deliberaron sobre la temática del fallo a dictar, de lo que da fe la Actuaría. Se transcriben a continuación los votos emitidos, conforme al orden del sorteo previamente practicado, respecto de las siguientes:

### CUESTIONES

1ra.-¿Es fundado el recurso?

2da.-¿Qué pronunciamiento corresponde?

### VOTACION

**A la primera cuestión el señor Juez Sergio Gustavo Ceci dijo:**

**I.-** Antecedentes de la causa.

La Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, Minería y Contencioso Administrativo de la Primera Circunscripción Judicial mediante Sentencia N° 91 de fecha 27-12-22, en lo que aquí importa, resolvió: "I) Rechazar la apelación interpuesta por la sancionada United Airlines Inc. a fs. 144/189 y, por consiguiente, confirmar en todos sus términos la Resolución N° 952 del 13.8.2019 dictada por el Sub-Director Ejecutivo a/c por Subrogancia Legal de la Agencia de Recaudación Tributaria; II) Imponer la costas a la apelante (art. 68 CPCC)".

**II.-** Agravios del recurso.

Contra lo así decidido, United Airline Inc. (UA) interpone recurso de casación, planteo que fue contestado por la demandada.

La impugnante aduce que la sentencia de Cámara ha incurrido en:

**a)** errónea aplicación de la ley (art. 286, inc. 2 del CPCyC), en la especie, de los arts. 4, 7 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor; por no seguir los lineamientos dispuestos por el STJRN en su reenvío; no analizar debidamente la buena fe contractual de UA respecto del Sr. Cruz; no merituar que no se han configurados los elementos objetivos ni subjetivos del tipo penal y no ponderar el accionar diligente y de buena fe de UA al advertir el error obstativo.

**b)** violación de los arts. 17, 18 y 19 de la Constitución Nacional. Sostiene que, al aplicar una multa confiscatoria, se viola el art. 17 CN por cuanto el Sr. Cruz no sufrió perjuicio económico alguno y el monto de la sanción aplicada es desproporcionado, castiga desmedidamente a UA, que no posee antecedentes de sanción por infracción a la LDC.

Asimismo manifiesta que se viola la garantía constitucional del debido proceso y defensa en juicio del art. 18 de la CN, porque carece de fundamentación lógica y jurídica y se basa en afirmaciones dogmáticas, que tornan arbitrario e irrazonable el pronunciamiento, sin que la sentencia constituya una derivación razonada del derecho vigente.

Por último expresa que se viola el principio de legalidad del art. 19 de la CN, pues se sanciona a UA sin ponderar su conducta diligente al tomar conocimiento del error, ni analiza en lo más mínimo la conducta del Sr. Cruz.

**c)** violación de la Resolución 1532/98 que regula las condiciones generales del contrato de transporte aéreo.

**d)** violación de la Ley de Defensa de la Competencia y del Decreto de Lealtad Comercial.

### **III.-** Contestación de traslado.

La Provincia de Río Negro, solicita su rechazo, en el entendimiento que el recurso, a pesar de la excepcional extensión del libelo, constituye una reedición de los argumentos ya efectuados en sede administrativa y judicial, sin hacer foco en rebatir los de la sentencia apelada ni conmover los fundamentos allí brindados por el Tribunal anterior.

#### IV.- Análisis y solución del caso.

Ingresando al examen de las cuestiones traídas a debate, se observa -más allá de los distintos agravios esgrimidos- que la cuestión a decidir y de la que depende la suerte del presente litigio se encuentra circunscripta a determinar la existencia del error esencial invocado por la demandada como causal de exoneración de responsabilidad.

En el caso, está fuera de debate que el día 26 de marzo de 2018 el Sr. Miguel Ángel Cruz, a través de sitio web de la empresa denunciada (United Airline Inc.) adquirió nueve (9) pasajes ida y vuelta desde Santiago de Chile hasta Sidney (Australia). Tampoco se encuentra discutido que la reserva del vuelo fue cancelado por la aerolínea como consecuencia de "... un error en la carga de la tarifa..." y comunicada al denunciante mediante correo electrónico el mismo día de efectuada la reserva, conforme lo manifestado por el Sr. Cruz en su presentación ante la Directora de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro.

