

Derecho Aeronautico Demoras Responsabilidad Del Transportista Indemnizacion

JURISPRUDENCIA

Salta, 18 de septiembre de 2020.

VISTO: Los recursos de apelación interpuestos por la actora a fs. 313 y por la demandada a fs. 314 y; CONSIDERANDO:

1.- Que vienen las presentes actuaciones en virtud de las impugnaciones deducidas por los Sres. Julia Tamara Toyos y Cesar Rodríguez Galíndez como actores, y por Aerolíneas Argentinas como demandada, en contra de la sentencia de fecha 26/12/18 (fs. 295/311) por la que el Juez de la instancia anterior hizo lugar a la excepción de prescripción en lo referido al reclamo efectuado por el vuelo de cabotaje N° 1454 y la rechazó respecto del vuelo internacional N°1160, luego de lo cual hizo lugar parcialmente a la demanda interpuesta a fs. 1/9, condenando a Aerolíneas Argentinas a abonar en concepto de daño material la suma de 483 euros, o su equivalente en pesos al momento del efectivo pago; y la de \$40.000 en concepto de daño moral (\$20.000 para cada uno de los actores), con más intereses a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina. En cuanto a las costas, por la prescripción que prosperó las impuso a los actores y por la que desestimó la dejó a cargo de la accionada al igual que las vinculadas al acogimiento sustancial de la demanda.

2.- Que, para así resolver, el Juez comenzó precisando que en la demanda se reclaman dos hechos que se originaron en contratos diferentes por lo que correspondía su análisis por separado, tanto con respecto a la excepción de prescripción como al reclamo de fondo. Preciso que los planteos efectuados en la demanda serían analizados a la luz del Código Aeronáutico (CA), los tratados internacionales en la materia -en particular el Acuerdo de Montreal-, y, subsidiariamente, por la ley de defensa del consumidor (en adelante LDC) y los preceptos del Código Civil y Comercial de la Nación interpretados de manera armónica y coherente, de forma tal que los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios consagrados por el art. 42 de la CN queden ampliamente protegidos. En ese orden, al considerar la excepción de prescripción, diferencié los dos vuelos que generaron el reclamo de los actores y, así: a) para el N°1454 de la empresa demandada, tratándose de un vuelo de cabotaje con partida el 30/4/15 desde la ciudad de Buenos Aires y destino a Salta a favor del Sr. Rodríguez Galindez, indicé que correspondía la prescripción anual de la acción de indemnización por daños causados a pasajeros prevista por el art. 228 del CA, por lo que concluyó que al momento de interponer la demanda (14/11/16), el plazo se encontraba cumplido en exceso; y b) para el vuelo n° 1160, adquirido por ambos actores, desde la ciudad de Buenos Aires con destino a la ciudad de Barcelona, España, en fecha 25/9/15, por tratarse de un contrato internacional, entendí aplicable el plazo de prescripción de dos años del art. 35 del Convenio de Montreal y no habiendo operado dicho término, rechazó la excepción interpuesta.

Respecto del fondo del litigio y con el fin de determinar la responsabilidad de la demandada por los daños y perjuicios invocados por los actores respecto del retraso de más de treinta horas en el vuelo internacional N° 1160, analizé las pruebas obrantes en las presentes actuaciones a la luz del art. 53 de la LDC y, sobre los eximentes de responsabilidad invocados por la demandada, entendí que no resultaban atendibles al carecer su exposición de una mínima claridad y detalle de las fallas técnicas invocadas, siendo además su obligación brindar soluciones oportunas, integrales y eficaces a los pasajeros. Asimismo, resalté que la demandada no acompañó la documentación que le fuera requerida a fs. 96 -vinculada a los libros de registro técnico y de abordaje-, tomando la omisión como una presunción en su contra. De igual forma, estimé inadmisibles como causal de exoneración la necesidad de respetar el descanso reglamentario del personal piloto, ya que la disponibilidad y responsabilidad sobre ellos es una cuestión atinente a la empresa que no puede perjudicar a terceros usuarios o consumidores en el contrato de transporte, rechazando así las causales invocadas por estimarlas inverosímiles y tendientes a evadir los deberes de información y de previsión de daños. Seguidamente, el Magistrado hizo hincapié en el derecho a la información de los usuarios del transporte aéreo (art. 3 de la LDC), el que rige para todas las etapas de la contratación y es de orden público y constitucional (art. 42 de la CN) y que la falta de cumplimiento de ese deber significa un obrar culposo que habilita la demanda por daños bajo el sistema de responsabilidad de transporte aeronáutico, entendiendo que las circunstancias del caso en cuestión, es decir, la información contradictoria, las marchas y contramarchas pueden resultar perniciosos o más graves aún que la falta de información, ya que son susceptibles de generar desconcierto en el usuario sin poder determinar cuál será el reporte correcto que en definitiva se le suministre. Por otro lado, el Juez sostuvo que la conducta reprochable y abusiva de la posición dominante de la demandada se concretó en el hecho de haberse comprobado que los actores debieron soportar aproximadamente 30 hs. de retraso, muchas de ellas en el aeropuerto, con pocas horas de sueño, sin haberseles brindado los servicios incidentales apropiados, lo que encuadraba en un supuesto de trato indigno (art. 8 bis de la LDC). En igual sentido, indicé que se encuentra acreditado que la demandada efectuó planteos dilatorios ante la Secretaría de Defensa del Consumidor (fs. 182/187), obligando a transitar la vía jurisdiccional para el reconocimiento de sus derechos. En conclusión, entendí que la empresa demandada resultó ser la responsable por los daños provocados como consecuencia del incumplimiento de

