



Causa N° 6.989/2.018: “O., F. c/ United Airlines Inc. s/ Incumplimiento de contrato”.

En Buenos Aires, a los 4 días del mes de agosto del año dos mil veintidós, hallándose reunidos en acuerdo los Señores Vocales de la Sala III de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal a fin de pronunciarse en los autos enunciados en el epígrafe y, de acuerdo al orden de sorteo, el juez **Fernando A. Uriarte dijo:**

1. El pronunciamiento de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda iniciada por el Sr. F. O., que tenía por objeto que se condenara a la demandada a entregarle dos pasajes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) hasta la ciudad de Sidney (Australia) de idénticas características a los que adquirió el día 26 de marzo de 2018 por un valor de \$7.355,20, conforme la tarifa vigente a ese momento. Ello con más la suma de \$100.000 estimada en concepto de daños moral y punitivo, intereses y costas.

En consecuencia, condenó a United Airlines Inc. a pagarle al actor el dinero necesario para adquirir los pasajes para la misma época del año –noviembre/diciembre- a los valores vigentes al momento del pago de la condena, que deberá ser depositado a la orden del tribunal en el plazo de 10 días desde que se haya establecido el valor. Asimismo, le otorgó la suma de \$50.000 en concepto de daño moral y desestimó el reclamo con relación al resarcimiento del daño punitivo. Todo ello con costas a la demandada vencida (ver fs. 281/289).

Para así decidir, en primer lugar tuvo por acreditado que el actor adquirió a través del sitio “web” de la aerolínea dos pasajes para transportarse el día 27/11/2018 desde Santiago de Chile (Chile) a Sydney (Australia) -con escalas en Panamá y Houston (Estados Unidos)-, con fecha de regreso el día





25/12/2018 desde Sydney a Santiago de Chile, con escalas en Panamá y Houston.

Consideró probado también que tres días después el actor se comunicó con la empresa y ésta le informó que las reservas habían sido canceladas, como consecuencia de una oferta de tarifas errónea.

En este contexto, el fallo expuso que el caso quedaba comprendido en los términos de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, en virtud de la cual, una vez efectuado el pago del precio ofrecido por la demandada, el contrato había quedado concretado.

Respecto de la responsabilidad, el juez de grado concluyó que la empresa demandada no desconoció la reserva de los “tickets” ni la posterior cancelación unilateral -fundando su defensa en un supuesto error de un analista perteneciente a la empresa-, por lo que le correspondía demostrar que se había producido un error con los caracteres de esencial y reconocible, que tuviera aptitud para determinar la nulidad del contrato de transporte aéreo celebrado, conclusión a la que no era posible arribar con los elementos agregados a la causa. De allí que, como la accionada rescindió unilateralmente dicho contrato, incumplió con su obligación asumida en los términos del art. 19 de la ley 24.240 y por ello debía responder.

Respecto de la extensión económica del daño, le reconoció el derecho a obtener de la demandada la suma de dinero necesario para adquirir los pasajes para la misma época del año –noviembre/diciembre- a los valores vigentes en el momento del pago de la condena. Asimismo consideró que la cancelación unilateral del vuelo le impidió al accionante disfrutar junto con su esposa de la luna de miel que tenían programada, circunstancia que le produjo un daño moral que ponderó en la suma de \$50.000. Finalmente desestimó la reparación del daño punitivo, en virtud de lo establecido por el art. 29 del





Convenio de Montreal aplicable al caso, que prohíbe en estos casos la aplicación de multas.

2. Contra esta decisión, apeló la parte demandada a fs. 291, recurso que fue concedido a fs. 292.

United Airlines Inc. expresó agravios con fecha 19/5/22 cuyo traslado fue respondido por la contraria el día 6/6/22.

