

Contrato De Turismo Perdida De Vuelo Deber De Informacion Incumplimiento De La Agencia Carga De La Prueba

JURISPRUDENCIA

Contrato de turismo. Pérdida de vuelo. Deber de información.

Incumplimiento de la agencia. Carga de la prueba Se mantiene el rechazo de la demanda por incumplimiento de un contrato turístico incoada contra la agencia de viajes, pues la actora no ha acreditado el error o desatención en la información del vuelo del que dijo ser víctima, y del que busca hacer responsable a la accionada.

En Buenos Aires, a los 15 días del mes de junio de dos mil diecisiete, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos ?CARDOSO SILVIA BEATRIZ C/ ASATEJ S.R.L. s/ ORDINARIO? (expediente n° 14980/2014), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Eduardo R. Machin (7) y Julia Villanueva (9). Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver. ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 219/224? El Señor Juez de Cámara Doctor Eduardo Roberto Machin dice: I.- La sentencia apelada. Mediante el pronunciamiento de fs. 219/224, el señor juez de grado rechazó la demanda por incumplimiento de un contrato turístico incoada por Silvia Beatriz Cardoso contra Asatej SRL, con costas a la demandante en su condición de vencida (conf. CPCC68). Para así decidir el sentenciante concluyó -luego de examinar las pruebas colectadas en la causa- que la actora no había logrado probar los mínimos elementos de juicio tendientes a acreditar sus dichos respecto al error incurrido por su contraria al informarle la fecha de partida de su vuelo, lo que en definitiva hizo que perdiera su viaje a Cuba. Que no cabía responsabilizarlo por faltar al deber de información invocado en la venta del paquete turístico, así como tampoco debía aplicársele la multa prevista por la ley 24.240:52bis.- Para resolver en el sentido apuntado el magistrado: (i) Tuvo por confirmado que el horario de partida del vuelo del 21/12/13 de las 23 hs. -al que no se presentó la actora- no había sido variado por la compañía, ni había existido cambio alguno en las condiciones del paquete turístico que hubiera merecido una previa comunicación fehaciente para evitar confusión en la Sra. Cardoso.- (ii) Señaló que hubo datos relevantes para poder afirmar con certeza que la actora había adquirido un paquete turístico con destino en Cuba y que el viaje no fue realizado por la actora. Que no había probanza alguna respecto a los motivos de la frustración del vuelo, así como que la actora se hubiera presentado en Ezeiza ese día 21/12/13 por la noche como ella adujo en su demanda. (iii) Que si bien de la pericia contable surgía que no existía documentación alguna con firma de la actora que justifique la recepción de los tickets aéreos (fs. 130), las declaraciones testimoniales resultaron insuficientes para corroborar su versión de los hechos. Así la empleada de la demandada Andrea Lidia Rollieri -a quien Cardoso había señalado como quien le hubiera informado la fecha y horario de salida del avión- no sólo negó conocerla físicamente, sino que también negó el haberla atendido. Ello aun cuando reconoció el haber atendido a un señor que se había presentado a hacer el reclamo por la accionante y que éste tenía el voucher con los datos del pasaje. (iv) Juzgó que no podía atribuirse error o desatención en la información del vuelo que pudiera generarle responsabilidad a la agencia, cuando no había sido probado que la actora hubiera indagado acerca de su viaje, ante la aerolínea o por la búsqueda de los vuelos que partían. Por lo que rechazó el reclamo de falta de información y de multa invocado por la actora. II. El recurso: Contra la referida sentencia se alzó Cardoso Silvia Beatriz a fs. 225 y fundó su recurso en fs. 233/239, cuyo traslado fuera contestado por Asatej a fs. 241. Las quejas vertidas por la actora pueden sintetizarse en lo que calificó de una errónea, parcial e insuficiente valoración que hizo el sentenciante de la prueba testimonial, pericia contable y documental aportada en autos, afirmando que la demandada conservaba en su poder el ticket aéreo de referencia, del cual no surgía ninguna firma que pudiera serle atribuida a su parte en orden a justificar su recepción. Recalcó que la cuestión debatida se centraba en la información que la demandada le suministró respecto de la hora de partida del vuelo hacia Cuba y la que debió darle a los efectos de llevar a cabo el paquete turístico oportunamente contratado. Reclamó al sentenciante la aplicación de los arts. 3 y 4 de la ley de Defensa del Consumidor, 24.240, conforme lo cual el a quo debió estar al principio in dubio pro consumidor al resolver, así como ponderar el deber de información que la compañía demandada debió cumplir respecto de su vuelo, y no lo hizo. Agregó que conforme el principio de la carga dinámica de la prueba, la demandada debió también cumplir con el deber de cooperación que deben asumir las empresas de viajes y turismo cuando son enjuiciadas, y que contrariamente a lo sentenciado su parte logró formar convicción de que los hechos ocurrieron tal cual su parte expuso, por lo que solicitó la revocación de lo sentenciado. III.- La solución. a. Previo a tratar el recurso de la actora, he de decir que el mismo importó una mera discrepancia con los argumentos del sentenciante, sin que sus términos lleguen a constituir una ?crítica concreta y razonada? de los mismos, circunstancia que bastaría de por sí para declarar técnicamente por desierta de