la obligación de transporte, lo que necesariamente debe ser indemnizado, ingresando a analizar los rubros reclamados con relación al vuelo internacional N° 1160 y, así, consideró probado el reclamo efectuado consistente en dos noches de hotel no usufructuadas a pesar de haber sido abonadas (332 euros) y en dos entradas a un partido de fútbol (161 euros), haciendo lugar, entonces, a la suma de 483 euros o su equivalente en pesos a la fecha de su efectivo pago, en concepto de menoscabo material. Con relación al daño moral, luego de citar jurisprudencia y de destacar que la evaluación de su concurrencia queda librada al exclusivo arbitrio judicial, estimó que los actores sufrieron padecimientos que justificaban su reconocimiento sin que se requiera prueba específica por resultar consecuencia directa del incumplimiento contractual de la aerolínea, acogiendo el valor de \$20.000 (pesos veinte mil) para cada actor, tal como fuera solicitado en la demanda. Luego de ello analizó el daño punitivo pretendido por los actores considerando que por encontrarse el contrato de transporte aéreo regido por una normativa específica y aun cuando se aplicara en forma subsidiaria la LDC, no se acreditó un accionar doloso o de culpa grave por parte de la demandada, como tampoco un supuesto de gravedad particular calificado por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados de un ilícito, rechazando así su procedencia.

Respecto al límite máximo de indemnización establecido por el Convenio de Montreal (art. 22) en relación a los daños causados por el retraso de vuelos -invocado por la demandada-, el Magistrado sostuvo que lo reconocido en su sentencia resulta un monto sustancialmente menor al establecido en aquella norma, por lo que desvirtuó esa objeción agregando que no corresponde al órgano jurisdiccional hacer declaraciones generales o abstractas sobre el punto como lo pretende la empresa accionada, siendo de su esencia decidir sobre colisiones efectivas de derechos. Finalmente, con relación a los intereses determinó que correspondía establecer la tasa activa de cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, por ser la que más respeta el principio de reparación integral, debiéndose computar sobre ambos rubros desde el momento de acaecido el evento dañoso, esto es el 28/9/15. En cuanto a las costas, entendió que si bien hizo lugar parcialmente a la demanda correspondía su imposición a la demandada vencida, recordando que como las costas forman parte de la reparación integral y su cuantía es acorde al monto de la condena (excluyendo los rubros desestimados), es a la demandada a quien debe imponérseles estos accesorios. 3. Que a fs. 318/321 los actores se agravaron por el acogimiento de la prescripción del reclamo efectuado por el vuelo de cabotaje N° 1454 y por el rechazo del daño punitivo pretendido respecto al contrato aéreo internacional. En relación a la primer cuestión, consideraron que las actuaciones administrativas iniciadas ante la Secretaría de Defensa al Consumidor interrumpieron el plazo de la prescripción conforme lo dispuesto por el art. 50 de la LDC, norma que estimaron aplicable por sobre el Código Aeronáutico, en la medida que el Sr. Galindez nunca llegó a ser pasajero en sentido técnico -ya que le fue denegado el embarque al vuelo Buenos Aires- Salta, deviniendo inaplicable por ello el art. 2542 del CCCN que supedita la suspensión del curso de la prescripción desde la notificación de la audiencia de conciliación. En esa línea, entendieron que la circunstancia de que el Juez reconociera al Código Aeronáutico como el que regía la solución del caso, no impedía la aplicación del derecho especial del consumidor ya que, aun cuando el contrato de transporte sea propio del derecho aeronáutico, existe una relación de consumo y la actividad de Aerolíneas Argentinas se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por el art. 1 de la ley 24.240, siendo los actores los consumidores y la demandada el proveedor, por lo que solicitaron que se revoque la prescripción declarada sobre el vuelo de cabotaje n° 1454 y que se haga lugar al reintegro del valor que tuvo que abonar para obtener un nuevo pasaje que trasladara al señor Galindez. Citaron doctrina que estimaron aplicable. Con relación al agravio referido al rechazo del daño punitivo sobre el vuelo internacional n° 1160, consideraron que el pronunciamiento del Juez careció de fundamentación, prescindió de toda prueba y se sustentó en apreciaciones subjetivas, resaltando que cada una de las pruebas documentales ofrecidas en la causa demuestran que la conducta desplegada por la aerolínea siempre fue de menosprecio hacia los usuarios ocurridos en el contexto de la demora denunciada. Detallaron hechos concretos (valijas tiradas por el suelo, el destrato recibido en el hotel, la falta de previsión y de información respecto de la reprogramación del horario de salida del nuevo vuelo, la desatención y abandono de los pasajeros por más de 30 hs. -de las cuales 14 fueron en el aeropuerto-, la actitud dilatoria en la instancia de conciliación sosteniendo que, todas ellas, configuran un abuso de la posición dominante en detrimento de sus derechos, vulnerando el deber de información, de trato digno, de buena fe (arts. 4, 8 bis, 9, 10 y 11 de la LDC), solicitando se revoque el fallo recurrido, con costas. Hicieron reserva del caso federal. 4. Que el apoderado de Aerolíneas Argentinas se agravó a fs. 322/323 en relación a los elementos probatorios y fundamentos ya esgrimidos al contestar la demanda que, a su criterio, acreditaban la eximición de responsabilidad de su mandante conforme lo dispone el Código Aeronáutico y sus disposiciones reglamentarias. Indicó que quedó acreditado que: a) la aeronave con destino a España efectivamente salió en horario y luego por desperfectos técnicos debió regresar a base reprogramando su salida, b) la demora obedeció a un desperfecto técnico en la aeronave conforme surge del oficio contestado por Aeropuertos 2000 en forma coincidente a lo sostenido al contestar la demanda y c) los actores fueron trasladados a un hotel y les fue suministrado un refrigerio para morigerar las horas de espera en cumplimiento de los incidentales establecidos por la resolución 1532/1998 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos aplicable en el caso. Entendió que, aplicando la normativa aeronáutica, la conducta de su

