

Viedma, 4 de septiembre de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Los presentes obrados caratulados “**SANTOS JUAN IGNACIO C/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**”- **EXPTE. N° VI-04910-C-0000**, puestos a despacho a los fines de resolver, de los que

**RESULTA:**

I.- En fecha 27/05/2022 se presenta Juan Ignacio Santos, por derecho propio, e inicia acción por daños y perjuicios, en el marco del derecho del consumidor, contra la empresa Aerolíneas Argentinas SA, por la suma de \$1.116.795,43, en concepto de daño directo, daño moral y daño punitivo.

Expone los hechos en los que funda la acción, y en ese sentido manifiesta que intentó comunicarse con la empresa demandada los días 24 y 27 de septiembre del 2019 a los fines de modificar dos pasajes que había abonado con su tarjeta, los cuales iban a ser utilizados por su mujer y su hija los días viernes 11 de octubre de 2019 (tramo Viedma-Buenos Aires) y 14 de octubre de 2019 (tramo Buenos Aires-Viedma), y no fue atendido en el call center, por lo que realizó un reclamo de forma *online*, que fue contestado, y luego pudo comunicarse telefónicamente el día 30/09/2019, momento en que le informaron que él había aceptado las condiciones de contratación respecto a que no podían ser modificados los pasajes, aunque luego de recorrer las pantallas no se encontraban tales condiciones.

Expone que llegado el día viernes 11/10/2019, día programado para viajar, en el vuelo AR2631, tramo Viedma - Buenos Aires, en el horario de las 16.50h, que arribaría a Buenos Aires a las 18h, siendo las las 14:18 h recibió un correo electrónico de Aerolíneas Argentinas por el cual le informaban que su vuelo había sido cancelado, y que, para el caso de requerir mayor información, debía comunicarme al *call center*.

En tal sentido, relata que debido a las malas experiencias, después de 15 minutos de espera, cortó sabiendo que era casi imposible que lo atiendan, atento a la cantidad de vuelos cancelados y/o reprogramados que estaban sucediendo en ese momento.

Indica que debido a esa cancelación, tuvo que viajar en su camioneta, junto a un amigo al que le sucedió la misma situación con la cancelación y debió recorrer en dicho medio de transporte mil kilómetros, para llegar a Buenos Aires. Señala que en virtud de que se

vio obligado a viajar en su camioneta, también perdió el vuelo del lunes 14/10/2019, ya que debía volver en la misma camioneta, y su mujer e hijas tampoco tomaron ese vuelo, ya que retornaron con él en el vehículo.

Manifiesta que al viajar en dicho medio tuvo que afrontar gastos mucho mayores a los que había considerado, en concepto de nafta, café, comida, peajes, etc., y también perdió el valor del alquiler de un auto para manejar en Buenos Aires, junto con dos sillas para bebés.

Sostiene que al regreso, y sin haber recibido ningún otro tipo de comunicación por parte de la demandada respecto a la cancelación de su vuelo del 11/10/2019, se comunicó con el *call center* de Aerolíneas Argentina, el 16/10/2019 y en dicha oportunidad le informaron que el tramo Buenos Aires-Viedma fue cancelado por cuestiones climáticas, y por ello también se canceló el tramo Viedma-Buenos Aires.

A continuación refiere que en fecha 23/10/2019 se comunicó telefónicamente para solicitar el reconocimiento de los pasajes y le informaron que debía abonar la diferencia de tarifa, por la suma de \$26.274,79.

Seguidamente expone respecto a las infracciones a la ley de Defensa del Consumidor cometidas por la empresa demandada que detalla: indigna atención y falta del deber de información, y finalmente ofrece prueba y peticiona en concreto.

II.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, se presenta en fecha 06/07/2022 la demandada Aerolíneas Argentinas SA, por apoderada. Niega los hechos expuestos por el actor, y la documentación acompañada. Opone excepción de incompetencia.

