

Consumidor turista: Los actores no pudieron haber advertido el bajo precio del pasaje, si los compraron a través de una agencia de viajes habilitada, con la tarifa fijada por la aerolínea

Consumidor turista: Los actores no pudieron haber advertido el bajo precio del pasaje, si los compraron a través de una agencia de viajes habilitada, con la tarifa fijada por la aerolínea

Consumidor turista: Los actores no pudieron haber advertido el bajo precio del pasaje, si los compraron a través de una agencia de viajes habilitada, con la tarifa fijada por la aerolínea

Fuente: doc_09_2025_0042.html Partes: Walter José Ignacio c/IBERIA Líneas Aéreas de España S.A. s/ incumplimiento de contrato Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: III Fecha: 17 de julio de 2025 Cita digital: dj156937156937156937 Voces: INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL ? AERONAVEGACIÓN ? DAÑOS Y PERJUICIOS ? DAÑO MORAL ? DAÑO PUNITIVO ? PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ? TARIFAS ? OFERTAS

Si los actores adquirieron los pasajes a la tarifa fijada por la aerolínea, mediante una agencia de viajes habilitada, no parece razonable sostener que el consumidor pudo advertir que su bajo precio respondió a un error de la empresa.

Sumario: 1.-Corresponde confirmar la sentencia que condenó a la empresa demandada a emitir nuevos pasajes esencialmente similares a los cancelados, o, a opción del actor, a abonar la suma de dinero equivalente para adquirirlos ante su empresa al tiempo del cumplimiento, solución que encuentra sustento en el antecedente «Kohan Lucas c/ Iberia Líneas Aéreas de España SA s/ incumplimiento de contrato » pues no hay prueba de que la tarifa publicada no formara parte de una oferta o campaña publicitaria, como pretende la apelante. (del voto de la doctora Florencia Nallar al que adhiere el doctor Juan Perozziello ? mayoría) 2.-Al haberse adquirido los pasajes a la tarifa fijada por la aerolínea, mediante una agencia de viajes habilitada, no parece razonable sostener que el consumidor pudo advertir que su bajo precio respondió a un error de la empresa. (del voto de la doctora Florencia Nallar al que adhiere el doctor Juan Perozziello ? mayoría) 3.-Con relación al cuestionamiento acerca de que el fallo de primera instancia no tuvo en cuenta el reembolso efectuado a los actores por la empresa -respecto del cual ninguna referencia hizo la actora en su contestación de agravios-, se juzga que el accionante deberá, a los fines de evitar un enriquecimiento sin causa de su parte, deberá descontarse la suma reembolsada por la empresa al actor. (del voto de la doctora Florencia Nallar al que adhiere el doctor Juan Perozziello ? mayoría) 4.-Toda vez que la aerolínea corrigió el error en la tarifa a las tres horas de publicado y notificó la cancelación a las 48 horas de la compra compensando de inmediato el débito en la tarjeta del comprador y si bien la norma no restringe expresamente el resarcimiento, su texto obliga al interesado a impugnarlo sobre bases constitucionales y a demostrar su insuficiencia para enjugar el perjuicio, nada de lo cual ocurrió en autos. (del voto en disidencia del doctor Guillermo Alberto Antelo) 5.-La cuestión debatida es sustancialmente análoga a la resuelta en la causa «Saiegh(ref.MJJ150949)» a cuyos fundamentos se remite por razones de brevedad; por lo tanto, la validez de la oferta no acarrea la responsabilidad de la aerolínea y la sentencia debe ser revocada y la demanda, rechazada. (del voto en disidencia del doctor Guillermo Alberto Antelo) Fallo: En Buenos Aires, a los 17 días del mes de julio del año dos mil veinticinco, se reúnen en acuerdo los vocales de la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos «Walter, José Ignacio c/Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/incumplimiento de contrato conformidad con el orden definido en el sorteo, el doctor Guillermo Alberto Antelo dijo: I. Surge de autos que el 28 de diciembre de 2021 José Ignacio Walter adquirió, a través de la página web «Avantrip», cinco pasajes aéreos -dos para adultos y tres para menores- para viajar el 27 de julio de 2022 con la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, desde Río de Janeiro, República Federativa de Brasil a París, República Francesa. La compra se realizó con la tarjeta de crédito de la cónyuge de Walter, Mariana Gabriela Juan, por la suma total de \$ 176.804,90 y los billetes fueron emitidos a nombre de Walter, de su cónyuge Juan y de sus tres hijos menores, Victoria, Martina y Gerónimo (prueba documental de actora y demandada, aspectos concordantes de sus respectivas versiones, informativa al Banco Santander y peritaje de contable del 14/08/2023, punto 3). Dos días después de efectuada la compra -es decir, el 30 de diciembre de 2021-, la línea aérea le remitió un correo electrónico al actor notificándole la cancelación de los vuelos y el reintegro de la suma abonada. Con sustento en los hechos descriptos, el señor Walter demandó a la firma Iberia Líneas Aéreas de España Operadora S.A. («Iberia») por el incumplimiento del transporte aéreo reclamando que se la condenara a emitir los cinco boletos para el mismo tramo originalmente convenido o, en su defecto, a resarcir el daño moral -que estimó provisoriamente en \$ 285.000 para cada uno- y afrontar el daño punitivo, con más los intereses y las costas del juicio. Inicialmente la demanda fue suscripta por diez personas más; sin embargo, en virtud del desdoblamiento ordenado el 22 de junio de 2022, quedó como actor el señor Walter. Invocó el carácter de oferta promocional del valor publicado por la empresa y el derecho que le asistía a él y a su grupo familiar como consumidores. II. Iberia contestó la demanda solicitando que se la rechazara, con costas (escrito del 18/11/2022). Aunque negó el derecho del actor, admitió la compra de los billetes bajo el código de reserva M4PAYE y la ulterior cancelación del transporte pactado. Adujo que el 28 de diciembre de 2021 se había producido un error