3. En lo principal, la apelante expone los siguientes cuestionamientos:

a) Resulta erróneo el enfoque del fallo cuando determina que el

vínculo entre las partes queda comprendido en las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor y soslaya la aplicación de la normativa aeronáutica invocada por la demandada y que tendría preeminencia frente a la ley aplicada;

b) una correcta valoración de la prueba determina que la demandada acreditó la existencia de un error esencial y reconocible en los términos de los artículos 265, 266 y 267 del Código Civil y Comercial;

c) no corresponde la condena a pagar la suma de dinero necesaria para adquirir los pasajes, porque esa decisión no se compadece con la normativa aeronáutica ni con lo que establece el art. 10bis de la Ley de Defensa del Consumidor; en todo caso debió condenarse a entregar pasajes o vouchers de la propia empresa como “prestación equivalente”;

d) el fallo omitió analizar y aplicar los límites a la responsabilidad que corresponden por la actividad aeronáutica; y

e) se determinó una suma por daño moral, cuando las expectativas que pudo tener el actor respecto del viaje sólo duraron unas horas, con lo cual no se explica la justificación de la angustia y el daño sufrido que darían lugar a la reparación;

f) equivocadamente impuso la totalidad de las costas a la





demandada, sin considerar que fue rechazado el reclamo por daño punitivo, por lo que existieron vencimientos parciales y mutuos, en virtud de los cuales los gastos causídicos debieron ser distribuidos en proporción al éxito obtenido (art. 71 del Código Procesal).

4. En primer término, corresponde señalar que los jueces no están obligados a tratar cada una de las argumentaciones que desarrollan las partes en sus agravios, sino solo aquellas que son conducentes para la solución del caso (**Corte Suprema**, Fallos 262:222; 272:227; 278:271; 291:390; 308:584, entre otros, **Sala 1**, causas 638 del 26.12.89 y sus citas, 1.071/94 del 5/7/94, 11.517/94 del 28/8/97, 4.093 del 25/11/97, 17.543/96 del 5/3/98, 610/03 del 23/5/06, 6234 del 31/8/06, entre otras).

5. En segundo lugar, considero conveniente poner de relieve que ya he tenido oportunidad de intervenir en expedientes análogos al presente, tanto en esta Sala 3 en la que estoy actualmente subrogando, como en la Sala 1 en la que soy juez titular (**Sala 3**, causas 4.453/2.018 del 3/3/22, 4637/18 del 13/10/21 y 4168/18 del 18/6/21 y **Sala 1**, causas 3792/18 del 28/12/21, 4307/2018 del 26/10/21 y 3742/18 del 28/9/21). Es decir que he analizado con detenimiento y en más de una ocasión las circunstancias que rodearon al hecho que da motivo a estas actuaciones, más allá de las particularidades que pudiera tener este caso, a las que habré de referirme en lo pertinente.

En tal sentido, se encuentra fuera de discusión que el día 26 de marzo de 2018, el actor adquirió a través del sitio “web” de la empresa aeronáutica dos pasajes para viajar desde Santiago de Chile a Sydney (ida y vuelta, con escalas, entre los días 27/11/2018 y el 25/12/2018, por la suma de \$7.355,20. Tampoco resulta cuestionado que tres días después se comunicó con la empresa para conocer el estado de su reserva –en virtud de las noticias





periodísticas que circularon en esos día sobre el tema- y ahí se le comunicó la cancelación de las mismas, en virtud de un error en la carga de las tarifas.

6. Con relación al marco jurídico -que ha sido cuestionado por la apelante, agravio letra **a)**-, corresponde señalar que tal como se ha resuelto con anterioridad, 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) (*esta Sala 3*, causas 4637/18 del 13/10/21 y 4168/18 del 18/6/21).

7. En cuanto al agravio central referido al supuesto error esencial que invoca la accionada 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 –individualizado con la letra **b)**-, corresponde 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 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/llegacuarta-edicion-deltravel-sale-2018>).

No hay prueba de que la tarifa publicada por United Airlines 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 –en este caso fue mediante la propia página web de la empresa- y 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 UA buscó igualar una tarifa ofrecida por la aerolínea Quantas; 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 UA (arts. 971, 972 y 974 del Código Civil y Comercial cit.), quien debió honrarla (**esta Sala 3**, causas 4637/18 del 13/10/21 y 4168/18 del 18/6/21; **Sala 1**, causas 3792/18 del 28/12/21, 4307/18 del 27/10/21, 3742/18 del 28/9/21).