Expone su versión de los hechos y en tal sentido señala que el actor emitió los tickets para volar el 11/10/2019 en el vuelo AR2631 de Viedma - Buenos Aires, que fue cancelado debido a cuestiones meteorológicas que hicieron imposible la realización del vuelo y dicha circunstancia resulta una causa ajena a la empresa ya que implica que los vuelos se cancelen por fuerza mayor, sin que exista responsabilidad alguna que le sea imputable.

Refiere que luego el actor mediante comunicación con la empresa de fecha 23/10/2019 remarca sus billetes para volar el 02/11/2019 en el vuelo AR2631 con regreso el día 03/11/2019 en el vuelo AR2630, sin realizar reclamo alguno, abona la diferencia de tarifa que correspondía dadas las condiciones tarifarias de su vuelo, sin que existiera

reclamo temporal alguno, y llegada las fechas de sus viajes -02/11/2019 y 03/11/2019- los pasajeros no utilizaron dichos tickets, ni se presentaron en el aeropuerto. Indica que los tickets del actor quedaron abiertos, aunque nunca fueron utilizados.

Seguidamente, rechaza los rubros de daños reclamados.

Por último, acompaña documental, ofrece prueba y concreta su petitorio.

3.- En fecha 17/10/2022 se resuelve rechazar la excepción de incompetencia interpuesta por la demandada, con costas a la accionada vencida, sentencia interlocutoria que quedó firme luego de que la Cámara de Apelaciones de Viedma declarara desierto el recurso de apelación interpuesto por la accionada.

4.-En fecha 20/09/2023 se realizó la audiencia preliminar y se proveyó la prueba ofrecida, que fue diligenciada conforme certificación de fecha 12/06/2024. Asumida la titularidad de la Unidad Jurisdiccional N° 1 me avoqué en estas actuaciones en fecha 20/12/2023. Clausurado el período probatorio, alegó la parte actora en fecha 03/07/2024 y se llamó autos para sentencia en fecha 01/08/2024, providencia que se encuentra firme y motiva la presente; y

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- La cuestión debatida.**

De acuerdo a como ha quedado trabada la litis, la cuestión a decidir consiste en determinar si, en el marco de la relación contractual de consumo que ha unido al actor como consumidor, con la demandada Aerolíneas Argentinas SA como proveedora, se ha producido por parte de esta última el hecho generador de responsabilidad invocado en el marco del microsistema del Derecho del Consumidor.

Concretamente, la cuestión nuclear radica en la posible responsabilidad de Aerolíneas Argentinas SA ante la cancelación del vuelo AR2631 contratado por el actor para el día 11/10/2019, trayecto desde Viedma a la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, debo determinar si se encuentra probada la violación del deber de información y trato digno al consumidor, y en su caso, proceder a la determinación de la reparación correspondiente, detallando los rubros que puedan corresponder.

### **II.- El derecho aplicable.**

Preliminarmente cabe precisar que es de aplicación la normativa específica prevista en el Código Civil y Comercial de la Nación y en la ley de Defensa del Consumidor.

Se consagra y regula expresamente los contratos de consumo tanto en el Código Civil y Comercial (Libro Tercero, Título III) como en la [Ley 24.240](#) y modificatorias.

Asimismo, el art. 63 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que para el transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente la normativa de consumo.

Por su parte, atento a que el presente caso ha sido planteado en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24240), cabe recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica *in favor debilis*.

Entendió la Corte Suprema de Justicia que "... la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional". (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re "Caja de Seguros S.R.L. c/ Caminos del Atlántico S.R.L.C.V.", sent. del 21-III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, "Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. - FEMEDICA- c DNCI - DISP 1270/03", sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles (conf. ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CCyC).

Además reparo, antes de ingresar al tema a decidir, que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una doble protección, no sólo preventiva por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, sino que frente al aumento de su condición de vulnerabilidad, la tutela debe extenderse además a la protección de su vida, salud, dignidad, intereses económicos, información adecuada, educación de sus

derechos y el acceso en condiciones continuas de bienes y servicios necesarios para satisfacer sus derechos e intereses.

