



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

Causa n° CCF 3412/2019/CA1 “Burban, María Florencia y otro c/ United Airlines Inc s/ incumplimiento de contrato”.

Juzgado 9, Secretaría 18.

Buenos Aires, 5 de mayo de 2022.

AUTOS Y VISTOS: el recurso de apelación interpuesto por la demandada el 17 de junio de 2021, concedido el 5 de agosto de 2021 y fundado el 13 de agosto de 2021, contra la sentencia definitiva del 14 de junio de 2021, cuyo traslado fue contestado el 15 de septiembre de 2021; oído el Fiscal General (conf. dictamen del 17 de marzo de 2022);

Y CONSIDERANDO:

I. El 23 de abril de 2019 María Florencia Burbán y Santiago Martín Peralta demandaron a United Airlines Inc (“UA”) a fin de que se la condene al pago de la suma necesaria para adquirir los pasajes con igual itinerario y para la misma época del año que los adquiridos el 26 de marzo de 2018 a través de la página de Internet de la agencia *e-Dreams*, para volar ida y vuelta desde Santiago de Chile (Chile) a Sídney (Australia), del 13 al 26 de noviembre de 2018, los cuales fueron cancelados por la aerolínea con el argumento de que había mediado un error en la tarifa. Asimismo, reclamaron un resarcimiento por daño moral y la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de la ley 24.240.

Explicaron que compraron los tickets por la suma total de \$8.923,46 en el contexto de la edición del *Travel Sale* 2018, y que una vez emitidos y pagados, UA decidió unilateralmente cancelarlos invocando que había existido un error en la publicación de las tarifas.

Fundaron su reclamo en las disposiciones de la ley 24.240 –arts. 7, 8, 10 bis y 52 bis, entre otras–, de su decreto reglamentario n° 1798/94 –art. 7– y del Código Civil y Comercial de la Nación –Libro III Título III– (ver escrito de demanda, a fs. 18/39vta.).

Al contestar el traslado de la demanda UA 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 los accionantes– lograron 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 –aún para el *Travel Sale*– configuró un error de hecho obstativo de la voluntad en los términos del artículo 265 del Código Civil y Comercial de la Nación, reconocible por los destinatarios. 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 los pasajes devolvió lo abonado, y que, en cambio, la de los actores suponía un abuso del derecho. Indicó que en todo caso éstos no contaron con una razonable expectativa, la que no pudo haber durado más de un par de horas, pues la cancelación se les comunicó el de inmediato. Consecuentemente, negó la existencia de daño moral y la procedencia del daño punitivo (ver responde a fs. 79/133).

En la sentencia obrante a fs. 366/374vta. la jueza admitió parcialmente la demanda incoada, con costas. En concreto condenó a UA a abonar a los actores la suma de dinero –a establecerse en la etapa de ejecución- necesaria para adquirir los pasajes para la misma época del año a los valores del momento del pago de la condena, restando la suma de \$8.923,46 en concepto de precio y la suma de \$7.000 en concepto de daño moral, con más los intereses indicados en el considerando IX del pronunciamiento. Para así resolver ponderó que había mediado incumplimiento contractual por parte de UA, quien debía asumir el precio que ofertó y publicitó en los términos de la ley 24.240; por lo que, en virtud de lo establecido en el artículo 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, procedía reconocerles a María Florencia Burban y Santiago Martín Peralta las sumas necesarias para obtener pasajes en iguales condiciones que los





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

adquiridos en ese entonces y la indemnización por daño moral por la mortificación y padecimientos sufridos por los usuarios; no así la fijación de una multa con basamento en el artículo 52 bis de la citada ley 24.240, pues el incumplimiento no había revestido las serias características exigibles para ello.

II. UA apeló el fallo. Se quejó de que el magistrado no hubiese analizado su defensa sustentada en la existencia de error obstativo, respaldada por las pruebas producidas en el expediente. Hizo hincapié en que no existió oferta en los términos del artículo 7 de la ley 24.240 y en que se omitió considerar que la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía – reguladora de las condiciones generales del transporte aéreo internacional de pasajeros en el país–, autoriza la denegatoria del transporte cuando la “tarifa aplicable” no haya sido abonada, que es lo que ocurrió en la especie, porque UA no cobró la “tarifa aplicable” sino una evidentemente errónea. Cuestionó la condena al pago de la suma de dinero necesaria para adquirir los pasajes, la que considera que no se encuentra entre las opciones establecidas en el artículo 10 bis de la ley 24.240. Criticó el reconocimiento del daño moral y enfatizó su obrar diligente en rectificar el error, comunicarlo a los interesados y efectuar los reintegros pertinentes, lo cual –desde su óptica– aventó la concurrencia de gastos vinculados con el asunto. En ese orden de ideas descartó la existencia de un interés legítimo a indemnizar. Recordó el criterio restrictivo con que debe analizarse la procedencia del agravio moral en materia contractual. Se agravió, asimismo, de la imposición de costas y postuló su distribución con arreglo al criterio establecido en el artículo 71 del Código Procesal (escrito del 13 de agosto de 2021, fs. 380/430vta.).