fundamentos esta queja en los términos del art. 265 del C.P.C.C. sin perjuicio de lo cual habré de analizar la cuestión en salvaguarda de la garantía constitucional de la defensa en juicio. b. Sentado ello, ingresaré en el análisis de la cuestión medular de esta controversia, el cual no es otro que un disenso respecto de la apreciación de la prueba efectuada por el ?a quo?. Ciertamente, luego de un pormenorizado análisis de las mismas el sentenciante juzgó que la actora no había acreditado el error o desatención en la información del vuelo del que dijo ser víctima, del que busca hacer responsable a la accionada en el caso. Que en definitiva no quedó acreditado que la demandada hubiera faltado al deber de información en la venta del paquete turístico a la actora. c. Tal posición, entonces, impone revisar las constancias obrantes en autos y relacionarlas con la concreta actividad procesal desplegada por las partes la que, como es sabido, debe ceñirse a lo establecido en el cpr: 377, sin mérito de lo previsto en el art. 53 LDC. Sin perjuicio de lo cual, estimo del caso advertir, previo a tratar el conflicto planteado, que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo a pronunciarse acerca de aquéllas que consideren conducentes para fundar sus conclusiones y resulten decisivas para la solución de la controversia (conf. CSJN, Fallos, 307:2216 y precedentes allí citados), ni tienen la obligación de expresar en su sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que, de conformidad con la regla de la sana critica, fueren esenciales y decisivas para la resolución de la causa, según su prudente criterio (esta Sala, in re: ?Lippi, Adrián Alberto c/ General Motors de Argentina S.R.L. y otro s/ Ordinario? del 15.05.12? ?SE.LI.ME S.A. Servicios de limpieza y metales c/ Volkswagen Argentina S.A. s/ Ordinario? del 29.08.13? ?Servin Isabelino c/ Parana S.A. de Seguros s/ Ordinario? del 04.04.13? ?Oribe Elisa c/ ALRA S.A. y otro s/ Ordinario? del 25.10.2012, entre otros). d. Recuérdese que en el escrito inaugural la actora afirmó que a los efectos de tomar el vuelo con destino a la Ciudad de Santa Clara, Cuba, que había contratado en la agencia de turismo demandada, se le informó verbalmente que debía presentarse en el Aeropuerto de Ezeiza el día 21.12.13 a las 23hs. en el mostrador de Cubana de Aviación S.A. para realizar el Check in. Que al presentarse el día y hora indicado en el Aeropuerto para emprender el viaje, habría recibido noticia de que su vuelo había partido ese mismo día (21.12.13) pero a las 01:20hs. Que al día siguiente hizo el correspondiente reclamo en la oficina de Asatej, sin obtener explicación alguna. La demandada negó que se le hubiera otorgado tal información a la actora, acusándola de haber cometido ella misma un error, prestándose a tomar vuelo cuando el avión ya había partido. e. Así las cosas, cuadra dilucidar si la accionada faltó al deber de información en la venta que hizo a la actora de un paquete turístico. No ignoro que el derecho de información que el art. 42 de la Constitución Nacional reconoce al consumidor encuentra su correlato en el deber impuesto por la ley de Defensa del Consumidor 24.240 a los proveedores de bienes y servicios. Ni que la finalidad perseguida por el art. 4 de la ley 24.240 consiste en buscar la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contrata y encuentra su razón de ser en la necesidad de suministrar a aquél conocimientos de los cuales legítimamente carece, con la finalidad de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que pretende contratar. Tampoco se me oculta que el deber de información establecido en el art. 4 de la ley 24.240 en favor de los consumidores configura un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a aquéllos la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de celebración del contrato (CNFed. CA dm., Sala II, 4.11.97, ?Diners Club Argentina SA, c/ Secretaría de Comercio e Inversiones?, R.C. y S., 1999-491; ED 177-176). Empero atento la prueba aportada en autos, considero que la información que le fue suministrada a la actora era lo suficientemente clara como para permitirle anoticiarse sobre la fecha y horario de salida del avión. Y resulta de toda obviedad que no pudo confundirse con la información que le fue suministrada, amén de haberla podido conseguir ella misma para el caso de información relativa a su vuelo. f. A ello debo aditar las siguientes consideraciones: (i) Encuentro concordancia en autos en las declaraciones de los testigos respecto de la información que -como empleados de la demandada- brindaron a la actora de la hora de partida del vuelo hacia Cuba y de la antelación con que los pasajeros deben presentarse para la partida de un vuelo internacional. Así Jessica Tamara Sigal, (v. fs. 183), empleada de la agencia de turismo dijo: ?... Nosotros decimos siempre que para vuelo internacional tiene que presentarse siempre tres horas antes de la salida? Dijo que ?...la actora tendría que haberse presentado a tomar el vuelo el día 20.12.13 a las 22 .00 hs aproximadamente? (v. respuesta 8 y 9). La declaración de Andrea Lidia Roller (ver fs 157/8) en igual sentido dijo: ?Siempre en los vuelos internacionales son 3 horas antes. Si salía el 21.12 a la 1 de la mañana, la pasajera se tiene que presentar el 20 de diciembre a las 22 horas?. (v. respuesta a las pregunta 8). Mauro Damián Estévez (ver fs. 188/9) afirmó tener conocimiento de que la actora partía a las 1.00 del día 21/12/13. Dijo ?...que le consta por trabajar en la oficina y conocer el caso en particular.... que la pasajera debía haberse presentado el día 20/12 a las 23 hs. Agrega que siempre con dos horas de anticipación mínimamente.?. (v. respuesta 8) Agregó ?...que él no le dio instrucciones a la pasajera sino que lo hizo otra persona que dice que no recuerda quien de sus compañeros. Agrega que en teoría debería ser la persona que le entregó el voucher...?. Estas declaraciones apuntadas si bien resultan ser de empleados de la agencia demandada, considero que refieren a hechos que les son conocidos a los testigos en razón de la familiaridad que tienen sobre el tema por ser su tarea habitual, de tal manera que -al igual que el a quo- considero que deben ser tomados en cuenta para juzgar los extremos de autos. Creo útil a esta altura recordar que en

