



Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

“ALEMAN, ROCIO FLORENCIA Y OTRO c/ AEROVÍAS DE
MEXICO SA Y OTRO s/ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

EXPTE. N° FSA 2703/2021/CA2

JUZGADO FEDERAL DE SALTA N° 1

///ta, 7 de noviembre de 2024.

VISTO:

Los recursos de apelación interpuestos por Viaje Online S.R.L. (Volalá) y Aerovías de México S.A. contra la sentencia del 26/6/2024; y

CONSIDERANDO:

1.- Que mediante la resolución impugnada el Juez de la instancia anterior rechazó la excepción de falta de legitimación pasiva con relación a Viajes Online S.R.L. (Volalá); mientras que hizo lugar a dicha defensa en relación a TTS Viajes S.A., imponiendo las costas en ambos casos a la vencida.

Asimismo, en lo que al fondo del asunto se refiere, hizo lugar parcialmente a la demanda deducida por Rocío Florencia Alemán y Juan Carlos Guerrero y, en consecuencia, condenó a Aerovía de México S.A. y a Viajes Online S.R.L (Volalá) para que dentro del plazo de 10 días de notificados abonen a los actores: 1) la suma de U\$S 3.600 o el equivalente en pesos para adquirir dos pasajes aéreos de iguales características a los contratados el 17/12/2019; y 2) la suma total de \$3.000.000 (pesos tres millones) en concepto de daño moral. Impuso las costas a las codemandadas vencidas y reservó la regulación de honorarios para su oportunidad.

1.1.- Para así decidir, el *a quo* dijo que nos encontramos frente a una relación de consumo entre los actores Guerrero y Alemán -en carácter de consumidores- y las demandadas: Aeroméxico -en calidad de proveedora del servicio de transporte aéreo- y “Volalá” -agencia intermediaria, comercializadora del viaje-; vínculo al que consideró de orden público.

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

Hizo mención a la normativa aplicable al caso, manifestando que el derecho que regirá el análisis de la responsabilidad y del reclamo indemnizatorio será una conjunción de normas, entre las que se encuentran las dispuestas por el derecho aeronáutico, tomando para ello las disposiciones del Código Aeronáutico (CA), los Tratados Internacionales en la materia -en particular el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional firmado en Montreal en 1999- y finalmente, la Ley de Defensa del Consumidor con los preceptos del Código Civil y Comercial de la Nación interpretados de manera armónica y coherente.

Citó doctrina y jurisprudencia que prevén que la Ley de Defensa del Consumidor debe aplicarse a los problemas o casos surgidos del contrato aéreo en forma subsidiaria y en aquellos supuestos no contemplados por el derecho aeronáutico.

Manifestó que no se encontraba discutido que los actores adquirieron los pasajes con la empresa Aerovías de México S.A. (Aeroméxico) en la plataforma de Viajes Online S.R.L (Volalá), los abonaron y no pudieron utilizarlos en la fecha convenida en virtud de las restricciones establecidas durante la pandemia.

En ese marco, sostuvo que correspondía determinar si el comportamiento de las demandadas resultaba reprochable o no, y en su caso, si es procedente la reparación del daño solicitada, para lo que consideró que previamente debía analizar el planteo de falta de legitimación interpuesto por “Volalá”, con fundamento en que siendo Aeroméxico el transportador y quien impuso las condiciones del ticket, es aquel quien debe responder por los daños aquí reclamados y no su parte.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Al respecto, luego de indicar que el contrato de intermediación de viaje, por sus características, debe ser encuadrado como un contrato de consumo y considerando que “Volalá” actuó en tales términos, concluyó que resultaba improcedente su defensa.

Con relación a la responsabilidad que le cabe a Aerovías de México S.A. señaló que atento a que se tuvo por incontestada la demanda por la falta de ratificación de la gestión de urgencia invocada, correspondía tener por reconocida la veracidad de los hechos descriptos en ella, así como la autenticidad y recepción de los instrumentos exhibidos.

Agregó que es sabido que la pandemia por Covid – 19 constituyó un supuesto de caso fortuito, pues no ha podido ser prevista por las partes, provocando la extinción del contrato de viaje sin responsabilidad por incumplimiento.

No obstante, señaló que conforme surge de diferentes preceptos -art. 13 de la Resolución 1532/98, art. 27 de la Ley 27.563 y art. 150 del Código Aeronáutico- la extinción de la obligación por caso fortuito o fuerza mayor no exime al deudor de la restitución de lo pagado, motivo por el cual entendió que Aeroméxico, al no haber otorgado la prestación a su cargo, debía restituir lo percibido.

