

## Cambio de planes: Se indemniza el daño moral al actor, quien había contratado un vuelo en clase business pero tuvo que viajar en economy

Cambio de planes: Se indemniza el daño moral al actor, quien había contratado un vuelo en clase business pero tuvo que viajar en economy

Cambio de planes: Se indemniza el daño moral al actor, quien había contratado un vuelo en clase business pero tuvo que viajar en economy Fuente: doc\_02\_2026\_0032.html Partes: Tramonti Antonello y otro c/ Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/ cobro de sumas de dinero s/ cobro de sumas de dinero Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: Fecha: 10 de diciembre de 2025 Cita digital: dj158613158613158613

Se indemniza el daño moral al actor, quien había contratado un vuelo en clase business pero que cuando realizó el check in la aerolínea le informó que debía viajar en clase economy. Cuadro de rubros indemnizatorios. Sumario: 1.-Corresponde la indemnización del daño moral respecto del actor, quien había contratado un vuelo en clase business pero que cuando realizó el check in la aerolínea le informó que debía viajar en clase economy pues se vislumbra claramente la angustia e incertidumbre que generó la situación de autos en los actores; en efecto, en ningún momento recibieron explicación alguna de parte de la aerolínea respecto de la situación, sino que el actor se tuvo que conformar con lo que la aerolínea demandada ofrecía, razón por la cual tuvo que transitar el vuelo separado de su hermano por más de 12 horas en otra clase que la contratada, en un viaje que era de índole vacacional. 2.-Fácil es concluir que la desatención del pasajero cuando el servicio de transporte aéreo no es prestado en forma regular produce afecciones en su esfera íntima que atañen directamente a la dignidad, que la ley manda preservar y con fundamento en ese presupuesto, el perjuicio no requiere de prueba directa, por lo que se configura in re ipsa, máxime teniendo en cuenta que el actor tenía en ese momento 85 años de edad y que además de tener las limitaciones de salud propias de la edad, padece degeneración macular. 3.-La víctima que pretende la reparación del daño debe demostrar fehacientemente su existencia, a riesgo de tenerlo por no acontecido y la prueba del daño implica que debe demostrarse no sólo el perjuicio sufrido, sino también que aquél reúne las condiciones requeridas para configurar un daño resarcible, esto es, que merece la tutela del ordenamiento jurídico y genera, por ello, la obligación de repararlo en cabeza del responsable del hecho ilícito. 4.-El principio de la carga de la prueba del daño en cabeza de quien pretende su reparación tiene excepciones, frente a las cuales el damnificado se exonera de esa carga, y se encuentran expresamente previstas en el art. 1744 CCivCom . cuando la propia ley imputa o presume el daño, o cuando éste surge notorio de los propios hechos, es decir, in re ipsa, caso en que los jueces no exigen que se acredite la existencia del daño en particular, sino que de acuerdo con lo que surge de las constancias comprobadas de la causa y de las reglas de la experiencia, presumen con un alto grado de certeza que el daño efectivamente aconteció. 5.-Se rechaza el daño punitivo toda vez que la conducta de la demandada no es demostrativa de esa indiferencia hacia los intereses ajenos; en efecto, si bien puede considerarse que la demandada obró negligentemente al no haber cumplido con lo oportunamente contratado con los actores respecto del cambio de clase del pasaje, lo cierto es que el transporte aéreo fue llevado a cabo en condiciones normales, a lo que se suma el hecho de que la aerolínea ofreció reembolsarle al actor una suma de dinero por el cambio de categoría. Fallo: En Buenos Aires, a los días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco, hallándose reunidos en acuerdo los Señores Vocales de la Sala I de la Exma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos «Tramonti Antonello y otro c/ Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/ cobro de sumas de dinero» y de acuerdo con el orden de sorteo, la doctora Florencia Nallar