

Operador De Turismo Traslado Desde El Hotel Al Aeropuerto Perdida De Vuelo

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Operador de turismo. Traslado desde el hotel al aeropuerto. Pérdida de vuelo Se confirma la sentencia en cuanto rechazó la demanda por daños y perjuicios deducida por los actores contra la empresa de turismo a fin de que se los indemnice por la pérdida de un vuelo aéreo; y se la modifica haciendo extensivo el beneficio de gratuidad al pago de las costas del proceso.

En la ciudad de La Plata, a los 9 días del mes de Febrero de dos mil diecisiete, reunidos en acuerdo ordinario la señora Juez vocal de la Sala Segunda de la Excma. Cámara Segunda de Apelación, doctora Silvia Patricia Bermejo, y el señor Presidente del Tribunal, doctor Francisco Agustín Hankovits, por integración de la misma (art. 36 de la Ley 5827), para dictar sentencia en la Causa 120738, caratulada: "Rios Francisco Y Otra C/ Forex S.R.L. Y Otro/A S/Daños Y Perj. Incumplimiento Contractual (Exc. Estado)", se procedió a practicar el sorteo que prescriben los arts. 168 de la Constitución Provincial, 263 y 266 del Código Procesal Civil y Comercial, resultando del mismo que debía votar en primer término el doctor HANKOVITS. La Excma. Cámara resolvió plantear las siguientes cuestiones: 1a. ¿Es justa la sentencia apelada de fs. 247/252vta.? 2a. ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A LA PRIMERA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR PRESIDENTE DOCTOR HANKOVITS DIJO: I- El juez de la primera instancia se pronunció ?...1°) Rechazando la demanda por daños y perjuicios promovida por FRANCISCO RÍOS y MARÍA MAGDALENA KISLO contra "FOREX S.R.L." y "OLA SOCIEDAD ANÓNIMA". 2°) Imponiendo las costas del juicio a ambos actores, en su calidad de vencidos (art. 68, CPCC)...? (fs. 247/252vta.). Contra dicha forma de decidir interpuso la parte actora el recurso de apelación que ya en esta instancia se sustenta con la expresión de agravios de fs. 265/273vta., la cual mereció las réplicas de fs. 275/279 y 280/282. A fs. 284/286 obra el dictamen del Sr. Fiscal de Cámaras y a fs. 287 se llamaron los autos para dictar sentencia (art. 263 CPCC). II- En prieta síntesis, se queja la legitimada activa del rechazo de la demanda, afirma que las legitimadas pasivas no probaron que informaron la hora a la que los iban a retirar del hotel. En ese camino, insiste la quejosa con su argumento de que el vuelo se perdió por la falta de información a su parte, por lo cual el transfer no cumplió con el retiro pactado. En definitiva, alegan los recurrentes que las demandadas no cumplieron con el deber de información y demás normas contenidas en los artículos 3, 4, 37, 53 de la ley 24240, por lo que consideran deben responder por la pérdida del vuelo. En segundo lugar, se agravan del criterio reducido que utiliza el ?a quo? para fijar el alcance del beneficio de gratuidad establecido en la ley de defensa de los consumidores. Sostienen que a esa prebenda debe dársele el mismo alcance que al del Beneficio de Litigar sin Gastos (arts. 53 y 55 LDC; 25 ley 13.133). En base a ello, pretenden se deje sin efecto la providencia recurrida y se conceda de modo automático y por todos los gastos y costas del proceso el beneficio de litigar sin gastos, rechazando la imposición de costas. III- Como punto de partida, corresponde abordar el planteo efectuado por la codemandada Forex SRL a fs. 280/282, relativo a la insuficiencia del recurso (SCBA causa 89.298 Sent. del 15/07/2009). Al respecto ha de decirse que la pieza de fs. 265/273vta. ha superado el examen de admisibilidad toda vez que se analizó con un criterio amplio de apreciación en salvaguarda de derechos de mayor jerarquía (art. 18 C.N.; MORELLO, Augusto Mario, Los recursos extraordinarios y la eficacia del proceso, v. I, págs. 175 a 180). IV- Cabe ahora señalar que llega consentido por las partes que el presente caso será juzgado a la luz del Código Civil derogado (ver sent., considerandos, punto I). V- Dicho lo anterior, se impone recordar que mediante la presente acción pretenden el Sr. Rios y la Sra. Kislo se los indemnice por la pérdida del vuelo aéreo de regreso de la ciudad de Cancún -México-, pues alegan que se debió a la falta de información de las accionadas. El Juez de la primera instancia, para rechazar la demanda, ponderó que los legitimados activos tenían pleno conocimiento que el vuelo de regreso era el 29 de julio de 2013 a las 9:50 hs., conforme surge de los boletos electrónicos que poseían. Del aviso de ?no Show?, emitido por la empresa Jumbo Tours Group, que fuera aportado por ambos demandados y expresamente reconocido por aquellos surge en forma nítida que el día del viaje de regreso se hizo presente un operador en el Hotel Iberostar Quetzal, habiendo estado esperándolos para transportarlos al aeropuerto a las 5:50 am, dejando el hotel a las 6:10 a.m. sin encontrarlos. Asimismo, señaló el ?a quo? que como habían partido de un vuelo similar, ya sabían que tenían que estar tres horas antes de la salida del Vuelo (AR 1947), además, admitieron que ya habían contratado otros viajes con la codemandada. Por dichos fundamentos, concluyó el sentenciante que la pérdida del vuelo se debió a un obrar negligente de los actores quienes incumplieron con un deber básico de puntualidad de todo pasajero de encontrarse en el lugar, día y horario estipulado (ver sent. punto III). Para dar respuesta concreta al embate, es dable reparar que en distintos precedentes la Corte nacional ha dicho 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., causas C.745.XXXVII., in re "Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.", sent. del 21-III-2006, "Fallos" 329:695, voto del doctor Zaffaroni; 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). Dentro de dicho marco normativo, se dirá que la ley nacional de defensa de los derechos de los consumidores (24.240) y la ley provincial (13.133), no amparan conductas negligentes o displicentes por parte de los usuarios o consumidores. En la especie, cabe afirmar, en el mismo sentido que el juez de grado, que es un hecho público y notorio para personas que ya han hecho viajes internacionales (como lo son los recurrentes) que en el aeropuerto internacional se debe estar con tres horas antes del vuelo. Es decir, si estaba previsto para las 9:50 hs, teniendo en cuenta la distancia que separa al Hotel del Aeropuerto, los actores debían presentarse como mínimo a las 5:50 hs. en condiciones de ser retirados por el operador (art. 384 CPCC). Dicho obrar se impone con el sólo conocimiento de la hora del vuelo que de sus propias manifestaciones surge que los actores la conocían (ver boleto electrónico fs. 10/11), por lo que no se ha transgredido el deber de información ni cabe duda al respecto, como lo alega la recurrente a fs. 266/vta./267. Sin perjuicio de ello, pidieron a la recepción del hotel que el día del vuelo los despertaran a las 6:00 hs., desayunaron e hicieron el check out a las 7:58 hs (ver fs. 32) y luego pidieron a la recepción que se comunicara con la empresa que los iba a transportar y ahí se enteraron que ya habían pasado a las 5:50 hs. (ver demanda a fs. 91vta.). Pues bien, si tenemos en cuenta que el Check out fue hecho por los turistas a las 7:58 hs., es decir a 1 hora y 52 minutos del despegue del vuelo, la pérdida de éste sólo puede ser imputada a los propios actores, por más que las normas de los usuarios y consumidores impongan a los proveedores la carga de informar. Ello pues los reclamantes estaban informados de la hora del vuelo conforme surge de los boletos electrónicos acompañados (arts. 1071, 1197, 1198 del Cód. Civ.). No pueden los recurrentes pretender que la empresa de turismo se encargue de hallarlos para llevarlos al aeropuerto. Un obrar diligente imponía que los actores debían encontrarse con la antelación necesaria preparados en el lobby del Hotel. Por el contrario, de la prueba colectada en autos surge que los demandantes recién fueron al lobby e hicieron llamar a la empresa que los transportaría luego del ?check out? que se hizo faltando una hora y cincuenta y dos minutos para el despegue del vuelo internacional. En consecuencia, conforme lo dictaminara el Sr. Fiscal de Cámara a fs. 284/286, el recurso interpuesto en esta parcela no puede prosperar (arts. 260, 261, CPCC).

