

## Agencia De Viaje Venta De Pasajes Aereos Linea Aerea Quiebra Defensa Del Consumidor Convencion De Bruselas

### JURISPRUDENCIA

Agencia de viaje. Venta de pasajes aéreos. Línea aérea. Quiebra.

Defensa del consumidor. Convención de Bruselas

Se confirma la responsabilidad de una agencia de viajes por la venta de pasajes de una línea aérea que quebró al poco tiempo, pues recae sobre aquella el deber de responder por la adecuada ejecución de las obligaciones asumidas contractualmente, debiendo haberse cerciorado de la situación de la compañía previo a recomendarla.

En Buenos Aires, a los 5 días del mes de julio de dos mil dieciséis, reunidas las señoras juezas de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?FIELD TAMARA Y OTRO C/ EDITANDO S.R.L. S/ ORDINARIO?, en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, Ana I. Piaggi, y Matilde E. Ballerini. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La señora Juez de Cámara Doctora María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero dijo: I. La Causa: Tamara Field y Juan Pablo Russo promovieron demanda de daños y perjuicios contra Editando SRL, en su carácter de titular de la agencia de viajes ?Viajobien.com? por la suma de \$ 40.550. Relataron que en el verano del año 2010 los actores con mucho sacrificio decidieron viajar a Europa, y adquirieron los pasajes aéreos a la empresa demandada. El 31 de agosto de 2009, en las oficinas de ?Viajobien.com? le recomendaron adquirir un vuelo chárter de ?Air Comet? que partía el 21 de enero de 2010 y regresaba el 10 de febrero de 2010 por un costo de U\$S 980, según recibo N° ... Expusieron que en ningún momento la agencia de viajes alertó de la situación de ?Air Comet?, la cual atravesaba problemas financieros desde junio de 2008, situación que no podía ser desconocida por la empresa de turismo. La agencia demandada les vendió los pasajes aéreos de ?Air Comet? al mismo precio que cualquier otro pasaje aéreo. Insistieron que nunca se les advirtió sobre la situación de la aerolínea que era notorio conocimiento en el ámbito de las Agencias de Turismo. El 23.12.2009 ?Air Comet? suspendió sus vuelos entre los que se encontraba el de los actores, y quebró. Alegaron que sus familiares les prestaron dinero para adquirir pasajes en otra compañía, para que pudieran concretar el viaje. Resaltaron que todo lo expuesto demuestra la inobjetable responsabilidad de la agencia de viajes. Solicitaron indemnización por daño material, gastos, lucro cesante, daño moral, y daño psicológico por un total de \$ 40.550, con más los intereses y costas. A fs. 35/54 se presentó Editando SRL, mediante apoderado, contestó demanda y solicitó su rechazo con costas. Opuso excepción de falta de legitimación pasiva, ya que solo operó como intermediario en la compraventa de los pasajes aéreos expedidos por ?Air Comet?. Negó todos los hechos expuestos en la demanda que no merecieron su expreso reconocimiento. Brindó su versión de los hechos, manifestó desconocer los problemas financieros que afectaba a la compañía aérea, y negó la aplicación de las disposiciones de la ley de defensa del consumidor. Impugnó la totalidad de los rubros. II. La Sentencia de Primera Instancia: El Juez de la anterior instancia hizo lugar a la demanda y condenó a Editando SRL a abonar la suma de \$ 12.094,68, con más los intereses y costas. Contra dicho decisorio se alzó la parte demandada fundando su recurso a fs. 333/48, la cual recibió contestación a fs. 353/57. III. El Recurso: En primer lugar tachó de arbitraria la sentencia por considerar errónea la aplicación de la ley 18.829, reglamentada por el decreto 2182/72 y la Convención de Bruselas. Alegó que dichas normas no resultan aplicables al caso el supuesto de autos no nos encontramos frente a un ?contrato de turismo? o ?contrato de Viaje?, sino simplemente a un contrato de transporte aerocomercial. Resaltó que el Juez a quo no advirtió que la Convención de Bruselas, fue denunciada por la República Argentina y por lo tanto no se encuentra vigente, lo que la torna inaplicable. Citó jurisprudencia para sustentar su postura e invocó doctrina que ha entendido que cuando se trata de una venta de pasajes aéreos, la relación contractual se da entre prestador aéreo y el pasajero y no entre el pasajero y la agencia de viajes, que sólo es un ?kiosco de venta? sin responsabilidad en la prestación propia de la línea aérea. En segundo lugar cuestionó que se haya confundido las figuras jurídicas llegando a una conclusión equivocada, que vulnera el derecho defensa de su parte. Resaltó que al no tratarse el supuesto bajo examen de un contrato de turismo, tampoco resulta aplicable la ley de defensa del consumidor. La agencia solo vendió un pasaje aéreo, pero que no lo hizo por cuenta propia, ni ha prestado el servicio ni lo podía prestar. La relación jurídica entablada entre quien contrata un servicio de turismo y la agencia que lo presta debe encuadrarse prioritariamente en el marco regulado por la ley 18.829 y no la ley de defensa del consumidor. Se agravió especialmente por la errónea interpretación que el magistrado realiza a la norma del derecho de los consumidores. Alegó que su interpretación lo lleva a considerar exactamente lo contrario de lo expresamente establece la normativa. Criticó que se haya considerado que su parte conocía el estado falencial de la aerolínea, cuando dicha situación y la consecuente suspensión de permisos para efectuar vuelos comerciales no era conocida ni al tiempo en que los pasajeros compraron sus billetes, ni al tiempo en que ellos