Al respecto se ha dicho: “La evolución económica y social ha conducido al fenómeno de la gran empresa y la ampliación del número de los consumidores de bienes y servicios que aquélla produce. Este tráfico económico cada vez más acelerado se ha convertido en un tráfico de masa... la gran empresa perdió la negociación singular con cada uno de sus clientes...el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias sino que éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual, lo que ha facilitado en algunos casos la inserción de cláusulas que generaban un evidente perjuicio para la parte más débil de la relación y acrecentaban aún más el desequilibrio contractual.” (Conf. Tratado de Derecho Comercial, dirigido por Ernesto Martorell, t. II y Contratos Comerciales Modernos dirigido por Juan Carlos Pratesi (h.). 1ª ed., Buenos Aires, La Ley, 2010.).

Lo expuesto tiene como consecuencia la limitación de la libertad contractual, lo que tendrá repercusión en el aspecto sinalagmático relacionado con la ausencia de igualdad de condiciones para negociar cláusulas por parte del consumidor frente al proveedor, siendo el mecanismo de equilibrio del sistema todo el marco normativo de defensa del consumidor con origen constitucional.

### **III.- Análisis y solución de la controversia.**

La cuestión nuclear controvertida, según las manifestaciones de las partes y la prueba reunida es dilucidar si la demandada debe responder por el incumplimiento atribuido por la cancelación del vuelo contratado por el actor, y el deber de información y trato digno al consumidor como obligación legal accesoria en relación a ese hecho.

Por lo tanto, no resultan controvertidos los hechos expuestos en cuanto a la existencia de la reserva y contratación referida, como así tampoco en cuanto a la cancelación del vuelo en cuestión, sino que la disputa surge respecto a la falta de información debida en forma clara y detallada al momento de comunicarse al actor la cancelación del vuelo, cuando se encontraba este en el aeropuerto aguardando para abordar, y respecto al cumplimiento por parte de la empresa de ofrecer al consumidor las opciones pertinentes a fin de conocer cómo proceder ante la frustración del viaje.

Además, corresponde establecer si la causal alegada por la accionada (condiciones

meteorológicas/fuerza mayor) resulta suficiente a los fines de exonerarse de responsabilidad, en los términos de la normativa vigente en materia de navegación aeronáutica, así como la aplicación supletoria del derecho del consumo.

De los *e-mails* acompañados como prueba documental por el actor, -cuya autenticidad ha sido demostrada por medio de la pericial informática producida-, surge que la compañía aérea le comunicó a las 14:18 h del mismo viernes 11 de octubre de 2019 que su vuelo AR2631, programado para las 16.50 h había sido cancelado. Además se le comunicó que para el caso de requerir mayor información debía comunicarse al *call center* de la empresa.

En primer lugar, advierto de dicha comunicación que no se brinda ningún otro detalle de información al respecto ni se especifica la causa por la que se procede a la cancelación. Tampoco se le informa sobre los derechos del usuario del servicio contratado, si el vuelo sería reprogramado, o si, en su caso, se brindaría la posibilidad al actor de acceder a algún otro medio de transporte.

Respecto a este extremo, la demandada Aerolíneas Argentinas SA sostuvo en su contestación de demanda que la causal de suspensión del vuelo se debió a una cuestión meteorológica, aunque no ha producido prueba que permita acreditar tal circunstancia.

No dejo de advertir que en la pericial informática, punto 2) de la accionada surge que según lo consultado en el sistema de gestión *MicroStrategy*, en el informe CAC x N° de vuelo, el vuelo 2631 del 11/10/2019 se canceló por cuestiones meteorológicas. Luego, del responde a la prueba informativa dirigida a la empresa accionada surge que ésta refirió la existencia de un temporal sobre tormentas que cayeron desde la madrugada hasta casi el mediodía del *sábado* 12/10/2019. No obstante, ello no ha sido debidamente acreditado más que con dichos *links*.

Asimismo, debo valorar, sin perjuicio de la concurrencia o no de los impedimentos meteorológicos, que la causal de cancelación del vuelo no fue debidamente notificada e informada al consumidor, siendo ello relevante a los fines de que pueda conocer las opciones con las que contaba para, en su caso, poder concretar el viaje por otro medio, o aguardar una posible reprogramación.