En ese sentido, el Superior Tribunal en la sentencia de reenvío (Se. 37/21 del 10-06-21) expresó que no se encuentra controvertido: a) que la tarifa ofertada no era cierta en los términos del art. 7 LDC, pues la propia recurrente admite que existió un error en su confección; b) que la oferta no ha sido efectivizada (art. 7 LDC) y c) que, como lógica consecuencia de lo anterior, no se han respetado los términos, plazos, condiciones, modalidades y la reserva convenida (art. 19 LDC).

En tal orden de situación, la sentencia del STJ consideró necesario analizar de forma exhaustiva los elementos constitutivos del error esencial invocado por la sociedad sancionada, a efectos de determinar si se verifica en el caso y si, de existir, tiene entidad suficiente como para eximir a la compañía aeronáutica de la sanción administrativa de contenido económico aplicada mediante Resolución N° 952/18 por la Agencia de Recaudación Tributaria.

Asimismo, dicho pronunciamiento señaló que en el entendimiento que el principio de buena fe debe regir en toda relación contractual, era necesario analizar el accionar asumido por el Sr. Cruz frente a su cocontratante, por cuanto le resultaba evidente que la compra de nueve pasajes aéreos tramo Santiago de Chile - Sidney a un precio sindicado como irrisorio, ha influido de manera decisiva en el incumplimiento que se le adjudica a la recurrente y que diera motivo a la sanción.

Por su parte, la sentencia de Cámara ahora impugnada, al abordar la tarea de la manda de este Cuerpo respecto a los elementos que configuran el error esencial invocado por la línea aérea denunciada, específicamente en lo que refiere a la conducta del consumidor y la posibilidad de reconocer el error en el precio, manifestó que el denunciante pudo legítimamente considerar que se trataba de una tarifa muy reducida, publicado por la agencia de viajes, pero no cabe presumir que supo que era errónea (la presunción no puede ser en contra del consumidor), por lo que entendió que no puede juzgarse verificado el requisito contenido en el art. 266 CCyC consistente en la "reconocibilidad" del error por parte del destinatario de la oferta y, en consecuencia, concluyó que no se verificó el vicio en el consentimiento que conduzca a la nulidad del contrato, en los términos argüidos por quien reclama.

No comparto los argumentos de la sentencia de Cámara. Doy razones.

En primer lugar, por cuanto como antes se dijo, no se encuentra controvertida la existencia del error en que incurrió la empresa denunciada al publicar la tarifa aérea en cuestión, pues tal yerro se adecua perfectamente a la letra del art. 267 inc. b) del CCyC, en cuanto dispone que (el) "error de hecho es esencial cuando recae sobre una suma diversa a la querida" (se trata en el caso de un error *in quantitate*). Solo restaba establecer si el error en que incurrió la aerolínea era reconocible para el consumidor.

En ese cometido, estimo necesario señalar que la clasificación de un error en reconocible y no reconocible tiene una importancia superlativa y dirimente en el nuevo Código Civil y Comercial, pues éste suprime el requisito de la excusabilidad y solo requiere que el error sea esencial y reconocible. De tal manera, la anulación del acto ya no depende de la diligencia que sea dable requerir al errante como lo ponderara el Tribunal anterior en la sentencia impugnada, sino de la que es requerible al destinatario de la declaración. Si éste, actuando con la diligencia debida pudo y debió advertir el error, queda alcanzado por la acción de invalidez del errante. En caso contrario, el negocio conserva su validez (pese a la voluntad viciada) en aras a la protección de la confianza del destinatario de la declaración. (Cf. Alterini, Jorge, Código Civil y Comercial Comentado. Tratado Exegético. T. II, Ed. Thomson Reuters - La Ley, págs. 14/15).

En síntesis, juntamente con la exigencia de la esencialidad del error, el art. 266 del CCyC impone también que en el caso en que el acto sea bilateral o unilateral

recepticio, el error debe ser también reconocible por el destinatario para causar la nulidad del acto.

Corresponde, por tanto, determinar cuándo el vicio de error resulta reconocible. Para ello el supuesto normativo bajo análisis lo define como aquel en el que el destinatario de la declaración pudo conocerlo según la naturaleza del acto, las circunstancias de persona, tiempo y lugar.