debían viajar. Remarcó la prueba rendida que demuestran que su parte se anotició el 22.12.2009 del cese de operaciones de la aerolínea y no antes de esa fecha; o sea, la noticia fue tan sorpresiva para su parte como para los actores, así como que el reembolso de los billetes de pasaje debía ser tramitado directamente por éstos y no por su parte. Criticó la negligencia que se le imputa en la sentencia y que por ello se lo condene al reembolso del importe de los pasajes, ya que su parte no conocía la situación financiera por la que atravesaba la aerolínea. Cuestionó que se haya reconocido el daño moral mediante expresiones dogmáticas y sin sustento en los hechos de autos

IV. La Solución: a) Un orden lógico de prelación impone la necesidad de tratar en primer término el agravio relativo a la arbitrariedad del fallo. A mi criterio, y más allá de compartirlo o no, el fallo resulta coherente, es ajustado a las constancias probadas de la causa; está correctamente fundado y no exhibe dogmatismos. La sentencia constituye una unidad lógico-jurídica cuya parte dispositiva es la conclusión necesaria del análisis de los presupuestos fácticos y normativos efectuados en su fundamentación (C.S.J.N., 6-10-1992, in re ?Sosa, José c. Gobierno de la Provincia?, LL, diario del 30-6-1993) y su análisis forma en mi ánimo la convicción que cumplimentó no sólo la ortodoxia ritual sino también las cuestiones fácticas y jurídicas de fondo. Naturalmente, los jueces no tienen el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas y cada una de las pruebas producidas, sino únicamente las que sean esenciales y decisivas en la causa y, pueden inclinarse hacia algunos elementos probatorios descartando otros (confr. C.S.J.N., 22-5-1984, in re ?Bianchini, Arnaldo c. Gore, Antonio; idem, 10-5-1984, in re ?Blanco Carrera, Ramona y o. c. Maldonado de Medina, bis idem, 23-4-1991, in re ?Balzarotti, G. y otros?, entre otros). No advierto entonces que contenga deficiencias técnicas que la invaliden como acto jurisdiccional. Sentado ello, no se encuentra controvertido que: i) los accionantes le compraron a ?Viajobien? dos pasajes ida y vuelta dese Buenos Aires con destino a Madrid en la compañía aérea ?Air Comet?, ii) la empresa aérea ?Air Comet? quebró y el 23.12.2009 suspendió sus vuelos, iii) los actores debieron adquirir nuevos pasajes en otra compañía área. El accionado disiente en torno al cumplimiento efectivo de las obligaciones asumidas contractualmente por su parte y la atribución de responsabilidad. Sobre dicha plataforma fáctica estructuraré la decisión. Del informe presentado por el Ministerio de Turismo a fs. 95 surge que ?la Agencia Viajobien Legajo N° ... opera bajo la razón social ?Editando SRL? y con el nombre de fantasía que se menciona?, cuenta con una licencia para operar como agencia de Viajes y Turismo. Creo conveniente precisar al respecto que las opiniones doctrinarias en cuanto a la naturaleza del contrato de viaje organizado celebrado entre la agencia de viaje y el cliente son muy variadas y diversas. Véase que mientras algunos autores lo encuadran dentro del contrato de locación de obra, otros lo asimilan a la compraventa, al contrato de mandato con representación