VI- a- En cuanto al agravio dirigido a cuestionar el alcance del beneficio de gratuidad, es dable señalar que tiene dicho nuestro máximo Tribunal provincial que la generalidad con la que el art. 25 de la ley 13133 impone el principio de gratuidad de la actuación judicial en materia de defensa del consumidor, eximiendo al peticionante de toda ?imposición económica?, permite razonablemente considerar comprendida en su ámbito de aplicación incluso al depósito previo (SCBA, ?Asociación de Defensa de Derecho de Usuarios y Consumidores c/ Municipalidad de Lomas de Zamora s/ Amparo A-70572 -Ac. 106.568- Inter. del 26/10/2010). Más allá de ello, lo cierto es que del propio texto de la norma citada surge que ?Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios individual o colectivamente, de conformidad con las de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica...? por lo que quedan encuadradas sin ambages tanto las acciones individuales como colectivas como acontece igualmente del texto de los arts. 53 y 55 de la ley nacional 24.240. En ese entendimiento, se advierte que el beneficio otorgado no se limita a la tasa de justicia sino que se refiere a toda ?imposición económica?, por lo que cabe concederlo con efectos análogos al del beneficio de litigar sin gastos (esta Cámara, Sala III, causa 117654, sent. del 14/10/2014; Sala I, causa 120958, sent del 29/11/2016; ?La Gratuidad en las acciones individuales y colectivas de consumo?, por Horacio L. Bersten, Diario L.L., 17 de marzo de 2009, pág. 4 y ss.). En base a lo expresado, cabe concluir que el beneficio de gratuidad establecido por las leyes de defensa de los derechos de los consumidores abarca también el pago de las costas judiciales al igual que el beneficio de litigar sin gastos por lo que corresponde hacer lugar en este aspecto al recurso incoado (art. 53, LDC texto según ley 26.361 -B.O.: 7-IV-2008-; 25 ley 13.133; arg. arts. 78 y sgtes. del CPCC). En efecto, como tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación, ?los claros términos del precepto reseñado permiten concluir que, al prever el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica pudieran comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. No es posible soslayar que, en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de debilidad estructural, por ello, y en orden a preservar la equidad y el equilibrio, resulta admisible que la legislación contemple previsiones tuitivas en su favor. En este sentido, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo? (CSJN, ?Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ Ordinario?, sent. del 24/11/2015; considerando 6°). En todo caso, si las demandadas consideran que en la especie tal beneficio resulta un abuso, por poseer el consumidor niveles económicos para soportar los costos del proceso, deberán iniciar el incidente de solvencia a los efectos de hacer cesar la dispensa requerida en su escrito postulatorio -ver demanda punto V a fs. 97- (art. 53 LDC; ?Visión Integral

