

En la ciudad de Viedma, a los 6 días del mes de febrero de 2026, se reúnen en Acuerdo quienes integran la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia, Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial, con asiento en esta ciudad, asistidos por la Sra. Secretaria, para resolver en los autos caratulados “**SANTOS JUAN IGNACIO C/ AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**”, Expte. N° VI-04910-C-0000, y luego de debatir sobre la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

¿Es procedente el recurso de apelación interpuesto por la sociedad demandada el 10/09/2024 (E0042)? Y, en su caso, ¿Qué decisión corresponde adoptar?

A dicho interrogante, el **Dr. Gustavo Javier Bronzetti Núñez** dijo:

I.- SENTENCIA RECURRIDA

Que por sentencia de Ia. Instancia del 04/09/2024 (I0054) y su aclaratoria del día siguiente (I0055) se resolvió: “*I.- Hacer lugar mayormente a la demanda por daños y perjuicios interpuesta por Juan Ignacio Santos, y condenar a Aerolíneas Argentina SA, a abonar al actor en el plazo de 10 días, la suma total de \$1.048.366,11 (compuesta de \$487.280,15 por daño moral, \$161.085,96 por daño directo y \$400.000 en concepto de daño punitivo), cuantificadas a la fecha de la presente, las que devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJRN fije. II.- Imponer las costas a la parte demandada vencida (art. 68 del CPCC). III.- Regular los honorarios profesionales del Dr. Juan Ignacio Santos, en causa propia, en la suma equivalente a 10 jus, y para los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Silva, apoderados de la demandada, en conjunto, en la suma equivalente a 10 Jus + 40% (conf. arts. 9, 10, 11, 13 y cc de la ley G 2212). IV.- Regular los honorarios por la incidencia de la excepción*

de incompetencia que fuera rechazada, en la suma equivalente a 3 Jus para el Dr. Juan Ignacio Santos - letrado en causa propia-, y la suma equivalente a 3 Jus + 40% para los Dres. Carlos Aiassa y Valeria Silva, apoderados de la demandada, en conjunto, conforme art. 34 de la LA. V.- Regular los honorarios profesionales del perito informático Lic. Gastón Semprini, en la suma equivalente a 5 Jus, (art. 18 ley 5069). VI.- Notifíquese conforme al art. 9 inc. A del Anexo 1 de la Acordada 36/2022". Sus fundamentos se repasarán antes de los del memorial, para mayor claridad y mejor consideración.

II.- TRÁMITE RECURSIVO

Contra dicho decisorio, la parte demandada interpuso recurso de apelación en fecha el 10/09/2024 (E0042), el que fue concedido en relación y con efecto suspensivo (I0056).

En fecha 23/09/2024 los letrados de la apelante presentaron su memorial de agravios (E0043); seguidamente se los tuvo por interpuestos y se corrió traslado a la contraparte (I0057). El 25/09/2024 contesta el actor en su propia representación (E0044) y el 26/09/2024 se ordenó radicar los presentes en esta Cámara (I0058).

Ante su llegada, se realizó el correspondiente informe de Secretaría (I0060) del que surge que el recurso se interpuso en término.

Atento que en ese momento el Tribunal carecía de uno de sus vocales, el mismo se integró con el Dr. Fernández Eguía (I0061), a quien se notificó el día 05/11/2024 (I0062), llamándose luego Autos para resolver de conformidad con lo previsto en el art. 275° del -entonces vigente- CPCC, Ley 4142 (I0063), a consecuencia de lo cual se realizó el pertinente sorteo el 16/11/24 (I0064).

No obstante, designado el suscripto mediante resolución del Consejo de la Magistratura a los fines de cubrir el cargo de vocal vacante existente en este organismo, se dejó sin efecto la designación del Sr. Juez Subrogante,

para estarse a la nueva integración, mandando por ello a suspender la puesta de los autos para sentencia (I0065).

El 14/02/2025 se reanudó el llamado de Autos al acuerdo (actual art. 244° del CPCC) y se ordenó la recertificación del plazo para fallar (I0066), lo que se efectivizó el 28/02/2025 (I0067). A ello se añade un nuevo cálculo del plazo para resolver, a raíz de la Resol. STJ n° 205/2025 (I0068), más una prórroga (I0069).

