

No hubo incumplimiento contractual: Le denegaron el embarque tras indicar que el aparato que el pasajero utiliza por prescripción médica para tratar hipoapneas de sueño no puede enchufarse en el avión

No hubo incumplimiento contractual: Le denegaron el embarque tras indicar que el aparato que el pasajero utiliza por prescripción médica para tratar hipoapneas de sueño no puede enchufarse en el avión

No hubo incumplimiento contractual: Le denegaron el embarque tras indicar que el aparato que el pasajero utiliza por prescripción médica para tratar hipoapneas de sueño no puede enchufarse en el avión Fuente: doc_08_2025_0018.html Partes: Massri Ricardo y otro c/ Aerolíneas Argentinas S.A. y otro s/ incumplimiento de contrato Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: III Fecha: 3 de junio de 2025 Cita digital: dj156491156491156491 Voces: TRANSPORTE DE PASAJEROS ? INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL ? AERONAVEGACIÓN ? DAÑOS Y PERJUICIOS ? RECHAZO DE LA DEMANDA Rechazo de la demanda por incumplimiento de contrato de transporte aéreo, pues la denegatoria de embarque resultó legítima. Sumario: 1.-Corresponde confirmar el rechazo de la demanda iniciada por el incumplimiento del contrato de transporte aéreo pactado oportunamente toda vez que carecen de sustento los argumentos de la apelante; en efecto, fue el actor quien aceptó la indicación del médico de usar el 'dispositivo presión positiva continua en las vías aéreas' (CPAP) durante el viaje, dado su diagnóstico y las apneas nocturnas que padece y de no haber sido grave el cuadro clínico, no se comprende la razón de que se haya sujetado al trámite previo de autorización del dispositivo y mucho menos se comprende que crea tener el derecho a viajar sin él y poner en riesgo su salud e, inclusive, su vida, como si esa decisión le correspondiera enteramente a él y no acarreará consecuencias para el transportista y para la seguridad del vuelo. 2.-Al ser legítima la denegatoria de embarque por parte de la empresa de aeronavegación, no hay incumplimiento del contrato de transporte ni, por ende, derecho a ser indemnizado; máxime siendo que el artículo 19º del Anexo aprobado por la resolución 1532/98 exime al transportador de cualquier daño emergente que sea consecuencia del cumplimiento de normas que rigen la actividad, o por no cumplir el pasajero con las mismas. 3.-El reintegro del importe pagado por los boletos emitidos por la compañía aérea demandada está comprendido en la disposición (art. 19º del Anexo aprobado por la resolución 1532/98) porque el viaje no se frustró por culpa del transportista sino por la voluntad discrecional de los actores. 4.-El Convenio de Montreal armoniza con el deber del transportista de velar por la seguridad de los pasajeros y de tomar todas las medidas necesarias para cumplir con el contrato ya que, en caso de no hacerlo, responde por la muerte y o lesiones que sufra el pasaje por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque y desembarque (art. 17 del Convenio de Montreal). 5.-Cuando se demanda bajo las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor y con el beneficio de justicia gratuita previsto en el art. 53 LDC cuando corresponde su aplicación, las costas deban ser en todos los casos soportadas en su totalidad por la parte demandada; sin embargo, el juez puede recurrir al art. 68 primera parte, del Código Procesal, en el entendimiento de que no concurren situaciones excepcionales que justifiquen un apartamiento del criterio objetivo de la derrota, e imponer las costas al consumidor accionante, quien quedará eximido de su pago hasta que la accionada, en su caso, acredite su solvencia. (del voto de la doctora Florencia Nallar) Fallo: En Buenos Aires, a los 3 días del mes de junio del año dos mil veinticinco se reúnen en Acuerdo los jueces de la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos referidos en el encabezamiento del acta; de conformidad con el orden de sorteo, el doctor Guillermo Alberto Antelo dijo: I. Ricardo Massri y Viviana Dora Nahmod demandaron a las empresas Aerolíneas Argentinas S.A. («Aerolíneas») y Avantrip. Com. S.R.L. («Avantrip») con el objeto que se las condenara al pago de U\$S 3.485,86 y \$ 700.000, con más los intereses correspondientes, por el incumplimiento del contrato de transporte aéreo pactado oportunamente. A continuación resumo la versión de los hechos que expusieron en su escrito inicial. Los demandantes conviven desde hace años. El señor Massri tiene un hijo, Nicolás Massri, de su anterior relación que vive en Miami, Estados Unidos de América, junto a su pareja. En mayo de 2018 Nicolás le dijo a su padre que su mujer estaba embarazada y que el parto