Entonces, de las constancias probatorias se advierte que Aerolíneas Argentinas SA, informó en estos autos (en fecha 20/10/2023, y 28/11/2023) que el 11 de octubre de

2019 hubo una contingencia por meteorología en la ciudad de Buenos Aires, afectando la operación, generando cancelaciones y la necesidad imperiosa de readecuar la programación.

Y consultada mediante oficio para que detalle el procedimiento que se tomó a los fines de informar a los consumidores que no pudieron viajar en el vuelo AR2631, contestó que: cuando se cancela un vuelo con pasajero en aeropuerto se les informa de la situación, aunque desconocen en este caso puntual como se procedió. Y agregó que atento al transcurso del tiempo no cuentan con registros del año 2019 referido a cancelación de vuelos.

También tengo en cuenta la documental acompañada por Aerolíneas Argentinas SA, en fecha 26/09/2023, que da cuenta de las comunicaciones internas en la empresa mediante *e-mails*, en las que constan los reclamos vía correo electrónico del actor para que le otorguen los pasajes con fecha abierta en compensación por el vuelo cancelado.

Por su parte, de la prueba pericial informática producida (informes de fecha 08/05/2024, y 21/05/2024) surge que a raíz de la cancelación los pasajeros dejaron el ticket abierto, y el 23/10/2019 toman una nueva fecha de viaje para el 02/11/2019 con regreso el 03/11/2019, cuyo código de reserva es QTFBMR. Además surge que según lo consultado en el sistema ECOFIN, el 02/11/19 el vuelo 2631 operó normalmente pero los pasajeros no se presentaron.

En ese sentido, refiero que el artículo 141 del Código Aeronáutico, Ley 17228 prescribe que el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipajes o mercancías. Por su parte, el artículo 150 de dicho cuerpo normativo dispone que si el viaje previsto no se hubiese realizado, el pasajero tiene derecho al reembolso de la parte proporcional del precio del pasaje por el trayecto no realizado y al pago de los gastos ordinarios de desplazamiento y estadía, desde el lugar de aterrizaje al lugar más próximo para poder continuar el viaje, en el primer caso, y a la devolución del precio del pasaje en el último.

Finalmente, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 12, inciso a) de las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo aprobadas por la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, modificada por la Resolución N° 203/13 de la ANAC, que establece que si debido a circunstancias operativas, técnicas, meteorológicas o de índole comercial, el transportador cancela un

vuelo 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.

A su vez, el transportador quedará exento de proporcionar los mentados servicios incidentales (refrigerio, hospedaje, traslado y transporte hacia y desde el aeropuerto) a sus pasajeros en los supuestos en que como consecuencia de circunstancias meteorológicas se cancele o demore el vuelo, se demore la entrega del equipaje, no se pueda hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero o se pierda un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada.

No obstante, en estos casos, el transportador deberá arbitrar todos los medios a su alcance a fin de que el pasajero reciba información adecuada y veraz sobre las demoras ocasionadas por dichas circunstancias, hasta tanto suministre o reanude el servicio o sea reencaminado a través de los servicios de otro transportador o medio alternativo de transporte.

Finalmente, en una relación de consumo, la Ley de Defensa del Consumidor también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. “El concepto carga dinámica de la prueba o prueba compartida consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 01/04/2015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. 40, último párrafo: “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en referencia al prestador del servicio.

También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. En estos términos, “corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares, por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. (“Aspectos procesales”, cit. LL 2010- C-1281 y sgtes.).

**b)** Entonces de las circunstancias expuestas, encuentro que se ha demostrado, en primer lugar, el incumplimiento del deber de información por parte de la demandada Aerolíneas Argentinas SA, toda vez que a la luz de la prueba producida y la implicancia de las normas referidas a la carga de la misma, lo que hace pesar su ausencia sobre la demandada -altamente especializada y profesionalizada -, la falta de demostración de que se hubiera transmitido al actor información cierta, clara y detallada de su parte respecto de las circunstancias en que era cancelado el vuelo que esperaba abordar, y el modo de proceder como consecuencia, según los términos de la contratación, conforme art. 4 de la LDC, llevan a concluir que el actor como parte débil de una relación consumeril asimétrica se ha visto afectado por parte de la empresa por la falta de información adecuada.