Ahora bien, a los fines de evitar nulidades procesales, el 20 de agosto del 2025, este Tribunal dictó sentencia (I0070) dejando sin efecto el sorteo y suspendiendo el llamado de autos hasta tanto el Ministerio Público Fiscal (MPF) emitiera dictamen como “fiscal de la Ley” de conformidad con lo previsto en el art. 52° de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). Ello, en consideración de lo resuelto por la CSJN el 07/08/2025, en la causa “Cáceres c/ Ford”, en cuyo marco el Máximo Tribunal de la Nación sostuvo que, correr vista al MPF antes de dictar sentencia, es una directriz a seguir en casos de defensa de derechos del consumidor, tal como lo dispone la normativa aplicable (CSJN, Fallos 347:824). Por lo que, al ser obligatorio para los tribunales inferiores el seguimiento de los principios interpretativos de una norma federal que fije la Corte y a los fines de evitar nulidades, se dejó sin efecto el sorteo y se suspendió el llamado de autos hasta tanto la Fiscalía respondiera la vista que se impuso en ese acto. Orden que se efectivizó el 21/08/2025 (I0071).

A razón de lo dicho, el 28/08/2025 el Fiscal Jefe, Dr. Trejo, se presentó mediante escrito (E0045) en el que manifestó su opinión como representante del Ministerio Público y definió su postura con respecto a la temática planteada. En él alegó que no es necesaria una nueva intervención de su parte, pues la Corte Suprema decidió un caso de la órbita nacional, donde lo que se exigió fue la participación del Ministerio Público Fiscal de la Nación, en base a la específica manda de la Carta Orgánica de dicho

organismo; y que la misma dinámica no puede trasladarse a las causas que tramiten ante juzgados provinciales y que no involucran causa federal, ya que aquí participan únicamente en cuestiones de competencia, siendo - entonces- suficiente su primera vista para garantizar la defensa de la legalidad y el interés general (art. 52, Ley 24240).

A continuación, se tuvo por presentada y evacuada la vista (I0072). Sin perjuicio de haber tenido por cumplida la vista, entiendo pertinente dejar en claro que no se comparten los argumentos esgrimidos por el Sr. Fiscal Jefe, en orden a excluir su intervención, por cuanto la misma fue requerida ante una reciente postura expresada por la CSJN (fallo “Cáceres”), que debe ser acatada por los tribunales inferiores (vale decir, provinciales y locales), por tratarse de la interpretación de una norma de orden público y aplicación en todo el territorio de la Nación.

De hecho, no puede afirmarse que la causa citada se haya tramitado en la jurisdicción Federal, sino que lo hizo en ante la justicia Nacional (de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y llegó a la Corte Suprema en virtud de un Recurso Extraordinario Federal, por lo que no puede negarse la existencia de “causa federal”.

Por lo demás, la intervención en cumplimiento del deber impuesto por el art. 52° de la LDC es obligatoria en todo el territorio nacional, independientemente de que la norma orgánica del Ministerio Público Fiscal -en este caso, de la Nación, regulado por Ley 27.148) disponiendo una norma particular al respecto. Ha sido el Congreso de la Nación quien ha delegado en los Ministerios Públicos su intervención en defensa de la legalidad en materia de consumo (conf. Arts. 42°, 75° inc. 12 y c.c. CN), por lo que las jurisdicciones locales no pueden alterar o desconocer aquella manda sin incurrir en una conducta *contra legem*.

Efectuada esta salvedad, señalo que el 15/09/2025 se reanudó el llamado de Autos suspendido el 20/08/2025 y se ordenó recertificar el nuevo plazo

para fallar (I0073).

III.- FUNDAMENTOS (Sentencia recurrida, agravios y contestación)

Enunciaré una síntesis de lo resuelto en la instancia de Grado, para luego hacer lo propio respecto de las críticas esgrimidas por la accionada.

III.1.- LA SENTENCIA: La resolución en crisis comienza por enunciar que el 27/05/2022 Juan Ignacio Santos demanda a Aerolíneas Argentinas S.A. Por \$1.116.795,43, en concepto de daño directo, moral y punitivo. Relata que el 24 y 27 de septiembre de 2019 intentó comunicarse con la empresa vía telefónica para modificar dos pasajes abonados con tarjeta, sin ser atendido, por lo que reclamó mediante el servicio web, y recién pudo comunicarse telefónicamente el 30/09/2019. En ese momento le dijeron que él había aceptado las condiciones de contratación por las que los pasajes no podían ser modificados. Llegada la fecha del viaje (11/10/2019), ya en el aeropuerto, la empresa le comunicó por correo electrónico que el vuelo había sido cancelado y que podía llamar al *call center* para tener más información. Pero, luego de 15 minutos de espera, cortó.

