3792/2018

ORREQUIA, LAURA CECILIA Y OTRO c/ UNITED AIRLINES INC s/INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Buenos Aires, de diciembre de 2021.

Y VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por United Airlines Inc. a fs. 397, concedido a fs. 398, fundado a fs. 399/449 y replicado por la contraria a fs. 453/470 vta., contra la sentencia obrante a fs. 387/395; y

CONSIDERANDO:

1. Las señoras Laura Cecilia Orrequia y Nilda María Schneider demandaron a United Airlines Inc. a fin de que se la condene a emitir en su favor los pasajes adquiridos con destino a Sídney (Australia), con salida desde Chile el 26 de julio y regreso el 7 de agosto de 2018, los cuales fueron cancelados por la aerolínea con el argumento de que había mediado un error en la tarifa. En subsidio de tal pretensión -en la hipótesis de que la emisión de los pasajes no fuere materialmente posible en tiempo oportuno-, requirieron el pago de la suma necesaria para adquirir otros con el mismo itinerario y para la misma época del año. Asimismo, solicitaron un resarcimiento por daño moral de $20.000 y $30.000 por daño punitivo, con intereses y costas.

Explicaron que el 26 de marzo de 2018, mientras se llevaba adelante la campaña de venta conocida como *"Travel Sale"*, se ofrecieron promociones de paquetes turísticos y vuelos con descuentos enunciados de hasta el 60% y que adquirieron un pasaje para viajar desde Chile a Sydney -Australia- en el sitio web de la

Fecha de firma: 28/12/2021
Alta en sistema: 29/12/2021
Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: JUAN PEROZZIELLO VIZIER, JUEZ DE CAMARA

#31847652#308659096#20211228095541994

agencia argentina de viajes almundo.com, a un precio total de $7.192,80.

Fundaron su reclamo en lo dispuesto en los arts. 260, 265, 266, 270, 972, 1092, 1737, 1740 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 7 y 19 de la ley 24.240, el Código Aeronáutico, el Convenio de Montreal, la Resolución 1532/98, el decreto n° 1748/94 y la Resolución E 808/2017 de la Cámara de Comercio (ver escrito de demanda, a fs. 99, punto VII).

Al contestar el traslado, luego de formular las negativas de rigor, la demandada alegó que la tarifa publicada el 26 de marzo de 2018 obedeció a un error de un analista de tarifas con sede en Chicago, Estados Unidos; que aquélla no formaba parte de una oferta ni de una campaña publicitaria; y que el anuncio fue corregido aproximadamente a las dos horas, tiempo durante el cual mucha gente -como las accionantes- logró solicitar reservas, todas las cuales fueron canceladas y reembolsadas. Refirió que la tarifa en cuestión era un 99,8% más baja que la real, e igualmente inferior a las de otras aerolíneas, siendo evidente por eso que el precio irrisorio e inverosímil publicado -aun para el *Travel Sale*- configuró un error obstativo de la voluntad en los términos del artículo 265 del Código Civil y Comercial de la Nación, reconocible por el destinatario. A partir de ello sostuvo la inexistencia de oferta válida y por ende, de incumplimiento contractual. Señaló que su conducta se había ajustado a lo regulado en la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía, en tanto al cancelar el pasaje devolvió lo abonado, y que, en cambio, la de las actoras suponía un abuso del derecho. Indicó que en todo caso éstas no contaban con una razonable expectativa, la que no pudo haber durado más de un par de horas, pues la cancelación se le comunicó el 27 de marzo de 2018. Consecuentemente, negó la existencia de daño moral y la procedencia del daño punitivo (ver responde a fs. 93/102).

2. El señor juez hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a United Airlines Inc. al pago de la suma de dinero necesaria para adquirir los pasajes oportunamente emitidos de conformidad con lo establecido en el Considerando VI de la sentencia, con más la suma de $7.000 -para cada una de ellas- en concepto de daño moral y las costas del proceso (cfr. sentencia de fs. 387/395).

Para así resolver, sostuvo que había mediado incumplimiento contractual por parte de United Airlines, que no se encontraba corroborada la existencia de un error esencial y reconocible que determinase la nulidad del contrato, razón por la que debía ser condenada a resarcir los daños. Finalmente, desestimó el daño punitivo por considerar que la conducta de la demandada no revestía las cualidades necesarias para emitir una condena de tales características.