estaba previsto para diciembre de ese año. Con el fin de asistir al nacimiento, Ricardo Massri y Viviana Dora Nahmod evaluaron las distintas ofertas de pasaje disponibles en Internet y, el 16 de noviembre de 2018, decidieron comprar dos boletos a través del sitio de la agencia Avantrip con salida el 20 de diciembre de 2018 para el itinerario Buenos Aires-Miami y retorno el 30 de enero de 2019. El precio de la operación fue de \$69.687,96 pagados con la tarjeta Visa del señor Massri en doce cuotas. Ricardo Massri sufre de graves hipoapneas de sueño desde 2015 y debe dormir con un equipo de ayuda denominado «dispositivo presión positiva continua en las vías aéreas («CPAP») que es de su propiedad y que funciona con enchufe. Como su intención era usarlo durante el viaje, se comunicó con Aerolíneas para saber si -como sucede en la mayoría de las empresas del ramo- los asientos reservados disponían de tomacorrientes para enchufar el aparato. Le respondieron que debía llenar el formulario «MEDIF» y enviarlo al email producto@aerolíneas.com.ar, lo cual hizo el 27 de noviembre de 2018. Le contestó Germán Airasca, del sector

Servicios Especiales de AA en estos términos: «Estimados informamos que no se puede enchufar ningún tipo de aparato en vuelo, los tomacorrientes no se encuentran habilitados para su uso. Por este motivo no es factible realizar el traslado como lo solicita el médico tratante». Por otro lado, Avantrip no se contactó con Massri sobre el tema. Así las cosas, los actores se presentaron el día de la partida (20/12/2018) en el aeropuerto tres horas antes del tiempo previsto para embarcar. Sin embargo, al tramitar el check in, les informaron que no podían abordar el vuelo, a pesar de que Massri no fue evaluado por ningún médico ni por el comandante de la aeronave. En tal coyuntura se vieron obligados a comprar otros dos pasajes a la compañía LATAM-operada por American Airlines-en aeronaves que tenían habilitados los tomacorrientes para el uso del CPAP.Por considerar que la conducta de los empleados de Aerolíneas no se ajustaba al estándar de atención debida -ya que les impidieron el embarque sin dar motivos válidos incurriendo en un trato discriminatorio- el señor Massri y la señora Nahmod promovieron el presente pleito centrando su argumentación en la falta de servicio y de información sobre la imposibilidad de Massri de viajar sin el dispositivo descripto. Reclamaron el daño material, constituido por el valor de los dos tickets comprados a LATAM (U\$S 1.742,93 cada uno), el daño moral (\$200.000) y el punitivo (\$500.000). Ofrecieron prueba, hicieron reserva del caso federal y solicitaron el acogimiento de su pretensión, con costas (fs. 40/53).II.Aerolíneas contestó la demanda pidiendo que se la rechazara, con costas (fs. 75/89). Admitió la compra de los tickets con el trayecto y cronograma expuestos por los actores, pero negó el derecho de éstos a ser resarcidos. Explicó que la empresa no autorizó el embarque debido a la imposibilidad de utilizar el CPAP dentro del avión, cuestión esta que había sido notificada a los pasajeros. En ese sentido, señaló que el sistema global de reservas «SABRE» empleado por Aerolíneas surge el registro del nombre del pasajero («Passenger Name Record») y la imposibilidad de Massri de volar sin el empleo del dispositivo habida cuenta del diagnóstico de su médico. Se explayó sobre los requisitos que debe cumplir el equipo de presión positiva de vías aéreas CPAP/BPAP para ser usado a bordo, todo lo cual está disponible en la página web de la empresa. Adujo que le concierne a los pasajeros que necesitan utilizarlo interiorizarse antes de adquirir los pasajes o de adaptarse al empleo de equipos que funcionen a batería, nada de lo cual hizo Massri. Defendió el procedimiento de estilo en estos casos basado en el formulario MEDIF -homologado internacionalmente- y que implica el trabajo conjunto de la aerolínea, del pasajero y de su médico ya que estos últimos deben comunicar a la empresa el diagnóstico y requerimiento del paciente titular del pasaje 48 horas antes de la partida poniendo a consideración del transportista la decisión del asunto. Invocó las normas regulatorias del transporte aéreo y la obligación que tiene de velar por la seguridad de los pasajeros. Impugnó el resarcimiento, ofreció prueba e hizo reserva del caso federal.III. Avantrip también contestó la demanda pidiendo su rechazo, con costas (fs. 101/117).Negó el relato de los demandantes afirmando que éstos nunca le hicieron saber los inconvenientes sufridos.Expresó que es una agencia de viajes «on line» que comercializa vuelos, hoteles y paquetes turísticos en todas partes del mundo y que, como intermediaria de todos esos