dijo: I. La señora jueza primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Antonello Tramonti y Pablo Tramonti y condenó a Iberia Líneas Aéreas de España S.A. («Iberia») al pago de la suma de \$350.000 y ?1.087,77, más los intereses y las costas del juicio (pronunciamiento del 26/06/25). Contra dicho pronunciamiento se alzó la parte actora el 4/07/25 recurso que fue concedido el 26/08/25, fundado el 24/09/25, y replicado el 9/10/25. La recurrente cuestiona la aplicación del Reglamento CE 261/04 en relación con la cuantificación del daño material. Asimismo, se queja del monto indemnizatorio del daño moral, y finalmente se agravia del rechazo del daño punitivo. II. No está discutido en autos que los señores Pablo Tramonti y Antonello Tramonti -en lo que aquí interesa- adquirieron dos pasajes en clase business para el vuelo de los días 19 y 20 de julio de 2022 operado por Iberia Líneas Aéreas de España S.A., para los trayectos Buenos Aires- Madrid y Madrid-Roma, con regreso el 2 de agosto. Tampoco es materia de debate que al realizar el check in la aerolínea les informó -por motivos que quedaron inconclusos- que el Sr. Pablo Tramonti debía viajar en clase economy. A raíz de ello, y después de haber realizado el reclamo correspondiente vía correo electrónico, la empresa área les ofreció la suma de ?950 en concepto de compensación por las molestias causadas (conf.documental acompañada al escrito de inicio el 14/02/23). En primer lugar, debo advertir que para definir bien y legalmente la controversia de autos no habré de seguir a las partes en todos y cada uno de sus planteamientos, ni he de ceñir mis razones a considerar lo que ha sido articulado en aspectos jurídicos -ciertamente con el límite de no alterar los extremos de hecho-. Analizaré los extremos y pruebas que conceptúo necesarios para la debida resolución del litigio; esto así, pues sabido es que los jueces no están

obligados a tratar todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes en sus agravios, sino sólo aquéllos que estimen conducentes para la correcta solución del litigio (conf. CSJN, Fallos: 310:267; 324:3421, entre muchos otros). Dichas precisiones son necesarias atendiendo al enfoque sostenido por cada una de las partes, como así también a las conclusiones que ellas extraen de los distintos temas y elementos que conforman este pleito. En cuanto a que examinaré sólo lo «conducente» para la justa composición del diferendo, me atengo a la jurisprudencia de la Corte Suprema Nacional, que ha admitido como razonable esa metodología de fundamentación de las sentencias judiciales (confr. Fallos: 265:301; 278:271; 287:230; 294:466, entre muchos otros). Y con referencia a los argumentos en que sustentaré mi voto -sin considerarme constreñida por las exposiciones jurídicas de las partes-, sólo tengo que recordar que es deber de los jueces decidir de modo expreso y preciso las pretensiones deducidas en el juicio «calificadas según correspondiere por ley» (art. 163, inc. 6°, del Código Procesal). III. Aclarado lo anterior, trataré el agravio relativo a la queja por la aplicación del Reglamento CE 261/04 en el caso de autos (ver memorial punto II.1). A los fines de resolver esta cuestión, recuerdo que si bien el Reglamento 261/04, se trata de una norma cuyo ámbito de aplicación está circunscripto a los tribunales de la Comunidad Europea (conf. esta Sala, causas N° 11.138/05 del 21/12/10) y 1.144/19 del 29/08/24), la recurrente solicitó específicamente su aplicación en el escrito de demanda (ver escrito de inicio, punto IV). Por lo tanto, no se advierte gravamen que la sentencia apelada le causa a la recurrente, lo que veda la intervención de este Tribunal de Alzada. IV. En relación con el segundo agravio, cabe recordar que el daño moral implica una lesión en los sentimientos de la víctima, lesión que resulta determinante de dolor o sufrimiento, angustia, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas. Es decir, se trata de aquellos padecimientos no susceptibles de apreciación pecuniaria, los cuales ? pese a su inmaterialidad? deben ser indemnizados pecuniariamente al carecerse de otro medio para