

Transporte Aereo Modificacion De Horarios Exoneracion De Responsabilidad De La Aerolinea Y Del Agente De Viajes Rechazo De La Demanda

JURISPRUDENCIA

Transporte aéreo. Modificación de horarios. Exoneración de

responsabilidad de la aerolínea y del agente de viajes. Rechazo de la demanda Se confirma el rechazo de la demanda por incumplimiento de contrato deducida contra la aerolínea, ya que la modificación de horarios en los vuelos se encontraba autorizada y fue efectuada en cumplimiento de la Disposición 6/03 de la Secretaría de Transporte y de conformidad con la Ley del Consumidor, habiendo sido informada correcta, clara y detalladamente a la agencia de viajes sobre dicha alteración. En Buenos Aires, a los 12 días del mes de marzo del año dos mil diecinueve, hallándose reunidos en acuerdo los Señores Vocales de la Sala III de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos ?Azcona, Fernando y otros c/ Aerolíneas Argentinas S.A. y otros s/incumplimiento de contrato?, y de acuerdo al orden de sorteo la doctora Graciela Medina dijo: I. El juez a quo resolvió rechazar la demanda promovida por los señores Fernando Azcona y María Mercedes Díaz Bereterbide contra Aerolíneas Argentinas S.A. Para así decidir, sostuvo que la modificación de horarios en los vuelos se encontraba autorizada y la misma fue efectuada en cumplimiento con la Disposición 6/03 de la Secretaría de Transporte y de conformidad con la Ley del Consumidor, en tanto pudo acreditar que informó correcta, clara y detalladamente a la agencia de viajes sobre dicha alteración, por lo que no existía conducta antijurídica alguna atribuible a la aerolínea. Asimismo, rechazó el planteo de los accionantes contra la agencia ?Servicios de Viajes y Turismo Biblos S.A.? -en adelante ?Biblos S.A.?-, pues dispuso que la relación entre ellos se encontraba vinculada por un contrato de agencia de viajes celebrado a través de la intervención de la Sra. María Macarena Giner González y que la agencia pudo acreditar que cumplió con su obligación de informar a la señora codemandada, la modificación de las condiciones contractuales en el momento en que tomó conocimiento por parte de la aerolínea. Finalmente, condenó a la señora María Macarena Giner González a pagar a los demandantes la suma de \$131.887,63 más intereses y costas. En este caso, puso de resalto que las partes se encontraban vinculadas por una relación de consumo (conf. art. 3 ley 26.361) y que la señora Giner González debía comunicar -tal como lo hicieron las demás codemandas- la pertinente modificación de vuelo a los pasajeros, pero no se había podido acreditar que ella les hubiera informado cierta, clara y detalladamente dicha modificación, por lo que al no existir algún eximente de responsabilidad que permitiera acreditar su falta de culpa, y habiendo quedado probada la omisión de brindar información -como conducta antijurídica-, admitió la demanda en relación a la codemandada María Macarena Giner González. Acto seguido, el sentenciante estimó los rubros reclamados para la determinación del monto por el que prosperaba la pretensión, fijando para daño moral la suma de \$100.000. En tanto para daño emergente, estimó la suma de \$23.751 en concepto de reintegro por compra de pasaje, \$5.096 por la reserva de hotel perdida y \$205,63 por la asistencia al viajero. Empero, rechazó los rubros reclamados por el 35% de percepción de AFIP y el impuesto de sellos por compra en dólares de la tarjeta de crédito toda vez que, el pertinente reintegro debía ser realizado ante la entidad correspondiente y el impuesto de sello pertenece propia y exclusivamente al método de pago elegido por los propios actores. Finalmente sostuvo, que el costo de las cartas documento pertenecía a las costas del juicio. II. Este pronunciamiento fue apelado por: a) la codemandada Giner González a fs. 407, recurso que fue concedido a fs. 411, quien expresó agravios a fs. 415/424, cuyo traslado fue contestado por la codemandada Aerolíneas Argentinas a fs. 429/431, por la actora a fs. 432/434 y por la codemandada ?Biblos S.A.? a fs. 446/453; y b) por la actora a fs. 409, recurso que fue concedido a fs. 410, cuya expresión de agravios luce agregada a fs. 425/427 y que recibió el responde de ?Biblos S.A.? a fs. 437/443. III. La Señora Giner González se agravió en primer término, por ser considerada como proveedora ocasional sin que existiera prueba de ello. Manifestó además, que no debía absolverse de responsabilidad a las demás codemandadas, toda vez que el actor reconoció que la emisión de los pasajes fue realizada por la agencia de viajes y que además, no había sido reconocida como agente, representante o empleada de Aerolíneas Argentinas ni de ?Biblos S.A.?. Alegó también, que el Magistrado no tuvo en cuenta ni la culpa atribuible al actor por no realizar el check in correspondiente, donde podía corroborar la modificación del viaje, ni tampoco la culpa de la aerolínea por la modificación del vuelo sin darle aviso al pasajero. Sostuvo además, que no existía prueba alguna que acreditara haber omitido el deber de información y que, por medio documentado (Carta Documento de fecha 23 de junio de 2014) manifestó haber dado aviso personal del cambio de horario lo cual no fue desconocido por el actor, ni tampoco tenido en cuenta al momento de sentenciar. Finalmente se quejó de que no se haya realizado prueba pericial informática en sus sistemas ni en los de la parte actora, para corroborar con el cumplimiento de la información. La parte actora por su parte, apeló la sentencia en lo referente a la eximición de responsabilidad de la firma ?Biblos S.A.? y manifestó que los correos electrónicos que intercambió la agencia de viajes con Aerolíneas Argentinas y que el juez tuvo en cuenta para tener acreditado el