servicios, es absolutamente ajena al cumplimiento del contrato de pasaje que vincula al pasajero con la aerolínea. Arguyó que la decisión de no autorizar el embarque de los demandantes fue tomada, en forma exclusiva, por la transportista por motivos que solo a ella le atañen y en la que no tuvo injerencia alguna. En subsidio, cuestionó la procedencia y cuantía de los rubros pretendidos, ofreció prueba e hizo reserva del caso federal.IV. El juez de primera instancia rechazó la demanda con costas.Entendió el magistrado que, de conformidad con lo previsto en el Convenio de Montreal, el transportador debe adoptar todas las medidas necesarias para llevar a cabo el viaje, lo cual se había verificado en el sub lite porque el 28 de noviembre de 2018 le había informado a los demandantes la imposibilidad de efectuar el vuelo en las condiciones que ellos pretendían (uso del CPAP con enchufe a tomacorriente de energía continua). Además tuvo en cuenta que la información sobre los requisitos que deben reunir ese tipo de dispositivos surgía de la página web de Aerolíneas que los actores no podían desconocer. Agregó que no surgía de autos el intento del señor Massri de adaptar su equipo a tales requisitos ni, en todo caso, la imposibilidad de hacerlo. En suma, juzgó que era aplicable la doctrina de los actos propios ya que los reclamantes no podían desconocer los obstáculos que existían para realizar el viaje en las condiciones que pretendían, a pesar de lo cual quisieron abordar la aeronave el día de partida programado.V. Apeló la parte actora. El recurso fue concedido y fundado dentro del plazo legal, y el traslado de estilo fue contestado por ambas accionadas.El apoderado de los actores expone los siguientes agravios: a) Incorrecta valoración de la prueba y de los hechos.Sostiene que las demandadas deberían haber acreditado que les informaron a los actores, antes de la partida, que no podían abordar el vuelo si no contaban con el dispositivo autorizado. Sólo les hicieron saber que los asientos individuales carecían de tomacorrientes, lo que difiere sustancialmente de lo anterior. Por otra parte, nunca les devolvieron ni ofrecieron devolver el importe de los tickets emitidos. La agencia incurrió en la misma falta. Aporta su propia valoración de la prueba en esa dirección.; y b) la imposición de las costas. Invoca el artículo 53 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor -que establece el «beneficio de justicia gratuita»- y el plenario «Hambo» de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Pide que, a todo evento, se exima a sus mandantes del pago de las costas aunque se entendiera que la norma invocada no es aplicable ya que pudieron creerse con derecho a litigar en la medida en hubo una «rescisión contractual inculpable».VI. Los hechos que estén fuera de discusión son los siguientes.El 16 de noviembre de 2018 Ricardo Massri adquirió para sí y para Viviana

Dora Nahmod dos billetes individualizados con el n° 0442877943550 y 0442877943551, respectivamente, para abordar el vuelo de ida AR 1304 EZE-MIA (Ezeiza, Buenos Aires, Miami EEUU) el 20 de diciembre de 2018 y el de regreso, AR 1303 MIA-EZE, el 30 de enero de 2019. Actuó como intermediaria la agencia Avantrip. Pocos días después -esto es, el 27 de noviembre de 2018 Massri remitió un correo electrónico a Aerolíneas con el formulario «MEDIF» en el que informaba la necesidad de contar con el dispositivo denominado CPAP dada su condición médica (sufre hipoapneas de sueño). Aclaro que ese formulario está disponible en la página <https://content.services.aerolineas.com.ar/media/documents/Medif.pdf>. De su texto surge, como información útil, los distintos equipos que los pasajeros necesiten durante el vuelo y que están sujetos a revisión por parte de la aerolínea, como ser las butacas, sillas posturales o arneses, la solución para diálisis peritoneal, la medicación específica sujeta a control de la policía aeronáutica de cada país y -en lo que interesa a este conflicto- los concentradores de oxígeno autorizados para uso abordado respecto de los cuales se exige que: «Para vuelos de menos de 6 hs de duración (incluidas escalas y conexiones): deberá contar con 3 hs de autonomía adicionales al tiempo programado del itinerario o. Ej. para un vuelo de 5 hs, deberá contar con 3 hs más de batería, es decir, 8 hs de carga al momento de embarcar. Para vuelos de más de 6 hs de duración (incluidas escalas y conexiones): deberá contar con autonomía del 150% del tiempo programado del itinerario. Ej: para un vuelo de 6 hs 30 min, deberá contar con 9 hs 45 min de carga al momento de embarcar.» (conf. texto cit.). Quiere decir que al tiempo en que el actor llenó ese formulario (esto