esencial en razón del cual se cargó el precio de la tarifa por el tramo Río de Janeiro ? París de US\$118 en lugar de US\$1.180. Destacó que Walter había pagado el equivalente a US\$368,80 por cada pasaje de adulto y US\$303,99 por cada uno de los pasajes de los menores, cifras estas alejadas sustancialmente del precio real. Negó haber ofertado esos valores con fines promocionales, detalló la secuencia de la cancelación y de la anulación del débito en la tarjeta pagadora. En suma basó su defensa en la nulidad de la oferta, en la inexistencia de contrato y, por lo demás, de daño. A todo evento impugnó la procedencia y cuantía de las partidas reclamadas.III.El Juez de primera instancia admitió parcialmente la demanda, con costas. En consecuencia, condenó a Iberia a emitir cinco nuevos pasajes esencialmente similares, esto es, en la misma época del año entre otras cosas- o, a opción del actor, a abonar la suma de dinero equivalente para adquirirlos ante su empresa al tiempo del cumplimiento, la cual deberá establecerse en el momento de la ejecución.Además especificó que si el demandante optaba por el pago la suma devengaría intereses sólo a partir del vencimiento del plazo de diez días contado desde que deviniera firme la sentencia y hasta el efectivo pago (considerandos 6º y 7º del fallo).El doctor Pico Terrero consideró aplicables el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal (1999), el Código Aeronáutico, la resolución 1532/98 del Ministerio de Economía, el Código Civil y Comercial de la Nación y la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.En resumidas cuentas, tuvo por válida la oferta publicada y juzgó que la rescisión del transporte por parte de Iberia contrariaba los artículos 971, 972, 974, 974 y 983 del CCyCN y el artículo 19 de la Ley de de Defensa del Consumidor, por lo cual correspondía responsabilizarla en los términos indicados en el párrafo anterior.IV.Contra dicho pronunciamiento apelaron ambas partes. La actora desistió del recurso, en tanto que la demandada fundó el suyo dentro del plazo legal. El traslado de estilo fue contestado por su adversaria.Iberia reitera su defensa basada en el error esencial, que el juez desestimó. Entiende que el demandante obró de mala fe aprovechándose de la transitoria publicación de una tarifa sustancialmente inferior a la real, lo que es ostensible si se atiende a los precios regulares y a que Iberia no es una aerolínea «low cost» (primer agravio, apartado 3.1. del recurso).Por otro lado, cuestiona el enriquecimiento sin causa del demandante que provoca el fallo apelado. En ese sentido, puntualiza que desde el mes de enero de 2022 la actora recibió la devolución de lo pagado mediante una compensación de cargos en la tarjeta. Agrega que el magistrado condenó a una obligación alternativa sin compensar la suma reintegrada ni sus intereses y solicita que, si la sentencia es confirmada, se ordene detraer de ella esos importes (segundo agravio, apartado 3.2.del recurso).También se queja la aerolínea de que se la condene a emitir pasajes para la misma época del año; alega que esa obligación carece de sustento debido a que, al haber obrado con arreglo a lo dispuesto en la resolución 