Indicó que la obligación de tal devolución como consecuencia de la frustración del contrato era solidaria entre la aerolínea y la intermediaria, pues el consumidor contrató el servicio que presta la empresa de transporte por la oferta que realizó la agencia.

También aclaró que ese deber de responder se limita a la devolución del monto equivalente al valor de los pasajes y no a otros ítems como gastos de hotel y vuelos de cabotaje que abonaron para trasladarse en Europa, pues de lo contrario se configuraría un enriquecimiento sin causa.



Con relación a la firma TTS Viajes S.A. -citada como tercero por Volalá- expuso que su intervención se circunscribió a “consolidar boletos aéreos” como vendedor al por mayor y si bien emitió los tickets de reserva que había generado Viajes Online S.R.L., del relato de la demanda y de la documentación aportada por las partes no surgía que hubiera tomado participación en la negociación frustrada.

Precisó que al ser ajena al vínculo comercial entre la agencia intermediaria, la compañía aérea y los actores, no sería procedente una acción de regreso en su contra, lo que se impone como un requisito de admisibilidad, por lo que concluyó que correspondía hacer lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por TTS Viajes S.A., con costas a la demandada “Volalá”.

Respecto de los rubros reclamados, señaló que sobre el “daño directo - material” los accionantes no fueron claros en su demanda. Sin perjuicio de ello, entendió que tal ítem respondía a lo que Aeroméxico les comunicó que tenían que abonar por el cambio de la fecha del vuelo (\$238.301,70) más lo que ya habían pagado por los dos pasajes (\$60.587), lo que ascendía a \$298.888,70, a lo que sumaron U\$S 1.283,95 por los gastos de hotel y vuelos de cabotaje que contrataron para su estadía en Europa.

Destacó que la empresa Abaco informó el 4/11/2022 que dos pasajes ida y vuelta desde San Pablo - Brasil hasta la ciudad de Ámsterdam, Holanda en la compañía aérea Aeroméxico tenía un costo aproximado de U\$S 3.600. También, que al momento de contratar el viaje (diciembre de 2019) lo abonado por los actores (\$60.587) equivalía a U\$S 800; lo que actualizado con la tasa activa del BNA representaba \$241.168,55, mientras que por la página web de la empresa de aviación Aeroméxico daba un valor aproximado de U\$S 1.685,76 por pasaje.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Sobre esa base, consideró que resultaba apropiado el precio presupuestado por la empresa Abaco y, en consecuencia, ordenó a las codemandadas a abonar U\$S 3.600 por el daño material correspondiente a la devolución de los dos pasajes adquiridos.

En cuanto al daño moral, señaló que los actores reclamaron la suma de U\$S 3.000 o su equivalente en pesos al momento de su efectivo cobro, por asimilarse al monto de un viaje idéntico al que no pudieron concretar consistente en pasajes para dos personas a Europa, transportes internos, alojamiento y estadía para 15 días.

Luego de exponer doctrina y jurisprudencia sobre el tema, manifestó que los hechos sucedidos habían repercutido negativamente en los sentimientos de los actores, por lo que aun cuando la angustia estuvo parcialmente mitigada en tanto existieron respuestas constantes tanto de la comercializadora como de la aerolínea y, a pesar que los afectados aceptaron el voucher que les ofreció la empresa, luego no obtuvieron ninguna solución satisfactoria, por lo que condenó a las empresas demandadas a pagar en forma solidaria la suma de \$1.500.000 para cada uno de los accionantes, en el plazo de 10 días de quedar firme el fallo con más los intereses calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, sólo en caso de incumplimiento.

En relación al daño punitivo, sostuvo que el art. 29 del Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional firmado en Varsovia el 12/10/1929, prevé que no se otorgará ninguna indemnización punitiva, ejemplar o de cualquier naturaleza que no sea compensatoria, por lo que, no existiendo planteos sobre la constitucionalidad de dicha norma, ni incompatibilidad con alguna de orden superior, debía rechazar dicho rubro.

A mayor abundamiento, agregó que la parte actora no logró acreditar un accionar doloso o de culpa grave de la demandada, como así



tampoco que se trate de un supuesto de gravedad calificado por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados de un ilícito.

Finalmente, y sin perjuicio del rechazo de algunos rubros, dijo que correspondía que las costas se impongan a las codemandadas vencidas en los términos del art. 68 del CPCCN.

2.- Que en fecha 30/6/2024 el apoderado de Viajes Online S.R.L. interpuso recurso de apelación, el que fundó el 23/7/2024, diciendo que el magistrado decidió desacertada y arbitrariamente condenar a su mandante, siendo que la causa del supuesto daño le es ajena, pues la cancelación de los servicios aéreos a raíz de la pandemia originada por el coronavirus, constituye un supuesto de caso fortuito y fuerza mayor.