Elevadas las actuaciones a Cámara, intervino el Fiscal General, quien dictaminó en la materia de su incumbencia. Al respecto, propició la aplicación al caso de autos de la ley 24.240 y no así la de la Resolución N° 1532/1998 del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos esgrimida por la recurrente (ver dictamen del 17 de marzo de 2022 en el sistema informático LEX100).



III. Se encuentra fuera de debate que el lunes 26 de marzo de 2018 los actores María Florencia Burban y Santiago Martín Peralta, a través de la agencia *e-Dreams*, adquirieron dos pasajes ida y vuelta desde Santiago de Chile hasta Sídney –con partida el 13 de noviembre de 2018 y retorno el 26 de noviembre de 2018–, ofrecido por UA (fs. 4). Los tickets emitidos a sus nombres (016-5344229239 y 016-5344229240) fueron abonados mediante tarjeta de crédito VISA del Banco Galicia de la titularidad de Santiago Martín Peralta (fs. 10 y fs. 16) y confirmados por la aerolínea bajo la identificación WOLMDA (ver documentación obrante a fs. 4 e informativas de fs. 215 y fs. 305).

Dos días después –el miércoles 28– y en respuesta a la consulta realizada por ellos a la aerolínea en virtud de los rumores en redes sociales, fueron notificados de que debido a un error en la tarifa UA había decidido cancelar la reserva y reembolsar el dinero (fs. 3). Ello, en consonancia con el comunicado publicado por UA en su página de Internet, replicado en su momento por distintos medios periodísticos, en los que hizo saber que el 26 de marzo (de 2018) “*hubo una oferta de tarifas evidentemente errónea para vuelos desde Santiago de Chile, Chile a Sídney, Australia. Esto ha sido corregido para reflejar las tarifas correspondientes a dicho tramo. Por lo que cancelaremos toda reserva hecha bajo dicho error y reembolsaremos las sumas correspondientes...*” (conf. los artículos periodísticos publicados en https://www.clarin.com/viajes/error-united-airlines-vendio-pasajes-baratos-volar-australia-cancelo_0_S1takED5z.html; <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/united-admite-un-error-en-la-tarifa-pero-cancela-todos-los-viajes-a-australia-que-vendio-a-bajo-precio-nid2121016/>; y <https://www.infobae.com/sociedad/2018/03/27/united-airlines-ofrecio-por-error-pasajes-muy-baratos-a-australia-y-luego-los-cancelo/>). El mismo 28 de marzo el señor Peralta presentó una queja formal en las oficinas de la demandada y envió carta documento, en ambos casos intimando al cumplimiento del contrato (fs. 5/8), lo que fue rechazado por United Airlines en mayo de 2018 (fs. 9).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

Al haberse demandado el *cumplimiento* del contrato de transporte y UA resistido la pretensión con el argumento de que no había habido tal acuerdo –y por ende incumplimiento–, debido a la existencia de un error de hecho esencial sobre el precio de la tarifa que vició su voluntad, perfectamente reconocible por el destinatario (art. 265 del Código Civil y Comercial de la Nación), corresponde abordar tales planteamientos.

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 de los pasajes–, lo que habilita a examinar la problemática a la luz de las señaladas disposiciones (art. 2655 del Código Civil y Comercial de la Nación), que por lo demás, fueron invocadas por las partes para defender sus respectivas posiciones.

UA 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 al 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 de los pasajes en cuestión fue efectuada en el marco del denominado *Travel Sale*, edición 2018.



