

Danos Y Perjuicios Incumplimiento Contractual Empresa Aerea Overbooking

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a los 29 días del mes de

septiembre de 2020, se reúnen en Acuerdo los jueces de la Sala I de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal para emitir sentencia en los autos citados en el epígrafe y, de conformidad con el orden del sorteo efectuado, el doctor Alfredo Silverio Gusman dice: I.- Los señores Adriana Silvia BILEVICH y Roberto Gabriel FELDMAN, por derecho propio, iniciaron la presente acción de daños y perjuicios contra LAN AIRLINES S.A. (en adelante, LAN) reclamando la suma de PESOS SESENTA MIL (\$60.000), con más intereses y costas. Ello, como consecuencia del aducido incumplimiento del contrato de transporte aéreo pactado con la empresa. Para sustentar su reclamo, narraron que con motivo de festejar sus 25 años de casados adquirieron, a través de una agencia de viajes, dos pasajes aéreos con trayectos de ida Buenos Aires ?Santiago de Chile (escala)-Papeete (Polinesia), y vuelta Papeete (Polinesia)- Santiago de Chile-Buenos Aires. La fecha de salida era el 9 de marzo de 2008 en el vuelo 0450 a las 15:00 horas y que el arribo a destino final estaba previsto a las 23:20 hora local. Agregan que el día de partida arribaron al Aeropuerto Internacional de Ezeiza alrededor de las 12:00 horas, que hicieron las gestiones, despacharon las valijas y les entregaron dos tickets de embarque para el vuelo 0450 con destino a Santiago de Chile y dos más para la conexión con el vuelo 0833 con destino a Papeete, para luego, efectuar los trámites migratorios. Contaron que, al intentar abordar el vuelo, personal de la demandada les tomó los talones de embarque y, cuando se encontraban recorriendo la manga rumbo al avión, les dijeron que no podían subir porque estaba completo, sin asientos, dándose una situación de ?overbooking? (sobreventa de pasajes). Finalmente, manifiestan que debieron reingresar forzosamente al país desistiendo de la salida y que sus valijas le fueron devueltas el mismo día desde Santiago de Chile en el vuelo LA 451. II.- Al progreso de esta pretensión se opuso Lan Airlines S.A. negando los extremos en que se fundó la demanda y exponiendo que no le asiste razón a su contraparte, pues los actores llegaron tarde a la puerta de embarque, cuando la manga del avión ya se había desconectado y la nave se encontraba realizando maniobras para dirigirse a la pista de despegue, en circunstancias en que la cabina pierde contacto con el personal de tierra que opera el vuelo. Destaca que el embarque del vuelo fue anunciado por los altoparlantes en la puerta 13 y que en todas las pantallas de anuncios se indica la hora, partida del vuelo y cuándo está embarcando. Sostuvo que desconoce el motivo por el cual los demandantes no se hicieron presentes en tiempo y forma, a pesar en que concurrieron a registrarse en mostrador (check in) y se les entregó el correspondiente pase de embarque (circunstancia que demostraría que la sobreventa no existió). III.- En el pronunciamiento de fs. 412/418, la señora Magistrada de primera instancia rechazó la demanda entablada, por considerar que no se había acreditado que LAN haya incurrido en una inobservancia de sus obligaciones que amerite la indemnización pretendida. Para decidir de ese modo, concluyó, luego de analizar el marco regulatorio del ?overbooking? y las pruebas rendidas en autos (pericia del ingeniero en sistemas y sus impugnaciones), que los demandantes no abordaron el vuelo LA 0450 en razón de no haberse presentado en el horario debido. Advirtió que no fue demostrado que existiera una sobreventa de pasajes o la falta de capacidad de la aeronave. Finalmente, impuso las costas a la parte actora vencida (art. 68 del Código Procesal) y procedió a regular los estipendios de los profesionales intervinientes. IV.- Dicha sentencia fue materia de apelación por parte de los accionantes a fs. 428 (concedido a fs. 429), quienes expresaron sus agravios a fs. 449/451, los que fueron replicados a fs. 453/456 por la demandada. Los actores solicitan la revocación de la sentencia, con sustento en los siguientes agravios: a) La prueba rendida en autos no fue evaluada con la regla de la sana crítica y el Juez se apartó del deber de equidad e imparcialidad; b) La Magistrada no efectuó un análisis real de la situación acaecida y ello lleva a una conclusión equívoca que atenta contra la realidad de los hechos; c) Pone en duda la legitimidad de los sistemas FEEBO y AMADEUS; d) La Jueza no aprecia la situación circunstancial pues se vieron impedidos de viajar por falta de lugar en la aeronave; e) La Magistrada no tuvo en cuenta que la Sra. DÍAZ pasó las tarjetas de embarque entre las 15:02 y 15:03. Por lo tanto, habrían llegado antes de las 15:00 horas; f) Los únicos que tenían acceso a todo el movimiento formal, informático y material del vuelo eran los empleados de LAN; g) La Jueza no evaluó el estado de indefensión en que quedaron a partir del momento de haber ingresado a la manga y la negativa de poder acceder al avión; h) Hace referencia a la falta de información al consumidor/pasajero prevista en el art. 4 de la Ley N° 24.240 y en el art. 4 de la Resolución 1532/98; e i) Su parte impugnó la pericia informática, pues tiene dudas de los manejos posibles para modificar los sistemas. Aduce que la misma conclusión deja planteada el perito en su último informe de fs. 345. V.- En primer lugar, empezaré por el planteo efectuado por la demandada en su responde de fs. 453/456 que tiende a cuestionar la concesión del recurso en base al monto límite para apelar dispuesto en el art. 242 del Código Procesal. Teniendo en cuenta que conforme surge del cargo mecánico de fs. 21 la acción fue deducida el día 15/12/2009, el límite cuantitativo por aquel entonces era de \$20.000 conforme lo preveía el art. 242 del ritual, texto según Ley N°