En consecuencia, tuvo que ir a Buenos Aires en camioneta (1.000km), motivo por el que tampoco pudo usar el pasaje aéreo de regreso. Éso le implicó mayores gastos, perdió el valor de alquiler de un auto para conducir por la ciudad de destino, junto con dos sillas para bebés.

Sostiene que el 16/10/2019 se comunicó con el *call center* y le informaron que el tramo Bs As - Viedma como Viedma - Bs As se habían cancelado por cuestiones climáticas. Entonces, el 23/10/2019 se volvió a comunicar telefónicamente para solicitar el reconocimiento y le dijeron que debía abonar la diferencia de la tarifa.

Luego del relato, la Sra. Jueza establece que la cuestión a decidir es si se cometieron infracciones respecto del microsistema jurídico del Derecho de Defensa del Consumidor. Entendió que los hechos relatados por el actor no fueron controvertidos en cuanto a la relación contractual, pero sí los que

refieren a la falta de información clara y detallada en el momento en que se le anotició la cancelación del primer vuelo, así como las pertinentes al proceder. Además se dejó establecida la necesidad de definir si las condiciones meteorológicas invocadas como causal cancelatoria eran suficiente justificativo.

Entonces, repasa la prueba y su relación con los hechos alegados. De los mails acompañados como documental por el actor -los que se muestran auténticos gracias a la pericial informática- surge que la aerolínea comunicó la cancelación del vuelo aproximadamente dos (2) horas antes de su horario de partida, sin brindar ningún otro detalle de información al respecto: ni la causa de la cancelación, ni sus derechos como usuario del servicio; si el vuelo sería reprogramado o si se le brindaría la posibilidad de acceder a otro medio de transporte.

Menciona, que de la aludida pericia y de la informativa de la accionada, surge que se hizo referencia general a la existencia de un temporal, pero que no hay más acreditación que esos links. De todos modos, la a quo afirma que, mediando o no impedimentos meteorológicos, ello no quita la ya evaluada falta de información, que podría haber dado opciones al actor.

La empresa informó en autos que las tormentas generaron la necesidad imperiosa de readecuar la programación y que cuando ocurre eso, a los pasajeros en aeropuerto se les informa, aunque desconocen cómo se procedió en este caso en particular. También informaron que constan los reclamos efectuados por mail por el actor (documental de la demandada), así como que -a raíz de la cancelación- los pasajeros dejaron el primer pasaje abierto y que el segundo vuelo operó normalmente, pero que ellos (el actor y su familia) no se presentaron (pericia informativa).

A continuación, la sentenciante refiere a las previsiones del Código Aeronáutico y de la Resol. N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, (modificada por la Resol. N° 203/13 de la ANAC).

De ellas surge que cuando un vuelo se retrasa, el transportador debe afrontar los daños producidos, así como de pagar los gastos ordinarios de desplazamiento y estadía al lugar más próximo para poder continuar con el viaje. Mientras que si el vuelo no se realiza, el pasajero tiene derecho al reembolso del precio del pasaje.

Por otro lado, si el vuelo se demora o se cancela (además de otros supuestos fácticos), mediando alteraciones derivadas de circunstancias operativas, técnicas meteorológicas o de índole comercial, está exento de proporcionar refrigerio, hospedaje, traslado y transporte hacia y desde el aeropuerto; pero aún así debe asegurar que aquél reciba información adecuada y veraz sobre las circunstancias mencionadas.

Una vez finalizado el contraste entre los hechos alegados y las medidas agregadas, la Magistrada recuerda que la LDC estipula como “carga dinámica de la prueba”, la imposición de prestar la colaboración necesaria para aportar al proceso todas las que obren en su poder.

Entonces, encuentra que se ha incumplido el deber de información (el que define), no sólo por lo previamente expuesto, sino también por aplicación del principio “favor consumidor”, por lo que si la demandada no probó expresamente sus defensas (circunstancias climatológicas excepcionales y/o que tornaran peligrosa la aeronavegación), ha de estarse a la confirmación del relato del actor y surge en cabeza de aquélla el deber de resarcir al actor por los daños generados por sus infracciones.