En cuanto al deber de información el artículo 4° de dicha de la ley 24.240 prevé que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. Información que debe ser gratuita y, con claridad necesaria que permita su comprensión.

Por su parte el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1094, dice en cuanto a

la interpretación y prelación normativa que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. Y en caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

En igual sentido tuitivo el art. 1095 del CCyC en cuanto a la interpretación del contrato de consumo, dice que se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.

Asimismo, la información al consumidor debe brindarse en todas las etapas, y actúa no sólo en la etapa precontractual sino también durante la ejecución del contrato: “Esta obligación se extiende durante la relación de consumo. Abarca todo el iter contractual y aún luego de la conclusión se éste. En la etapa precontractual persigue que el usuario sea correctamente instruido antes de concretar la operación para así poder prestar un consentimiento lúcido, pudiendo prever las vicisitudes del vínculo jurídico. Luego debe contribuir a la ejecución del contrato (utilización del producto o servicio, etc.)” (Nager, María Agustina, *El Derecho a la información*, en L.L. CABA, 2012, P. 41; obra op. citada p. 47).

Por su parte, en el presente caso, producida la cancelación del vuelo, y comunicada al pasajero alrededor de dos horas antes de su partida, no se acreditó ni se informó la causal de la misma, para que eventualmente pudiese ser considerada o no un supuesto de fuerza mayor que la exonere de responsabilidad. Es así que aún de los registros e informes producidos no surge demostrado que la causa de la cancelación haya sido por cuestiones climáticas o meteorológicas, y pudo haber sido dispuesta por una cuestión de preferencia comercial.

Así, de todo lo expuesto hasta aquí se sigue que, en función de la valoración integral de la prueba, en base al principio de la sana crítica racional, encuentro acreditado el incumplimiento por parte de la demandada Aerolíneas Argentinas SA, por infracción legal del deber de información en los términos del art. 4 de la ley 24.240.

Debo recordar que “Es necesario precisar, que la información constituye en sí misma un resultado que deberá acreditar, quien deba cumplir la obligación, en caso contrario, existirá una presunción de incumplimiento, que acarreará la correspondiente

responsabilidad en forma autónoma e independiente de los daños económicos y/o morales que pudieran producirse. ...el obligado a suministrar la información, quien debe probar que informó, puesto que los hechos negativos (falta de información), solo pueden ser probados mediante un hecho positivo, que únicamente la empresa proveedora está en condiciones de acreditar.” (conf. Weingarten, Celia y Gherzi Carlos A, Tratados de Daños Reparables. Código Civil y Comercial de la Nación. 2da. Edición actualizada y ampliada. Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016.Tomo II. Pág. 22.-).

De tal manera, surge evidente la falta al deber de información prescripto en el art. 4 de la LDC, y a su vez el incumplimiento del objeto principal del contrato que era el viaje aéreo, sin que se haya demostrado una causal de fuerza mayor eximente, y por consiguiente, la responsabilidad de la demandada proveedora en cuanto al incumplimiento del deber legal contractual.

Asimismo en interpretación armónica de los arts. 4 y 10 bis de la LDC, el consumidor tiene derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que correspondan.

Sentado lo expuesto, cabe puntualizar que en los supuestos en que la compañía de transportes ofrece sus servicios al público y promete efectuar los viajes en determinados lapsos y con ciertos horarios de partida, asume el deber jurídico de extremar su diligencia para respetar los términos de su oferta, asistiéndole derecho a los usuarios a que dicho compromiso sea cumplido, habida cuenta que el negocio del transporte aéreo no justifica por particular que sea el ámbito en el que se desarrolla, la desconsideración de los derechos de los usuarios "salvo extremos insuperables" (CNF. Civ. y Com., Sala II, causa 5667/93 del 10.4.97).