1532/98 y en el artículo 1740 del CCyCN. Y que la emisión presupone que afronte no sólo las tasas portuarias sino también el impuesto «PAIS» creado por la ley 27.541 que representa el 65% del valor de cada pasaje y que sólo grava a los pasajeros (tercer agravio, apartado 3.3. del recurso).Finalmente, impugna la imposición íntegra de las costas porque ella no se adecua al vencimiento parcial obtenido por el demandante ya que fueron rechazados los daños moral y punitivo (cuarto agravio, apartado 3.4 del recurso).V.El primer agravio sobre la existencia de error esencial debe ser rechazado con apoyo en los argumentos dados por mí en la causa «Saiegh» (expediente n° 9071/2018) fallada el 21 de marzo de 2024 los cuales pueden sinterizarse así: no es razonable fijar, como indicación general, que el error significativo relativo a una tarifa publicada en la red vicia el consentimiento, por ella implica atribuirle al público consumidor, en todos los casos, la aptitud de relevar la entidad de ese error que, por lo demás no fue relevada por el personal de la aerolínea o de la agencia intermediaria que está interiorizado de ese tema por trabajar diariamente con esos valores y con las promociones ocasionales que se publicitan. Por lo demás, no se advierten los motivos de este error que viene reiterándose y que, a falta de otros elementos que la justifiquen, sólo puede relacionarse con la torpeza recurrente de los empleados que cargan los datos.Los restantes jueces que intervinieron en esa causa votaron en sentido concordante.En lo que atañe a los efectos que tiene la aceptación de la oferta por parte de la actora creo necesario formular varias observaciones.En este tipo de conflictos convergen distintos tipos de normas, tales como el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal de 1999 («Convenio»), el Código Aeronáutico, la resolución 1532/98 del Ministerio de Economía, el Código Civil y Comercial de la Nación, y la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.Sin embargo, esa convergencia no conlleva el conflicto sino la armonización entre las disposiciones mentadas (doctrina de Fallos 234:482; 277:213; 279:128; 295:1001; 296:372 y 319:3241, entre muchos otros). Así, por ejemplo, la ejecución del contrato de transporte internacional está regida de modo preeminente por el Convenio porque éste constituye el conjunto de disposiciones de derecho material unificadas que abarcan al universo de naciones adherentes, por encima de sus legislaciones locales. En cambio, los conceptos de daño y de relación de causalidad, no están contempladas en él de manera completa sino en la legislación civil, al igual que las regulaciones específicas de carácter técnico que hacen posible la aeronavegación. El cuadro se completa con las leyes y cláusulas constitucionales que amparan el derecho del consumidor (art. 42 de la Constitución Nacional y ley 24.240).Para evitar el conflicto y lograr la complementación de dichos conjuntos normativos hay que tener en cuenta, entre otras cosas, la autonomía del derecho aeronáutico que obsta a que puedan extendersele, simpliciter regímenes legales que son propios de otras disciplinas.Quiere decir que si una situación está