3. Los agravios de United Airlines Inc., pueden sintetizarse del siguiente modo: ***a)*** la sentencia concluye en forma equivocada que existió incumplimiento contractual de su parte en cuanto consideró que no se encuentra corroborada la existencia de error esencial y reconocible en los términos de los artículos 265, 266 y 267 del CCCN; ***b)*** no existió oferta en los términos de la ley 24.240 y se omitió considerar la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía -reguladora de las condiciones generales del transporte aéreo internacional de pasajeros en el país-, la cual dispone que la tarifa errónea publicada en modo alguno puede entenderse como una *"tarifa aplicable"* ya que no se corresponde con las tarifas registradas ante su autoridad aeronáutica ni fue construida de acuerdo con sus regulaciones, sino que es el resultado de un error involuntario. Agrega que las actoras reconocieron que el cargo de la tarjeta fue reintegrado, razón por la cual no debieron abonar suma alguna por la reserva; ***c)*** se queja del reconocimiento del daño moral y enfatiza su obrar diligente en rectificar el error, comunicarlo a las interesadas y efectuar el

reintegro pertinente, lo cual -desde su óptica- aventó la concurrencia de gastos vinculados con el asunto y descarta la existencia de un interés legítimo a indemnizar. Recordó el criterio restrictivo con que debe analizarse la procedencia del agravio moral en materia contractual y, finalmente, ***d)*** se agravia de la imposición de costas y postula su distribución con arreglo al criterio establecido en el artículo 71 del Código Procesal.

4. Se encuentra fuera de debate que el lunes 26 de marzo de 2018 las actoras, a través del sitio web de almundo.com, adquirieron un pasaje ida y vuelta desde Santiago de Chile hasta Sidney, con partida el 26 de julio de 2018 y retorno el 7 de agosto de 2018. Tampoco se encuentra discutido que el vuelo fue cancelado por la aerolínea demandada como consecuencia de "…un error en la carga de las tarifas…" y comunicado a las actoras mediante correo electrónico del 27 de marzo de 2018 (cfr. fs. lo manifestado por la demandada en su responde a fs. 64 vta./67 vta. y expresión de agravios de fs. 399/449).

5. Ahora bien, cabe recordar que, ante el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, el art. 10 bis de la ley 24.240 faculta al consumidor a: ***a)*** exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; ***b)*** aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; o ***c)*** rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado. Todo ello, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Según se vio, en la demanda las actoras exigieron la re emisión de los pasajes anulados de modo de efectuar el viaje, y para el caso de que no se resolviese la controversia a tiempo, reclamaron el dinero necesario para adquirir un ticket similar (a los valores vigentes a la fecha de la liquidación que se ordenase). Además del daño moral y de la sanción del artículo 52 bis de la ley 24.240.

Por la fecha en que se suscitó el conflicto resultan aplicables el 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, el Código Civil y Comercial de la Nación, en lo pertinente, y supletoriamente, la ley 24.240 (art. 63 de este último cuerpo legal). Una de las prestaciones más características del contrato tuvo su lugar de cumplimiento en el país -lo relativo al pago del precio del pasaje-, lo que habilita a examinar la problemática a la luz de las señaladas disposiciones (art. 2655 del Código Civil y Comercial de la Nación).

La aerolínea demandada alegó error esencial en el precio de la tarifa publicada para negar la existencia de oferta válida vinculante sobre la base de lo previsto en el artículo 265 del Código Civil y Comercial de la Nación. Corresponde entonces analizar si se dan las condiciones especificadas en esa norma para concluir del modo en que postula la aerolínea.

El artículo 265 establece "*El error de hecho esencial vicia la voluntad y causa la nulidad del acto. Si el acto es bilateral o unilateral recepticio, el error debe, además, ser reconocible por el destinatario para causar la nulidad*". De acuerdo con el artículo 266 del Código Civil y Comercial citado "*El error es reconocible cuando el destinatario de la declaración lo pudo conocer según la naturaleza del acto, las circunstancias de persona, tiempo y lugar*".

Debe recordarse que la adquisición del pasaje en cuestión fue efectuada en el marco del denominado *Travel Sale*, edición 2018.

Las *Travel Sale* son jornadas de descuentos online, de aproximadamente una semana de duración, durante las cuales se promueve la relación entre las agencias de turismo y los viajeros del país. La del año 2018 se desarrolló entre el 19 y el 26 de marzo, fue impulsada por la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas

de Viajes y Turismo con el apoyo del Ministerio de Turismo de la Nación, y según los anuncios de la época, brindó la posibilidad de acceder a ofertas de turismo con descuentos de hasta el 60% en viajes por Argentina (http://www.turismo.gov.ar/noticias/2018/03/13/llega-cuarta-edicion-del-travel-sale- 2018).