En ese estado, analiza y argumenta la procedencia de los rubros peticionados, haciendo lugar al Daño Moral por la suma de \$487.280,15; al daño material, por \$24.352,04 en cuanto a los gastos generados por transportarse por tierra y \$136.733,92 por haber pagado una diferencia tarifaria para que la aerolínea deje abiertos los pasajes (más allá de no haberlos utilizado); y al daño punitivo, por la suma de \$400.000.

III.2.- AGRAVIOS DE LA DEMANDADA: Frente a la sentencia

reseñada, los apoderados de la demandada sostienen que lo decidido resulta arbitrario, infundado e inconstitucional, habiendo incumplido la Sra. Jueza con sus deberes de dictar una resolución fundamentada en las pruebas del proceso y de mantener la equidad en el mismo.

Primero, postula que si se descartó la competencia federal por la materia, entonces no puede aludir a las normas del derecho aeronáutico para resolver el caso.

En segundo orden, sostiene que sí se probó que la cancelación fue por cuestiones meteorológicas, a partir de la informativa respondida por su parte y pericial informática practicada en autos, la que no fue impugnada. Agravia a esa parte que se hayan utilizado aquellos medios probatorios sólo para fundar la condena.

Tercero, el actor no probó que viajó en su vehículo, los dichos del testigo fueron impugnados y por ello no corresponde compensar ni el daño directo ni el moral.

Agrega que los gastos tampoco fueron probados, ya que la documental presentada por la actora no es válida (fue desconocida y no se realizó supletoria).

En cuarto lugar, alegó que el imputado incumplimiento del deber de información sólo puede deberse al desconocimiento del derecho aeronáutico, en cuyo marco se estipula que no corresponde compensar a los pasajeros por cancelación de vuelos cuando median razones meteorológicas. Ello, como lógica consecuencia de que todo el sistema prioriza la seguridad en vuelo.

En quinto lugar, argumenta que la comunicación de la cancelación a último momento se debe a que las aerolíneas tratan de evitarlas. Y sostiene que no solo se informó al actor que se cancelaba el vuelo, sino también que se comunicara con la empresa. Además, señala que se cambiaron las fechas de los pasajes, pero fue el actor el que no los usó, por lo que no puede

imputarse como daño.

Sexto y último. Al no resultar aplicable el Derecho del Consumidor al mercado de transporte aéreo, entonces la condena por daño punitivo resulta impertinente. Reitera que el actor no probó los daños, pero la empresa sí acreditó la eximente por cuestiones climáticas.

III.3.- CONTESTACIÓN DEL RECURRIDO: Por su parte, al responder, el actor (en su propia representación), sostiene que la expresión de agravios no constituye una crítica concreta y razonada, que se trata de una mera disconformidad, que se reitera el tema de la competencia (ya resuelto), así como otros argumentos que la sentencia ya ha tratado.

También endilga la improcedencia de citas de jurisprudencia y doctrina que no son aplicables al caso.

A todo evento, cierra manifestando que en el caso que se decida ingresar al análisis del recurso, el mismo debe rechazarse porque no logra refutar los argumentos de su parte ni de los brindados por sentenciante en su resolución.

IV.- ANALISIS DE ADMISIBILIDAD

Habiendo practicado el análisis preliminar que impone el art. 265° del CPCC (Ley 4142, vigente al momento de la interposición del recurso) advierto que la expresión de agravios ha sido interpuesta en legal tiempo y contiene -a priori- una crítica objetiva, concreta y razonada de la resolución atacada (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los códigos provinciales. Tomo I, pag. 784 y s.s. Rubinzal Culzoni, Editores), siempre ponderada la crítica en grado de flexibilidad (cfr. CAV, Se. 31/2013, 1/2018, 97/2017, entre otras).

Por lo antes expuesto, debe tenerse por cumplimentada la exigencia ritual a tenor de los parámetros establecidos in re "Harina" (STJRN, Se. 80/2016) y "Di Meglio" (STJRN, Se. 65/2025), entre muchos otros.

V.- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO

En el punto de partida de mi análisis, con amparo en previsión legal (conf. Art. 356° del CPCC, vigente) y de acuerdo a pacífico criterio jurisprudencial, recuerdo que los Jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones y/o alegaciones, ni estamos compelidos a valorar la totalidad de la prueba aportada, sino a considerar tan sólo aquellas invocaciones y probanzas que sean conducentes y relevantes para decidir el caso y que basten para dar sustento a su pronunciamiento (STJRN, Se. n° 20/15, in re: "A., F. S."; Se. n° 47/16 de fecha 02/08/2016, en autos "ALUSA S.A. y otros C/MR. JONNHY S.A. S/ Ordinario", Expediente n° CS1-120-STJ2016; "GUENTEMIL c/ Municipalidad de Catriel", de fecha 11/03/2014, Se. 014/14; "ORDOÑEZ c/ Knell", de fecha 28/06/2013, Se. 037/13 entre muchos otros).