específicamente prevista en el ordenamiento aeronáutico, corresponder estar a este último y prescindir de analogías impropias. Con respecto a la cancelación de vuelos, la resolución 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (B.O.10/12/1998) mediante la cual se aprueba las Condiciones Generales de Contrato de Transporte Aéreo (Anexo I) establece pautas importantes para decidir el asunto. El artículo 12 de establece que cuando por causas operativas, técnicas, meteorológicas o de índole comercial, el transportista decide demorar por más de cuatro horas el viaje, denegar el embarque por «overbooking», o cancelar el vuelo, el pasajero tendrá derecho a: 1º) su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o 2º) al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o 3º) a ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio. 4º) a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador. 5º) a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas. Es claro que las cuatro primeras opciones están referidas a la cancelación decidida poco antes de volar y, por lo tanto, no pueden ser aplicadas al sub lite, en el cual la aerolínea corrigió el error en la tarifa a las tres horas de publicado y notificó la cancelación a las 48 horas de la compra compensando de inmediato el débito en la tarjeta del comprador (conf. peritaje contable del 14/8/23, punto de pericia n° 3). Si bien la norma no restringe expresamente el resarcimiento, su texto obliga al interesado a impugnarlo sobre bases constitucionales y a demostrar su insuficiencia para enjugar el perjuicio, nada de lo cual ocurrió en autos. En función de lo expuesto considero que la cuestión debatida es sustancialmente análoga a la resuelta por mí en la causa «Saiegh» a cuyos fundamentos me remito por razones de brevedad. En conclusión, la validez de la oferta no acarrea la responsabilidad de la aerolínea. Por ello, la sentencia debe ser revocada y la demanda, rechazada. Costas por su orden debido a que la existencia de criterios encontrados pudo justificar la iniciación del pleito (arts. 68, segundo párrafo y 279 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Así voto. La doctora Florencia Nallar dijo: I. Los antecedentes del caso fueron adecuadamente resumidos por mi colega preopinante (considerandos I a IV de su voto). De manera resumida -para evitar reiteraciones innecesarias-, diré que está fuera de controversia que el 28 de diciembre de 2021, el señor José Ignacio Walter efectuó la compra de cinco billetes aéreos -dos para adultos y tres para menores-, de la aerolínea demandada, a través del portal web de «Avantrip», para un itinerario que incluía un vuelo de Río de Janeiro a París, con fechas de salida el 27 de julio de 2022. La compra se realizó con tarjeta de crédito y los se emitieron los billetes. Dos días después de efectuada la compra, el 30/12/21, la línea aérea le remitió un correo electrónico al aquí actor notificándole la cancelación de los vuelos y el reintegro de la suma abonada. II. En el contexto referido, las cuestiones planteadas por los recurrentes, son sustancialmente análogas a las examinadas y resueltas por este tribunal en la causa 11.589/2022 «Kohan Lucas c/ Iberia Líneas Aéreas de España SA s/ incumplimiento de contrato» del 30/8/24. En esa oportunidad, el actor reclamó por la compra de billetes efectuada el mismo día el 28 de diciembre de 2021 a través también del sitio web de la agencia de viajes «Avantrip», para transportarse con el mismo itinerario, es decir desde Río de Janeiro (Brasil) a París (Francia), con escala en Madrid. En dicha oportunidad, con relación al agravio que plantea aquí la demandada referido a la existencia o no de error esencial y luego de hacer referencia a la aplicación de los artículos 265 y 266 del Código Civil y Comercial de la Nación, el tribunal sostuvo -con un criterio que comparto- que «No hay prueba de que la tarifa publicada por Iberia no formara parte de una oferta o campaña publicitaria, como pretende la apelante. Como se ha resuelto con anterioridad, al haberse adquirido los pasajes a la tarifa fijada por la aerolínea, mediante una agencia de viajes habilitada, no parece razonable sostener que el consumidor pudo advertir que su bajo precio respondió a un error de la empresa. Es sabido que la igualación de los precios es una práctica de competencia habitual en el sector; lo que refuerza la idea de que el precio de los pasajes no fuera percibido por los destinatarios como una equivocación de la empresa aérea. Así las cosas, la oferta de pasajes de que se trata no puede estimarse inválida en los términos de los mentados artículos 265 y 266 del Código Civil y Comercial de la Nación, aun cuando se admita que la aerolínea incurrió en un error al publicarla. Corolario de ello es que resultó vinculante para Iberia (arts. 971, 972 y 974 del Código Civil y Comercial), quien debió honrarla (esta Sala III, causa 4637/18 del 13/10/21; Sala 1, causas 3792 /18 del 28/12/21 y 3742/18 del 28/9/21)». Respecto del agravio de la empresa demandada en cuanto a los alcances de la condena, el fallo referido indicó que «resuelta la cuestión de la oferta válida vinculante y del perfeccionamiento del contrato, Iberia, como proveedora del servicio ofrecido y convenido, estaba obligada a brindarlo (arts. 971, 972, 974, 979 y 983 del Código Civil y Comercial de la Nación y arts. 7, 8 y 19 de la ley 24.240). Su negativa, exteriorizada en la cancelación de los pasajes, habilitó el reclamo de cumplimiento forzado impetrado por el perjudicado (art. 724 del Código Civil y Comercial de la Nación y art. 10 bis, inc. a de la ley 24.240), y dado que la fecha prevista para el viaje ya transcurrió, procede confirmar lo decidido por el «a quo» (cfr. considerando VII de la sentencia recurrida; arts. 730, 731 y 1738 del Código Civil y Comercial de la Nación, esta Sala, causa 4168/18 del 18/6/21 y Sala 1, causa 4307/18 del 27/10/21)». En cuanto a los planteos que formula la aerolínea en esta instancia en torno de las tasas aeroportuarias e impuestos, tal como se resolviera en el fallo citado, «los

