



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA I

**CAUSA N°3742/18 VALLE SERGIO ROBERTO Y OTROS C/
UNITED AIRLINES INC S/ INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Juzgado N° 1

Secretaría N° 1

Buenos Aires, de septiembre de 2021

Y VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por United Airlines Inc a fs. 394, fundado a fs. 396/444 y replicado por la actora a fs. 446/458 contra la sentencia definitiva obrante a fs. 385/393; y

CONSIDERANDO:

I.- Los señores Sergio Roberto Valle, Guido Javier Valle López, Luciana Laura Valle López y Agustina Belén Tombolini demandaron a United Airlines Inc. a fin de que se la condene a emitir los pasajes adquiridos con destino a Sídney (Australia), con salida desde Chile el 21 de enero de 2019 y regreso el 7 de febrero de 2019, 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, demandaron un resarcimiento por daño moral (\$20.000 -para cada uno de ellos-) y la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de la ley 24.240.

Explicaron que el 26/03/18, mientras se llevaba adelante la campaña de venta conocida como “Travel Sale” entre el 19 y 28 de marzo, se ofrecieron promociones de paquetes turísticos y vuelos con descuentos enunciados de hasta el 60% y que adquirieron en el sitio web de la aerolínea demandada cuatro pasajes para viajar desde Chile a Sydney, Australia.

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. 23/38).



Al contestar el traslado, 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 los 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 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 27 de marzo de 2018. Consecuentemente, negó la existencia de daño moral y la procedencia del daño punitivo (ver responde a fs. 162/209, en especial fs. 172vta.).

II.- La señora jueza, hizo lugar parcialmente a la demanda deducida por los actores y, en consecuencia, condenó a United Airlines al pago de las sumas de dinero necesarias para adquirir los pasajes oportunamente emitidos de conformidad con lo establecido en el Considerando IV a) de la sentencia, con más la suma de \$48.000 -\$12.000 para cada uno de ellos- en concepto de daño moral y las costas del proceso (cfr. sentencia del 12.7.2021).

Para así resolver, sostuvo que había mediado incumplimiento contractual por parte de United Airlines, que no se encontraba corroborada





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA I

la existencia de un error esencial y reconocible que determine la nulidad del contrato, razón por la que debía ser condenada y resarcir los daños. Finalmente, desestimó el daño punitivo reclamado por considerar que la conducta imputada a la demandada no revestía las cualidades necesarias para emitir una condena de tales características.

III.- Los agravios de United Airlines Inc. pueden resumirse en los siguientes: **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 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–, la cual dispone que la Tarifa errónea publicada por su parte en modo alguno pueden entenderse como una “*tarifa aplicable*” ya que la misma no se corresponde con las tarifas registradas ante su autoridad aeronáutica ni fue construida de acuerdo a sus regulaciones sino que son resultado de un error involuntario. Agrega que los actores reconocieron que el cargo de la tarjeta se dio de baja en el mismo resumen que en el que ingresó razón por lo que no debieron abonar suma alguna por la reserva; **c)** se queja del 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 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 postuló su distribución con arreglo al criterio establecido en el artículo 71 del Código Procesal.



IV. Se encuentra fuera de debate que el lunes 26 de marzo de 2018 los actores, a través del sitio web de United Airlines, adquirieron cuatro pasajes ida y vuelta desde Santiago de Chile hasta Sídney – con partida el 21 de enero y retorno el 7 de febrero de 2019 – (cfr. fs. 7/14 y fs. 171vta. de la contestación de demanda). Tampoco se encuentra discutido que los vuelos fueron cancelados por la aerolínea demandada como consecuencia de “...un error en la carga de las tarifas...” y comunicado a los actores mediante correo electrónico del 27 de marzo de 2018 (cfr. fs. 15/16 y lo manifestado por la demandada en su responde a fs. 167vta./173).