mandante resultó razonable, ya que ante un desperfecto técnico en pleno vuelo correspondía retornar a base para que fuera solucionado y reprogramar la partida, considerando prudente la aplicación del art. 19 del Convenio de Montreal referida al supuesto del retraso inimputable y, en el mismo sentido, alegó la configuración del eximente de responsabilidad del 142 del Código Aeronáutico que señala que "el transportador no será responsable si prueba que ha tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas", eximiéndose, por ello, de responsabilidad a su parte. Respecto al daño moral sostuvo que los actores omitieron cualquier descripción de los padecimientos que habrían sufrido, así como la prueba tendiente a su demostración, destacando que la resolución a la que hizo referencia estipula las condiciones generales del contrato de transporte aéreo estableciendo que "la responsabilidad del transportador no excederá el monto de daños probados. El transportador no será por lo tanto responsable por daños indirectos y consecuentes", resultando por ello improcedente el reclamo por ese rubro. Por último, con relación a la imposición de costas a su parte como vencida, consideró que el Juez debió apartarse del referido principio, eximiendo a su mandante, o bien imponiéndolas por el orden causado, porque en la sentencia se rechazó uno de los rubros pretendidos por los actores. Hizo reserva del caso federal.

5. Que corridos los traslados, los actores lo contestaron a fs. 325/326 alegando que el escrito de expresión de agravios de su contraria no cumple con los requisitos del art. 265 del CPCCN por limitarse a formular consideraciones genéricas, sin indicar de modo concreto donde está el error, ni cuáles son los hechos y las circunstancias acreditadas en la causa que tienen virtualidad suficiente para destruir los argumentos desarrollados por el Juez, siendo por ello la presentación recursiva una mera repetición de lo dicho en la contestación de demanda, los cuales fueron correctamente meritados y rechazados por el sentenciante. A su turno, a fs. 327/328, la demandada -luego de considerar también incumplidos los requisitos del art. 265 del CPCCN-, estimó acertada la prescripción admitida de la acción para reclamar los daños y perjuicios por el vuelo de cabotaje, en tanto entendió que la relación existente entre las partes nace a partir de un contrato de transporte aéreo, de modo que corresponde la aplicación del derecho aeronáutico. Respecto al argumento sostenido por el actor de no haber llegado a ser pasajero por no embarcar, destacó que la relación entre las partes nace una vez que el billete fue adquirido conforme lo previsto por el art. 3 de la resolución 1532/98 y que, en caso de configurarse la situación del "no show", su mandante tiene previsto que puede aplicarle un cargo al pasajero por su no presentación a la partida del vuelo. En relación al daño punitivo entendió que la falla técnica en la aeronave y el mantener informado a los actores sobre los posibles horarios de salida, evidencian la ausencia de un accionar doloso con el único fin de lucro y de dañar a los accionantes y que, luego de solucionado ese problema, la empresa cumplió con el traslado. Finalmente, resaltó que el Código Aeronáutico no prevé la sanción del daño punitivo resultando improcedente su reclamo.

6. Que, para una mejor comprensión de la causa bajo análisis, resulta conveniente precisar que el 14/11/16 la Sra. Julia Toyos y el Sr. Cesar Rodríguez Galindez iniciaron demanda por daños y perjuicios en contra de Aerolíneas Argentinas S.A. por la denegación del embarque del último al vuelo N° 1454 de fecha 3/5/15 (Buenos Aires -Salta); y por la demora de más de 30 horas en el vuelo N° 1160 de fecha 25/9/15 (Buenos Aires -Barcelona). Así, detallaron que el pasaje en el vuelo n° 1454 fue adquirido por el Sr. Rodríguez Galindez a través del sistema de cambio de millas, retrasándose su salida desde la ciudad de Salta prevista para las 13.20 hs., partiendo recién a las 14.43 hs. del día 30/4/15, ocasionándole la llegada tarde a un importante compromiso laboral adquirido con anterioridad al vuelo, mientras que su regreso acordado para el 3/5/15 a las 10:00 hs. no pudo cumplirse. Indicó que en ocasión de realizar el "check in" en los mostradores de Aeroparque en Buenos Aires, fue derivado a las computadoras donde estuvo más de 40 minutos haciendo fila para luego presentarse nuevamente ante los mostradores -en virtud de que no pudo encontrar su reserva-, oportunidad en que personal de la aerolínea le informó que el vuelo había cerrado y que debía reprogramarlo mediante el pago de una multa. Al dirigirse a la oficina correspondiente le advirtieron que como había adquirido el billete aéreo mediante el sistema de cambio de millas, no se aplicaba la multa, sino que directamente perdía el pasaje, por lo tuvo que adquirir uno nuevo por la suma de \$2.371,57. En este punto, destacó la diferencia de trato que se le brindó con relación a otro pasajero, pues mientras él tuvo que pagar un nuevo billete que fue emitido a las 9.21 a.m., a la persona que viajaba con él le hicieron pagar sólo una multa de \$751 porque había adquirido los pasajes de contado, emitiéndosele el ticket a las 8.58 a.m. Finalmente, en fecha 22/5/15 presentó denuncia ante la Secretaría de Defensa del Consumidor (Expte. 231-111521/15) y luego de dilaciones injustificadas de la compañía, el 30/7/15 se dio por concluida la instancia conciliatoria sin haber obtenido una respuesta a sus reclamos. Con relación al vuelo n° 1160 con itinerario Buenos Aires -Barcelona (España), corresponde precisar que fue adquirido por los actores con fecha de salida el 25/9/15 a las 22.55 hs. Relataron que realizaron el embarque normalmente y en horario, pero que a los treinta minutos del despegue debieron regresar a Ezeiza por problemas técnicos, donde estuvieron desde las 00.30 hs. del día 26/9/15 recibiendo mala atención, trato indigno, desconsideración, informándoseles por correo electrónico que el nuevo horario de partida era a las 02.00 hs., luego a las 03.30 horas, para recién hacerles saber que el vuelo se cancelaba y que debían registrar el reingreso al país y retirar el equipaje para ser trasladados a un hotel. Allí estuvieron desde las 06.00 hasta las 13.30 horas de ese día 26, momento en que se les comunicó que el nuevo vuelo saldría a las 16.45 hs. Indicaron que cuando llegaron al aeropuerto de Ezeiza, por correo electrónico se