Agregó que el sitio de ventas no fue quien canceló el viaje, ni quien negó el reembolso y la reprogramación, tampoco quien impuso las condiciones del ticket, sino que ello lo hizo Aeroméxico.

Consideró errónea la aplicación del art. 40 de LDC, como así también que el *a quo* haya entendido que su mandante era la cara visible de la compañía aérea, ya que al ingresar al sitio web es el cliente el que cliquea y elige qué aerolínea va a utilizar, teniendo en cuenta para ello las prestaciones ofrecidas, la confianza inspirada, por ser pasajero frecuente, etc.

Criticó que la sentencia no haya tenido en cuenta la gestión efectuada por Volalá para buscar y ofrecer soluciones a los accionantes, ni haya mencionado las llamadas telefónicas y los correos electrónicos intercambiados con aquellos, como con la codemandada.

Invocó el art. 14 del Dto. 2182/1972, reglamentario de la ley 18.829, que establece que las agencias de viajes que actúen como intermediarias entre la empresa de servicios y los usuarios quedan eximidas de toda responsabilidad frente al usuario, a menos que incumplan algunas de las obligaciones a su cargo en forma culposa, dolosa o negligente.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Señaló que en autos se le endilga responsabilidad por la cancelación del vuelo y no por no haber agotado los esfuerzos para evitar que se produzca un daño mayor a los pasajeros, o por no haber cumplido con el deber de informar, trato digno, etc.

Aseguró que Volalá fue flexible y complaciente ante las consultas de los actores, escuchó y respondió a todas y cada una de ellas; actúo de buena fe y con la máxima diligencia, por lo que no cabe atribuirle responsabilidad por los supuestos daños invocados.

Citó jurisprudencia en la que se liberó de responsabilidad a la agencia de viajes por serle ajena la causa del daño invocado.

Entendió que lo expuesto sobre la falta de legitimación pasiva de TTS Viajes resulta confuso, ya que el *a quo* consideró que la agencia mayorista de viajes no es responsable a pesar de ser la emisora del ticket y cobrar por ello, pero sí lo es Volalá por mostrar los vuelos por internet. Para el caso de que se confirme su responsabilidad, solicitó se revoque lo resuelto respecto de la mencionada agencia.

Sobre la condena impuesta, además de reiterar que fue la aerolínea quien no permitió que los pasajeros reprogramen sus vuelos, criticó que se fije la misma en moneda extranjera, cuando se encuentra acreditado que el servicio de transporte fue abonado en pesos argentinos.

A su vez, sostuvo que resulta contradictorio que el sentenciante manifieste que su mandante fue la cara visible de la aerolínea, pero al cotizar los tickets lo haga desde la página de Aeroméxico y no de la intermediaria.

Adjuntó una captura de pantalla de la que surge que el monto de dos tickets ida y vuelta de Buenos Aires a Amsterdam ascendía a USD 2.596 y no a USD 3500.

En definitiva, se agravio que se le imponga una obligación más gravosa que la que constituyó, violentándose el art. 756 CCCN.

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

Por último, se quejó del resarcimiento por daño moral dispuesto, ya que el magistrado además de reconocer que la angustia estuvo mitigada, en tanto los pasajeros tuvieron respuestas constantes, no justificó cómo llega a ese monto, existiendo en autos una total carencia de actividad probatoria al respecto.

Hizo reserva del caso federal.

2.1.- Por su parte, el apoderado de Aerovías de México S.A. dedujo su impugnación el 2/7/2024, presentando su memorial el 24/7/2024.

Allí, expuso que los vuelos objeto de estas actuaciones no fueron cancelados arbitrariamente por su mandante, sino en virtud del contexto extraordinario en el que se vió envuelto el mundo a raíz de la pandemia por Covid – 19, lo que a pesar de ser advertido por el juez fue dejado de lado al imponerle una condena.

En otras palabras, dijo que la cancelación resultó imprevisible e inevitable, por lo que no corresponde condenar a su mandante por ello, ya que ante tales situaciones las partes sólo tienen el deber de restituirse aquello que se dieron recíprocamente sin intereses, dado que no estamos ante una deuda de valor.

Luego, señaló que los accionantes en su demanda solicitaron se condene a las demandadas en pesos al valor del dólar solidario, y si bien resulta desajustada esa pretensión, el juez lejos de atenerse a lo peticionado ordenó abonar la suma de USD 3600, como resultado de trasladar a valores actuales el itinerario originalmente contratado.

