

Al no ser comunicada la muerte del pasajero a la aerolínea ésta no debe reintegrar el dinero del pasaje

Al no ser comunicada la muerte del pasajero a la aerolínea ésta no debe reintegrar el dinero del pasaje Al no ser comunicada la muerte del pasajero a la aerolínea ésta no debe reintegrar el dinero del pasaje Fuente: doc_01_2025_0033.html

Partes: G. M. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ Ley de Defensa del Consumidor Tribunal: Juzgado Federal de Mendoza Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: II Fecha: 3 de septiembre de 2024 Cita digital: dj153532153532153532 Se rechaza una demanda de daños contra una aerolínea ya que, la muerte del pasajero -cuyo dinero del pasaje se pide reintegrar- nunca le fue comunicada. Sumario: 1.- La demanda de daños debe rechazarse, ya que, aun cuando hubiera alguna previsión, lo cierto es que la actora no puso en conocimiento de la aerolínea demandada el hecho posterior imposibilitante de viajar, ya que la muerte del titular del pasaje fue comunicada a la empresa mucho tiempo después; distinta es la relación que tenía la actora con la operadora de turismo, quien -pasado un tiempo- tuvo conocimiento del lamentable suceso. 2.- El billete de avión es prueba del contrato de transporte aéreo, pero de él no se desprende si estaba prevista algún tipo de restitución o modificación del viaje para estos supuestos. Fallo: N.R. Se advierte que este fallo no se encuentra firme. Mendoza, 03 de septiembre de 2024. VISTOS: Los presentes autos FMZ 9827/2023, caratulados «G, M c/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. s/ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR», RESULTA: I.- Que se presenta la Dra. M G, por derecho propio y en representación de las A del, e interpone demanda contra Aerolíneas Argentinas SA. Pretende que se la condene a pagar la suma de PESOS UN MILLÓN (\$1.000.000) y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse en autos, más intereses legales desde su devengamiento y hasta el efectivo pago. Acredita personería, y solicita el beneficio de litigar sin gastos por tratarse de un proceso de consumo. Relata que el 05/05/2022 fallece el señor J José G. Por dicha muerte se inicia sucesión que actualmente tramita ante Tribunal de Gestión Asociada- 1º (PJMza) en AUTOS N° 272620, caratulado «G J J P/ SUCESIÓN». El día 05/10 /2022 se dicta declaratoria de herederos, envistiéndose de ese carácter a su cónyuge A P M y sus hijos L N G, M P G, J G y J G. Continúa diciendo que el Sr. J José G había programado un viaje para el día 14/05/2022 con destino a Sao Paulo y el regreso para el día 21/05/2022 a Mendoza. No pudo realizarse atento a que su fallecimiento acaece unos días antes (05/05/2022). Dice que los pasajes fueron adquiridos a través de la agencia de viaje GABRIEL STELLA VIAJES siendo esta intermediaria en la relación de consumo con la aerolínea hoy demandada, sin haber obtenido una respuesta en un plazo razonable de parte de ninguna de las dos. El monto desembolsado por el pasaje fue de \$ 121.875. A través de la prueba que se acompaña, la actora señala que realizó oportunamente y previo a la interposición de esta demanda reclamo de reintegro del mismo. Refiere a una serie intercambios de correos electrónicos con una representante de la misma: Noelia. Es así que el día 19/10/2022 se envió toda la documentación solicitada: declaratoria de herederos, partida de defunción, etc. El día 02/03/2023 decide enviar CD a AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. Aclara que según la empresa de viajes quien decide o aprueba el reintegro es la aerolínea, siendo esta una intermediaria en la relación de consumo. Por eso se demanda a la Aerolínea y no GABRIEL STELLA VIAJES que, si bien integra la cadena de comercialización de dicho servicio, es el eslabón final ante el usuario. En dicho supuesto no realiza ninguna actividad de organización del viaje. En respuesta AEROLINEAS ARGENTINAS S.A, manifiesta textualmente: «Rechazo su carta documento por improcedente. A