les notificó un nuevo horario de partida, esta vez para las 18.00 horas, para recién despegar a las 04.00 a.m. del día 27/9/15; es decir, casi 30 horas después del horario contratado. Sostuvieron que, si bien no se trató de un incumplimiento definitivo porque finalmente pudieron viajar, la demora les produjo perjuicios a sus planes de vacaciones perdiendo noches de hotel, excursiones, y visitas a sitios turísticos, entendiéndose que la línea aérea debía responder por ello por haber infringido el art. 12 de las condiciones generales del contrato de transporte aéreo aprobadas por resolución N° 1532/98 y modificada por resolución 203/13, ambas del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos de la Nación. Bajo esa perspectiva, los accionantes solicitaron la reparación del daño material que les generó la denegación de embarque del vuelo de cabotaje n° 1454 con regreso a Salta, lo que se traduce en la suma de \$2.371,57 que el coactor Rodríguez Galindez tuvo que desembolsar para adquirir el nuevo ticket aéreo y por la demora de más de 30 hs. del vuelo internacional n° 1160 soportada por ambos actores, que provocó la pérdida de dos noches de hotel en Barcelona por la suma de 322 euros y del valor de las dos entradas para asistir a un partido de fútbol en esa ciudad para el día 27/9/15 a las 21.00 hs. por la suma de 161 euros, todo lo cual estimaron en \$10.572,91 conforme valores expresados al tipo de cambio oficial a la fecha de interposición de la demanda. Respecto al daño moral, los demandantes consideraron que la pérdida de disfrute, el sacrificio efectuado, la tensión que afrontaron al no ver colmadas sus expectativas por la frustración del viaje -la más de 30 hs. de demora en el vuelo y las más de 14 hs. transcurridas incómodamente en el aeropuerto sin la atención necesaria que correspondía en virtud del art. 12 inc. a) de las condiciones generales del contrato de transporte aéreo aprobadas por resolución 1532/98 del M.E.O.S.P., modificada por resolución 203/13 de la Administración Nacional de Aviación Civil, las diferentes situaciones de violencia vividas en el aeropuerto, incomodidades en el hotel, malos tratos y desatención por parte de la aerolínea justifican la imposición de una reparación moral que estimaron en la suma de \$20.000 para cada uno. Por último, solicitaron el reconocimiento de daño punitivo en los términos de la ley 24.240, resultándoles, a su criterio, incuestionable el abuso de la posición dominante y el accionar doloso de la compañía al retirar a todos los pasajeros en forma previa del almuerzo para trasladarlos nuevamente al aeropuerto sin tener conocimiento certero de la hora de partida, advirtiendo un evidente enriquecimiento indebido al evitarse pagar un día más de alojamiento y comida para los más de 300 pasajeros varados, por lo que entendieron que con la aplicación de la multa buscan evitar la repetición de estas conductas abusivas. Asimismo, precisaron que la gravedad del hecho no debe dimensionarse mirando solamente el perjuicio ocasionado a ellos sino multiplicado por miles de pasajeros que sufren diariamente ?atropellos? por parte de la aerotransportista. Acompañaron fotografías, videos, causas iniciadas en la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, noticias de diferentes portales webs informativos que muestran la cancelación de vuelos y que el incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte aéreo es materia frecuente y solicitaron que su monto se fije bajo el prudente arbitrio judicial. Finalmente, solicitaron el beneficio de la justicia gratuita (art. 53 de la LDC), ofrecieron prueba e hicieron reserva del caso federal.

7. Que, ingresando en el tratamiento de los recursos, esta Sala considera necesario precisar, como primera cuestión, que el Juez de la instancia anterior aplicó las normas que rigen el caso con un criterio que se comparte. En efecto, se resalta que la autonomía científica del Derecho Aeronáutico se vio consagrada en el artículo 2 de ese Código, debiendo mencionarse, además, el título VII del mismo cuerpo normativo que regula lo vinculado a la responsabilidad de los transportadores y el artículo 29 del Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional hecho en Montreal en 1999 (vigente para la República Argentina desde el 14 de febrero de 2010 por ley 26.451), que prevé un sistema cerrado de responsabilidad a nivel nacional e internacional, separándose de la injerencia de normas comunes de derecho interno de los Estados contratantes (Loutayf, Ranea Roberto G., ?Competencia en Materia Aeronáutica?, La Ley 17/12/2015, cita online AR/DOC/3824/2015; y Vassallo, Carlos María, ?Pasajeros insubordinados o perturbadores y la defensa del consumidor?, La Ley 26/03/2014, cita online AR/DOC/335/2014). En esa línea, al dictarse el decreto 565/08, mediante el cual el Poder Ejecutivo Nacional vetó el artículo 32 de la ley 26.361 (que modificó algunas de las normas de la ley 24.240 de defensa del consumidor) en cuanto derogaba la aplicación primordial del derecho aeronáutico a los contratos de transporte aéreos (art. 63 de la ley 24.240), en las consideraciones del veto se apeló a los principios de autonomía, integralidad e internacionalidad del derecho aeronáutico, todos los cuales exigen la aplicación de un derecho especializado en la materia aerocomercial y que respete las reglas que dimanen de aquellos (cfr. en ese sentido esta Sala en ?Jalif, Carlos Martín en rep. de su hijo Juan Martín Jalif c/ Aerolíneas Argentinas s/ daños y perjuicios? Expte. N° FSA 598/2015/CA1? del 14/6/18). Es que no puede perderse de vista que ?el derecho aeronáutico contempla un régimen específico con principios propios para dar solución a un hecho técnico novedoso, la actividad aérea [de modo que] un régimen interno como lo es el surgido de la ley de defensa del consumidor no puede prevalecer sobre un régimen jurídico especial, internacional, uniforme, autónomo e imperativo. La ley de Defensa del Consumidor debe aplicarse a los problemas o casos surgidos del contrato aéreo en forma subsidiaria y solo para aquellos supuestos no contemplados por el derecho aeronáutico? (Kemelmajer de Carlucci, Aída, ?Subsidiariedad de la ley de defensa del consumidor frente a las normas del Derecho Aeronáutico?, en Consumidores y Responsabilidad Civil en el Transporte Aerocomercial, publicado en www.cedaeonline.com.ar) Al respecto,