deber de información, no contaban con firma digital, por lo que no debían ser considerados como prueba fehaciente a la hora de sentenciar. Se quejó también, de la suma otorgada en concepto de daño moral, invocando la pérdida del valor adquisitivo de la moneda nacional, comparándola con el dólar estadounidense.

IV. Con carácter previo a la consideración de los agravios reseñados, me permito recordar que conforme reiterada doctrina de la Corte Suprema, no he de seguir todas las argumentaciones presentadas, sino solo las conducentes para resolver el conflicto (Fallos 258:304, 262:222, 272:225, 278:271 y 291:390, entre otros más), sin perjuicio de señalar que mi reflexión no se ha limitado sólo a ellas, sino que he ponderado cada uno de los argumentos planteados por las partes y los expuestos por el a quo en su decisorio.

V. De acuerdo a lo que surge de las constancias de autos, tengo por acreditado que el señor Fernando Azcona, adquirió dos pasajes -abonados con la tarjeta Nativa de su esposa María Mercedes Díaz Bereterbide- para viajar junto a su hijo I. A. a la ciudad de Rio de Janeiro el día 14 de junio de 2014, a fin de presenciar el partido que jugaría el Seleccionado Argentino con Bosnia - Herzegovina el día 15 de junio de 2014 por el campeonato mundial de fútbol FIFA. Sin embargo, al presentarse el día fijado en el aeropuerto de Bahía Blanca, se les informó que el vuelo había sido reprogramado, por lo que debieron cancelar su viaje por no contar con dicha información. Advierto también, que los actores solicitaron a la Sra. María Macarena Giner González la compra de los pasajes y que la reserva fue realizada el 25.04.2014 por la agencia ?Biblos S.A.? con Aerolíneas Argentinas y que dicho vuelo fue reprogramado por esta última el día 30.04.2014 para salir de Bahía Blanca a las 14.35 hs. en lugar de a las 18.35.