Los *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 al 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 UA no formara parte de una oferta o campaña publicitaria, como asevera ésta (ver fs. 381, punto II.2 de su memorial). Al haberse adquirido los pasajes a la tarifa fijada por la aerolínea, mediante una agencia de viajes habilitada y en el contexto del mentado *Travel Sale* (documental adjuntada a la demanda, informativa de fs. 215), 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 UA buscó igualar una tarifa ofrecida por la aerolínea Quantas; ver responde, fs. 85vta., punto V.2), lo que refuerza la idea de que el bajo 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 esté fuera de debate que la aerolínea incurrió en un error al publicarla. Corolario de ello es que resultó vinculante para UA (arts. 971, 972 y 974 del Código Civil y Comercial cit.), quien debió honrarla.

La regulación de la Oficina de Ejecución y Procedimientos de Aviación del Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT), de





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

acuerdo a la cual, según explicó UA, las empresas no deben honrar las tarifas si demuestran que son erróneas y reintegran a sus adquirentes los gastos (ver págs. 30/31 del memorial, fs. 394vta./395), no tiene la incidencia que se le asigna en el país, frente a la vigencia de la normativa vigente en este ámbito, reseñada *ut supra* (ver párrafo cuarto de este considerando).

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.

La 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 UA y los pasajes adquiridos a través de una agencia de viajes habilitada al efecto. 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 UA sustenta su posición en el sentido de que la tarifa errónea publicada no es *“tarifa aplicable”* vinculante (ver pág. 64 del memorial, fs. 411vta.). 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 los pasajeros desde Santiago de Chile, con escala en Houston, hasta Sídney, ida y vuelta; ni que fueron pagados y confirmados por UA (ver fs. 4, fs. 10, fs. 16 y fs. 215), por lo que, de acuerdo con la reglamentación, los pasajeros tenían derecho a ser transportados.

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 las págs. 65/66 del memorial, fs. 412/vta.). Empero, en el *sub lite* lo que sucedió fue que UA canceló los pasajes pagados según la tarifa que publicó, emitidos y confirmados a nombre de los accionantes, pero no el vuelo en sí. En otras palabras, la situación verificada no resulta alcanzada por ninguna de las normas específicas esgrimidas (esta Sala, causas n°4168/18 del 18/06/2021 y n° 4637/2018 del 13/10/2021).

El criterio favorable a UA que habría sido adoptado frente a la misma situación planteada ante el fuero comercial o la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán por otros usuarios afectados por la cancelación de pasajes emitidos a la tarifa publicada el 26 de marzo de 2018 (ver memorial de UA, págs. 16/33, fs. 387vta./396) no es condicionante para este Tribunal. Refleja, claro está, la respuesta dada por jueces de otro fuero y de una autoridad nacional administrativa 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 UA, condenándola a abonar el monto de pasajes equivalentes a los cancelados (CNCom., Sala F, causa n° 11.263/2018 del 28/11/2019).

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





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

los Tratados Internacionales), UA, 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).

Ahora bien, su negativa, exteriorizada en la cancelación de los pasajes, habilitó el reclamo indemnizatorio intentado. En ese contexto corresponde pasar, ahora, a examinar el grado de procedencia de los rubros objeto de reclamo.

IV. Sabido es que para poder exigir la prestación objeto de la obligación, ésta debe ser material y jurídicamente posible, entre otras cosas (art. 725 del Código Civil y Comercial de la Nación).

El contenido de dicha norma debe a su vez complementarse con lo dispuesto por el artículo 280 del Código citado en el sentido de que la exigibilidad por parte del acreedor –en este caso los actores- está condicionada a que sea planteada *antes* del vencimiento del plazo. Ello toda vez que dicho plazo se presume establecido en beneficio del obligado a cumplir (artículo 351 del Código Civil y Comercial citado).

En esa línea de ideas, cabe destacar que los pasajes oportunamente adquiridos tenían por finalidad un viaje comprendido entre los días 13 y 26 de noviembre de 2018. Por un lado, este juicio fue iniciado el 23 de abril de 2019, esto es, cinco meses después de que los mentados vuelos tuvieron lugar, de lo que se sigue que la prestación era materialmente imposible.

Por otro lado, exigir judicialmente el cumplimiento del contrato de transporte habiendo transcurrido –con creces- el momento de cumplirlo no resulta viable, lo que torna improcedente a su vez la pretensión subsidiaria consistente en el pago de la suma de dinero necesaria para comprar pasajes de características equivalentes a los anulados, al valor vigente a la época de cumplimiento de la sentencia.

Así, siendo imposible exigir el cumplimiento de la prestación originaria, a causa de la inactividad del pretensor, deja en pie únicamente la



alternativa de reclamar la indemnización sustitutiva derivada del incumplimiento enrostrado a la aerolínea.