Dicho esto, paso a tratar los agravios y su contestación (ya enunciados), tomando en cuenta los ejes de crítica que he sintetizado anteriormente.

V.1.- MARCO APLICABLE: En primer orden corresponde establecer el marco normativo aplicable al presente caso, destacándose el artículo 42° de la Constitución Nacional, la Ley 24.240 de defensa del consumidor, el CCyC en cuanto regula los contratos de consumo, y las normas pertinentes respecto a la aeronavegación, tal como ha definido la a quo.

V.2.- VALORACIÓN DE LA SENTENCIA: Previamente a ingresar en la consideración de cada uno de los agravios propuesto por la recurrente, debo advertir que no se observa falta de fundamentación en el resolutorio, sino que, muy por el contrario, se puede apreciar una sentencia que es derivación lógica del derecho vigente y de la prueba reunida en autos, lo que no ha logrado ser puesto en crisis, más allá de la insistencia en una crítica que no hace más que poner en evidencia la mera discrepancia subjetiva con el decisorio.

Adelanto entonces que el recurso bajo tratamiento no será receptado.

V.3.- EVALUACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÍTICA: Ahora sí, procederé a analizar cada uno de los agravios concretos que he podido identificar en el planteo recursivo bajo tratamiento.

V.3.1.- En orden al primer agravio, no advierto la contradicción denunciada por la recurrente en cuanto señala que la sentencia no debía aplicar normas de derecho aeronáutico si, previamente, se había descartado la competencia federal en razón de la materia.

Esta crítica debe ser desechada por cuanto, de inicio, no existe impedimento de orden legal vigente que respalde el razonamiento propuesto por la demandada.

Por el contrario, la resolución atacada no ha hecho otra cosa que dar cumplimiento a los principios generales incorporados expresamente a nuestro Código Civil y Comercial (CCyC), estableciendo que los casos deben ser resueltos a la luz de -entre otras normas- las Leyes aplicables (art. 1°), las que asimismo son obligatorias para todos los que habitan el territorio de la República (art. 4°).

Es dable recordar que en el rechazo del planteo de incompetencia, resuelto por Sentencia n° 2023-D-22 de fecha 04/05/2023 (I0018), ya se había advertido que por imperio del art. 63° de la Ley de Defensa del Consumidor, para el transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente la normativa de consumo.

Es decir que, al mencionar los arts. 141°, 142°, 150° y c.c. del Código Aeronáutico -Ley 17.228- la A Quo no hizo otra cosa que resolver aplicando el derecho vigente y aplicable al caso.

No es cierto entonces que este Tribunal hubiese resuelto que el derecho consumeril hubiese desplazado al derecho aeronáutico.

En comentario al art. 63° antes referido, la doctrina ha dicho que son extraordinarios los casos que justifican el apartamiento total de una norma

de orden público como la LDC, por lo que el régimen de exclusión debe ser interpretado en la forma más restrictiva posible (SHINA Fernando E., “Ley de Defensa del Consumidor Comentada. Análisis doctrinal y jurisprudencial”, pág. 761. Editorial Hammurabi Depalma).

Dicho de otra forma, siempre que el caso involucre o se relacione con la actividad aeronáutica civil aerocomercial, será de aplicación el Código Aeronáutico en todos los casos, independientemente de que opere o no la exclusión de la LDC por aplicación del mentado art. 63°. Así, no existiendo un conflicto de transporte aerocomercial, o que involucre distintas jurisdicciones, o que afecte la soberanía nacional, de tal forma que torne operativa la preceptiva invocada, será entonces el derecho consumeril el que vendrá a integrar la normativa aeronáutica.

Por lo expuesto, en razón de que la competencia jurisdiccional nada tiene que ver con el derecho aplicable al caso, no existe razón para limitar la aplicación integrada de todo el derecho vigente, de forma armónica con los derechos y posturas de las partes.