los fines de poder procesar la devolución y atento a la apertura de un proceso sucesorio, es necesario que dicho requerimiento sea expedido mediante auto judicial que lo ordene y se libre oficio a mi representada indicando el Nro. De ticket. Se aclara que el domicilio electrónico constituido para la recepción de dicha documentación es oficios@aerolineas.com.ar. Sin otro particular, saludo atentamente.» Sin obtener respuesta satisfactoria deduce la presente demanda. Funda en doctrina y jurisprudencia. En cuanto al derecho, invoca la Ley 18.829, Ley 25.563, Ley de Defensa del Consumidor y el principio protectorio a favor del consumidor, establecido en el art. 42 de la CN. También justifica su personería y la vocación hereditaria. En cuanto al monto reclamado de \$1.000.000, lo divide en tres rubros: a) \$380.000 por daño moral, causado por las molestias ocasionadas, la falta de respuestas frente a las constantes y reiteradas solicitudes y en los numerosos reclamos previo a la interposición de la presente demanda, que no solo fue indiferente, sino que le produjo desgaste, enojos y frustraciones, mal estar, preocupación y que, a la vez que privaron a las mismas de utilizar todo este tiempo en descanso u otras actividades, y en la tranquilidad económica que debía obtener lo abonado en concepto de pasaje aéreo por el fallecido. b) \$400.000 por daño punitivo, fundado en el incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales con el consumidor. No hace referencia alguna ni requiere de valoraciones subjetivas como la gravedad de la conducta del proveedor o empresa, ni su intención de dañar. Señala que el monto debe ser significativo para disuadir la conducta del infractor. c) \$220.000 por el gasto del pasaje. La suma es aproximada, es una suma equivalente al dinero necesario para adquirir nuevos pasajes aéreos similares en cuanto época del año, clase, tramo, para la ruta MENDOZA-SAN PABLO BRASIL, Ofrece prueba y reserva caso federal. II.- Corrido el traslado pertinente, se presenta el Dr. Diego Carbonell por Aerolíneas Argentinas SA, y contesta demanda. Luego de

formular negativa general y particular de las afirmaciones y la prueba ofrecida por la actora, se adentra en el caso. Expone que su mandante recién tuvo conocimiento de la muerte del pasajero el día 6 de marzo de 2023 cuando llegó la CD enviada por la heredera del Sr. G a la sucursal de la Ciudad de Mendoza. Al otro día de tomar conocimiento contestó la misiva. Destaca que la actitud de su mandante fue inmediata ante el reclamo de las actoras pero frente a la respuesta nunca enviaron y por ello no consta en la demanda, constancia de comunicación al mail denunciado para realizar la restitución del pasaje del Sr. G fallecido antes de poder viajar. Señala que su mandante desconocía las comunicaciones entre la parte actora y la empresa Stella Viajes, hasta el momento de recibir la presente demanda. Es por demás importante destacar que de haber sabido que un pasajero ha fallecido, hubiese intentado vender el ticket pero eso no ocurrió porque desconocía la situación. Desconoce entonces cualquier tipo de responsabilidad de la empresa. Sin embargo, dice que para la restitución de lo abonado en caso de corresponder de acuerdo a la tarifa escogida, su mandante tiene que tener la declaratoria de herederos y el correspondiente oficio judicial que lo ordena, situación que nunca se dió. Rechaza la procedencia de los rubros indemnizatorios. Respecto del reembolso de lo abonado: dice que el vuelo que adquirió el Sr. G no permite ni cambio ni devolución. Además, su mandante no fue quien cobró los billetes de avión, sino que era quien debía trasladar al pasajero. Es decir que, el valor del billete de avión ingresó directamente en las arcas de la empresa Gabriel Stella viajes. Invoca el derecho aeronáutico, y descarta que se trate de un caso de consumo. Ofrece prueba y reserva caso federal. III.- Fracaso el intento conciliatorio, y no habiendo prueba que producir se declara la cuestión de puro derecho (fs. 57). Luego se ponen los autos para resolver. Y CONSIDERANDO: I.