mitigar el dolor de la víctima. Este tipo de perjuicio supone un sufrimiento subjetivo que representa los padecimientos presentes y futuros que reconocen su origen en el hecho generador del daño; se trata de la proyección espiritual de ese menoscabo, de las zozobras, angustia e intranquilidad que el damnificado experimenta a partir de la producción del hecho traumático. Ahora bien, el art. 1744 del Código Civil y Comercial dispone que el daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos. Ello, en consonancia con el art. 377 del Código Procesal, que impone la carga de la prueba a la parte que afirme la existencia de un hecho controvertido o de un precepto jurídico que el juez o el tribunal no tenga el deber de conocer; cada una de las partes deberá probar el presupuesto de hecho de la norma o normas que invocare como fundamento de su pretensión, defensa o excepción. De modo tal que en materia de prueba del daño, el principio general es el mismo que rige en el ordenamiento procesal. Es decir que debe ser acreditado por quien lo invoca: la víctima que pretende la reparación del daño debe demostrar fehacientemente su existencia, a riesgo de tenerlo por no acontecido. La prueba del daño implica que debe demostrarse no sólo el perjuicio sufrido, sino también que aquél reúne las condiciones requeridas para configurar un daño resarcible, esto es, que merece la tutela del ordenamiento jurídico y genera, por ello, la obligación de repararlo en cabeza del responsable del hecho ilícito. Sin embargo, el principio de la carga de la prueba del daño en cabeza de quien pretende su reparación tiene excepciones, frente a las cuales el damnificado se exonera de esa carga. Estas excepciones se encuentran expresamente previstas en el art. 1744: cuando la propia ley imputa o presume el daño, o cuando éste surge notorio de los propios hechos, es decir, in re ipsa. En este último supuesto, los jueces no exigen que se acredite la existencia del daño en particular, sino que de acuerdo con lo que surge de las constancias comprobadas de la causa y de las reglas de la experiencia, presumen con un alto grado de certeza que el daño efectivamente aconteció. Y ello es lo que ocurre, precisamente, en el caso bajo examen, en el cual la existencia del daño debe tenerse por acreditada por el solo hecho de la acción antijurídica; es una prueba re ipsa, que surge inmediatamente del hecho mismo. Sentado lo anterior, si bien el daño moral pertenece al sagrado mundo subjetivo de los damnificados, a los fines de su reparación económica debe traducirse en una suma de dinero. Su quantum debe establecerse prudentemente, teniendo en cuenta la gravedad de la lesión sufrida, su función predominantemente resarcitoria (art. 1741 del CCCN) y el principio de la reparación integral. Ninguna relación forzosa existe entre el perjuicio material y el moral; ambos cuentan con presupuestos propios y concurren a su determinación por razones diferentes. A su vez, cabe agregar que la reparación del daño moral debe ser determinada ponderando esencialmente la índole de los sufrimientos de quien los padece y no mediante una proporción que lo vincule con los otros daños cuya indemnización se reclama (conf. Sala III, causas N° 3.387/96 del 05/07/2005; 6.813/99 del 1/09/2005; 10.786/00 del 20/03/2007, entre muchas otras). En el sub examine, se vislumbra claramente la angustia e incertidumbre que generó la situación de autos en los actores. En efecto, en ningún momento recibieron explicación alguna de parte de la aerolínea respecto de la situación, sino que el Sr. Pablo Antonello se tuvo que conformar con lo que la aerolínea demandada ofrecía, es decir viajar en economy en vez de hacerlo en business como había contratado, razón por la cual tuvo que transitar el vuelo separado de su hermano por más de 12 horas en otra clase que la contratada, en un viaje que era de índole vacacional. En el contexto descripto, fácil es concluir que la desatención del pasajero cuando el servicio de transporte aéreo no es prestado en forma regular produce afecciones en su esfera íntima que atañen directamente a la dignidad, que la ley manda preservar.