de la nueva ley del consumidor?, por Carlos A. Ghersi y Celia Weingarten, L.L., Doctrina Judicial, Año XXIV, Nro. 17, Buenos Aires, 23 de abril de 2008, pág. 1108 y siguientes). b- Por otro lado, no ya en lo que concierne a la extensión del beneficio de gratuidad, sino en el de la imposición de las costas, corresponde señalar que el art. 25 de la ley 13.133 establece que al momento de dictar sentencia el juez impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes. Al respecto ha dicho nuestro máximo Tribunal que en el campo de conflictos de usuarios y consumidores se introdujo un criterio novedoso, al establecer "...El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes? (art. 25, ley 13.133). Con todo hasta el presente no existía, en el ordenamiento bonaerense, previsión que estableciera que las costas de una incidencia (en la totalidad de los casos fuere cual fuere su resultado), hubiese o no contradicción previa a su resolución y sin reparar en el comportamiento de las partes debiera ser soportada por una de ellas (SCBA, Q 71.091, sent. del 2/10/2013). Por otro lado, la Corte Suprema de Justicia de la Nación hizo lugar a un recurso de revocatoria "in extremis", presentado por la actora recurrente, por haber omitido valorar que en el caso resultaba aplicable el art. 55 LDC. En consecuencia, el máximo Tribunal dejó sin efecto la condena en costas establecida en su sentencia por entender que no corresponde imponérselas a la actora vencida ("Unión de Usuarios y Consumidores c/ Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. S/ Ordinario, fallo de fecha 30 de diciembre de 2014). En la especie, de conformidad con lo normado por el art. 25 de la ley 13.133, ponderando aquí que el actor reclamó la suma de \$ 60.000, derivados del gasto de \$19.152 que tuvo que afrontar por los nuevos pasajes que adquirió al haber perdido el vuelo de regreso de Cancún, que los legitimados activos poseen un nivel económico que les permite vacacionar en el extranjero y que las demandadas son empresas dedicadas al turismo, se advierte que la imposición en costas establecida en la primera instancia no produce un desequilibrio en la capacidad económica de la parte a quien se le han impuesto las mismas, por lo que ha de proponerse su confirmación en este aspecto (art. 25 de la ley 13.133; 53 de la ley 24240). VII- Por las razones precedentemente brindadas, se propone hacer extensivo el beneficio de gratuidad al pago de las costas del proceso, por los fundamentos expuestos y con el alcance indicado confirmándose la sentencia en lo demás que ha sido materia de recurso y agravios. Costas de esta instancia por su orden atento el resultado del recurso y la capacidad económica de las partes (art. 25, ley 13.133; 53 de la ley 24240). Voto por la NEGATIVA. La Señora Juez Doctora BERMEJO, por los mismos fundamentos, votó en igual sentido. A LA SEGUNDA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR PRESIDENTE DOCTOR HANKOVITS DIJO: En atención al acuerdo alcanzado al tratar la cuestión anterior corresponde modificar la sentencia de fs. 247/252vta., y hacer extensivo el beneficio de gratuidad al pago de las costas del proceso, por los fundamentos expuestos y con el alcance indicado; y confirmar el fallo en lo demás que decide y que ha sido materia de recurso y agravios. Costas de esta instancia por su orden atento el resultado del recurso y la capacidad económica de las partes (art. 25, ley 13.133; 53 de la ley 24240). ASI LO VOTO. La Señora Juez Doctora BERMEJO, por los mismos fundamentos, votó en igual sentido. CON LO QUE TERMINO EL ACUERDO, dictándose la siguiente: SENTENCIA POR ELLO, y demás fundamentos del acuerdo que antecede se modifica la sentencia de fs. 247/252vta. y se hace extensivo el beneficio de gratuidad al pago de las costas del proceso, por los fundamentos expuestos y con el alcance indicado; y se la confirma en lo demás que ha sido materia de recurso y agravios. Costas de esta instancia por su orden atento el resultado del recurso y la capacidad económica de las partes (art. 25, ley 13.133; 53 de la ley 24240). REGISTRESE. NOTIFIQUESE. DEVUELVA.

015664E