- Es sabido que, conforme pacífica y reiterada jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación: «Los jueces no están obligados en la sentencia a seguir y decidir, paso a paso, todas las alegaciones de las partes» (CSJN, 24/3/88, LL, 1988-D-63), es decir, a considerar todas las cuestiones planteadas por los litigantes «sino sólo en aquéllas que estimen conducentes para la correcta solución del litigio» (Fallos: 287:230 y 294:466). El límite impuesto a la apreciación judicial está dado por la preservación de las garantías de «defensa en juicio» y «debido proceso legal» (art. 18 de la Constitución Nacional). Asimismo, en virtud del carácter relativo que revisten las nulidades procesales (pues el acto presuntamente viciado puede ser siempre convalidado por el consentimiento expreso o tácito de las partes), los litigantes han consentido con pacífica aquiescencia los actos procesales cumplidos hasta el llamado para dictar la sentencia, toda vez que se encuentran debidamente notificados conforme las disposiciones del digesto procesal nacional y ello surge de las constancias del Sistema Lex 100. Es así para evitar que el nulidicente elija la oportunidad en que alegue -o afirme- haber tomado conocimiento del vicio que invoca. II.- De las pruebas acompañadas y las exposiciones de las partes, se puede construir la siguiente plataforma fáctica. J José G le compra a GABRIEL STELLA VIAJES, un pasaje de avión. Viaje a realizar por Aerolíneas Argentinas, que estaba programado para el día 14/05/2022 con destino a SAO PAULO GUARULH, BRAZIL; y el regreso para el día 21/05/2022 con destino a MENDOZA, ARGENTINA. No puede llevarse a cabo porque fallece uno días antes, el 5/05/2022. De una serie de correos electrónicos y de la exposición del escrito de demanda, se desprende que la Dra. Mariana G, hija de J José, inicia gestiones para que se le restituya a ella y los demás herederos el valor del pasaje que su padre no pudo realizar. Así, con fecha 19/10/2022, poco más de cinco meses del lamentable suceso, consta un mail enviado por la actora a la agencia de viajes. En el mismo se acompaña la partida de defunción de su papá y la declaratoria de herederos. A ello Noelia Fieguero, aparentemente empleada de la empresa, responde «Recibido, ahora presento esta documentación a Aerolíneas Argentinas y te aviso apenas me respondan como procedemos». El 22/11/2022 la Dra. G le vuelve a escribir preguntando si había alguna novedad. Dos días después, Noelia responde «Hola M, ¡buenas tardes! Perdón la demora, pero lo vengo reclamando hace 1 mes, y no lograba recibir respuesta. Hoy me responden lo siguiente: Noe buen día! Me dicen de AR que el abogado debe comunicarse directamente con el sector de legales de AR para poder procesar la devolución. Me informan que el abogado debe enviar el oficio y la sucesión a oficios@aerolineas.com.ar Avísame si hay alguna duda». Atento a ello, ese mismo 24/11/2022 la actora envía un mail a la casilla de Aerolíneas referida y dice «Buenos días, me informan de la aerolínea que para reclamar el pasaje del señor J José G me tengo que comunicar directamente con este mail. Adjunto declaratoria de herederos y partida de defunción. Aguardo información». Ya en febrero intercambió algunos correos más con la agencia de viajes, y decide enviar carta documento a Aerolíneas Argentinas intimando a la devolución actualizada del pasaje aéreo (02/03/2023). Al día siguiente de recibida, la demandada rechaza la CDEI 27/03/2023 interpone la demanda. III.- Ahora bien, enmarcado el caso, entiendo que no corresponde hacer lugar a la demanda por los motivos que expongo. En primer lugar, tenemos tres rubros indemnizatorios reclamados: daño material, moral y punitivo. Estos dos últimos, que por cierto no fueron parte de la intimación previa a la demandada, están atados a la procedencia del primero. Si bien considero que no existió incumplimiento obligacional que justifique, en este caso, la devolución del costo del pasaje, realizaré algunas observaciones de estos últimos en particular. La primera situación que debo señalar es que la actora no expresa la causa por la cual la aerolínea debería restituirle el valor del pasaje que en su momento adquirió el Sr. J José G. No acompaña prueba o mención siquiera de las condiciones de contrato que celebró, a través de su operadora de viajes, con la demandada. El billete de avión es prueba del contrato de transporte aéreo, pero de él no se desprende si