la jurisprudencia ha sostenido que las cuestiones vinculadas al transporte aéreo se rigen por el derecho aeronáutico en virtud de su especialidad y autonomía científica y que, supletoriamente y cuando el supuesto no esté regulado por aquél, se recurrirá a la ley de defensa del consumidor al entender que "cuando se trata de una demanda fundada en un hecho originario en la actividad aeronáutica, corresponde la aplicación del plazo específico de prescripción que prevé la ley en la materia; es decir, el art. 228 del Código Aeronáutico, no pudiendo prosperar la aplicación de la ley de defensa del consumidor", y al reafirmar en casos análogos que "cuando el supuesto sometido a decisión encuadra en previsiones específicas de la ley especial no existen razones valederas que, como principio, autoricen a descartarlas y a apartarse de ellas" (CNFed. Civ. y Com., Sala III en "Marconi, Victoria E. c. Aerolíneas Argentinas", del 28/6/19, y causas 7748/05 del 06/02/2007; 1041/05 del 21/09/2009; 6802/02 del 18/05/2010 y 3644/06 del 16/04/2013). De ese modo y tal como lo hizo el Magistrado, corresponde establecer que lo relativo al vuelo nacional n°1454 por el tramo Buenos Aires -Salta será analizado a la luz del Código Aeronáutico y sus normas reglamentarias y los reclamos sobre el contrato aéreo n° 1160 con destino internacional Buenos Aires - Barcelona (España), por el Convenio Montreal de 1999 y la normativa nacional reglamentaria.

8. Que bajo esos lineamientos y con relación al agravio de los actores sobre la prescripción de la acción declarada respecto del vuelo de cabotaje, cabe confirmar el fallo apelado por haberse vencido el plazo de caducidad que el art. 228 del Código Aeronáutico establece para el inicio de reclamos indemnizatorios a los contratantes de un transporte aéreo. Para ello, debe tenerse en cuenta que la aplicación del derecho supletorio (en el caso los principios y disposiciones vinculadas a la LDC, conforme el art. 63 de ese cuerpo legal así caracteriza a las relaciones de consumo que surjan a partir del contrato de transporte aéreo), sólo rige en el supuesto de ausencia o insuficiencia de la norma considerada principal (Fallos: 329:3403; 321:3224) y como en el caso el Código Aeronáutico en su art. 228 expresamente regula un plazo anual de prescripción para el inicio de la acción de indemnización (computable "desde la llegada al punto de destino o desde el día en que la aeronave debiese haber llegado o desde la detención del transporte o desde que la persona sea declarada ausente con presunción de fallecimiento"), cabe concluir que la norma que la actora invoca para resolver el cálculo del plazo de la prescripción (art. 50 de la LDC que establece un plazo máximo de tres años), no resulta aplicable por imperio del citado principio de especialidad y prevalencia de la materia aeronáutica. Luego, si se repara que vuelo n° 1454 arribó a destino el 30/4/15, se obtiene que a la fecha de la presentación de la demanda (14/11/16), la acción civil se encontraba prescripta, sin que -por las mismas razones de especialidad antes explicadas- puedan invocarse como aplicables las normas del Código Civil y Comercial sobre el cómputo del plazo de la prescripción. A lo dicho se agrega que el Juez de grado analizó de manera adecuada el inicio del plazo extintivo y su suspensión por los trámites prejudiciales que inició la actora, lo que no fue rebatido con eficacia por la parte recurrente en esta oportunidad procesal. Por lo demás y respecto del argumento de que no corresponde la aplicación de la ley aeronáutica porque el actor "nunca llegó a ser pasajero en sentido técnico ya que le fue denegado el embarque al vuelo Buenos Aires", cabe señalar que el art. 1° de la resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos que regula las "condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo, que regirán para los servicios de transporte aéreo regular internos e internacionales de pasajeros y equipajes y de carga, que exploten en el país las empresas de bandera nacional y extranjera", define al pasajero como "toda persona, excepto miembros de la tripulación, con derecho a ser transportada en una aeronave, en virtud de lo establecido en un contrato de transporte"; es decir, la condición de usuario del sistema aeronáutico y, con ello de la jurisdicción de ese derecho especializado, no se encuentra supeditado al embarque en la aeronave sino que nace con la adquisición del billete de pasaje.