Hecha esta aclaración, y entrando directamente al estudio de la cuestión traída a conocimiento, corresponde determinar si existió incumplimiento contractual por parte de Aerolíneas Argentinas S.A. y ?Biblos S.A.? y si la señora María Macarena Giner González resultó ser proveedora de los pasajes adquiridos por los accionantes y responsable por faltar al deber de información.

VI. Así planteada la cuestión a resolver, comenzaré por analizar si Aerolíneas Argentinas debe responder por la modificación efectuada en el vuelo adquirido por los actores. En este marco debo señalar, que la empresa codemandada no es responsable por la reprogramación, toda vez que la aerolínea tiene la posibilidad de efectuar modificaciones en los vuelos, siempre y cuando lo lleve a cabo de conformidad con las pautas que fije la autoridad de aplicación y, según la Disposición 6/03 de la Secretaría de Transporte, las cancelaciones de los vuelos deben comunicarse a la autoridad con ?una antelación no menor a cuarenta y ocho horas hábiles del horario de iniciación del vuelo?, ante esto, según las constancias de autos, la reprogramación del vuelo AR 1647 Bahía Blanca- Buenos Aires de las 18.35 hs. del 14.06.2014 para las 14.35 hs. de ese mismo día, ha sido efectuada el 30.04.2014, es decir con más de 48 horas de anticipación. En las condiciones antedichas, arribo a la conclusión de que no hubo por parte de la aerolínea demandada un incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

VII. Seguidamente, me ocuparé de la situación de ?Biblos S.A.? y de la señora María Macarena Giner González, las cuales trataré conjuntamente, toda vez que respecto de ambas el vínculo jurídico del que se trata no es otro que el contrato de viaje. Antes de ingresar en el tratamiento específico de la responsabilidad de las codemandadas, debo delimitar la normativa legal aplicable a la relación que las vinculó con los actores. En este orden de ideas, cabe citar en primer término el Convenio Internacional sobre Contratos de Viaje concluido en Bruselas el 23 de abril de 1970 y al cual adhirió nuestro país mediante el art. 1° de la ley 19.918. La citada Convención define al contrato de viaje como un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediación de viaje. El primero de ellos -contrato de organización- es cualquier contrato por el cual una persona se compromete en su nombre a procurar a otra, mediante un precio global, un conjunto de prestaciones combinadas de transporte, de estadía distintas del transporte o de otros servicios que se relacionan con él, siendo el organizador de viajes toda persona que habitualmente asume el compromiso antedicho, sea a título principal o accesorio, sea a título profesional o no. El segundo -contrato de intermediación- es cualquier contrato por el cual una persona se compromete a procurar a otra, mediante un precio, o bien un contrato de organización de viajes, o una de las prestaciones aisladas que permitan realizar un viaje o una estadía cualquiera, siendo el intermediario de viaje toda persona que habitualmente asume el compromiso antedicho, sea a título principal o accesorio, sea a título profesional o no (art. 1°). En cuanto a las obligaciones de ambos, se estipula que en su ejecución, aquéllos deben garantizar los derechos e intereses del viajero según los principios generales del derecho y las buenas costumbres en este dominio (art. 3°). A su turno, la ley 18.829 de agentes de viaje, actualizada en lo que aquí interesa por el art. 1° de la ley 22.545, dispone en su art. 8° que las personas enumeradas en el art. 1° están obligadas a ?ser veraces en la propaganda que realicen a fin de promover sus actividades, debiendo el material de dicha propaganda reflejar exactamente sin dar lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido?. Todo ello resulta concordante con lo dispuesto por la ley 24.240 de defensa del consumidor -modificada por la ley 26.361-, cuyo art. 8 bis establece que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Según la doctrina oportuna al caso, la responsabilidad del agente de viajes se encuentra acotada básicamente a los supuestos en los que éste no haya obrado con la "debida diligencia". De tal manera, la agencia no resultaría responsable frente al consumidor por los actos de los distintos prestadores de los servicios, respecto de quienes la agencia sería en definitiva, un mero intermediario ante el viajero (confr. Barreiro,