planteos que formula en esta instancia, importan una cuestión que no fue oportunamente introducida en el litigio, razón por la cual le está vedado a la Sala su tratamiento (art. 277 del Código Procesal). En tal sentido, cabe recordar que, por expreso mandato legal, el tribunal no tiene permitido pronunciarse sobre cuestiones que no fueron propuestas al conocimiento y resolución del juez de primera instancia, comportando el planteo en el memorial de agravios un caso de reflexión tardía que obsta a su consideración. En la alzada no es posible suplir la negligencia procesal alterando la igualdad entre las partes en el juicio (art. 34, inc.5, apart. «c», del CPCC) máxime cuando, en definitiva, se trata de la conducta discrecional observada por el propio interesado (conf. CSJN, Fallos 252:208; 255:283; 258:299 y 298:220, entre otros). Con relación al cuestionamiento acerca de que el fallo de primera instancia no tuvo en cuenta el reembolso efectuado a los actores por la empresa -respecto del cual ninguna referencia hizo la actora en su contestación de agravios-, tal como se resolvió en el antecedente citado, «el accionante deberá, a los fines de evitar un enriquecimiento sin causa de su parte, consignar la suma que le fuera devuelta por la compañía aérea en una cuenta a nombre del Juzgado interviniente, con más intereses desde la fecha en que percibió la devolución de lo abonado, a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, o, en su caso, detraer la suma indicada con más sus intereses del monto a pagar por la demandada, de acuerdo a la opción de ejecución de la condena que elija la parte actora». Finalmente, la accionada se agravió por la imposición de costas. Siguiendo también en este aspecto los lineamientos del fallo citado, debe considerarse que «el art.71 del Código Procesal ha receptado el supuesto en que el resultado de la litis no consagre a un vencedor absoluto sino aquel en que ambas partes hayan triunfado o fracasado parcialmente en sus pretensiones, bien entendido que esa distribución no responde a un criterio estrictamente matemático, sino que esta diferido a la apreciación prudencial del juzgador (Sala II, causa 6808/92 del 10/08/95). En este contexto, sin perjuicio de señalar que el daño moral no fue tratado en razón de la forma en la que el juez se pronunció, entiendo que le asiste parcialmente razón a la demandada en su planteo, toda vez que si bien el actor resultó vencedor en el aspecto central de su pretensión, no sucedió lo mismo con el reclamo efectuado en materia de daño punitivo. Por tal motivo, de conformidad con los criterios apuntados y teniendo en cuenta la solución adoptada en casos análogos (esta Sala, causa 4637/18 del 13/10/21 y Sala I, causa 3792/18 del 28/12/21, entre otras), corresponde que las costas de primera instancia sean impuestas en un 90% a la demandada y el 10% restante a la actora (art. 71 del Código Procesal Civil y Comercial)». Por ello, propongo al Acuerdo desestimar los agravios y confirmar el fallo apelado, salvo en lo que respecta a la modificación de la sentencia que resulta del considerando 6º), debiendo descontarse la suma reembolsada por la empresa al actor en los términos indicados en este voto y a las costas de primera instancia, que se distribuyen en un 90% para la demandada y un 10% para el actor (art. 71 del Código Procesal). En cuanto a las costas de Alzada, en atención al resultado del recurso, se imponen a la apelante que ha resultado vencida en lo sustancial de sus cuestionamientos (art. 68, primer párrafo del Código Procesal). Así voto. El doctor Juan Perozziello Vizier por análogos fundamentos adhiere al voto precedente. Con lo que terminó el acto, de lo que doy fe. Julio César García Villalonga Secretario de Cámara Buenos Aires, 17 de julio de 2025. VISTO: lo deliberado y las conclusiones a las que se arriba en el Acuerdo precedente, el Tribunal por mayoría, RESUELVE: confirmar la sentencia apelada salvo en lo que respecta a la modificación de lo allí dispuesto en el considerando 6º), debiendo descontarse la suma reembolsada por la empresa al actor en los términos indicados en el voto de la mayoría y a las costas de primera instancia, que se distribuyen en un 90% para la demandada y un 10% para el actor (art. 71 del Código Procesal). Las costas de alzada se imponen a la apelante vencida (arts. 68, primer párrafo, y 279 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. Guillermo Alberto Antelo (en disidencia) Florencia Nallar Juan Perozziello Vizier