En ese sentido y como antes adelantara, el art. 265 del nuevo Código impuso un cambio trascendental que eliminó la exigencia de la excusabilidad -que contemplaba el art. 920 del Código Civil de Vélez- como requisito del vicio para resultar invalidante, consistente en la existencia de razón para errar, no produciendo dicho resultado cuando el desconocimiento del verdadero estado de las cosas provenía de una negligencia culpable.

El nuevo requisito surgió en el Derecho Italiano, donde se imponía la necesidad de que el error sea "reconocible por el destinatario" considerándolo tal cuando, conforme las circunstancias y contenido del acto, con la normal diligencia, una persona la hubiera podido advertir, señalándose que tal facultad de reconocimiento no atañía al emisor de la voluntad sino a la otra parte contratante, es decir al destinatario; ello fundado en que resultaría injusto sacrificar al declarante que ha caído en un error cuando el destinatario bien pudo advertirlo y denunciar el vicio que para él era posible conocer, vale decir que a los fines de la determinación del vicio se posa la mirada no ya en el emisor de la declaración sino en su receptor.

Por tanto, más allá que el error resulte excusable o inexcusable, si se verifica la posibilidad de ser reconocido por el destinatario, el acto resulta inválido, aunque subsisten algunas excepciones en pos de la excusabilidad, como en el caso de error sobre la identidad del contrayente en el matrimonio (art. 409) y calificar la buena fe del sujeto en caso de relaciones de poder (art. 1918).

Para valorar la reconocibilidad debe ponderarse si el destinatario de la declaración puede percibir que el emisor erró, de acuerdo a la naturaleza del acto, o también por las circunstancias de persona, tiempo y lugar, resultando palpable cuando, prestándose la normal atención o diligencia, el destinatario hubiera podido darse cuenta, identificar el vicio, aunque en el caso concreto no lo hubiese percatado; así también, y con mayor fortaleza, si se demuestra que se conocía efectivamente el error del

declarante.

El cambio normativo obedeció al rol preponderante que cumple el principio de buena fe dentro de la etapa precontractual, y que la mirada no debe referir a la situación concreta del destinatario sino que debe ponderarse su diligencia in abstracto, de acuerdo a un criterio de normalidad, para lo cual deberán tomarse en cuenta las características profesionales del mismo, además de los estándares que el propio art. 266 impone, y cuando más preciso sean los deberes de información, mayor importancia reviste la calidad de profesional a los fines de la reconocibilidad del error por parte del destinatario.

Se ejemplifican los supuestos de reconocibilidad del error por el destinatario del siguiente modo: cuando exista escasa verosimilitud de una oferta negocial, cuando resulte patente el estado psicológico de inferioridad en que podría encontrarse el proponente, el uso indebido o impropio de determinada palabra, incoherencia entre la declaración negocial y las tratativas previas, entre mucho otros hechos reveladores del error. (Tobías comentario al artículo 256, en Alterini (dir), ob. cit. t. I, ps. 237-240; citado por Lorenzetti Ricardo L., Código Civil y Comercial Explicado - Doctrina - Jurisprudencia - Parte General, Ed. Rubinzal Culzoni, págs. 455/457).

Finalmente se señala que como regla la reconocibilidad no se presume y carga con la prueba de dicho extremo quien alegue la nulidad del negocio, incumbiéndole acreditar tanto el carácter esencial del error, como que dada la situación en la que se encontraba el destinatario de la declaración errada, pudo conocer o darse cuenta de la misma. (Cf. Benavente, comentario al art. 266 en Lorenzetti (dir) ob. cit t. II, p. 59 y Cerrutti María del Carmen, comentario al art. 265, en Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias. Análisis doctrinal y jurisprudencial, dir. Por Alberto Bueres, Hammurabi, Buenos Aires, 2016, t. 1B, p.139 ambos citados por Lorenzetti (dir), ob. cit págs. 454/456).

En tal inteligencia, no es preciso que el error haya sido reconocido en absoluto, sino solo resulta necesario que se hubiera podido reconocer según las pautas antes mencionadas. Ello implica además, para el destinatario de la declaración que hubiere advertido el error, el deber jurídico de comunicarlo a quien lo cometiera según pautas lógicas e imprescindibles de buena fe.