V.3.2.- En un segundo orden, la recurrente se agravia por lo que entiende una valoración parcializada del grado respecto a la prueba producida en autos, con la finalidad de acreditar la causa de la cancelación del vuelo.

En este sentido, la demandada centra su queja en que la resolución hubiere desvalorizado la prueba informativa y la pericial informática, como medios para acreditar la existencia de un supuesto de fuerza mayor que a su criterio justificó la cancelación del vuelo.

Así propuesto, la crítica carece de chances para prosperar, por varias razones distintas.

En primer lugar por cuanto la prueba alegada no resultó idónea para tener por acreditada la existencia de dificultades meteorológicas el día del vuelo y que a su vez ello hubiese sido el motivo de la cancelación.

Por el contrario, lo que en todo caso se acreditó con esta prueba, es que el

vuelo efectivamente se canceló -informativa de Aeropuertos Argentina 2000 agregado el 31/10/2023 (I0032)-, en tanto que la única prueba que vincula la cancelación con dificultades meteorológicas, se corresponde a un informe emitido por la propia demandada -incorporado en fecha 20/10/2023 (I0029)-. Por ese mismo motivo, al haber sido emitido por la accionada, es que la informativa carece de fuerza probatoria y convicción, circunstancia valorada por el grado en idéntico sentido.

Por otro lado, la pericial informática en todo caso verificó la autenticidad de los e-mails acompañados por la parte actora, de cuyo contenido surge que la compañía aérea le comunicó a las 14:18 hrs. del viernes 11 de octubre de 2019 que su vuelo AR2631, programado para las 16.50 hrs. había sido “cancelado”, sin expresar los motivos de la decisión.

En estos mismos correos electrónicos se le comunicó al actor que, en el caso de requerir mayor información, debía comunicarse al *call center* de la empresa.

Sabido es que en materia de consumo rige el principio de la carga dinámica de la prueba (conf. Arts. 40° y 53°, tercer párrafo, de la LDC), por lo que debió ser la accionada quien debió aportar mayores medios probatorios emitidos por terceras personas a fin de acreditar la efectiva existencia de una causal de fuerza mayor inimputable al proveedor del servicio. Al no haberlo hecho, siendo la demandada la parte más fuerte de la relación de consumo y quien claramente estaba en mejores condiciones de hacerlo, debe soportar las consecuencias de su propia inactividad procesal.

En conclusión, no habiendo mediado arbitrariedad de sentencia o incongruencia, el agravio debe ser desestimado.

V.3.3.- A modo de tercer agravio, se plantea que la sentencia es arbitraria al haber tenido por probado que, como consecuencia de la cancelación del vuelo, el actor viajó en su vehículo, extremo que se denuncia apoyado únicamente en los dichos de un testigo que fue impugnado, y sin que

existan otros medios de prueba sobre el particular. Afirma el recurrente que, por esta razón, no corresponde compensar ni el daño directo ni el moral.

Comienzo por señalar que el agravio no podrá prosperar en tanto la crítica no se afinca en la existencia de una prueba en sentido contrario a lo relatado por el actor y que hubiese sido soslayada por el grado. Por el contrario, el agravio se apalanca en la mera negativa de veracidad de la documental acompañada por el accionante y en la relativa fuerza convictiva de la testimonial producida.

Del repaso de la resolución en crisis, infiero que la recepción del viaje del actor en su propio vehículo, como una circunstancia efectivamente ocurrida, se verificó no como consecuencia de prueba directa sino como una conclusión establecida a partir de presunciones extraídas de distintas circunstancias.

En primer lugar, la sentenciante valoró la testimonial de un amigo del actor que participó del mismo viaje, sin asignarle carácter de plena prueba en vista de la relación personal existente entre ambos.

Luego, tuvo en cuenta la documental acompañada por el propio actor (comprobantes de distintos gastos efectuados durante el viaje: nafta, peajes y control fitosanitario, refrigerio). Y aclaró que, si bien estos fueron desconocidos por la demandada sin que hubiesen sido objeto de refrendo mediante prueba supletoria, son concordantes con las fecha de viaje y los dichos del testigo.

Sumado a lo anterior, la A Quo ponderó, como de público y notorio, la escasez de alternativas de transporte desde la ciudad de Viedma a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), como una limitante concreta para suplir de forma inmediata, la inesperada cancelación de un vuelo contratado con antelación.