Criticó que se lo haya condenado también a resarcir el daño moral, pues entendió que las molestias que denuncian los accionantes fueron resultado de las medidas restrictivas adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Aseguró que en estas actuaciones no existe prueba alguna tendiente a acreditar que los actores hayan sufrido padecimientos físicos o psíquicos.

Finalmente, manifestó que en ninguna parte de la sentencia se explica cuál es el trato indigno que la aerolínea ocasionó a los accionantes, condenándola en base a aseveraciones dogmáticas.

Hizo reserva del caso federal.

3.- Corrido el pertinente traslado, en fecha 6/8/2024 lo contestó la parte actora, diciendo que los agravios intentados por los recurrentes no reúnen los recaudos mínimos indispensables para sustentar las apelaciones interpuestas.

Recordó que Aeroméxico no sólo no ha producido prueba alguna, sino que ni siquiera ha contestado la demanda, mientras que con relación a Volalá se ha declarado la caducidad de la prueba ofrecida por su exclusiva negligencia. En definitiva, solicitó se declaren desiertos ambos recursos.

Subsidiariamente, sostuvo que la responsabilidad endilgada a las accionadas no tiene que ver con la ejecución específica del contrato de transporte aéreo, sino con la conducta exhibida en forma posterior a la pandemia. Citó jurisprudencia en ese sentido.

Advirtió que en autos, la situación de imposibilidad por caso fortuito o fuerza mayor fue sólo temporal y que su parte, luego de restablecido el servicio aéreo, pretendió el cumplimiento de la obligación. Sin embargo, las accionadas le exigían asumir el costo de las penalidades por cambio de pasajes.

Agregó que la aerolínea intentó deslindarse de responsabilidad entregándole unos vouchers a valores históricos, los que fueron recibidos en disconformidad.



Respecto de la condena por el daño material, dijo que el *a quo* lo cuantificó acertadamente, teniendo en cuenta la única prueba agregada en autos -informe de la empresa Abaco Turismo-, la que fue producida por su parte.

Sostuvo que la manifiesta negligencia procesal de los demandados no puede ser suplida mediante los respectivos recursos, los que más que una crítica concreta y razonada son un mero desacuerdo con la decisión adoptada y menos aún puede aceptarse que en esta instancia se agreguen pruebas nuevas como intenta Volalá.

Sobre el daño moral, expresó que no es cierto que las demandadas luego de la cancelación de los vuelos hayan demostrado buena predisposición para solucionar el problema, ya que todas las respuestas brindadas eran evasivas, dilatorias y echándose la culpa entre ambas. A lo que agregó la falsa propuesta que habría realizado Aeroméxico y que luego fue desconocida.

Indicó que cuando el daño es notorio, como en autos, no es necesaria su prueba, ya que el mismo se presume.

Para cerrar, se refirió al agravio de Viajes Online S.R.L. sobre su falta de legitimación pasiva, diciendo que dicha firma reconoce haber percibido una contraprestación por su intervención en la venta de pasajes, por lo que al actuar como comercializadora encuadra en el concepto de proveedor del art. 2 de la LDC.

4.- Que llegado el expediente a la Alzada, el 20/9/2024 emitió su dictamen el Fiscal Federal propiciando el rechazo de los recursos impetrados y la confirmación de la sentencia en pugna.

5.- Que sobre la alegada falta de fundamentación de los recursos, el art. 265 del CPCCN expone que “el escrito de expresión de agravios deberá contener la crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas”.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Pues bien, del examen de las pretensiones revisoras de las empresas codemandadas, se advierte que ambos escritos satisfacen las exigencias que establece el citado art. 265 del Código de forma, por lo que corresponde analizar los recursos planteados.

6.- Que previo a resolver el recurso y para una mejor comprensión del asunto traído a conocimiento de este Tribunal, conviene efectuar una breve descripción de lo acontecido en autos.

En fecha 15/6/2021 los señores Rocío Florencia Alemán y Juan Carlos Guerrero promovieron demanda en contra de Aerovías de México S.A. (Aeroméxico) y Viajes Online S.R.L (Volalá), a fin de que se las condene a abonar, por daño material directo, la suma de pesos doscientos noventa y ocho mil ochocientos ochenta y ocho con siete centavos (\$298.888,07), más la de dólares estadounidenses mil doscientos ochenta y tres con noventa y cinco centavos (U\$S 1.283,95) por los gastos realizados para su estadía y traslados en Europa, o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, con los intereses, gastos y costas, en concepto de indemnización por el incumplimiento contractual en el que incurrieron las demandadas. Además, solicitaron la suma de dólares estadounidenses tres mil U\$S3.000 por daño moral y la aplicación de daño punitivo.