Karina M. ¿Responsabilidad de las agencias de viajes?. La Ley 21/06/2016, 4. Fallo Comentado: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala F ~ 2016-02-25 ~ Martitegui, María José y otro c. Asatej S.R.L. s/ ordinario). En estas actuaciones ha quedado demostrado que Aerolíneas Argentinas S.A. dio aviso a la agencia ¿Biblos s.a.? -por ser el contacto de la agencia encargada de la gestión- sobre la modificación del vuelo adquirido por los actores (confr. Prueba pericial informática a fs. 253). También ha quedado probado, que ¿Biblos S.A.? actuó con debida diligencia, tras informar a la señora Giner González sobre la alteración en el viaje contratado (confr. pericial informática de fs. 274/286vta.), por lo que no corresponde atribuirle responsabilidad alguna a ¿Biblos S.A.?. Considero, sobre el punto referido al intercambio de mails que mantuvieron las codemandadas, que el valor probatorio del correo electrónico ocupa un lugar preeminente a partir de la vigencia de la ley 25.506, pero aun cuando en este caso se trata de documentos que carecen de firma digital a los que no puede otorgarse un valor de convicción preeminente por no cumplir con los requisitos de los arts. 2 y 5 de la ley, sobre firma digital, puesto que el elemento de autenticación o certificación es un requisito esencial de autenticidad (conf., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, 16/2/2007, "Henry Hirschen y Cía. S.A v. Easy Argentina S.R.L."), no existe impedimento a mi juicio para que se los ofrezca como medio de prueba (art. 378, inc. 2, CPCCN), pues aunque por no estar firmados no alcancen la categoría de documento privado es admisible su presentación en juicio siempre y cuando las restantes pruebas examinadas a la luz de la sana crítica corroboren su autenticidad. Por lo tanto, es decisiva la prueba complementaria que se produzca en el proceso (Kielmanovich, J., "Teoría de la prueba y medios probatorios", 2004, cap. XI, ns. 2.c y 3, ps. 393/398; Somer, M., "Documento electrónico", JA 2004-I-1034/1035; Gaibrois, L., "Un aporte para el estudio del valor probatorio del documento electrónico", JA 1993-II-963); en este caso, la propia codemandada reconoce el intercambio de mails cuando afirma que ¿las pruebas instrumentales de los correos electrónicos refieren un intercambio de mensajes por los que la Sra. Giner tuvo relación con la actora y las otras demandadas? (confr. fs. 415vta.). Con lo dicho hasta aquí, concluyo que tanto la empresa aerolínea como la agencia ¿Biblos S.A.?, cumplieron con el deber de informar, tal como lo dispone el art. 4 de la ley 24.240. Enfatizo en que no está acreditado que al momento de contratar, ¿Biblos SA? apareciera ante los ojos de la actora como la empresa responsable del cumplimiento de las obligaciones emergentes del contrato de viaje, por lo que propongo confirmar lo decidido por el señor juez de primera instancia, con relación al rechazo de la demanda contra la codemandada ¿Biblos S.A.? Otra es la situación de la señora Giner, pues según surge del intercambios de correos adjuntos a fs. 13/18, no cabe duda que ella cumplió con la condición de proveedora de los pasajes adquiridos por los accionantes e indudablemente, como intermediaria de viaje responde de toda culpa que cometa en la ejecución de sus obligaciones. La culpa se aprecia teniendo en consideración los deberes que le incumben como un intermediario diligente; en este caso, ella debía comunicar al señor Azcona y a su hijo, sobre las modificaciones del vuelo que debían abordar, asegurando de este modo, la seguridad de los intereses de los consumidores. Cabe poner de resalto que la fuente del deber de seguridad se encuentra en el art. 42 de la CN, en cuanto este precepto refiere que 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. Dicha garantía constitucional también se encuentra receptada en el art. 5 de la ley 24.240 que, tal como sostiene Picasso, impone una obligación de seguridad de resultado en todos los casos, pues importa poner en cabeza del proveedor una garantía de inocuidad respecto de la persona y los bienes de los consumidores. El incumplimiento de tal deber genera entonces, responsabilidad objetiva del proveedor (confr. Picasso, Sebastián. ¿El fin de la obligación de seguridad en el derecho común?. La Ley 03/09/2015, 1. La Ley 2015-E, 1220. AR/DOC/2983/2015?). Con lo dicho hasta aquí, concluyo que corresponde confirmar lo decidido por el a quo en cuanto a la responsabilidad que le cabe a la codemandada María Macarena Giner González y ¿Biblos S.A.?. VIII. Sentado ello, me expediré sobre los agravios que la actora formula respecto del monto concedido en concepto de daño moral. A la luz de los hechos, no tengo dudas respecto de que los accionantes no pudieron disponer libremente del propio tiempo y de decidir en qué lugar estar por una conducta que resulta imputable a la codemandada y justifica la procedencia del daño moral. Como se resolvió en un caso donde se había producido un retraso en un vuelo, ¿el damnificado perdió un considerable lapso de su libertad, de su tiempo y de sus actividades laborales programadas, lo cual ocasiona un daño moral que debe ser reparado, el que no requiere prueba específica, porque el daño es consecuencia directa del incumplimiento contractual de la codemandada? (causa 9.570, del 11-9-07 y sus citas). Por otra parte, este Tribunal ha dicho que la pérdida de tiempo -que no es otra cosa que ¿pérdida de vida?- constituye un daño cierto y no conjetural que -indudablemente- se desenvuelve fuera de la órbita de los daños económicos y patrimoniales: es daño moral puro y, por lo tanto, indemnizable (conf. art. 522 del Código Civil). Esa pérdida de tiempo, ocasiona un daño moral digno de reparación que no requiere prueba específica de su realidad; ello es así, porque pérdidas de esa especie configuran, de suyo, un obligado sometimiento al poder decisorio del incumplidor o, lo que es lo mismo, un recorte impuesto a la libertad personal (causa 1.757/02 del 30-8-05 y sus citas). A mayor abundamiento y a modo de soporte doctrinario, cabe destacar que el nuevo Código Civil y Comercial, dispone en su artículo 1738 que la indemnización incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones

espirituales legítimas y la que resultan de la interferencia en su proyecto de vida. En tales condiciones, entiendo que el monto otorgado por el magistrado de primera instancia por este rubro, resulta adecuado y los agravios de la accionante en lo atinente al rubro recién referido, son insuficientes para revertir lo decidido en primera instancia. Adviértase que, el a quo aplicó al capital de condena un interés equivalente a la tasa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a 30 días (tasa vencida), a computarse desde el momento en que se debió haber informado la modificación del vuelo -05/05/2014-, hasta el efectivo pago (fs. 406vta., considerando VIII), por lo que las manifestaciones esgrimidas en torno a la desvalorización sufrida no permiten cuestionar lo decidido por el sentenciante. En consecuencia, considero que el monto establecido en concepto de daño moral debe ser confirmado. X. Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo confirmar el fallo apelado en lo que fue materia de agravio. Las costas de ambas instancias se imponen a la codemandada vencida (art. 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Así voto. Los doctores Ricardo Gustavo Recondo y Guillermo Alberto Antelo, por análogos fundamentos, adhieren al voto precedente. Con lo que terminó el acto de lo que doy fe. Buenos Aires, ... de marzo de 2019. Y VISTO: lo deliberado y las conclusiones adoptadas en el Acuerdo precedente, el Tribunal RESUELVE: confirmar el fallo apelado, con costas de ambas instancias a la codemandada vencida (art. 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase.

Graciela Medina Ricardo Gustavo Recondo Guillermo Alberto

Antelo

038035E