Finalmente, el grado sopesó la prueba pericial informática producida

(informes de fecha 08/05/2024, y 21/05/2024) exponiendo que recién pudieron hacer uso de los tickets cancelados -tomando una nueva fecha de viaje- el 02/11/2019 con regreso el 03/11/2019 -código de reserva es QTFBMR-. Vale decir, pasada la fecha de efectuado el viaje por tierra en vehículo propio. No obsta a la conclusión que se arriba, el que finalmente el actor y su familia no hayan hecho uso de los tickets reprogramados.

De esta manera, me resulta evidente que a partir de la valoración conjunta de todas estas circunstancias y aplicando la sana crítica, la A Quo pudo presumir válidamente y con grado de certeza, que el relato del actor era veraz.

Como señala el profesor Osvaldo Gozaíni, para que las presunciones sean descartadas es necesario que se contradigan con prueba plena con virtualidad suficiente para enervar las conclusiones extraídas de aquellas (“La prueba en el proceso civil de Río Negro”, pag. 223. Sello Editorial Patagónico).

Así, no existiendo prueba directa que permita desvirtuar los hechos relatados por el actor en el escrito de inicio, la demandada no puede agravarse invocando insuficiencia probatoria cuando, aquella, tenía la posibilidad y el deber de colaborar ofreciendo los medios necesarios para esclarecer la cuestión debatida en juicio (conf. Art. 53º, tercer párrafo de la LDC).

V.3.4.- Como cuarto agravio, la accionada argumenta que la cancelación de vuelos a último momento no puede ser fundamento de la violación del deber de información ya que esta es una característica propia de la actividad de transporte aeronáutico. Señala que, justamente por ello, el Código Aeronáutico estipula que no corresponde compensar a los pasajeros por la cancelación de vuelos cuando ello se debe a razones meteorológicas, en vista de que por sobre cualquier otra cosa, prima el valor seguridad.

Además se dice que no existió falta de información por qué el pasajero

recibió la notificación de cancelación y que se posibilitó un cambio de fechas.

A mi modo de ver, esta crítica contiene una mera discrepancia subjetiva con lo decidido por el grado, en tanto no ha logrado desbaratar -en concreto- el razonamiento y conclusiones de la sentencia, o bien demostrar la arbitrariedad de lo decidido.

Obsérvese que para decidir con lo hizo, la A Quo valoró que la comunicación de cancelación del vuelo remitida al pasajero, no brindaba ningún otro detalle al respecto, derivándolo a comunicarse a un *call center* “para mayor información”.

Es decir que, la notificación cancelatoria misma, constituye una confesión expresa del incumplimiento del deber de información -cierta, clara y detallada de todo lo relacionado a la cancelación- que era obligatoria para la accionada (conf. Art. 42° CN; Arts. 4° y c.c. LDC; arts. 1097°, 1100° y c.c. del CCyC).

Justamente esto fue lo que valoró el grado cuando señaló que la comunicación no especificaba la causa de la cancelación ni informaba sobre los derechos del usuario del servicio contratado frente a esa situación, ni si el vuelo sería reprogramado, o si, en su caso, se brindaría la posibilidad al actor de acceder a algún otro medio de transporte, etc.

Frente a estas circunstancias acreditadas en autos -o por lo menos no controvertidas eficazmente-, el incumplimiento a los deberes de información y trato digno, se presenta de modo manifiesto.

Por lo demás, resulta inconducente que la aerolínea pretenda eludir su responsabilidad so pretexto de contar con un *call center* cuando, sabido es en base a las máximas de la experiencia, que por colapsarse, resulta imposible comunicarse con los proveedores de servicios cuando la interrupción es general o muy extendida entre los usuarios.

V.3.5.- En quinto orden, la recurrente sostiene que la cancelación a último

momento se debe a que las aerolíneas tratan de evitarlas, hasta que no queda más remedio. Y que no existió daño resarcible por cuanto se cambiaron las fechas de los pasajes, no habiendo sido utilizados voluntariamente por el actor.

Esta crítica tampoco podrá prosperar por cuanto la sentencia no condenó al pago de los pasajes no utilizados, rubro que tampoco fue reclamado por el accionante, sino por haberle cobrado al consumidor una tarifa adicional para utilizar el vuelo cancelado en igual tramo cuando, como se acreditó en autos, el incumplimiento le era imputable a la prestadora del servicio (conf. Res. N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación) ya que no logró probar que la cancelación se debió efectivamente a factores climáticos.