Explicaron que el 17 de diciembre de 2019, a través de la página web de Volalá, contrataron el servicio de transporte aéreo para dos personas desde la ciudad de San Pablo (Brasil) hasta la ciudad de Ámsterdam (Holanda), con escala en México, partiendo el día 17/8/2020 y regresando el 31/8/2020 desde la ciudad de Amsterdam (Holanda) hasta la Ciudad de Buenos Aires, con escala en Atlanta (Estados Unidos), lo que tuvo un costo total de sesenta mil quinientos ochenta y siete pesos (\$60.587).

Señalaron que el viaje fue organizado con anticipación, por lo que adquirieron además los hospedajes y vuelos que iban a utilizar para su estadía



por Europa, lo cual tuvo un costo total de dólares un mil doscientos ochenta y tres con noventa y cinco centavos (U\$S 1.283,95).

Continuaron relatando que, a raíz de la pandemia por el Covid-19, la compañía aérea Aeroméxico les comunicó, por medio de la agencia de viajes Volalá, que el vuelo había sido cancelado, sin dar mayor información.

Dijeron que, ante esta angustiante situación, realizaron consultas y reclamos a raíz de los cuales se les propuso cambiar la fecha de los pasajes, pero pagando la diferencia tarifaria que ascendía a la suma de pesos ciento diecinueve mil ciento cincuenta con ochenta y cinco centavos (\$119.150,85) por cada pasajero, lo que consideraron que era absurdo, desproporcionado y sumamente perjudicial.

Hicieron saber que meses después (el 28/9/2020), los codemandados les informaron que el gobierno de Brasil había decidido habilitar nuevamente sus vuelos, por lo que si querían hacer uso de los tickets sin pagar las diferencias de tarifa debían viajar el día 3/10/2020 con regreso el 16/10/2020.

Indicaron que además de que entre la comunicación realizada y la fecha que les proponían viajar había tan solo cinco (5) días, por lo que era absolutamente irracional y disparatado organizar el viaje en tan poco tiempo, en Argentina todavía continuaban las medidas de emergencia dictada por el Gobierno Nacional, lo que implicaba que estaban cancelados todos los vuelos de cabotaje como los internacionales, por lo que era materialmente imposible viajar a la ciudad de San Pablo (Brasil) para tomar el vuelo de Aeroméxico que los trasladaría a Europa.

A ello agregaron que consultaron a la Embajada de Holanda para que les brinde información con respecto al protocolo que funcionaba en ese país en relación a los turistas que llegaban de países como Argentina, Brasil y México, donde les informaron que estaba prohibido el ingreso de turistas de los





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

países mencionados, o que debían hacer una cuarentena de diez (10) días al llegar al destino, por lo que la propuesta era imposible de cumplir, ya que el viaje tenía una finalidad turística.

Continuaron diciendo que el 3/12/2020, Aeroméxico les comunicó por correo electrónico a la agencia intermediaria que existía la opción de protección sin pago de cargo por cambio ni diferencia de tarifa, imponiendo como fecha límite para el viaje el 30/11/2021, lo que fue aceptado por ellos, pero unos días después Volalá les dijo que la aerolínea había desconocido la propuesta realizada.

Expresaron que de los correos electrónicos surge evidente que ambas empresas accionadas pretendían desligarse de responsabilidad constantemente, endilgándose las culpas una a la otra pero sin hacerse cargo ninguna de ellas de los severos daños que les estaban causando a raíz de sus incumplimientos, falta de información, prácticas abusivas, trato indigno, etc.

Finalmente, manifestaron que Volalá el 16/12/2020 les envió un correo electrónico en el cual copió textualmente la oferta que Aeroméxico les había ofrecido y que luego desconoció, para intentar salvar su responsabilidad. No obstante, en la parte final del mismo mail les propuso, como última alternativa, un voucher válido por 12 meses para la compra de un nuevo ticket directamente con Aeroméxico, siendo el monto del mismo de aproximadamente pesos cincuenta y dos mil quinientos seis (\$52.506), el que fue aceptado en disconformidad.

En ese marco, sostuvieron que las demandadas no cumplieron con sus obligaciones para con el consumidor, ya que no se había respetado el contrato, el deber de informar y tampoco se les había brindado un trato digno, por lo que en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) reclamaron daño material, moral y punitivo.