es, veintitrés días antes de la partida), tuvo conocimiento de que el dispositivo autorizado debía tener autonomía de carga. También interesa saber que los formularios enviados por los pasajeros son examinados por el departamento médico de Aerolíneas. Tratante Después de recibido el formulario Aerolíneas le envió un correo a la actora que expresa «Estimados informamos que no se pueden enchufar ningún (sic) tipo de aparato en vuelo, los tomacorrientes no se encuentran habilitados para su uso. Por ese motivo no es factible realizar el traslado como lo solicita el médico». Ese texto fue reproducido por la propia actora al demandar y al expresar agravios (recurso, punto II.4); también por Aerolíneas aunque ésta ubica temporalmente la respuesta el 28 de noviembre de 2018 (ver su contestación al recurso, punto 3.1., séptimo párrafo). Lo que siguió después es algo en que coinciden ambas partes: El día de la partida y en ocasión de tramitar el check in, Aerolíneas denegó la autorización para abordar el vuelo. Empero, ellas difieren en el encuadramiento jurídico de esa denegatoria ya que los demandantes afirman que fue ilegítima mientras que Aerolíneas sostiene lo contrario. Creo necesario puntualizar que el plexo normativo que rige este tipo de controversias es heterogéneo porque, en forma predominante, se aplica el Convenio de Montreal y las disposiciones reglamentarias que lo complementan -como ser, la resolución n° 1532/98 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación que aprueba, en su Anexo, las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo en el ámbito nacional e internacional (B.O. 10/12/1998)- sin desmedro de la legislación de fondo en aquellos aspectos que sean pertinentes (v.gr. para definir la procedencia y cuantía del daño material, el CCyCN, y la Ley de Defensa del Consumidor) y siempre que sean compatibles con el régimen legal autónomo. El Convenio de Montreal no contiene un artículo que verse sobre la denegatoria para abordar, pero la resolución 1532/98 prevé esa circunstancia. El artículo 8° del Anexo, titulado «Negativa y», inciso a) establece que «Limitación del Transporte El transportador puede negar el transporte de cualquier pasajero y/o de su equipaje por razones de seguridad o si a su criterio, ejercido razonablemente, determina que? II) la conducta, edad o mental o estado físico del ; pasajero es tal que:- requiera asistencia especial del transportador o ? cause malestar o resulta objetable a los otros pasajeros; u o para otras personas o origine peligro o riesgo para sí mismo propiedades; o ? no cumple con las instrucciones del transportador; o- se ha negado a cumplir con un control de seguridad?» (norma cit., el subrayado me pertenece). La norma armoniza con el deber del transportista de velar por la seguridad de los pasajeros y de tomar todas las medidas necesarias para cumplir con el contrato ya que, en caso de no hacerlo, responde por la muerte y o lesiones que sufra el pasaje «por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de» (art. 17 del Convenio de Montreal). Embarque y desembarque En virtud de lo expuesto, carecen de sustento los argumentos de la apelante. Fue ella -me refiero específicamente al señor Massri quien aceptó la indicación del médico de usar el CPAP durante el viaje, dado su diagnóstico y las apneas nocturnas que padece. De no haber sido grave el cuadro clínico, no se comprende la razón de que se haya sujetado al trámite previo de autorización del dispositivo. Mucho menos se comprende que crea tener el derecho a viajar sin él y poner en riesgo su salud e, inclusive, su vida, como si esa decisión le correspondiera enteramente a él y no acarrear consecuencias para el transportista y para la seguridad del vuelo. Me parece conveniente agregar que tampoco favorece el reclamo de los apelantes la falta de información sobre dispositivos alternativos -es decir con carga propia- que el señor Masrri hubiera podido adquirir para viajar de acuerdo a la reglamentación de Aerolíneas. Al ser legítima la denegatoria, no hay incumplimiento del contrato de transporte ni, por ende, derecho a ser indemnizado. En efecto, el artículo 19° del Anexo aprobado por la ya mentada resolución 1532/98 exige al transportador de cualquier daño emergente que sea consecuencia del cumplimiento de normas que rigen la actividad, o «por no cumplir el pasajero con las mismas» (norm, cit.). El reintegro del importe pagado por los boletos emitidos por Aerolíneas (recurso, hojas 8 y 10) está comprendido en esa disposición porque el viaje no se frustró por culpa del transportista sino