Desde esta perspectiva, es apropiado destacar que el Código Aeronáutico expresamente dispone que el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros y sólo se puede eximir si prueba que él o sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas (arts. 141 y 142 ya citados), disposiciones que en idéntico sentido se encuentran contempladas en la Convención de Varsovia de 1929 (arts. 19 y 20), y en la Convención de Montreal de 1999 (arts. 19 y 20); por lo que corresponde analizar si en el presente caso la demandada ha tomado todas las medidas para evitar el daño, a los fines de eximirse de la responsabilidad que se le imputa.

A tal fin, como se dijo, de las pruebas producidas en autos no surgen acreditadas circunstancias climatológicas excepcionales y/o que tornaran peligrosa la aeronavegación.

En función de lo expuesto, no habiéndose demostrado una causal eximente de la inejecución del contrato de transporte aéreo de pasajeros, sus consecuencias patrimoniales pesan sobre la obligada en forma ineludible, debiendo responder por las consecuencias inmediatas y necesarias de tal obrar conforme los daños que según la normativa vigente corresponda en el caso fijar.

En relación los conceptos reclamados debemos señalar que sin daño no hay responsabilidad civil, por lo que se halla a cargo de quien pretende ser resarcido, probar la existencia del perjuicio y su relación causal con el hecho de la persona a quien se le atribuye su producción de tal modo, es claro que en el caso corresponde al damnificado acreditar la existencia del daño que alega y la referida conexión causal entre el incumplimiento imputable del deudor y el perjuicio que sostienen haber experimentado.

Al respecto, corresponde recordar que, tratándose de un supuesto de responsabilidad contractual se rige por el CCyC, la LDC y la normativa aeronáutica citada, y en segundo lugar, debe destacarse que en virtud del carácter resarcitorio que se reconoce a cada rubro, como principio es necesaria la prueba de su existencia, quedando el damnificado relevado de la carga de esa prueba, únicamente cuando el daño resulta de las mismas circunstancias del caso.

#### **IV.-Los daños reclamados.**

A continuación, debo analizar entonces la procedencia de los rubros requeridos.

En ese sentido, el actor solicita como rubros cuya indemnización pretende los conceptos de daño moral, daño directo y daño punitivo.

Como se anticipó, además del CCyC, la procedencia de los daños y perjuicios irrogados al consumidor se encuentran especialmente previsto en el art. 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor el que establece que el consumidor puede exigir el cumplimiento forzado de la obligación, aceptar otro producto/servicio o bien rescindir el contrato: "Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

En cuanto al daño previsto en el art. 40 bis LDC, como todo perjuicio o menoscabo al

derecho del usuario o consumidor susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

#### **IV.1- Daño moral.**

Por este rubro el accionante reclama la suma de \$350.000.

Fundamenta su petición en el abandono sufrido cuando la demandada decidió cancelar el vuelo que lo llevaría hasta la ciudad de Buenos Aires, que se encuentra a una distancia aproximada de mil kilómetros, sin cumplir con la obligación de arbitrar los medios a su alcance a fin de que reciba información adecuada y veraz sobre las demoras ocasionadas o reencaminarlo a través de los servicios de otro transportador o medio alternativo de transporte.

Para que proceda su reparación debe haberse producido una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de la capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquél al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (conf. Pizarro, Daniel, Daño Moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del derecho, pág.36, cita extraída del fallo de la Sala III de este tribunal “in re” 17/6/08, González y otros c/ Corporación Asistencial S.A.).

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales” (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio

moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

En ese sentido, teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad y la prueba producida en autos de la cual tengo en especial cuenta la falta de información brindada al actor, las evidentes dolencias ocasionadas ante la cancelación del viaje aéreo que lo transportaría hasta la Ciudad de Buenos Aires, así como los inconvenientes ocasionados por la necesidad de tener que buscar por sus propios medios un transporte alternativo en forma urgente y conducir un largo camino de forma imprevista, ante la incertidumbre de no poder concretar el viaje como tenía previsto, agravado por el hecho de que la cancelación se produjo unas dos horas antes de la partida del vuelo. Finalmente valoraré que el accionante transitó además la instancia administrativa ante el Departamento de Defensa del Consumidor de la ART en forma previa sin lograr resultado satisfactorio.