En este punto, cabe aclarar que distintas fueron las circunstancias verificadas en los casos análogos al presente en los que se admitieron demandas propendiendo el resarcimiento de pasajes equivalentes (esta Sala, causas n° 4168/18 del 18/06/2021, n° 4637/2018 del 13/10/2021 y n° 4167/2018 del 8/03/2022). En esas ocasiones, pese al reconocimiento de la pretensión subsidiaria -suma de dinero necesaria para adquirir de UA pasajes de similares características a los cancelados- por haber transcurrido la fecha prevista para el viaje ínterin la tramitación de los procesos, éstos habían sido iniciados con anterioridad a dichas fechas, siendo en esa instancia aun materialmente posible el cumplimiento de la prestación objeto de la obligación comprometida. Sin embargo, en el *sub lite* -se reitera- ello no ocurrió, toda vez que desde marzo de 2018 –momento en que las partes contrataron, les fue notificada a los actores la cancelación de los pasajes y éstos reclamaron extrajudicialmente- hasta noviembre de ese año –fecha en que debían tener lugar los vuelos- no surge gestión alguna tendiente a forzar el cumplimiento ahora pretendido.

V. En ese contexto, pese a haberse configurado un incumplimiento de contrato por parte de UA en virtud de lo ya manifestado, adelántese que del análisis de las circunstancias de la causa no se aprecia daño resarcible alguno.

Corresponde recordar que la jueza reconoció el daño emergente y el daño moral mas rechazó el daño punitivo (ver considerandos VI, VII y VIII de la sentencia del 14/06/2021, fs. 372/374). Los rubros admitidos fueron cuestionados por la aerolínea (ver tercer y cuarto agravio del memorial, fs. 413/428).

Por un lado, en lo que hace al daño emergente, considerado como la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes, esto es, como un empobrecimiento del patrimonio (Orgaz, Alfredo, “*El daño resarcible*”, 2ª edición, Bibliográfica Omeba, Buenos Aires, 1960, página 43),





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA III

toda vez que el monto de \$8.923,46 abonado por los accionantes les fue devuelto en ese mismo momento (ver documental de fs. 3 y fs. 10, y lo manifestado por los propios actores en su escrito de demanda, punto IV, fs. 19 y siguientes), no se aprecia dicho menoscabo en sus patrimonios en torno a dicho concepto.

Por otro lado, en lo que atañe al resarcimiento moral, el Tribunal considera que la conducta antijurídica en que incurrió UA al decidir incumplir con el contrato de transporte, no generó un daño moral resarcible a los accionantes.

Éstos fundaron tal pretensión en un párrafo en el cual destacaron la *“enorme desilusión al ver frustrado nuestro viaje, con la legítima expectativa de acceder al mismo a un precio conveniente ...”* y en que debieron ocuparse de *“reclamar por mail, por teléfono, efectuar denuncias en Defensa del Consumidor, enviar cartas documento, redactar notas en el libro de quejas, realizar mediación extrajudicial y llegar a esta instancia, con la preocupación y el valioso tiempo de nuestras vidas que todo ello implica ...”* (ver demanda, punto X, fs. 35).

Las expresiones transcriptas no permiten tener por configurado el daño moral, máxime considerando que el viaje se realizaría ocho meses después de la reserva y la cancelación tuvo lugar al otro día del pago de los pasajes (esta Sala, causa n° 10.426/07 del 24/2/11; Sala I, causas n° 3.051/07 del 24/09/2009 y 5.594/12 del 2/11/2017; Sala II, causas n° 6.690/06 del 31/03/2010 y 6.653/17 del 11/02/2021). 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.

Por las consideraciones expuestas, el Tribunal **RESUELVE:** revocar la sentencia apelada y rechazar la demanda en todos sus términos. En virtud de las particularidades del caso y la forma en la que se decide, las costas de ambas instancias se distribuyen en el orden causado (artículos 68, segundo párrafo, y 279 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).



Regístrese, notifíquese, publíquese y devuélvase.

Ricardo Gustavo Recondo

Guillermo Alberto Antelo

Fernando A. Uriarte

Fecha de firma: 05/05/2022

Firmado por: GUILLERMO ALBERTO ANTELO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: RICARDO GUSTAVO RECONDO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FERNANDO ALCIDES URIARTE, JUEZ DE CAMARA



#33474347#323113085#20220504140306549