9. Que con relación a los planteos vinculados al contrato de transporte internacional con destino a Barcelona, corresponde advertir que las partes no discrepan sobre las casi 30 horas de retraso que tuvo ese vuelo en el aeropuerto de Ezeiza en Buenos Aires, recayendo su desacuerdo en la valoración sobre las causas de dicho retraso y la atribución de responsabilidad o no en la empresa aerocomercial. Sobre el tópico, corresponde señalar que los arts. 19 del "Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional", firmado en Montreal, Canadá (aprobado por ley nro. 26.451) y 141 del Código Aeronáutico, establecen como principio general que "el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros o equipaje o carga", contemplándose también un supuesto de exoneración de responsabilidad para la empresa "si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y otros, adoptar dichas medidas" (cfr. segundo parte del art. 19 del Convenio de Montreal y 142 del C.A.). Es decir que, según el sistema contemplado por el referido Código, la responsabilidad del transportador aéreo se basa en una presunción de la que puede liberarse mediante la acreditación de su debida diligencia. Tal demostración consiste en la prueba de que tanto él como sus dependientes tomaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o les fue imposible tomarlas; siendo esas medidas los recaudos que un transportista diligente y previsor debe adoptar a fin de procurar la ejecución del contrato de transporte según las exigencias normales de su profesión, a imagen de un buen padre de familia (Lena Paz, Juan A, "Código Aeronáutico de la Nación Argentina", Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1996, pág 143), recayendo la carga de la prueba -con los caracteres de la inevitabilidad propios del caso fortuito- sobre la línea aérea (Mapelli, Enrique "Ensayo

para un diccionario de Derecho Aeronáutico?, Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial, Madrid, 1991, pág. 486). Por lo demás, corresponde precisar que "las medidas razonablemente necesarias" a las que aluden las normas de excusabilidad, serían todas aquellas que un transportador aéreo diligente, prudente y responsable, debe tomar para garantizar el cuidado y la indemnidad de la carga transportada y el cumplimiento en término del contrato de transporte pactado (López Saavedra, Domingo M., "Algunos aspectos de la responsabilidad del transportador aéreo por daños y averías en las mercaderías transportadas", en La Ley 1983-B-918). Sobre el tópico, la demandada alegó que la demora del vuelo obedeció a "cuestiones técnicas, estrictamente necesarias para volar en forma segura" y que su reprogramación se generó en virtud del "descanso reglamentario de la tripulación", todo lo cual calificó como un supuesto de fuerza mayor. Sin embargo, esta Sala considera que aquellas afirmaciones no poseen una entidad tal que justifiquen que una empresa de la trayectoria y especialidad de la accionada, pueda eximir su responsabilidad por el incumplimiento del contrato que celebró con los actores. En efecto, de la prueba producida surge que: a) el vuelo despegó en tiempo pero "regresó por problemas técnicos" sin dar mayores detalles (cfr. oficio remitido por Aeropuertos Argentina 2000 de fs. 193), b) la demora se debió al "descanso reglamentario de la tripulación y regreso a base por mantenimiento" (cfr. punto 7.3.5 de la pericial informática de fs. 280/283), y c) habiendo sido intimada la empresa a presentar el "Libro de Registro Técnico de Vuelo" (RVT) y "Libro de Abordo", no cumplimentó con el requerimiento pese a haber recibido el oficio (cfr. fs. 96), todo lo cual lleva a considerar que el retraso luce como injustificado y, por lo tanto, imputable a su parte. Así, habiéndose producido el desperfecto en la base principal de las actividades aéreas de Aerolíneas Argentinas (en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza), no solo parece injustificada su falta de previsión sobre las cuestiones técnicas y de mantenimiento, sino también lo argüido sobre la ausencia de disposición de tripulación en tiempo y forma atento lo relativo a sus horas de descanso a fin de garantizar el normal desenvolvimiento de un vuelo, quedando en evidencia un obrar negligente en las tareas de control y prevención que están bajo su exclusiva responsabilidad, máxime si se tiene en cuenta el ya referido carácter de experta en transporte aéreo de pasajeros que posee la empresa, lo que conduce a que su conducta sea juzgada con mayor rigor (art. 1725 del CCCN). En esa línea, se afirmó que "cuando una línea aérea incurre en demoras en su propia sede, donde cuenta con todos los elementos técnicos para evitarlos -por ejemplo, los materiales y repuestos para subsanar la falla técnica, etc.- no parece aventurado sostener que el retraso no debería verse favorecido por la limitación de su responsabilidad, porque, entre otras cosas, la aeronave debió haberse revisado con suficiente anticipación y, por ende, el transportista tuvo tiempo para evitar el posible incumplimiento" (Folchi, Mario, "Una duda conceptual frente a la limitación de responsabilidad por retraso en el transporte aéreo?", Revista La Ley, 16/9/08). Es así que no habiendo probado la demandada la existencia del caso fortuito, fuerza mayor u otro motivo grave que sea ajeno a su conducta, como podrían ser cuestiones meteorológicas, de seguridad o atribuibles a terceros por quienes no debe responder (Sala II de la Cam. Nac. de Apelaciones Civil en "Saravia, Alejandro José y otro c. Air Madrid Líneas Aéreas S.A.", del 31/3/10), no se advierte justificado su incumplimiento. Y si bien la aerolínea alegó que el retraso se debió a cuestiones técnicas, estrictamente necesarias "para volar en forma segura", no logró acreditar efectivamente que aquella falla o problema técnico haya comprometido la alegada "seguridad" y menos la imposibilidad de su reparación en un tiempo razonable. En suma de ello, este Tribunal considera que la aerolínea no cumplió con su carga de acreditar la existencia de una causa de fuerza mayor que impidiera la adopción de las medidas que razonablemente eran necesarias para evitar el retraso de casi 30 horas que los actores sufrieron con motivo del vuelo internacional que contrataron. 10. Que acreditada la responsabilidad de la demandada, corresponde ingresar a los rubros y montos de la indemnización fijada, la que fue materia de agravio de ambas partes. En relación a las dos noches de hotel que los actores no utilizaron y las entradas al partido de fútbol al que no pudieron asistir (fs.165/166), los importes reconocidos como daño material indemnizable fueron debidamente acreditados por aquellos y no refutados por la contraria, resultando ambos una derivación directa del retraso en el cumplimiento de la obligación por parte de la demandada con el alcance del art. 19 (apartado 3.5) de la resolución 1532/98, por lo que sobre el punto la decisión debe ser confirmada. Respecto al daño moral, corresponde precisar que ha sido definido como una lesión a los derechos extra patrimoniales configurado por la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre como son la paz, la libertad, la tranquilidad, el honor y los más sagrados afectos (Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires, Ac. 57.531, 16-2-99, "Sffaeir, L. c/Provincia de Buenos Aires -Ministerio de Salud y Acción Social s/demanda contencioso administrativa", citado en la compilación de jurisprudencia sobre daño moral en la Provincia de Buenos Aires, www.gracielamedina.com/articulos-publicados, y este Tribunal -antes de su división en Salas- en "Pellejero, Rodolfo Rubén c/ Lan Argentina S. A.", sent. del 21/7/15); por lo que su acogimiento tiende a reparar la conculcación de las afecciones legítimas de la persona. Específicamente, se dijo que así como el daño material entraña siempre una lesión patrimonial, el daño moral se mantiene, en cambio, en el terreno de lo subjetivo, en el mundo de las afecciones y su consecuencia más notable es el dolor. Por ello se han considerado tal a los sufrimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias que