estaba prevista algún tipo de restitución o modificación del viaje para estos supuestos. En principio entonces, no hay motivo para que la Aerolínea devuelva o reacomode un vuelo que estuvo a disposición del viajante el día pactado. En un caso, de reintegro de pasajes internacionales, sostuve que «al sólo efecto de determinar la naturaleza de la acción- se trata de una demanda fundada en un hecho originado en el ámbito de la actividad aeronáutica, extremo que determina la aplicación del Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal 1999 ? aprobado por ley 26.451-, las normas del Código Aeronáutico, la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía, Ley N°27.523, el Código Civil y Comercial de la Nación, en lo pertinente, y supletoriamente, el estatuto consumeril contenido en la ley 24.240. Con respecto a la autonomía científica del Derecho Aeronáutico, ella 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), 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. la aplicación del derecho supletorio (en el caso los principios y disposiciones vinculadas a la ley 24.240), conforme el art. 63 de ese cuerpo legal, sólo rige en el supuesto de ausencia o insuficiencia de la norma considerada principal. Ello requiere entonces, establecer su análisis a partir de los supuestos que expresamente se encuentren contemplados por la normativa aplicable por el referido artículo, es decir el Código Aeronáutico o los Tratados Internacionales» (FMZ 28376/2022, caratulados: «CALISE María Teresita y otro c/ LATAM AIRLINES GROUPS.A. y otro s/ LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR», 31/10/23). Ni en la norma en general, ni en el contrato en particular, esta previsto el reintegro en este supuesto. Yendo más allá, aún cuando hubiera alguna previsión, lo cierto es que la actora no puso en conocimiento de la demandada el hecho posterior imposibilitante de viajar. La muerte del titular del pasaje fue comunicada a la empresa demandada, en el mejor de los escenarios, recién con el mail del 24/11/2022 enviado a oficios@aerolineas.com.ar. La simple invocación de los derechos y protección del consumidor, no permite per se, cargar al proveedor con una obligación en particular. Aun desprendiéndonos de la discusión si la relación aerocomercial se rige solo por el Código Aeronáutico o la Convención de Montreal, o cómo se compatibiliza con la aplicación supletoria de la ley 24.240 (art. 63). Es que la prueba demuestra que una persona compró un pasaje, no pudo realizar el vuelo por una causa ajena a la empresa, la cual desconoce hasta pasados más de seis meses desde que estuvo previsto el viaje. Distinta es la relación que tenía la actora con la operadora de turismo, quien -pasado un tiempo- tuvo conocimiento del lamentable suceso. Pero no es demandada en este proceso. Esto da pie para analizar el segundo rubro reclamado que es el daño moral. Al margen de su improcedencia en general, con consecuencia de la falta de daño material imputable a la demandada, observo que el desgaste emocional producido por los tramites de solicitud de reintegro, no son atribuibles a Aerolíneas Argentinas. Los correos y reclamos, conforme a lo expuesto en el acápite anterior, fueron intercambiados con la Agencia de Turismo. Por lo que mal podría reclamarse algún tipo de actitud reprochable a la demandada, provocadora de daño indemnizable. En este orden de ideas, como consecuencia natural, es improcedente el daño punitivo. Muchos son los conceptos y extensiones que se le han dado en la doctrina, pero todos parten de una cuestión esencial: incumplimiento obligacional. En este caso, como vengo diciendo, el mismo no está probado. Y aun más allá, lo que no está probado o argumentado, es de donde surge la obligación de Aerolíneas de restituir el valor del pasaje dejado de usar. Por lo expuesto no cabe hacer lugar a la demanda. IV.