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

También solicitaron se trabe un embargo preventivo por la suma de setecientos treinta y un mil quinientos sesenta y siete pesos con sesenta y cinco centavos (\$731.567,65), con más lo que se presupueste provisoriamente en concepto de intereses y costas, sobre las sumas que Aerovías de México S.A. y Viajes Online SRL posean en cualquier entidad bancaria de la República Argentina, el que fue otorgado por el *a quo* el 7/9/2021 y confirmado parcialmente por esta Cámara el 8/9/2022 por la suma de \$240.000 (pesos doscientos cuarenta mil) con más \$72.000 (pesos setenta y dos mil) en concepto de accesorios legales.

6.1.- Corrido el pertinente traslado, el 3/12/2021 el Dr. Sebastián Carlos Villa, invocando personería de urgencia, contestó la demanda por Aeroméxico. Sin embargo, su falta de ratificación en plazo, provocó que el 17/3/2022 se tenga por no presentado el escrito y se ordene su desglose.

6.2.- Por su parte, 15/3/2022 contestó demanda el apoderado legal de Viajes Online S.R.L (Volalá), solicitando se intime a la parte actora a dar cumplimiento con la instancia de conciliación obligatoria dispuesta por las leyes 24.573 y 26.589 y se imprima a las actuaciones el trámite de juicio ordinario.

A continuación, planteó excepción de falta de legitimación pasiva, por considerar que no existe nexo de causalidad entre los supuestos daños sufridos por los actores y el actuar de su representada, ya que la responsabilidad que se pretende atribuir corresponde, en todo caso, a Aeroméxico, que es la empresa de transporte aéreo y quien impone las características del ticket.

Subsidiariamente contestó demanda, haciendo alusión a que la cancelación del viaje se debió a un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, como fue la pandemia por el Covid - 19, por el que no cabe responsabilizar a su mandante.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Refirió que en los términos y condiciones de contratación prevé una cláusula dedicada a la “responsabilidad”, en la que expresamente se establece que “No podrán ser atribuidos como responsabilidad de Volalá -Viajes Online S.R.L.- hechos producidos por caso fortuito o de fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, huelgas, guerras civiles, catástrofes o cualquier otro hecho que pueda ser identificado conforme lo prevé el instituto del Artículo 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación, sin importar el contexto en el cual acontezcan, es decir antes o durante el desarrollo de los servicios e impidan, demoren o de cualquier forma obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones contratadas. No corresponderá siquiera, que supuestos como éstos sean reclamados ante Volalá – Viajes Online S.R.L.-, en caso de hacerlo -si se resolviera que el reclamo encuadra dentro del caso fortuito o fuerza mayor- la empresa se reserva el derecho a iniciar las acciones que considere oportunas por todos los costos en los cuales haya incurrido”.

Afirmó que cumplió con su obligación para con los accionantes, transmitiendo la información y las políticas adoptadas por la aerolínea y explicó que en la relación contractual existen tres eslabones: la agencia intermediaria (Viajes Online - Volalá) que efectúa la reserva, solicita los datos de los pasajeros y los carga al sistema, la agencia mayorista o minorista que cuenta con autorización de IATA para contratar con la aerolínea y emitir el billete (TTS Viajes), y la empresa que provee y cobra el servicio (Aeroméxico).

Recordó que la Resolución N°1532/98 rige las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo (unificando los criterios previstos en la Convenciones Internacionales sobre dicho transporte) tanto para los servicios de transporte aéreo regular internos como internacionales de pasajeros, equipajes y de carga, que exploten en el país empresas de bandera nacional y extranjera; añadiendo que su mandante, además, cumplió en todo

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

momento con lo normativa imperante y dictada bajo la situación de pandemia, esto es, la ley 27.563.

Agregó que la ley 18.829 y su decreto reglamentario (art. 14) disponen que “Quedan eximidas las agencias de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicios y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobado por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios...”.

Aseguró que si bien la ley 24.240 involucra a toda la cadena de comercialización a fin de responder frente a los reclamos realizados por los consumidores, nuestra doctrina y jurisprudencia más especializada reconoce que tal principio no es absoluto, ya que el artículo 40 *in fine* dispone que se liberará de responsabilidad, total o parcialmente, quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

Sin perjuicio de la falta de responsabilidad alegada, cuestionó los diferentes rubros reclamados y se opuso a la traba de la medida cautelar.

Finalmente, en los términos del art. 94 del CPCCN, solicitó la citación de TTS Viajes S.A. e hizo reserva del caso federal.

6.3.- Ordenada la citación como tercero de TTS Viajes S.A., el 16/5/2022 se presentó su apoderado y opuso excepción de falta de legitimación pasiva, por entender que la firma no tuvo participación ni intermediación en relación a lo ocurrido con la cancelación del vuelo de Aerolíneas de México.