puedan ser la consecuencia del hecho generador (este Tribunal -antes de su división en Salas- en ?González de Gómez Blanca y Longarte Ángel Amadeo c/ Transportadora de Gas del Norte S.A. s/ daños y perjuicios?, sent. del 10/5/10, con cita de Dassen Julio, ?Estudios de Derecho Privado y Procesal Civil, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1959, pág. 161 y ss. y Llambias, Jorge, ?Tratado de Derecho Civil. Obligaciones?, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1978, Tomo I, págs. 297/298). Bajo ese marco, se ha señalado que la evaluación del daño moral es tarea judicial, cuya apreciación pecuniaria queda librada al exclusivo arbitrio del magistrado (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala A, en ?M., M. y otro c/ M., C. J. y otros s/ cumplimiento de contrato?, sent. del 11/08/2015, Sala I, en ?M. Or., S. y otro c/ Transporte Ideal San Justo S.A. y otros s/ daños y perjuicios?, sent. del 14/05/2015 y Sala J, en ?G. de P., C. M. c/ A., J. s/ daños y perjuicios?, sent. del 9/8/16, entre otros), quien la debe estimar prudencialmente al momento de la sentencia atendiendo a las constancias aportadas en la causa y a las circunstancias de persona, lugar y tiempo (este Tribunal -antes de su división en Salas- en ?Delgado Hugo Alberto c/ U.N.Sa. - Ing. Yazlle Lucio - Martín de Lucardi M. s/ sumario - daños y perjuicios?, sent. del 9/5/08, y ?Aparicio Peña Covadonga del Milagro c/ Correo Oficial de la República Argentina s/ ordinario?, sent. del 20/4/12, entre otros). Y en el específico caso de retraso en el transporte aéreo, se afirmó que el daño moral sufrido por un pasajero por la pérdida de un considerable lapso de su tiempo de vida, no requiere de prueba específica, en tanto es consecuencia directa del incumplimiento contractual de la aérea empresa, destacándose que la firma es responsable por la reprogramación de un vuelo casi un día después de lo pactado, pues ello necesariamente genera un daño moral en los reclamantes en atención a la imposibilidad de disponer libremente de su tiempo, al privar al ser humano de decidir cómo y dónde ocupar el tiempo de su vida (C.N.Fed. Civ. y Com., Sala III del 19/2/08 en L.L. 2008-E-522). En el caso, los actores manifestaron en su escrito de demanda que su afectación se basó en que sufrieron una verdadera modificación de su plan de vacaciones, no pudiendo visitar los lugares que tenían planeado, perdiendo noches de hotel previamente pagadas, ocasionándoles la pérdida del disfrute, además de una sacrificio económico; las situaciones de violencia vividas en el aeropuerto, la mala estadía y la desatención y abuso de la posición dominante por parte de la aerolínea demandada, por lo que entendieron configurada una verdadera lesión espiritual y no una simple molestia propia de cualquier incumplimiento contractual (cfr. fs. 1/9). Es así que si bien los actores pudieron efectivamente concretar el viaje por turismo que habían planificado, tal como lo reconocen, se vieron afectados en su paz y tranquilidad, lo que se comprobó -a diferencia de lo alegado por la demandada- en tanto como se anticipó: a) el vuelo programado para el día 25/9/15 a las 22.55 hs. tuvo que retornar al aeropuerto por ?problemas técnicos? para recién después de cuatro notificaciones de reprogramaciones (cfr. los correos electrónicos y la prueba informática obrantes a fs. 212 vta., 214 vta., 216 y 217 vta.), partir el día 27/9/15 a las 03.55 hs.; es decir, con más de 29 horas de retraso (cfr. pericial informática de fs. 286); y b) lo expuesto implicó la pérdida de 2 noches de reserva en el hotel Turín en la ciudad de Barcelona y dos entradas para ver un partido de fútbol (cfr. fs.165/166), lo que en suma supuso una alteración en su itinerario, generadora del daño alegado, el que debe confirmarse así como su cuantía. 11. Que en relación al daño punitivo que reclaman los actores, corresponde su rechazo, pues como antes se explicó, el contrato de transporte aéreo internacional -tal el que resulta objeto de litigio- se rige por su normativa específica: la ley n° 26.451 que aprobó el ?Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional?, que en su art. 29 expresamente establece un límite a las acciones indemnizatorias por daños por el transporte de pasajeros, de equipajes y de carga, negando el otorgamiento de una del tipo punitiva, ejemplar o de cualquier naturaleza que no sea compensatoria. De esa manera y al no existir planteos sobre la constitucionalidad de esa norma, ni se observa su incompatibilidad con alguna de orden superior o garantía constitucional, esta Sala considera que debe rechazarse la indemnización punitiva que los actores reclamaron con base al art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor, ya que en esas condiciones jurídicas no se presenta justificación para la aplicación subsidiaria de este último cuerpo legal (en ese sentido, esta Sala en ?Jalif, Carlos Martín en rep. de su hijo Juan Martín Jalif c/ Aerolíneas Argentinas s/ Daños y perjuicios?, expte. N° 589/2015?, del 14/6/18, y Sala I de la C.Nac.Ape.Civ. y Com. Fed, en ?C., H. M. R. y otro c. Iberia Líneas Aéreas de España SA s/ incumplimiento de contrato? en La Ley, AR/JUR/79772/2017). A mayor abundamiento, no debe soslayarse que los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado, por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ello evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (esta Cámara antes de su división en Salas en el expte. Expte.21000272/2012 ?Mena, Miguel Patricio, Agüero, María Inés y sus hijos c/ Gasnor s/ Expedientes Civiles? del 16/10/2013?), adquiriendo trascendencia en aquellos casos en que el responsable causó un daño a sabiendas de que el beneficio que obtendría con la actividad nociva superaría el valor que debería eventualmente desembolsar en concepto de indemnización de daños (Picasso, Sebastián, ?Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada?, La Ley, Buenos Aires 1999, tomo I, p. 593 y ccddes), todo lo cual exige acreditar un factor de atribución subjetivo de responsabilidad que demuestre un grave menosprecio; conductas mal intencionadas o de extrema negligencia (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ?Reformas a la ley de defensa del consumidor?, en L.L. 2009-B-949). En el caso, más allá de la demora denunciada, la actora no demostró la conducta