Con fundamento en ese presupuesto, el perjuicio no requiere de prueba directa, por lo que se configura in re ipsa. Sobre todo teniendo en cuenta que el Sr. Pablo Tramonti tenía en ese momento 85 años de edad y que además de tener las limitaciones de salud propias de la edad, padece degeneración macular (cfr. prescripción médica del 8/02/23 acompañada en la demanda). En relación con el Sr. Antonello Tramonti, que también es una persona de avanzada edad, vale aclarar que previo al embarque, fue expuesto a incomodidades que exceden de las propias de un mero incumplimiento contractual ante la imposibilidad de utilizar el servicio debidamente contratado. Sin perjuicio de que como -ya mencioné- viajó sólo separado de su hermano. En virtud de lo expuesto, y por las condiciones personales de los actores estimo adecuado elevar la suma de \$500.000 para el Sr. Pablo Antonello y \$200.000 para el Sr. Antonello Tramonti en concepto de daño moral. V. En cuanto al último planteo del recurrente, respecto de la aplicación de los daños punitivos, recuerdo que el art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor, con las modificaciones introducidas por la ley 26.361, prevé expresamente la multa civil en ese estricto ámbito, para el caso de que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. Más allá de las fuertes críticas que mereció esta parte de la norma por la doctrina autoral, lo cierto es que no se encuentra en el caso configurado uno de los principales requisitos de procedencia de los daños punitivos, esto es, el tipo particular de reproche que se exige a la conducta del agente dañador. En este orden de ideas, debe ponerse de relieve que no cualquier conducta se hace merecedora de este tipo de sanción ejemplar. En efecto, los daños punitivos son excepcionales, toda vez que proceden únicamente frente a un grave reproche en la conducta del responsable de la causación del daño; el obrar de éste debe haber sido particularmente grave. La doctrina argentina es prácticamente unánime en aceptar la procedencia del instituto de los daños punitivos siempre y cuando se compruebe la existencia de una conducta dolosa o cercana al dolo en cabeza del responsable. Y no es necesario que medie un factor subjetivo de atribución con relación específica al hecho perjudicial, sino que basta una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio. Y si bien la norma habilitante de la multa civil sólo alude al mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales por parte del proveedor, debe entenderse que el sub examen no encuadra en un supuesto de aplicación de la sanción. Lo contrario implicaría -sin más que los daños punitivos deben ser automáticamente aplicados cada vez que se interprete una cláusula contractual en sentido contrario a la posición de una de las partes contratantes, lo cual iría claramente en contra de los fines propios de este instituto de excepción. Trasladados los conceptos anteriores al caso de autos, estimo que la conducta de la demandada no es demostrativa de esa indiferencia hacia los intereses ajenos. En efecto, si bien puede considerarse que la demandada obró negligentemente al no haber cumplido con lo oportunamente contratado con los actores respecto del cambio de clase del pasaje, lo cierto es que el transporte aéreo fue llevado a cabo en condiciones normales, a lo que se suma el hecho de que la aerolínea ofreció reembolsarle la suma de \$950. Es por estos fundamentos que debe confirmarse la sentencia apelada, en cuanto rechazó la aplicación al caso de la multa civil prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240. Por los fundamentos que anteceden, corresponde modificar la sentencia apelada, únicamente en los términos del considerando n° IV de la presente. Con costas de Alzada por su orden, atento el resultado del recurso (art. 68, segunda parte del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Así voto El Dr. Juan Perozziello Vizier adhiere al voto que antecede. En mérito a lo deliberado y a las conclusiones del Acuerdo precedente, el Tribunal RESUELVE: modificar la sentencia apelada, únicamente en los términos del considerando n° IV de la presente. Con costas de Alzada por su orden, atento el resultado del recurso (art. 68, segunda parte del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Una vez que sean regulados los honorarios de primera instancia se regularán los correspondientes a esta Alzada. El Dr. Fernando A. Uriarte no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 del R.J.N). Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase. Florencia Nallar Juan Perozziello Vizier