y hay quienes lo califican como un contrato innominado. Lo cierto es que más allá de las diversas teorías esbozadas respecto de la naturaleza jurídica del contrato de autos, existe opinión mayoritaria en punto a la obligación de responder que pesa sobre el o los organizadores por la adecuada ejecución de las obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban éstos cumplirlas directamente o recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio (CNCom, Sala D integrada, mi voto, in re ?Cellini de Margheritis, Ana c/ Simunovich Tonco, s/ sumario?, del 05-08-04 y citas allí efectuadas). Como es sabido, el contrato de viaje fue regulado por la Convención Internacional de Contrato de Viaje de Bruselas (año 1970), ratificada en nuestro país por ley 19.918. Si bien es cierto, como destacó el apelante en sus agravios, que dicha convención fue denunciada por Argentina el 16/12/2008 y su extinción operó a partir del 16 de diciembre de 2009 (publicado en el boletín oficial n° 31.562 página 33), los pasajes aéreos fueron adquiridos con intención de la demandada el 31 de agosto de 2009, por lo cual al momento de llevarse a cabo la contratación, la Convención de Bruselas se encontraba vigente. Ergo, juzgo que la solución debe alcanzarse a través de su aplicación, partiendo de la base que: i) el art. 3 dispone: ?En la ejecución de las obligaciones que resultan de los contratos ... el organizador de viajes y el intermediario de viajes garantizarán los derechos e intereses del viajero según los principios generales del derecho y las buenas costumbres en este dominio...?; ii) el art. 13, inc. 1° establece que: ?El organizador de viajes será responsable de todo perjuicio causado al viajero en razón del incumplimiento total o parcial, de sus obligaciones de organización tales como resultan del contrato ... salvo que se pruebe que él ha obrado como un diligente organizador de viajes?; iii) el art. 15:1 estipula que: ?El organizador de viajes que hace efectuar por terceros prestaciones de transporte, alojamiento o cualquier otro servicio relativo a la ejecución del viaje o de la estadía, será responsable de todo perjuicio causado al viajero en razón del incumplimiento total o parcial de esas prestaciones ... Idéntico criterio se seguirá ante cualquier perjuicio causado al viajero en ocasión de la ejecución de estas prestaciones, salvo si el organizador de viajes prueba que él se ha comportado como un diligente organizador de viajes en la elección de la persona que realiza el servicio?; iv) Finalmente, su art. 22:1 expresa que: ?El intermediario de viajes será responsable por toda falta que cometa en la ejecución de sus obligaciones, debiendo apreciarse dicha culpa en relación con los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes?. De ello se sigue que la responsabilidad de la defendida surge por la contravención al parámetro de diligencia que informan las referidas normas y en el deber general de atenerse a los buenos usos en la materia, tratándose entonces de una aplicación más del principio de la buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellas en donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación de un servicio genera en la

otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica. ¿Viajobien? es un comerciante profesional, condición que la responsabiliza de manera especial (CNCom., esta Sala, in re ?Minniti, Oscar Vicente c/ Thriocar SA?, del 05-10-99) y ésta le exige una diligencia acorde con su objeto hacendal y una organización adecuada para desarrollar idóneamente su cometido. Ergo, la conducta esperable no puede apreciarse con los parámetros de un neófito sino conforme al estándar de responsabilidad agravada que el profesional titular de una empresa de alto nivel de especialización, tiene frente al usuario (CNCom., esta Sala, in re ?Gismondí, Adrián Alejandro y otro c/ Ascot Viajes SA?, del 17-12-99, J.A. 2001-I-620; ídem in re ?Giacchino, Jorge c/ Machine & Man?, del 23-11-95). Si bien su parte no tiene responsabilidad alguna en que la compañía aérea haya quebrado, y no se encuentra probado que haya tenido conocimiento de la situación financiera de la compañía al momento de vender los pasajes, debió haberse cerciorado de su situación para recomendar su adquisición. Además, su actuar una vez conocido el hecho no fue acorde a los estándares que debe guardar una empresa de dichas características. Obsérvese que la agencia no les brindó a los actores ningún tipo de información, tampoco les explicó ni ofreció ayuda para reclamar a la empresa aérea los importes abonados. Los actores habían adquirido los pasajes de la compañía en crisis a través de la empresa demandada quien cobró por sus servicios. Como destacamos anteriormente la Convención de Bruselas hace hincapié en varios de sus articulados en que el intermediario será responsable de todo perjuicio causado al viajero en razón del incumplimiento total o parcial de esas prestaciones, salvo que el organizador de viajes pruebe que él se ha comportado como un diligente organizador de viajes. El demandó debió probar que su parte actuó con la diligencia debida y esperada, lo cual no aconteció en el caso. Cabe destacar, asimismo que si bien, al momento de la celebración del contrato la Convención internacional continuaba vigente, a idéntica solución hubiésemos arribado sin su aplicación. En supuestos como el de autos, resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, la cual dispone en su art. 40: ?Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan?. Es decir, que dicho artículo dispone que ante el daño ocasionado al pasajero, la agencia, al ser prestadora del servicio, está obligada a responder. La ley 24.240 prevé para los agentes de viajes una responsabilidad que es objetiva, integral y solidaria. Por lo cual, aplicando dicha normativa el agente de viaje responde de manera agravada, prescindiendo de su diligencia o incluso de la de sus prestadores. El recurrente pretende desacreditar la aplicación de la ley 24.240, por considerar que en el supuesto de autos no se trata de un ?contrato de Viaje?, sino que simplemente de contrato de transporte aerocomercial. Dicha postura resulta insostenible ya que la empresa demanda se encuentra registrada como ?agencia de viaje y turismo? según lo informa el Ministerio de Turismo a fs. 95. Asimismo, su parte en los escritos presentados se refiere a ella misma como ?agencia?, y solicita en los agravios que se aplique al caso la ley 18.829, la cual reglamenta la actividad de las ?Agencias de Viajes?. Ergo, no puede pretender ahora que se le de tratamiento como si fuera una empresa de transporte aerocomercial cuando ella misma reconoce ser una agencia. Una conclusión distinta iría en contra del principio de los actos propios. El demandado asimismo en su afán de desvirtuar la aplicación de la ley de defensa del consumidor, solicitó que el caso se encuadre dentro del marco regulado por la ley 18.829. La ley 18.829 y su decreto 21/82 limitan la responsabilidad del agente de viajes a la ?debida diligencia?, la cual como se destacó anteriormente no encontró acreditada en autos. Sin perjuicio de ello, cabe destacar que la ley de defensa del consumidor en su art. 3, dispone: ?Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario... Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica?. Recuerdo, asimismo, que dichas relaciones se encuentran amparadas por la Constitución Nacional en su art. 42 ?Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno?. Como consecuencia de ello, no existen dudas que en el caso procede la aplicación de la ley de defensa del consumidor. En virtud de todo lo expuesto considero que la empresa demanda debe responder por el perjuicio ocasionado a los actores. b) Delimitada la responsabilidad me avocaré al tratamiento de los rubros indemnizatorios cuestionados. El Juez de la anterior instancia condenó a la accionada al reintegro de los pasajes y aéreos y al pago del daño moral ocasionado. Ambos rubros fueron cuestionados por la recurrente. Respecto del reintegro del valor de los pasajes, la demandada se limitó a cuestionar su procedencia alegando que su parte carece de responsabilidad. Siendo que en el punto anterior ha quedado determinada su responsabilidad, y que a fs. 33 la propia demandada acompañó una copia de la factura donde consta la adquisición de los pasajes aéreos, considero que corresponde reconocer la suma de \$ 7.094,68 por la frustración del viaje contratado. Respecto del daño moral por el incumplimiento contractual, participo en el supuesto de la doctrina mayoritaria que ha sostenido el carácter reparador de la indemnización (conf. Planiol-Ripert, ?Traite Elementaire de Droit Civil?, T. II, pág. 328; Eduardo Busso, ?Código Civil Anotado?, T. III, pág. 414; Guillermo Antonio Borda, ?Tratado de Derecho Civil-Obligaciones?, T. I, pág. 190; Alfredo Orgaz, ?El daño resarcitorio?, pág. 220

y srgtes.; Jorge Mosset Iturraspe, ?Reparación del daño moral?, J.A. 20295). No obstante que el art. 522 C.Civil contempla la indemnización de ese daño en el incumplimiento contractual, preciso es señalar que su admisibilidad es facultativa para el tribunal.