En tal orden de ideas, cabe ahora preguntarse si el error en que incurrió la

aerolínea denunciada en la publicación de la tarifa pudo ser reconocido por el Sr. Cruz.

Adelanto que la respuesta positiva se impone.

Es que, analizado el caso bajo el prisma de la referida diligencia exigible a "un hombre medio o de una persona razonable" (no profesional) que es la propia de un consumidor, no es forzado concluir que el denunciante pudo sin dificultad alguna reconocer el error contenido en la oferta pública concretada por la empresa sancionada, toda vez que la manifiesta exigüidad del precio o tarifa aérea transmitida con relación al que tenían otras aerolíneas para dicha ruta (Santiago de Chile - Sidney) en la misma época, no podía pasar desapercibida ni entenderse como correcta.

El yerro en la oferta pudo ser reconocido. Obsérvese que la tarifa ofrecida por United Airlines por los 9 pasajes en cuestión (4 adultos, 4 niños de 5 a 11 años y 1 de 2 a 4 años) totalizan la suma de \$ 1.233 sin los impuestos, esto es \$ 137 por pasaje, que traducido a dólares estadounidenses era de aproximadamente U\$S 6.85 por pasaje, cuando ninguno de los valores informados por las otras aerolíneas para la misma ruta y época resultaba inferior a U\$S 1.000 por pasajero (ver fs. 303/205).

A ello se agrega que el argumento esgrimido por la Cámara para justificar que el error esencial no habría cumplido con el requisito de reconocibilidad exigido por la ley, no solo resulta inverosímil sino también irrazonable.

En efecto, se aduce que la compra se habría realizado en el marco del "Travel Sale" que al decir de la Cámara habría sido impulsada por la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo con el apoyo del Ministerio de Turismo de la Nación, que según los anuncios de la época, brindó la posibilidad de acceder a ofertas de turismo con descuentos de hasta el 60% en viajes por la Argentina (<http://www.turismo.gov.ar>). Sin embargo los pasajes en cuestión, conforme a la denuncia del Sr. Cruz, no fueron adquiridos en una agencia de viajes, sino a través de la web oficial de la aerolínea (<https://www.united.com/ual/es/ar/>) para la ruta Santiago de Chile - Sidney (Australia) y que el descuento en la tarifa superaba con creces el mencionado porcentaje para viajes en la Argentina. Esto es, no se verifica ninguno de los supuestos considerados por la Cámara para justificar que el error no resultaba reconocible. Ello por cuanto los boletos no fueron adquiridos en una agencia de viajes; el vuelo era internacional y no tenía como origen ni destino a la Argentina y el porcentaje de descuento era muy superior al 60% mencionado en el "Travel Sale".

En tal orden de ideas, en la consideración de que el Sr. Cruz pudo, conforme a la naturaleza del acto y las circunstancias de tiempo, persona y lugar, fácilmente reconocer el error esencial alegado por la empresa sancionada, asiste razón a la parte recurrente en cuanto peticiona la nulidad de la oferta con fundamento error obstativo de la voluntad (art. 265 y ss del CCyC).

Consecuentemente al resultar nula la oferta, inexorablemente queda sin sustento alguno la ponderada infracción a los supuestos previstos en los arts. 4, 7 y 19 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y, con ello, la multa impuesta mediante la Resolución 952/19 por ARTRN de \$ 600.000 y su publicación de la parte resolutive de tal decisión en el diario de mayor circulación en la Provincia de Río Negro.

No desconozco que el derecho administrativo sancionador se configura cuando el infractor no ha observado la diligencia exigible en razón de la actividad que realiza, y que, en general, lo que se tiene en cuenta no es el daño real, sino el daño potencial o riesgo, pues predominan las infracciones formales, constituidas por la simple omisión o comisión antijurídica que no precisa ir acompañada de un resultado lesivo.

En ese sentido, se ha señalado que lo que sanciona las normas de protección de los consumidores es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación proveedor - consumidor. Se trata de infracciones formales donde la verificación de tales hechos, hace nacer por sí, la responsabilidad del infractor, sin necesidad que haya daño concreto sino simplemente incumplimiento de lo prescripto por la ley. (Cf. Barocelli, Sergio Sebastián, El régimen administrativo sancionador en las relaciones de consumo, El Derecho T. 288, IJ-CMXVIII-941).