En las causas citadas se ha resuelto también que no resulta suficiente para modificar el criterio adoptado, la invocación por parte de la aerolínea de la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía (página 10 de la expresión de agravios), 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 aquella 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. 10 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 los pasajeros desde Santiago de Chile, con dos escalas en Estados Unidos, hasta Sídney, ida y vuelta; ni que fueron pagados y confirmados por UA, 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 págs. 8/10 del memorial).

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 las 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 3**, causas 4637/18 del 13/10/21 y 4168/18 del 18/6/21).

Asimismo, el criterio favorable a UA que habría sido adoptado frente a la misma situación planteada ante un juzgado de primera instancia en lo Comercial de la Capital, el Superior Tribunal de la Provincia de Río Negro, los tribunales chilenos o la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán (ver memorial de UA, págs. 19/26), no es condicionante para este Tribunal. Refleja, claro está, la respuesta dada por autoridades extranjeras o nacionales jurisdiccionales o administrativas locales, pero no son vinculantes 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 B, causas 14.064/18 del 20/10/21 y 9072/18 del 18/10/21 y Sala F, causa n° 11.263/2018 del 28/11/19).

9. En lo que respecta al agravio de la empresa demandada respecto de los alcances de la condena –letra c)-, cabe señalar previamente que, resuelta 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), 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). 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) (**esta Sala 3**, causa 4168/18 del 18/6/21 y **Sala 1**, causa 4307/18 del 27/10/21).

Ahora bien, no puede perderse de vista que conforme surge de los términos de la demanda (ver fs. 34, punto II.- OBJETO) el actor reclamó “la entrega de dos pasajes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile (República de Chile) hasta la ciudad de Sidney (Australia) de idénticas características a los que adquirió el 26 de marzo de 2018...”. Y en estas condiciones, entiendo que la decisión del juez de grado de condenar al pago del dinero necesario para adquirir dichos pasajes, excede el objeto del juicio.

Tal como he recordado en votos anteriores (**Sala 1**, causas 7868/02 del 12/8/21 y 8.387/01 del 3/3/21), el principio de congruencia invalida todo pronunciamiento que altere la *causa petendi* o introduzca planteos o defensas no esgrimidas oportunamente por las partes (*conf. CSJN*,





Fallos: 313:915; 322:2525; 324:1234; 329:349, 4372 y 3517; 341: 1091; ver también, esta Sala, causa 6060/13 del 13/6/19).

De allí que corresponde admitir el agravio y modificar este aspecto del fallo en el sentido de condenar a la aerolínea a entregarle al actor dos pasajes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile (República de Chile) hasta la ciudad de Sidney (Australia) de idénticas características a los que adquirió el 26 de marzo de 2018.

10. Se agravia también la aerolínea por considerar que el fallo no tuvo en cuenta los límites aplicables a la actividad aeronáutica –letra **d)**–.

Cabe señalar en este aspecto, que sus argumentos no fueron expuestos en el momento procesal oportuno, razón por la cual, el tribunal se encuentra inhabilitado para 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. **Corte Suprema**, Fallos 252:208; 255:283; 258:299 y 298:220, entre otros).

11. Con relación al agravio de la apelante referido al otorgamiento de la suma de \$50.000 en concepto de daño moral –letra **e)**–, considero que le asiste razón y que las razones esgrimidas y ponderadas en el fallo, no tienen la entidad suficiente para justificar la reparación de este rubro.

El fallo hace mérito de las declaraciones testimoniales en





cuanto dan cuenta de la ilusión que tenía el actor frente a la posibilidad de tener su luna de miel soñada a un valor accesible, lo cual aliviaba la tensión que le generaban todos los preparativos de su casamiento. Y con base en dichos testimonios consideró que la cancelación unilateral del vuelo tuvo aptitud para provocar una situación de desasosiego, como así también una pérdida de libertad y de tiempo, generando la imposibilidad de disponer de su vida en la forma en que lo tenían proyectado (ver declaraciones de fs. 191/195 y punto 4. b) del fallo apelado).