V.-Ahora bien, cabe recordar que, ante el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, la última norma apuntada 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 los actores 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 tickets similares (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 de los pasajes–, lo





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA I

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 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 United Airlines no formara parte de una oferta o campaña publicitaria, como asevera ésta (ver memorial fs. 397/398vta.). Al haberse adquirido los pasajes 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. 167vta.), lo que refuerza la idea de que el bajísimo 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 United Airlines (arts. 971, 972 y 974 del Código Civil y Comercial cit.), quien debió honrarla (cfr. esta Cámara, Sala III, causa 4168/18 del 18/6/21).

La regulación de la Oficina de Ejecución y Procedimientos de Aviación del Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT), de acuerdo a 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. 410vta./411), no tiene la incidencia que se le asigna en el país, frente a la normativa vigente en este ámbito, reseñada *ut supra*.

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,*





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA I

construidas de acuerdo con las regulaciones del transportador...”. La tarifa del caso fue ofrecida por United Airlines y los pasajes adquiridos a través de la página web de la aerolínea. 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. 30 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 escala en Houston, hasta Sídney, ida y vuelta; ni que fueron pagados y confirmados por United Airlines (ver fs. 17), 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 la pág. 31 del memorial). Empero, en el *sub lite* lo que sucedió fue que compañía aérea 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 (cfr. esta Cámara Sala III, 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 los tribunales chilenos o ante 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 no es condicionante para este Tribunal. Refleja, claro está, la respuesta dada por autoridades extranjeras o nacionales 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 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, ver fs. 306/321).

Corresponde señalar que la accionada insiste en que procedió a la devolución de la suma abonada por los actores. Sin perjuicio de ello, aquella circunstancia no cambia la solución del pleito en atención a que los accionantes no solicitaron la devolución de las sumas erogadas para adquirir los pasajes. A mayor abundamiento, a fs. 6 obra la constancia de pago en las oficinas de United Airlines, sita en Av. Santa Fe 798, el 26/06/18 a las 14:47:25 horas, horario en el que, según los dichos de la aerolínea ya se habrían cancelado las tarifas publicadas (ver fs. 171 -14hs-), Razón por la que la empresa demandada pudo haber evitado el cobro y no perfeccionar el contrato.

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 brindarlo (arts. 971, 972, 974, 979 y 983 del Código Civil y Comercial de la Nación y arts. 7, 8 y 19





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL- SALA I

de la ley 24.240). Su negativa, exteriorizada en la cancelación de los pasajes, habilitó el reclamo de cumplimiento forzado impetrado por los perjudicados (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 (enero de 2019), se confirma lo decidido por la *a quo* en cuanto a reconocer las sumas de dinero necesarias para adquirir los pasajes para la misma época del año a valores al momento de la condena descontando la suma de \$14.865 la que ha sido dada en pago por la actora -cfr. fs. 35vta. punto XI- (arts. 730, 731 y 1738 del Código Civil y Comercial de la Nación) –conf. esta Cámara Sala III, causa 4168/18 citada-.

VI.-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 los accionantes.

Estos fundaron tal pretensión al señalar que “...nos hemos visto sometidos a una enorme desilusión al ver frustrado nuestro viaje, con la legítima expectativa de acceder al mismo a un precio sumamente conveniente, sino que además, hemos debido ocuparnos de reclama por mail, 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. 35).

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, 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 de los pasajes por error en la tarifa adquiridos para la realización de un viaje vacacional, a los dos días de haberse pagado y



emitido los tickets, carece de las características apuntadas para configurar un daño indemnizable. En las circunstancias en que se dio el incumplimiento, los padecimientos espirituales alegados no parecen de seria entidad ni son evidentes. 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. esta Cámara, Sala III, causa 4168/18, ya citada).

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 VI.

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).

Una vez que sean regulados los honorarios correspondientes a la actuación profesional desarrollada en primera instancia, se fijarán los de Alzada.

Regístrese, notifíquese y devuélvanse los autos.

Florencia Nallar

Juan Perozziello Vizier

Fernando A. Uriarte