Por todo ello, considero que la pretensión de indemnización extrapatrimonial debe prosperar, y de acuerdo con las previsiones del art. 165 del CPCC, sin dejar de desconocer que no existen parámetros estrictos para determinar su cuantía, considero razonable hacer lugar a este rubro por la suma de **\$350.000**, con más una tasa pura del 8% anual desde la fecha de cancelación del vuelo -11/10/2019- hasta la fecha de la presente.

Ello arroja como resultado la suma de **\$487.280,15** a la fecha de la presente, conforme los parámetros del fallo del STJRN in re “Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/ Ordinario s/Casación” de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89, y devengará desde aquí en más y hasta su efectivo pago, sin perjuicio del plazo previsto para afrontar la condena, sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

#### **IV.2.- Daño directo.**

El actor reclama en función del perjuicio sufrido por la cancelación del vuelo, los gastos del viaje realizado por su propia cuenta en su vehículo. Peticiona gastos por la carga de

nafta y los costos de diferencia que conforme expone tuvieron que abonar por un pasaje que salía una semana y un día después. Además solicita el reembolso de gastos por el alquiler de un auto y sillas de bebé en la ciudad de Buenos Aires que luego no utilizó debido a que se trasladó en su propio vehículo.

De las constancias de autos surge que el actor acompañó con la demanda tickets y facturas por gastos relacionados a carga de combustible y otros gastos efectuados durante el viaje (peajes, café).

Al respecto, si bien dicha documental no puede ser valorada como prueba auténtica toda vez que fue desconocida y cuestionada su autenticidad por la demandada, y no se ha producido prueba subsidiaria o supletoria en relación a ella, el mencionado gasto surge de las mismas circunstancias del caso, por lo que estimo prudente hacer lugar a su reconocimiento. Ello así toda vez que resulta además de público conocimiento que en la ciudad de Viedma no se cuenta con múltiples opciones de medios de conexión con la ciudad de Buenos Aires, para el caso en que se cancele un vuelo en forma inminente a su realización, de manera que es razonable incluir el costo de movilidad extra (nafta, peajes y control fitosanitario, refrigerio).

Por su parte, en cuanto el actor expuso que viajó a la ciudad de Buenos Aires en su vehículo acompañado por un amigo, quien prestó declaración testimonial en autos, y por ello reclamó el 50% de los gastos, estimo hacer lugar a la pretensión, de acuerdo a los comprobantes acompañados, por la suma de \$4.657,73 a la fecha del viaje. A dicho importe debe adicionarse los intereses desde el 11/10/2019 hasta la fecha de la presente, conforme tasa dispuesta por la doctrina legal vigente del STJRN de Río Negro, por lo que utilizada la calculadora oficial del Poder Judicial arroja, a la fecha de la presente, la suma de \$24.352,04.

Luego, no se ha demostrado el gasto relativo al alquiler del automotor para usar en la ciudad de Buenos Aires. Y, en este caso, sí resultaba necesario probarlo atento su especialidad y dado que no puede ser presumido en tanto los conceptos indemnizables con las consecuencias inmediatas y necesarias del incumplimiento contractual, es decir, los mayores costos producidos como consecuencia de la cancelación del vuelo.

Continuando con el análisis del presente rubro, se ha acreditado con la prueba reunida que luego de la cancelación del viaje en cuestión se le reconocieron al actor tres pasajes que quedaron con fecha abierta. Asimismo, la accionada reconoció que el actor abonó la

diferencia de tarifa que correspondía dadas las condiciones tarifarias de su vuelo.

No obstante, sostuvo como fundamento para eximirse de la indemnización de dicho monto (\$26.274,79 abonados el 23/10/2019) que oportunamente no existió reclamo alguno y argumentó que el plazo de prescripción correspondiente es de un año ya que es ese período el tiempo porque el queda abierto el pasaje, conforme la normativa vigente, y al no presentarse y no utilizarlo pierde el derecho de reclamarlo.