Pero lo que no logra comprenderse es cómo pudo el actor sufrir todo esto cuando ya al día siguiente de haber hecho la reserva las noticias daban cuenta de que había habido un error con las tarifas y a los tres días al comunicarse con la aerolínea le confirmaron que se habían caído esas reservas y que no iban a expedirle los tickets correspondientes que, por otra parte, no le cobraron. Además, si la reserva la hizo a fin de marzo, a los tres días ya sabía que no le iban a expedir los tickets y el viaje era para fin de noviembre, cuánto tiempo tuvo para organizar el viaje que se frustró? Y si como expusieron los testigos, estaba en medio de los preparativos para el casamiento, cómo pudo dedicar tiempo a pensar en un viaje a realizarse ocho meses después?

Cabe recordar que en general, toda inexecución 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 3*, causa 4.453/2.018 del 3/3/22 y sus citas).

El disgusto e impotencia razonablemente derivados de la cancelación del pasaje por error en la tarifa adquirido para la realización de un viaje vacacional, a los tres días de haberse efectuado la reserva, 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 que pudiera haber encarado 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 (**esta Sala 3**, causa 4168/18 y **Sala 1**, causa 4307/18 del 27/10/21).

12. Finalmente, la demandada cuestiona la imposición de costas –letra **f**–, ya que, desde su perspectiva, al no haber prosperado alguno de los rubros reclamados –concretamente la reparación del daño moral y el daño punitivo–, debieron imponerse en proporción al éxito obtenido, conforme los términos del art. 71 del Código Procesal.

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, y erige la medida del éxito o del fracaso de cada litigante como pauta para la distribución prudente y equitativa de los gastos del proceso. Tal distribución prudencial, atiende al progreso parcial de pretensiones contrapuestas, y si bien la ley adjetiva señala como pauta para el sentenciante la consideración del éxito obtenido, no predetermina su criterio en caso de vencimiento parcial y mutuo, sino que le brinda la alternativa de compensarlas o distribuir las entre los litigantes, y aun en ese caso no indica que el reparto deba ser aritmético sino prudencial y de acuerdo a las peculiaridades de la causa (**Sala 2**, causa 6808/92 del 10/08/95).

En este contexto, entiendo que le asiste 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 los reclamos efectuados en materia de daño moral y daño punitivo, conforme la solución propiciada en este voto.

Por tal motivo, de conformidad con los criterios apuntados y teniendo en cuenta la solución adoptada en casos análogos (*esta Sala 3*, causa 4637/18 del 13/10/21 y *Sala 1*, causa 3792/18 del 28/12/21, entre otras), corresponde que las costas de primera instancia sean impuestas en un 70% a la demandada y el 30% restante a la actora (arts. 71 y 279 del Código Procesal Civil y Comercial).

En definitiva, propongo al acuerdo modificar el fallo con el siguiente alcance: a) determinar que la condena consiste en que la demandada deberá entregarle al actor dos pasajes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile (República de Chile) hasta la ciudad de Sidney (Australia) de idénticas características a los que adquirió el 26 de marzo de 2018; y, b) desestimar el reclamo por daño moral.

En cuanto a las costas de Alzada se imponen también en un 70% a la demandada y el 30% restante a la actora (art. 71 del Código Procesal Civil y Comercial).

Así voto.

Los jueces **Guillermo Alberto Antelo** y **Ricardo Gustavo Recondo**, por análogos fundamentos adhieren al voto precedente. Con lo que terminó el acto, de lo que doy fe.

Verónica Heilbron
Secretaria de Cámara

Buenos Aires, 4 de agosto de 2022.





Y VISTO: lo deliberado y las conclusiones a las que se arriba en el Acuerdo precedente, el Tribunal **RESUELVE:** modificar el fallo con el siguiente alcance: a) determinar que la condena consiste en que la demandada deberá entregarle al actor dos pasajes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile (República de Chile) hasta la ciudad de Sidney (Australia) de idénticas características a los que adquirió el 26 de marzo de 2018; y, b) desestimar el reclamo por daño moral.

Las costas de ambas instancias se imponen en un 70% a la demandada y el 30% restante a la actora.

Una vez regulados los honorarios por la labor profesional en primera instancia, vuelan los autos a los efectos de determinar los que correspondan por la actuación en la Alzada.

Regístrese, notifíquese, publíquese y, oportunamente, devuélvase.

Fernando A. Uriarte

Guillermo Alberto Antelo

Ricardo Gustavo Recondo