Sin embargo en el caso, al constatarse el error esencial obstativo previsto en los arts. 265, 266 y ss del Código Civil y Comercial invocado y resultar nula la oferta oportunamente publicada en su página web por la aerolínea denunciada, no se verifican las infracciones formales imputadas en los términos de los arts. 4, 7 y 19 de la LDC 24.240. Es que, si la oferta es nula, mal puede haber incumplimiento a los deberes de información ni a su efectivización y mucho menos, a los términos, plazos, condiciones y modalidades de aquella.

**V.- Decisión.**

Por las razones expuestas, corresponde hacer lugar al recurso de casación interpuesto y, en consecuencia, revocar la sentencia dictada por la Cámara de Apelaciones en fecha 27-12-22, en cuanto confirmara la sanción impuesta por la ARTRN a United Airlines Inc. MI VOTO.

**A la misma cuestión la señora Jueza María Cecilia Criado y el señor Juez Ricardo A. Aparian dijeron:**

ADHERIMOS a los fundamentos expuestos en el voto del señor Juez Ceci, VOTANDO en IGUAL SENTIDO.

**A la misma cuestión la señora Jueza Liliana Laura Piccinini y el señor Juez Subrogante Dino Daniel Maugeri dijeron:**

Atento a la coincidencia de los votos precedentes, NOS ABSTENEMOS de emitir opinión.

**A la segunda cuestión el señor Juez Sergio Gustavo Ceci dijo:**

Por las razones expuestas al tratar la primera cuestión, propongo al Acuerdo: **I)** Hacer lugar al recurso de casación interpuesto por United Airlines Inc. **II)** Revocar la Sentencia N° 91/22 dictada por la Cámara de Apelaciones en fecha 27-12-22 y, en consecuencia, dejar sin efecto la Resolución 952 del 13-08-19 dictada por el Sub Director Ejecutivo a/c por Subrogancia Legal de la Agencia de Recaudación Tributaria. **III)** Imponer las costas, en el orden causado (art. 68, segundo párrafo del CPCyC). Ello así, por tratarse de una cuestión novedosa y no existir doctrina legal en la materia. **IV)** Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta instancia extraordinaria, al letrado Juan Carlos Chirinos en el 30%; a calcular sobre lo regulado en la sentencia de Cámara (art. 15, L.A.). ASI VOTO.

**A la misma cuestión la señora Jueza María Cecilia Criado y el señor Juez Ricardo A. Aparian dijeron:**

ADHERIMOS en un todo a la solución propuesta en el voto precedente.

**A la misma cuestión la señora Jueza Liliana Laura Piccinini y el señor Juez Subrogante Dino Daniel Maugeri dijeron:**

NOS ABSTENEMOS de emitir opinión (art. 38 L.O.).

Por ello,

**EL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA**

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer lugar al recurso de casación interpuesto por United Airlines Inc. en las presentes actuaciones.

**Segundo:** Revocar la Sentencia N° 91/22 dictada por la Cámara de Apelaciones en fecha 27-12-22 y, en consecuencia, dejar sin efecto la Resolución 952 del 13-08-19 dictada por el Sub Director Ejecutivo a/c por Subrogancia Legal de la Agencia de Recaudación Tributaria.

**Tercero:** Imponer las costas, en el orden causado (art. 68, segundo párrafo del CPCyC). Ello así, por tratarse de una cuestión novedosa y no existir doctrina legal en la materia.

**Cuarto:** Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta instancia extraordinaria, al letrado Juan Carlos Chirinos en el 30%; a calcular sobre lo regulado en la sentencia de Cámara (art. 15 L.A.).

**Quinto:** Notificar en los términos del art. 9 inc. a) del Anexo I de la Ac. 36/22, efectuar el cambio de radicación al organismo correspondiente y devolver al Tribunal de origen las actuaciones existentes.

Déjase constancia que la señora Jueza María Cecilia Criado no suscribe la presente, no obstante haber participado del Acuerdo, por encontrarse en comisión de servicios.