26.536. En consecuencia, corresponde no hacer lugar a lo solicitado por la empresa aérea. VI.- Como punto de partida resulta oportuno señalar que, de la lectura de los escritos de inicio, surge que no se encuentra debatido que los actores adquirieron pasajes de la compañía Lan Airlines S.A. con salida el día 9/03/08 a las 15:00 horas desde el Aeropuerto Internacional de Ezeiza (Buenos Aires) con escala en Santiago de Chile y destino final a Papeete (Polinesia), arribando a las 23:20 hora local ?vuelos LA 0450 y LA 0833-. Tampoco que realizaron el check-in en Ezeiza, se les asignaron asientos y despacharon el equipaje. Finalmente, está fuera de discusión que los accionantes no pudieron abordar el avión (cfr. sobre reservado a fs. 22 que tengo a la vista, fs. 16 de la demanda y fs. 397 alegato demandada). Sobre tales bases, en autos la cuestión consiste en dilucidar si el motivo que frustró su inclusión en el vuelo se debió a una causal imputable a los pasajeros, tal como sostuvo la demandada en tesis aceptada por la Magistrada de grado o si, por el contrario, la línea aérea fue la responsable del mencionado suceso y efectuó un incumplimiento contractual pasible de ser restañado, tal como sostienen los accionantes recurrentes. Por ende, lo que resulta esencial determinar en esta instancia es el motivo por el cual los actores, que poseían un pasaje y ya habían realizado el check-in, no pudieron abordar la nave. Sabido es que la denegatoria de embarque no se refiere al viaje mismo sino a la persona de determinados pasajeros, a los que se les impide acceder a la aeronave para efectuar el vuelo. En principio, las causales son imputables al transportista aéreo, quien si pretende eximirse o atenuar su responsabilidad por el incumplimiento del contrato, debe acreditar los factores extintivos fundados en hechos o circunstancias del pasajero y, por ende, ajenas al transportista (conf. BALIÁN, Eduardo Néstor ?Daños en el transporte aéreo de pasajeros, por retraso, cancelación de vuelo, denegatoria de embarque. Overbooking? publicado en La Ley, RCyS2013-I, 68, cita online: AR/DOC/6106/2012). Asimismo, a los fines de dilucidar esta contienda, se debe tener presente que el régimen de horarios constituye en los servicios aéreos regulares un elemento básico de la relación contractual y del acuerdo de voluntades. Su incorporación no reviste un carácter meramente indicativo, sino que, por el contrario, integra el plexo de obligaciones especiales pactadas entre las partes (art. 19 de la Convención de Varsovia de 1929; art. 141 del Código Aeronáutico; conf. FOLCHI, Mario O. ? COSENTINO, Eduardo T., ?Derecho Aeronáutico y Transporte Aéreo? Ed. Astrea, págs. 104 y 109). Sobre este punto, la Resolución del ex Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos N° 1532/98 (B.O. 27.11.98), modificada por Resolución ANAC N° 203/2013 y aplicable a la especie ya que regula las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo Interno e Internacional de pasajeros operados desde el país por empresas argentinas y extranjeras, en su art. 7° dispone expresamente que ?a) El pasajero deberá hacerse presente en las oficinas de despacho del transportador o de sus agentes, o en