Sostuvo que su mandante actuó como agente mayorista, no como intermediaria -como fue Viajes Online-, por lo que ninguna intervención pudo haber tenido en la cancelación del vuelo, decisión que se encuentra únicamente reservada a la línea aérea o a la autoridad gubernamental.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

Afirmó que de la documentación aportada por los accionados surgiría que la única responsable es la codemandada Aerovías de México S.A. y/o, eventualmente, Viajes Online S.R.L.

6.4.- El 6/7/2022 se efectuó una audiencia de conciliación entre las partes, las que -luego de un cuarto intermedio- no arribaron a ningún acuerdo, por lo que el 19/10/2022 se abrió la causa a prueba, produciéndose -entre otras- prueba de informe a la agencia de turismo Abaco y oficio a la Embajada de Los Países Bajos.

6.5.- Clausurado el período probatorio, el 7/12/2023 el Fiscal Federal emitió su dictamen, propiciando se haga lugar a la demanda, dictando el *a quo* el 26/6/2024 la sentencia en pugna.

7.- Que no se encuentra controvertido en autos que el 17/12/2019 los actores adquirieron, a través de la plataforma Volalá, pasajes para volar el día 17/8/2020, con la empresa Aeroméxico, desde San Pablo (Brasil) hasta Ámsterdam (Holanda), con escala en México, con fecha de regreso el 31/8/2020 desde Amsterdam (Holanda) hasta Buenos Aires, con escala en Atlanta (Estados Unidos), abonando por ello un total de sesenta mil quinientos ochenta y siete pesos (\$60.587); y que dicho viaje no pudo realizarse conforme lo previsto debido a las medidas de restricción dictadas por el Gobierno Nacional en virtud de la pandemia por Covid- 19.

Lo cuestionado, en cambio, es si corresponde que se condene a la empresa intermediaria (Viajes Online SRL – Volalá) y a la transportista (Aeroméxico) en forma solidaria a abonar las sumas fijadas por el sentenciante en concepto de daño material y moral.

7.1.- Que para definir lo anterior, cabe señalar que Viajes Online S .R.L -Volalá- es una agencia de viajes que ofrece servicios de intermediación



entre los usuarios y las compañías aéreas o entre los usuarios y los hoteles o proveedores mayoristas de pasajes aéreos, hoteles o alquileres de autos (confr. <https://www.volala.com.ar/Terminos-y-Condiciones>).

Como tal, se halla regulada por la ley 18.829 de Agentes de Viajes y su decreto reglamentario (N°2182/1972), el que dispone en su art. 14 que las agencias de viajes asumen la obligación de gestionar la compra de pasajes aéreos, ofreciéndolos a sus clientes en un determinado marco de condiciones que el consumidor estima conveniente por cualquier servicio al que se haya comprometido, quedando eximida de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicios y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobado por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios.

Sobre esa base, teniendo en cuenta que de las copias de mails agregadas en autos surge que Volalá cumplió sus obligaciones como intermediaria, informando en todo momento a los actores las opciones que le ofrecía la aerolínea, que es quien -en su carácter de empresa de transporte- podía brindarles una solución, ya sea reprogramando el viaje y/o devolviendo el dinero recibido, dable es concluir que no resulta responsable por los daños que aquí se le reclaman.

A ello se agrega que no existen pruebas que acrediten que haya incumplido los deberes que la normativa consumeril le impone, como ser el trato digno y el deber de informar.

Existe entonces un régimen normativo específicamente aplicable a la materia, sin perjuicio de que las reglas tuitivas de la ley N°24.240 vienen a completar e integrar -mas no a sustituir- el ámbito de protección del consumidor con carácter general, porque la propia ley N° 18.829 y su decreto





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

reglamentario también protegen al cliente o usuario, aunque con arreglo a sus propias disposiciones (confr. Cámara Civil y Comercial Federal, Sala II, Causa 76557/21 del 13/6/2023; Sala I, Causa 4381/21 del 4/10/2022 y su cita).

De ese modo, se entiende que siendo la causa del daño invocado por los accionantes ajena a la empresa intermediaria, no cabe aplicarle la responsabilidad solidaria prevista en el art. 40 de la LDC.

En virtud de lo expuesto, corresponde hacer lugar al recurso de apelación deducido por Viajes Online S.R.L. y, en consecuencia, revocar la sentencia impugnada en cuanto la condenó, en forma solidaria con la aerolínea, a abonar las sumas allí determinadas por daño material y moral, distribuyendo las costas por su orden (art. 53 LDC y art. 68, 2do párrafo del CPCCN).