V.3.6.- El sexto y último agravio, correrá idéntica suerte que las anteriores críticas, es decir que será rechazado.

En cuanto a las razones invocadas por la accionada en orden a la imposibilidad de aplicar el plexo protectorio consumeril al mercado aerocomercial, remitimos a lo ya expuesto en el anterior párrafo “V.3.1”, en cuyo desarrollo hemos expuesto el carácter excepcional de la restricción del art. 63° de la LDC y la aplicación supletoria del derecho de consumo a este tipo de contratos.

Cabe agregar que, cuando el legislador nacional ha querido limitar las condenas punitivas en el transporte aéreo, así lo ha hecho expresamente.

Tal es lo que ocurre con el transporte aéreo “internacional”, en cuyo marco se encuentra prohibida toda indemnización punitiva por imperio del art. 29° del “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional”, suscripto en la ciudad de Montreal (Canadá) el 28 de mayo de 1999, incorporado a nuestro ordenamiento jurídico nacional mediante Ley N° 26.451.

Por lo demás, la procedencia del daño punitivo no requiere como requisito

de procedencia la existencia de un daño tal lo postulado por la recurrente, sino, como viene sosteniendo uniformemente este Tribunal (Sent. Def. n° 2026-D-2 de fecha 4/02/2026, dictada en autos “AGUIRRE MARIANELA C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO (VIRTUAL)” Expte. SA-01243-C-0000, entre muchas otras), a la luz del art. 52° bis de la LDC, basta la petición de parte y la verificación de un incumplimiento legal o contractual, extremos reunidos en el proceso bajo tratamiento.

V.4.- COSTAS Y HONORARIOS POR LA SEGUNDA INSTANCIA:

Las costas de la presente instancia, atendiendo a que el recurso se rechaza en su totalidad, se imponen en cabeza de la demandada recurrente, aplicando el principio objetivo de la derrota (art. 62°, primer párrafo, del CPCC).

Se propone regular los honorarios profesionales con motivo del presente recurso, atendiendo a la naturaleza de la cuestión, la labor desarrollada y el resultado obtenido, a los Drs. Carlos Aiassa y Valeria Silva -conjuntamente- en el 25% y al Dr. Juan Ignacio Santos en el 35%, en ambos casos a calcular sobre los establecidos en instancia de origen, de acuerdo con lo establecido en los Arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212.

VI.- SOLUCIÓN PROPUESTA

En función de todo el desarrollo expuesto, en los términos de los arts. 146°, 246°, 248° y c.c. del CPCC (Leyes 5777 y 5780) propongo al acuerdo: I) No hacer lugar al recurso de apelación incoado por Aerolíneas Argentinas S.A., en fecha el 10/09/2024 (E0042) y, en consecuencia, confirmar en todos sus términos la sentencia definitiva de fecha del 04/09/2024 (I0054), dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 1 de Viedma; II) Imponer las costas de la presente instancia recursiva a la demandada recurrente (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780); III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta

segunda instancia, a los Drs. Carlos Aiassa y Valeria Silva -conjuntamente- en el 25% y al Dr. Juan Ignacio Santos en el 35%, en ambos casos a calcular sobre los establecidos en instancia de origen (arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212).- **MI VOTO.-**

A igual interrogante la **Dra. María Luján Ignazi** dijo:

Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación, por compartir los argumentos por él otorgados, sufragando en igual sentido.

A igual interrogante el **Dr. Ariel Gallinger** dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, por mayoría, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I) No hacer lugar al recurso de apelación incoado por Aerolíneas Argentinas S.A., en fecha el 10/09/2024 (E0042) y, en consecuencia, confirmar en todos sus términos la sentencia definitiva de fecha del 04/09/2024 (I0054), dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 1 de Viedma.-

II) Imponer las costas de la presente instancia recursiva a la demandada recurrente (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780).-

III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta segunda instancia, a los Drs. Carlos Aiassa y Valeria Silva -conjuntamente- en el 25% y al Dr. Juan Ignacio Santos en el 35%, en ambos casos a calcular sobre los establecidos en instancia de origen (arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212).-

IV) Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme Art. 120° CPCC (Leyes 5777 y 5780) y, oportunamente, remítanse los autos al organismo de origen.-

GUSTAVO J. BRONZETTI NUÑEZ - PRESIDENTE, LUJÁN

**IGNAZI - JUEZA, ARIEL GALLINGER - JUEZ. ANTE MI: ANA
VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-**