Pero aún en el supuesto que se considerara admisible la reparación del daño moral, su procedencia requiere prueba fehaciente a apreciar con criterio restrictivo. Por las circunstancias que rodearon la situación de quien formula el reclamo, debió éste experimentar una verdadera lesión espiritual y no las simples molestias que normalmente acompañan al incumplimiento de un contrato, en tanto éstos son riesgos propios de cualquier contingencia contractual. Es difícil concebir que el incumplimiento contractual ocasione para la víctima una afección espiritual cuando la relación ha versado sobre materia mercantil, cuyo fin último es el lucrativo, por ello, si bien no cabe descartar la posibilidad de que pueda ocurrir, debe exigirse la demostración de haber sido así (conf. C.N.Com., esta Sala mi voto ?in re?: ?Fama, José c/ Banco Popular Argentino S.A. s/ sumario?, del 23-2-96; íd., ?Benítez de Fajardo, Rosa Epifanía c/ Caja de Seguros de Vida S.A.?, del 7.10.04; íd., Sala C, Nowak, Alberto c/ Omega Coop. de Seguros Ltda. s/ sumario?, del 18-2-93; íd., Sala D, ?Maucci, Emilio Carlos c/ Banca Nazionale del Lavoro?, del 7-9-98; íd., mi voto ?in re?, ?Espinosa, José Alberto y otro c/ Caja de Seguros de Vida S.A.?, del 29.12.05, entre otros), lo que no ocurrió en el caso. En punto a las costas, destaco que en autos no se verifican circunstancias que permitan soslayar el principio establecido por el art. 68 del Cód. Procesal, que adopta la teoría del hecho objetivo de la derrota (CNCom., esta Sala, in re: ?Troncoso, Carlos s/quiebra?, del 23/12/1992). Como es sabido, las costas constituyen una reparación de los gastos en que debió incurrir el vencedor para obtener el reconocimiento de su derecho. Ergo, el demandado debe cargar con el total de éstas originado por su inconducta contractual, aunque la demanda prospere por un monto inferior al originariamente reclamado. Corresponde que el demandado cargue exclusivamente con el pago de las costas si es acogida la acción principal (CNCom., esta Sala, in re: ?Frigorífico Moreno S.A. c. Subpga SACEI s/ordinario?, del 04-10-93; ?Testa de García, Renata c. Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados s/ordinario?, del 15-03-93). Las antedichas conclusiones me eximen de considerar los restantes argumentos esbozados por el recurrente (CNCom, esta Sala, in re ?Perino, Domingo A. c. Asorte S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s. ordinario?, del 27-8-89; CSJN, in re: ?Altamirano, Ramón c. Comisión Nacional de Energía Atómica?, del 13/11/1986; ídem in re: ?Soñes, Raúl c. Adm. Nacional de Aduanas?, del 12/2/1987; v. Fallos, 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202; 310:1162; entre otros). Es que según doctrina fijada reiteradamente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el juez no tiene el deber de analizar todos y cada uno de los argumentos propuestos, sino tan sólo aquellos que a su criterio sean conducentes y posean relevancia para la decisión del caso (Fallos 258:304; 262:222; 272:271; 291:390; 297:140; 301:970; entre otros). V. Conclusión: Como consecuencia de todo lo expuesto propongo a mis distinguidas colegas: i) confirmar la sentencia de la anterior instancia respecto de la responsabilidad de la demanda y el reconocimiento del daño emergente, y ii) modificarla rechazando la indemnización otorgada en concepto de daño moral. Costas a la demandada vencida. He concluido. Por análogas razones la señora juez de Cámara la doctora Matilde Ballerini, adhirió al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, y Matilde Ballerini. Es copia fiel del original que corre a fs. 535/45 del Libro de Acuerdos Comerciales. Sala B. RUTH OVADIA SECRETARIA DE CÁMARA Buenos Aires, 5 de julio de 2016. Y Vistos: Por los fundamentos del Acuerdo que precede, se resuelve: i) confirmar la sentencia de la anterior instancia respecto de la responsabilidad de la demanda y el reconocimiento del daño emergente, y ii) modificarla rechazando la indemnización otorgada en concepto de daño moral. Costas a la demandada vencida. La Sra. Juez de Cámara Dra. Ana I. Piaggi no interviene por encontrarse en uso de licencia (art. 109 RJN). Regístrese y notifíquese por Secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN. MATILDE BALLERINI MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO Correlaciones Plá Cárdenas, Ramón c/All Seasons SRL y otro- Cám. Nac. Com. - Sala D - 6/02/2008 Combina, José Armando y otro c/Viajes Falabella SA - ordinario - cumplimiento /resolución de contrato - recurso de apelación - Cám. Civ. y Com. Córdoba 6ª Nom. - 10/12/2015 Interturis SA s/apelación (ley pcial. n° 1480) - Sup. Trib. Just. Formosa - 8/06/2015 009557E