- En cuanto a las costas del proceso se omite su imposición al encontrarse alcanzado el actor por el beneficio de justicia gratuita establecido por el art. 53 de la ley 24.240 que alcanza no solo a los impuestos y tasas requeridos como condición para entablar la demanda (acceso a la justicia) sino también a todas las costas del proceso, en tanto que, como bien lo prevé la norma indicada no se hubiese acreditado la solvencia del consumidor, extremo que no ha acontecido ni ha sido intentado ni invocado por el proveedor en la presente causa. Es dable recordar que la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial ha dictado un fallo plenario en el caso ?HAMBO, Debora Raquel c. CMR Falabella S.A. s/ sumarísimo' donde puntalmente, en consonancia con lo que aquí resuelvo que ?el beneficio de justicia gratuita que dispone el art. 53 de la Ley 24.240, además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exige al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente'. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en pleno, 21/12/2021, en La Ley On Line AR/ JUR/199174/2021). En consonancia con este temperamento también se ha expedido la Corte Federal al señalar: «Que una razonable interpretación armonica de los artículos transcriptos permite sostener que, al sancionar la ley 26.361 «.que introdujo modificaciones al texto de la ley 24.240.», el Congreso Nacional ha tenido la voluntad de eximir a quienes inician una acción en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor del pago de las costas del proceso.» (Fallos 344:2835 , causa «ADUCC», de fecha 14 de octubre de 2021) (la negrilla es del suscripto). V.- En cuanto a los honorarios, al ser un juicio con monto, corresponde aplicar los parámetros de los arts. 16 y 22 (2do parr.). Esta última dispone que «si fuere íntegramente desestimada la demanda o la reconvencción, se tendrá como valor del pleito el importe de la misma, actualizado por intereses al momento de la sentencia, si ello correspondiere,

disminuido en un treinta por ciento (30%), o, en los procesos de monto indeterminado, según la pericia contable, si existiere'. La demanda fue interpuesta el 27/03/2023 por \$1.000.000. Desde esa fecha hasta el 26/08/2024, conforme la TASA PASIVA DEL B.C.R.A, resulta aplicable un interés del 153,37% (\$1.533.686,72). Entonces el monto actualizado de la demanda arroja un total de \$ 2.533.686,72. La norma dispone una disminución del 30% (Art. 22): $2.533.686,72 - 760.106 = 1.773.580,7$. Entonces la base regulatoria se consolida en \$ 1.773.580,7. Ese monto es equivalente a . UMA al valor de la Res. SGA No 1772/2024 (\$57.016). La escala aplicable se ubica en el segundo grupo del art. 21, que prevé juicios entre . y . UMA. En razón de la actividad profesional desarrollada, el monto del juicio, a la falta de complejidad del asunto y su producción probatoria, estimo razonable regular los honorarios de la siguiente manera: Parte actora, patrocinante, en el mínimo legal (. UMA). Para la demandada vencedora, . UMA más . correspondientes al 40% como apoderado (art. 20). En virtud de lo expuesto, SE RESUELVE: 1) NO HACER LUGAR a la demanda interpuesta por la Dra. M G, por derecho propio y en representación de las A P M, L G, J G y J G, contra AEROLINEAS ARGENTINAS SA. 2) SIN COSTAS atento lo señalado en el considerando IV y lo preceptuado por el art. 53 de la ley 24.240. 3) REGULAR LOS HONORARIOS de la siguiente manera: Actora vencida, Dra. M G, . UMA equivalentes a (\$.). Demandada vencedora, Dr. Diego Carbonell, en el doble carácter, . UMA equivalentes a pesos (\$.) (Arts. 16, 20, 21, 22 de la ley 27.423). Protocolícese. Notifíquese.