dolosa o de culpa grave que dijo desplegó la empresa en orden a justificar el daño punitivo que solicitó, ni la extrema gravedad del comportamiento de la contraria, fundando sus quejas en circunstancias genéricas, insuficientes o imputables a terceros (vgr. manipulación indebida de las valijas, malos tratos por parte del personal del hotel que sería ajeno a la aerolínea, ausencia de debida información), todo ello conforme los lineamientos que se exigen en la materia. 12. Que, por último, respecto al agravio sobre la imposición de costas en primera instancia y el fundamento invocado en el memorial de agravios por Aerolíneas Argentinas (fs. 322/323) en el sentido de que no correspondía que sean a su cargo, en tanto la demanda había prosperado sólo en forma parcial, corresponde su rechazo. En este sentido, esta Sala sostuvo que la imposición de los gastos causídicos, al tratarse de un juicio donde se discutió la responsabilidad civil de la demandada, resulta de aplicación la jurisprudencia reiterada que hace soportar la totalidad de las costas al responsable, aun cuando la demanda prospere por sumas menores a las reclamadas o algunos de los renglones no fueron acogidos, porque en esa inteligencia se sostiene que, como las costas forman parte de la indemnización (excluidos los rubros desestimados), es a la emplazada a quien debe imponérsele estos accesorios (crf. esta Sala en ?Jalif, Carlos Martín en rep. de su hijo Juan Martín Jalif c/ Aerolíneas Argentinas s/ Daños y perjuicios - Expte. Nº 589/2015?, del 14/6/18, CNCiv., Sala A, ?Perichon, Facundo Ariel c/ Transportes 22 de Septiembre S.A.C.?, sent. del 8/10/2007; esta Cámara antes de su división en Salas en ?Delgado Hugo Alberto c/ U.N.Sa. - Ing. Yazlle Lucio - Martín de Lucardi M. s/ sumario-daños y perjuicios?, sent. del 9/05/2008, ?González de Gómez y Longarte Ángel Amadeo c/ Transportadora de Gas del Norte S.A. s/ Daños y Perjuicios?, sent. del 10/05/2010; y esta Sala I en ?Cerusico, Ángel Ricardo c/ Estado Nacional - Ministerio de Defensa y otros s/ daños y perjuicios?, sent. del 17/10/2017, entre otros). En lo que respecta a las de esta instancia, al ser ambas partes vencidas en sus recursos, corresponde imponerlas por el orden causado. Por lo que, se RESUELVE: I.-RECHAZAR los recursos de apelación interpuestos por la parte actora a fs. 318/321 y por la demandada a fs. 322/323 y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución del 23/10/2019. Costas por su orden. REGÍSTRESE, notifíquese, publíquese en los términos de las Acordadas CSJN 15 y 24 del 2013 y oportunamente, devuélvase. Meme Fecha de firma: 18/09/2020 Firmado por: MARIA INES DE SIMONE, SECRETARIA DE CAMARA Firmado por: LUIS RENATO RABBI BALDI CABANILLAS, JUEZ DE CAMARA Firmado por: ERNESTO SOLA ESPECHE, JUEZ DE CAMARA Firmado por: SANTIAGO FRENCH, JUEZ DE CAMARA Correlaciones: Rattero, Nadia Lorena c/Aerolíneas Argentinas SA s/incumplimiento de contrato - Cám. Nac. Civ. y Com. Fed. - Sala III - 04/04/2013 - Cita digital IUSJU207926D 002127F