No hay prueba de que la tarifa publicada por United Airlines no formara parte de una oferta o campaña publicitaria, como asevera ésta (fs. 415 del memorial). Al haberse adquirido el pasaje a la tarifa fijada por la aerolínea, en el contexto del mentado *Travel Sale*, 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, incluso con los de las aerolíneas de bajo costo, es una práctica de competencia habitual en el sector (de hecho, al parecer, el error que originó este pleito fue causado porque un analista de precios de United Airlines buscó igualar una tarifa ofrecida por la aerolínea Quantas; fs. 61 vta., punto IV.2), lo que refuerza la idea de que el bajísimo precio del pasaje no fuera percibido por el destinatario como una equivocación de la empresa aérea. Así las cosas, la oferta del pasaje en cuestión no puede estimarse inválida en los términos de los mentados artículos 265 y 266 del Código Civil y Comercial de la Nación, aun cuando esté fuera de debate que la aerolínea incurrió en un error al publicarla. Corolario de ello es que resultó vinculante para United Airlines (arts. 971, 972 y 974 del Código Civil y Comercial cit.), quien debió honrarla (cfr. esta Cámara, Sala 3, causa 4168/18 del 18.6.21 y esta Sala, causa 4307/18 del 27.10.21).

La regulación de la Oficina de Ejecución y Procedimientos de Aviación del Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT), de acuerdo con la cual, según explicó la accionada, las empresas no deben honrar las tarifas si demuestran que son erróneas y reintegran a sus adquirentes los gastos (ver memorial,

fs. 413 vta./414), no tiene la incidencia que se le asigna en el país, frente a la normativa vigente en este ámbito, *supra* reseñada.

Tampoco abona la tesis sostenida por la aerolínea la invocación de la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía, mediante la cual se aprobaron las condiciones generales del contrato de transporte aéreo que rigen los servicios de transporte aéreo regular internos e internacionales de pasajeros y equipajes y de carga explotados en el país por las empresas de bandera nacional y extranjera.

Esta reglamentación define las tarifas aplicables en el transporte internacional como "*aquellas registradas, por o en nombre del transportador, a la autoridad competente, o, si no son publicadas, construidas de acuerdo con las regulaciones del transportador...*". La tarifa del caso fue ofrecida por United Airlines y el pasaje, adquirido a través de la página web de almundo.com. La norma también señala: "*Sujeta a los requerimientos gubernamentales y regulaciones de transporte, la tarifa es aquélla en vigencia a la fecha de comienzo del transporte cubierto por el primer cupón de vuelo del billete. Cuando el monto que ha sido cobrado no constituya la tarifa aplicable, la diferencia será pagada por el pasajero o, según el caso, reintegrada por el transportador conforme a sus regulaciones...*". En esta última precisión la recurrente sustenta su posición en el sentido de que la tarifa errónea publicada no es "*tarifa aplicable*" vinculante (ver pág. 430 vta. del memorial). Ahora bien, según la definición legal, el "*cupón de vuelo*" es "*la porción del billete de pasaje que lleva la leyenda "Válido para Viaje" e indica los lugares entre los cuales el pasajero tiene derecho al transporte...*" (ver art. 1). Si se emitió el billete de pasaje "*cada cupón de vuelo será aceptado por el transportador para la realización del viaje que se estipula, en el marco de la tarifa pagada por el pasajero y siempre que cuente con reserva confirmada de acuerdo con las regulaciones del*

transportador" (art. 3, h). No está discutido que los tickets fueron emitidos para transportar a las pasajeras desde Santiago de Chile, con escalas en Houston y Los Ángeles, hasta Sídney -a la ida- y desde Sydney con escalas en San Francisco y Houston hasta Santiago de Chile -a la vuelta-; ni que fue pagado y confirmado por United Airlines, por lo que, de acuerdo con la reglamentación, las pasajeras tenían derecho a ser transportadas.

En nada cambian las disposiciones sobre el derecho a negar el transporte y reintegros contenidas en la Resolución, pues aluden, la primera, al derecho del transportador de negar el transporte si la tarifa aplicable no ha sido abonada (art. 8, III); y la segunda, a los reintegros que la aerolínea debe efectuar en la hipótesis de cancelación del vuelo o de una escala (ver art. 13, b cit. en la pág. 31 del memorial). Empero, en el *sub lite* lo que sucedió fue que la compañía aérea canceló los pasajes pagados según la tarifa que publicó, emitidos y confirmados a nombre de las accionantes, pero no el vuelo en sí. En otras palabras, la situación verificada no resulta alcanzada por ninguna de las normas específicas invocadas (cfr. esta Cámara Sala 3, causa 4168/18 *"Lago Martín Ignacio y otros c/ United Airlines Inc. s/ Sumarísimo"* del 18/6/21).