la apreciación de la prueba de testigos el magistrado goza de amplia facultad: admite o rechaza lo que su justo criterio le indique como merecedor de mayor fe, en concordancia como los demás elementos de mérito que obren en el expediente (Fenochietto- Arazí, ?Código Procesal...?, Astrea, ed. 1993, tomo 2, pág. 438 y su cita). El peso del testimonio es valorado de acuerdo con las reglas de la sana crítica tomando en cuenta factores individuales y conjuntos, subjetivos y objetivos. Entre los primeros los testimonios respecto de los demás testigos. En conjunto con relación a las demás pruebas que la causa ofrezca. Factores subjetivos de idoneidad del testigo y objetivos por el testimonio mismo, en su relación interna y externa de los hechos, por su verosimilitud, coherencia, etc. (Falcón, Enrique, ?Código Procesal Civil y Comercial...?, T III, pág. 363). Y, es con base en tales principios, que concuerdo con la valoración que de estos testimonios realizó el a quo. (ii) Las declaraciones apuntadas también son concordantes con la respuesta que brindó la empresa en la que debía viajar la actora, Cubana de Aviación S.A., la cual a fs. 194 informó que ?c) Los pasajeros debían presentarse en el Aeropuerto Ministro Pistarini el día 20/12/2013 a las 21.00 horas.?. (iii) Fíjese también, en este sentido, que de la copia del voucher de fs. 70 figura el detalle del vuelo 21 DEC 0100. También de fs. 8 a 10 surge que en el voucher constaba que el traslado debía ser el día 21 y la reserva del hotel Cayo Santa María comenzaba también el día 21, es decir que todo estaba previsto para que la demandante llegara a destino el día 21 en horas del mediodía y durmiera esa noche en tal hotel donde permanecería ocupando un habitación hasta el 28 de ese mes y año. Lo hasta aquí dicho es suficiente para concluir que el vuelo estaba programado para la 1.00 am del 21/12/13, por lo que la actora debió presentarse para hacer el check in tres horas antes, como mínimo a las 22 hs del 20/12/13, lo que no hizo. Que no hay elementos en la causa que logren demostrar que Cardoso fue improvisa de información o que esta le fue suministrada incorrectamente provocando la pérdida del viaje. III. Conclusión: Por tanto habiendo sido las pruebas producidas en autos adecuadamente ponderadas por el anterior sentenciante, he de proponer a mi distinguida colega, rechazar los agravios formulados por la accionante y en consecuencia confirmar la sentencia de grado. Las costas de Alzada se imponen a la apelante, sustancialmente vencida (art. 68 CPCC). Así voto. Por análogas razones, la Señora Jueza de Cámara, doctora Julia Villanueva, adhiere al voto anterior. Con lo que terminó este acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores: Julia Villanueva, Eduardo R. Machin. Ante mí: Rafael F. Bruno. Es copia de su original que corre a fs. 298/302 del libro de acuerdos N° 58 Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal Sala "C". Rafael F. Bruno Secretario de Cámara Buenos Aires, 15 de junio de 2017. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve rechazar los agravios formulados por la accionante y en consecuencia confirmar la sentencia de grado, imponiendo las costas de Alzada se imponen a la apelante, sustancialmente vencida (art. 68 CPCC). Notifíquese por Secretaría. Oportunamente, vuelva el expediente a la Sala a fin de dar cumplimiento a la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013. Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Julia Villanueva Eduardo R. Machin Rafael F. Bruno Secretario de Cámara Correlaciones: 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 - Córdoba - Cita digital IUSJU008426E 020964E