por la voluntad discrecional de los actores (art. 265 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).VII. El beneficio establecido en el artículo 53, cuarto párrafo, de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor -según el texto reformado por la ley 26.361- no deroga el principio objetivo de la derrota prescripto en el artículo 68, primer párrafo del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.En efecto, él fue instituido para las actuaciones judiciales que se inicien en resguardo de un derecho o interés individual protegido por ese ordenamiento (norma cit.). Su finalidad es evitar la frustración del acceso a la justicia en los casos en que exista una desproporción entre la magnitud del interés reivindicado y el costo de acceder a la Justicia. De ahí, que erigirlo como la regla excluyente en todas las relaciones de consumo -sin consideración alguna a esa finalidad y a las circunstancias de cada caso- equivaldría a romper la igualdad procesal en detrimento de uno de los litigantes.Por lo demás, no encuentro motivos para apartarme del principio general (art. 68, primer párrafo, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).En consecuencia, juzgo que la sentencia debe ser confirmada.Así voto.La doctora Florencia Nallar dijo:Adhiero en su totalidad al voto que antecede, no obstante lo cual estimo necesario hacer la siguiente aclaración en punto al agravio de la actora relativo a la imposición de las costas.En la causa «Adduc y otros c/ Aysa S.A. y otro s/ proceso de conocimiento , sentencia del 14/10/21, el Alto Tribunal sostuvo que al sancionar la ley 26.361, la cual introdujo modificaciones al texto de la ley 24.240, el Congreso Nacional tuvo 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. Seguidamente, expuso que la norma no requiere a quien demanda en el marco de sus prescripciones la demostración de una situación de pobreza para otorgar el beneficio, sino que se lo concede automáticamente y sólo en determinados supuestos -acciones iniciadas en defensa de intereses individuales- se admite a la contraparte acreditar la solvencia del actor para hacer cesar la eximición.Por ello, entendió, que queda claro que la eximición prevista incluye a las costas del proceso pues, de no ser así, no se advertiría el interés que podría invocar el demandado para perseguir la pérdida del beneficio de su contraparte.Asimismo, sostuvo que el criterio de interpretación utilizado coincide con la voluntad expresada por los legisladores en el debate parlamentario que precedió a la sanción de la ley 26.361 en el que se observó la intención de liberar al actor en este tipo de procesos de todos sus costos y costas, estableciendo un paralelismo entre su situación y la de quien goza del beneficio de litigar sin gastos. Ello así, pues si los legisladores descartaron la utilización de este último término en la norma, no fue para excluir de la eximición a las costas del juicio, sino para preservar las autonomías provinciales en materia de tributos locales vinculados a los procesos judiciales.Ahora bien, lo expuesto no implica que cuando se demanda bajo las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor y -por ende- con el beneficio de justicia gratuita previsto en el art. 53 cuando corresponde su aplicación, las costas deban ser en todos los casos soportadas en su totalidad por la parte demandada. Antes bien, el juez puede recurrir al art. 68 primera parte, del Código Procesal, en el entendimiento -como en el sub examine- de que no concurren situaciones excepcionales que justifiquen un apartamiento del criterio objetivo de la derrota, e imponer las costas al consumidor accionante, quien quedará eximido de su pago hasta que la accionada, en su caso, acredite su solvencia. De otro modo, no se alcanzaría a comprender la previsión de la norma en el sentido de habilitar al demandado para perseguir la pérdida del beneficio de su contraparte, acreditando su solvencia.Dejo así expresado mi voto.El doctor Juan Perozziello Vizier adhiere al voto del doctor por análogos fundamentos, Guillermo Alberto Antelo precedente. Con lo que terminó el acto, de lo que doy fe.Verónica HeilbronSecretaria de CámaraBuenos Aires, 29 de mayo de 2025.Y VISTO: lo deliberado y las conclusiones a las que se arriba en el Acuerdo precedente, el Tribunal -Por mayoría- RESUELVE: confirmar la sentencia apelada, con costas (artículo 68, primer párrafo del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).En atención al modo en que se resuelve y a lo dispuesto por el juez de primera instancia, regulados que sean los honorarios el Tribunal procederá a fijar los correspondientes a la actuación de Alzada.Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase.Guiller mo Alberto AnteloFlorencia Nallar (por sus fundamentos)Juan Perozziello Vizier