El criterio favorable a United Airlines que habría sido adoptado frente a la misma situación planteada ante el Superior Tribunal de Río Negro por otros usuarios afectados por la cancelación de pasajes emitidos a la tarifa publicada el 26 de marzo de 2018 no es condicionante para este Tribunal. Refleja, claro está, la respuesta dada por la autoridad judicial local, pero no es vinculante desde ningún punto de vista (arg. art. 300 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, texto según ley 27.500). Para el caso, la Cámara Nacional en lo Comercial falló en sentido contrario al propiciado por United Airlines, condenándola a abonar el monto de pasajes equivalentes a los cancelados (CNCom., Sala F, causa n° 11.263/2018 del 28.11.19).

Corresponde señalar que la accionada insiste en que procedió a la devolución de la suma abonada por las actoras. Sin perjuicio de ello, esta circunstancia no cambia la solución del pleito en atención a que las accionantes no solicitaron la devolución de la suma erogada para adquirir el pasaje.

Entonces, zanjada la cuestión de la oferta válida vinculante y del perfeccionamiento del contrato (nada de lo cual, según se vio, es objeto de tratamiento en el Código Aeronáutico, en la Resolución n° 1532/98 cit., ni en los Tratados Internacionales), United Airlines, como proveedora del servicio ofrecido y convenido, estaba obligada a cumplirlo (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 del pasaje, habilitó el reclamo de cumplimiento forzado impetrado por las perjudicadas (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 (julio/agosto de 2018) se confirma lo decidido por la *a quo* en cuanto a que debe reconocerse la suma de dinero necesaria para adquirir los pasajes para la misma época del año a valores al momento de la condena descontando la suma de $7.192,80 en concepto de precio (cfr. considerando VI de la sentencia recurrida; arts. 730, 731 y 1738 del Código Civil y Comercial de la Nación, esta Cámara, Sala 3, causa 4168/18 del 18.6.21 y esta Sala, causa 4307/18 del 27.10.21).

6. La conducta antijurídica en que incurrió la aerolínea al decidir incumplir con el contrato de transporte, a criterio del Tribunal, no generó un daño moral resarcible a las accionantes.

Éstas fundaron tal pretensión al señalar que "*…nos hemos visto sometidas a una enorme desilusión al ver frustrado mi viaje, con la legitima expectativa de acceder al mismo a un precio conveniente, sino que además, he debido ocuparme de reclamar por mail, por teléfono, efectuar denuncias en Defensa del Consumidor,*

realizar mediación conciliatoria y llegar a esta instancia, con la preocupación y tiempo que ello significa" (cfr. fs. 28 vta., punto IX).

En general, toda inejecución contractual provoca desilusiones y otros sufrimientos espirituales. En esta materia, el reconocimiento del daño moral es excepcional, pues de lo contrario cualquier incumplimiento traería una reparación de esa índole. En estos casos, se trata de que el sufrimiento originado por el incumplimiento sea ostensible y tenga suficiente gravedad como para que su reparación sea justa (esta Sala, causas n° 442/93 del 7.3.96, 3.051/07 del 24.9.09 y 5.594/12 del 2.11.17).

El disgusto e impotencia razonablemente derivados de la cancelación del pasaje por error en la tarifa adquirido para la realización de un viaje vacacional, al día siguiente de haberse pagado y emitido el ticket, carece de las características apuntadas para configurar un daño indemnizable. En las circunstancias en que se dio el incumplimiento, el padecimiento espiritual alegado no parece de seria entidad ni es evidente. En cuanto a las gestiones encaradas para obtener el reconocimiento del derecho esgrimido, en la medida de su acreditación, integran la condena en costas (art. 68 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación), mas no configuran agravio moral (cfr. Sala 3, causa 4168/18 y esta Sala, causa 4307/18 del 27.10.21, ya citadas).

Por las consideraciones expuestas, el Tribunal **RESUELVE**: admitir, parcialmente, el recurso de apelación de la aerolínea demandada con relación al daño moral reclamado, el cual se desestima de conformidad con lo dispuesto en el Considerando 6.

Habida cuenta la forma en que se decide, las costas del pleito se distribuyen, en ambas instancias, en un 70% a cargo de la demandada y el 30% restante a cargo de los actores (arts. 71 y 279 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Fecha de firma: 28/12/2021
Alta en sistema: 29/12/2021
Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: JUAN PEROZZIELLO VIZIER, JUEZ DE CAMARA

#31847652#308659096#20211228095541994

Se difiere la regulación de honorarios hasta que se encuentre aprobada la liquidación definitiva.

La Dra. Florencia Nallar no suscribe por hallarse en uso de licencia (art. 109 RJN).

Regístrese, notifíquese y devuélvanse los autos.

Fernando A. Uriarte **Juan Perozziello Vizier**

Fecha de firma: 28/12/2021
Alta en sistema: 29/12/2021
Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA
Firmado por: JUAN PEROZZIELLO VIZIER, JUEZ DE CAMARA

#31847652#308659096#20211228095541994