los aeropuertos de partida, de acuerdo a lo indicado por el transportador; a la hora indicada fehacientemente por el transportador, para que pueda cumplirse debidamente con las formalidades administrativas, el examen de documentos, el acondicionamiento del equipaje y demás procedimientos de salida. De no ser así, el pasajero se considerará como no presentado a embarcar (...).Ninguna salida será postergada por el hecho de que los pasajeros lleguen tarde al aeropuerto o a cualquier otro punto de partida previamente establecido y el transportador no será responsable de la pérdida o gasto que le ocasione al pasajero la no observancia de lo dispuesto en el párrafo precedente (...)? (aclaro que lo subrayado me pertenece). La norma que se examina no refiere expresamente el plazo de antelación requerido y lo sujeta a lo que disponga el transportador. De las propias reglas de la compañía aérea demandada, como así de lo informado por empresas Aerolíneas Argentinas S.A. y Tam Linhas Aéreas S.A, surge que en los vuelos internacionales el pasajero tiene que presentarse con un mínimo de tres horas de anticipación, que el cierre es de 60 minutos antes del horario de partida del vuelo y que el embarque comienza 45 minutos previos a la partida. Asimismo, explicaron que bajo el término ?push back? se indica el retiro de la manga y el comienzo del ?tractoreo? de la aeronave fuera del finger para su puesta en marcha. Se informó también que no es común que se suspenda ese procedimiento para embarcar a un pasajero. Por otra parte, Aerolíneas Argentinas S.A. agregó que ?...los pasajeros deben presentarse en la puerta en el momento de comienzo del embarque...? (ver fs. 105) y Tam Linhas Aéreas S.A indicó que los pasajeros deben estar presentes de acuerdo a lo que indique la tarjeta de embarque (cfr. fs. 292). VII.- Sentadas ya las bases normativas para resolver el entuerto, a los fines de determinar el motivo de la denegatoria de embarque, puedo vislumbrar que existen dos versiones francamente disímiles aportadas por cada una de las partes. En efecto, según los accionantes, a los pasajeros les fue imposible abordar el vuelo en razón de que estaba completo y la compañía había incurrido en el denominado ?overbooking?, ante la sobreventa de pasajes de una aeronave en un número mayor de la capacidad con la que realmente cuenta el aparato. En contraposición, la aerolínea funda el imprevisto en la circunstancia de que los accionantes no llegaron en tiempo y forma a la Terminal para embarcar el avión. Por lo tanto, el resultado del pleito se encuentra ligado a lo que las partes hayan logrado demostrar. Pasaré a mencionar y analizar las pruebas rendidas en autos. 7.1.- De las constancias acompañada por el perito informante designado surge que la Sra. BILEVICH, estuvo en migraciones el 09/03/08 a las 14:51:10 y que, ese mismo día, a las 15:31:28 se consigna ?transito desistido cancelado/por presentarse tarde?. En cuanto al Sr. FELDMAN, realizó el cruce de migraciones a las 14:50:58 y a las 15:32:55 surge ?transito desistido cancelado/por presentarse tarde? (fs. 198/199 y ver también fs. 243/252). Asimismo, sostuvo que ?...existiendo una clara dicotomía de horarios, de acuerdo a la