Al respecto, destaco que si bien el accionante no podría exigir ahora los pasajes que no utilizó -y tampoco reclama su equivalente- ello no releva a la demandada de responder en virtud de cobrarle una tarifa adicional para poder utilizar el vuelo cancelado en igual tramo, lo que no se encuentra permitido conforme la Res. 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos que prohíbe adicionar cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta cuando se verifique responsabilidad de la compañía en el incumplimiento contractual. Finalmente, cabe referir que el plazo de prescripción anual pretendido no resulta aplicable en tanto se trata de una tarifa indebidamente cobrada y no se reclaman los pasajes abiertos no utilizados.

Por ello, corresponde hacer lugar a la diferencia tarifaria indebidamente percibida por un monto de \$136.733,92 a la fecha del presente -que incluye intereses conforme tasa “Machín”-.

#### **IV.- 3).- Daño Punitivo.**

Por este rubro se reclama la suma de \$679.456,87.

Al respecto, tengo presente que el artículo 52 bis de la Ley 24240 dispone: “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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas

civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el

consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

Finalmente se ha dicho en el precedente “Morant” de la CAV que aun cuando se independiza de la concreción efectiva del daño, no se puede evadir el valor de las prestaciones incumplidas. Este valor es un indicador de la cuantía del daño material, que determina el perjuicio resultante de la infracción.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder frente a la violación de la obligación de brindar información cierta, clara y detallada, así como ausencia de la debida atención y trato digno al consumidor ante la intempestiva comunicación de la cancelación del vuelo.

Por ello, considerando que el instituto posee a la vez una función disuasiva y preventiva, y como advertencia a la accionada para que revise los métodos empleados, y a los fines de que mejoren el sistema de información al pasajero en situaciones similares, de acuerdo al carácter profesional, el grado de especialización y la superioridad técnica de la empresa, que debiera traducirse en un mayor grado de colaboración para con el cliente, estimo prudente de acuerdo con las circunstancias del caso fijar en concepto de la sanción prevista en el art. 52 bis de la LDC una suma de \$400.000 a la fecha de la presente, importe que desde entonces y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago, devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

**V.- Corolario.**

En conclusión, corresponde hacer mayormente lugar 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.

#### **VI.- Costas y honorarios.**

En cuanto a las costas del proceso, en atención a que de la regla general se desprende que quien resulta vencido debe cargar con los gastos que debió realizar su contraria para obtener el reconocimiento de su derecho (CSJN en autos “Brugo, Marcela Lucila c/ Eskenazi, Sebastián y otros s/simulación”, sent. del 10/04/2012), el resultado del mismo y el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 ap. 1 del CPCC, se imponen a la parte demandada vencida.

Con relación a los honorarios profesionales, mérito la labor cumplida, medida por su calidad, eficacia y extensión y la conjugo con el monto por el que prospera la demanda. En consecuencia, toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no alcanzan el mínimo legal, corresponde fijar los honorarios en la suma equivalente a 10 jus para el actor, letrado en causa propia, y 10 Jus + 40%, en conjunto, para los letrados que actuaron en carácter de apoderados de la demandada (conf. arts. 9, 11, 13 y cc. de la ley G 2212; y fallo “Mosquera” de la CAV).

Asimismo regular los honorarios profesionales del perito informático Lic. Gastón Semprini, en la suma equivalente a 5 Jus, (art. 18 ley 5069).

Por su parte corresponde regular los honorarios por la incidencia relativa a la excepción de incompetencia que fuera rechazada, en los términos del art. 34 de la LA en el equivalente a 3 jus para el letrado en causa propia y para los letrados de la accionada en 3 jus + 40% adicional en su carácter de apoderados.

Por los fundamentos expuestos;

#### **RESUELVO:**

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 5 Jus + 40% para el Dr. Juan Ignacio Santos, y la suma equivalente a 5 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.

Julieta Noel Díaz

Jueza