información suministrada por la Compañía, no resulta posible precisar si el vuelo partió a las 14,57 hs ó 15,00 hs. Respecto del horario de arribo a Santiago de Chile (Anexo B) consta: Fecha/Hora Itinerario: 09/03/2008, 16,15 hs. Fecha/Hora Real: 09/03/2008, 16:10 hs.?. Indicó que ?en el Informe Listado de Pasajeros (Anexo A) del vuelo mencionado, no figuran embarcados los accionantes, y conforme al Registro de Pasajeros (Anexo E y F) expresamente establecen que pierden LA450?. Respecto de los asientos asignados a los pasajeros en el vuelo LA 450, del archivo ?registro pasajeros? (que acompañó) se identifican como SN, y eran para Bilevich el 8K y para Feldman el 6C. Agregó que esas butacas no son otorgadas a otros pasajeros porque el sistema las toma como ocupadas inmediatamente de realizado el check-in (sic. cfr. fs. 200/202).

7.2.- A fs. 262/263 obra la declaración testimonial ? realizada con la presencia de ambas partes -de un empleado de la demandada, Federico Martín NIEDENTHAL, en la que dijo que los actores no pudieron abordar el avión porque se presentaron tarde en la puerta de embarque y que esa información la tenía porque revisó el sistema. Sostuvo que en el vuelo quedaban asientos y lo sabe porque lo consultó. Mencionó que los demandantes viajaban con un grupo de 34 personas y que el resto del grupo abordó el avión. Indicó que el término ?Push Back? significa que están por mover el avión, la manga no está puesta y está el beacon prendido; cuando esa luz esta prendida nadie puede acercarse al avión. Las bodegas están cerradas, trabadas y las puertas de emergencia activadas (conf. respuesta octava). Mencionó que por sistema sabe y le consta que el vuelo partía a las 15:00 horas y que los demandantes llegaron para abordar el avión a las 15:04 horas (conf. repregunta de la actora a fs. 263). Al preguntarle al testigo que diga cuándo se considera que un pasajero es embarcado, respondió que cuando el pasajero entrega la tarjeta de embarque, pasa la puerta de embarque, camina por la manga, sube al avión y se sienta.

7.3.- A fs. 293/301 luce el informe del perito ingeniero en sistemas, Enrique José REINOSA, quien luego de revisar el sistema de la demandada verificó que los actores formaban parte de un grupo de 34 personas. Añadió que en el listado del vuelo se encuentran los 32 restantes, faltando embarcar solo a los reclamantes. Ante la pregunta sobre a qué hora se presentaron los demandantes en la puerta de embarque, dijo que ?de los sistemas surge la hora a la que se presentaron en la puerta de embarque, el pasajero Bilevich Adriana se presentó el 9 de marzo a las 15:02 hs, y el pasajero Feldman Roberto se presentó el 9 de marzo a las 15:03 hs...?. En respuesta a las impugnaciones de la actora de fs. 304/305, el experto dijo que el sistema FEEBO que utiliza la demandada se alimenta de la información generada por ?Amadeus?, sin intervención humana. Destacó el perito que ?dicho sistema no permite el ingreso, modificación o baja de datos en forma manual por un usuario, por tal motivo y en función de las amplias normas de auditoría y control interno y externo de la demandada se puede afirmar que los datos o la información contenida en él, no ha podido ser modificada en ninguna oportunidad? (cfr. fs. 309vta). En dicha pieza ratifica su dictamen señalando que los actores no han sido cargados como embarcados pues no constan dentro del sistema como pasajeros del vuelo. Solo figura que se presentaron en la puerta de embarque luego de que el vuelo se había cerrado. Si bien el experto no logra ?...precisar si se le cortaron o no los pases de abordaje, pero en función de la información peritada los pasajeros no constan como embarcados al vuelo en cuestión? (sic. cfr. fs. 311vta). Indicó que ?... no existe posibilidad técnica de vulnerar la información en el momento de la transferencia siendo los mismos datos de la transacción los que van a cada sistema...? y que, una vez que se cerró el vuelo, no es factible volver a abrirlo (sic. cfr. fs. 323/323vta.).

Ante la nueva impugnación de la actora a fs. 326, respondió que ?...en función de los registros técnicos peritados a los pasajeros no se les paso el boarding pass por el lector, dado que se presentaron con posterioridad al cierre del vuelo y de esta forma el sistema no permite su incorporación al mismo por ya haberlos dado de baja de la lista de pasajeros...? (cfr. fs. 329vta.). Es de interés marcar lo dicho por el experto a fs. 345, cuando destaca que ?...si por algún motivo el pasajero no embarca y el vuelo se cierra porque se debe dar cumplimiento a la salida del mismo la política del sistema de la demandada es asignarle en forma automática a los pasajeros pendientes de embarque la hora posterior a la que se cerró el vuelo. Es por ello que la parte actora tiene una hora de embarque posterior al cierre del vuelo independientemente que haya o no embarcado?.

7.4.- Respecto de lo mencionado por la actora en sus agravios en relación a las dudas sobre los manejos posibles para modificar los sistemas, luego de leer detenidamente las respuesta a las impugnaciones de la accionante, tengo para mí que no son atendibles. El perito no llega a la conclusión que propone la apelante, sino que se limita a mencionar que ?...la revisión de los sistemas de la demandada se realizaron dos años después de ocurrido el hecho de autos?. Más allá de esa respuesta, lo cierto es que no alcanzo a notar constancia alguna sobre el denunciado ?overbooking?. Antes bien, de ambos dictámenes periciales (perito informante e ingeniero en sistemas) no surgen ni las ventas en exceso de pasajes, ni otros reclamos de pasajeros verificados ese día con relación al vuelo LA0450, conclusión además corroborada por la versión del testigo examinada en el acápite VII.2. A esta altura, corresponde señalar que la labor judicial debe valorar el contenido del informe de acuerdo a la competencia del emisor, los principios científicos en que se funda, la aplicación de las reglas de la sana crítica a sus conclusiones y fundamentos, las observaciones o impugnaciones que se hagan al dictamen y el contenido de los demás elementos de convicción que se desprendan de la causa que corroboren o controviertan aquél (cfr. argumento del art. 477 del Código Procesal).

VIII.- Así las cosas, luego de analizar la totalidad de la prueba rendida en autos, llego a la misma conclusión que la a quo en la sentencia atacada. Las evidencias me convencen de que los

actores nunca pudieron dar cumplimiento a la antelación requerida para embarcar, situándose en el supuesto de presentación tardía del pasajero. Se trata entonces de un hecho o acto propio de la víctima que implica la eximición de responsabilidad del transportador. Ante el contexto antedicho y a contrario de lo que postula la parte actora, considero que no puede endilgarse a la demandada un incumplimiento contractual por la sobreventa premeditada de sus asientos. Creo importante señalar que una característica de este expediente es la profusa argumentación de los Sres. FELDMAN y BILEVICH, que no está sustentada en hechos verificados, sino en hipótesis o en una interpretación de los hechos por parte de quienes efectivamente vieron frustrado su viaje. En tales condiciones, me inclino por tener por cierta la versión propiciada por Lan. Por lo demás, ante la causal por la cual los actores no pudieron volar, imputable a ellos, se torna inoficioso ingresar en el análisis de si resulta aplicable al caso el régimen de defensa de consumidor. IX.- Sin duda, el overbooking puede integrar una estrategia empresarial, con consecuencias abusivas hacia el pasajero que tiene su reserva confirmada y ha organizado y planificado su viaje. No obstante, esas conductas deben sustentarse en pruebas o en indicios coincidentes que no se verifican en estos autos. No se han demostrado los presupuestos de la responsabilidad pretendida y ello conduce a la confirmación del rechazo de la demanda (cfr. esta Sala, causa n° 176/2010 ?Suñer Josefina y otro c/ Aerolíneas Argentinas S.A. y otro s/ Incumplimiento de contrato? del 16/02/16). X.- Por lo expuesto, expreso mi voto por el rechazo de la apelación de la actora y confirmar la sentencia. En lo que respecta al modo de imposición de las costas de Alzada, si bien no me pasa desapercibido que la demanda ha sido rechazada en su totalidad, considero que los frustrados pasajeros pudieron creerse con derecho a peticionar del modo en que lo hicieron, atendiendo a las particulares circunstancias acaecidas descriptas y la complejidad del asunto, que sólo pudo ser disipado tras la valoración de los medios probatorios producidos. Por lo tanto, percibo que la solución más razonable y equitativa es imponer las costas de Alzada en el orden causado (art. 68, segundo párrafo, código de rito). El doctor Fernando A. Uriarte adhiere al voto que antecede. En mérito a lo debatido en el Acuerdo precedentemente transcrito, el Tribunal RESUELVE: rechazar la apelación de la parte actora, y confirmar la sentencia. Las costas de Alzada se distribuyen por su orden en virtud de lo dispuesto en el Considerando X (art. 68, segundo párrafo, código de rito). El doctor Guillermo Alberto Antelo no interviene por encontrarse en uso de licencia (art. 109 del R.J.N.). Regístrese, notifíquese y pasen los autos a regular honorarios.

Alfredo Silverio Gusman Fernando A. Uriarte Correlaciones: Suñer, Josefina y otro
c/Aerolíneas Argentinas SA y otro s/incumplimiento de contrato - Cám. Nac. Civ. y Com. Fed. - Sala I - 16/02/2016 - Cita digital
IUSJU012952E 002826F