8.- Que distinta es la solución respecto de la responsabilidad que le cabe a Aerovía de México, pues si bien es cierto que la pandemia por el Covid – 19 constituyó un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, ya que ninguna de las partes del proceso ha podido preverla ni mucho menos evitarla, ello no quita que al normalizarse la situación sanitaria, aquella tenía la obligación de reprogramar el viaje -si así lo deseaban los accionantes- o, en su defecto, devolverles el precio de lo abonado, lo que no ocurrió.

En efecto, el art. 12 de la Resolución N°1532/98 dispone que en caso de cancelación o demora de un vuelo el pasajero tiene derecho, en lo que aquí interesa, a: 1) su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino; 2) al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero; 3) a ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio; 4) a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador y 5) a la inmediata devolución, si

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Es decir, resulta claro que el sentenciante no le atribuyó responsabilidad subjetiva alguna a Aeroméxico en lo que se refiere a la cancelación de los vuelos a raíz de la pandemia y las medidas de restricción impuestas por el Poder Ejecutivo, sino que la condenó en virtud de su deber de responder objetivamente y en atención a la conducta que adoptó cuando cesó la situación que imposibilitaba el cumplimiento del contrato.

En efecto, en estas actuaciones se encuentra acreditado que la aerolínea, en un primer momento, propuso a los accionantes cambiar la fecha del viaje, con límite hasta el 31/11/2021, pero exigiéndoles pagar una diferencia tarifaria que en ese momento ascendía a \$119.150,85 por pasaje, lo que no fue aceptado por aquellos ya que consideraban que la opción era desproporcional y económicamente desventajosa.

Y si bien el 28/9/2020 les ofreció viajar entre el 3/10/2020 y el 16/10/2020 sin pagar diferencias, atento a las restricciones imperantes en el país de destino, dicha opción era de imposible cumplimiento (confr. mail del agente de información consular del Ministerio de Relaciones Exteriores del Reino de los Países Bajos de fecha 4/10/2020).

También se ha demostrado que, a pesar de haber informado a la intermediaria que existía la posibilidad de *protección sin pago de cargo por cambio ni diferencia de tarifa*, luego desconoció la propuesta y terminó entregándoles el 16/12/2020 un voucher por el valor histórico abonado, que fue recibido en disconformidad y que en la demanda solicitan sea dejado sin efecto.

8.1.- No obstante lo expuesto, le asiste razón a la aerolínea demandada en cuanto a que la condena impuesta excede los términos de responsabilidad de su parte, pues el sentenciante, al ordenar abonar a los





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

actores la suma de USD 3600 en concepto de daño material (directo), teniendo en cuenta para ello un presupuesto de la agencia de turismo “Abaco”, trasladó a valores actuales el itinerario originalmente contratado, como sí estuviéramos en presencia de una deuda de valor o el objeto de estas actuaciones fuera obtener el cumplimiento del contrato.

Además, no puede pasar inadvertido que los propios actores en su demanda solicitaron por el daño material directo la suma de \$298.888,70, a lo que agregaron USD 1.283,95 por los pasajes y hospedajes que utilizarían en Europa, lo que el sentenciante consideró improcedente y no fue objeto de agravio.

Lo dicho lleva a concluir que el *a quo* falló *extra petita*, siendo por ello necesario ajustar el monto de la condena en lo que a este rubro se refiere.

Para ello se debe tener en cuenta que la suma que los usuarios pagaron (el 17/12/2019) por los dos pasajes de ida y vuelta que no pudieron utilizar ascendía a \$60.587; y que para poder reprogramar el viaje la aerolínea el 30/9/2020 les presupuestó una diferencia de tarifa igual a \$119.150,85 por cada pasaje; todo lo cual da el total reclamado de \$ 298.888,70.

Ahora bien, a dicho capital deberá adicionarse, desde el 30/9/2020 a la fecha del efectivo pago, los intereses calculados con la tasa pasiva que publica el Banco Central de la República Argentina (Comunicado 14290), por ser ésta de estricta aplicación en el ámbito de la justicia y con específica indicación al efecto a partir de la reciente comunicación efectuada por la autoridad monetaria que rige la materia, según lo preceptuado por el artículo 768 inc. c) del Código Civil y Comercial de la Nación (Comunicado BCRA, del 17 de septiembre de 2024).

Ello así, dado que contrario a lo alegado por la empresa recurrente, los intereses no se deben por tratarse la presente de una deuda de

Fecha de firma: 07/11/2024

Firmado por: GUILLERMO FEDERICO ELIAS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRO CASTELLANOS, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA XIMENA SARAVIA PERETTI, SECRETARIA DE CAMARA



#35561590#434316091#20241106121803809

valor, ni mucho menos a fin de paliar las políticas gubernamentales y el contexto inflacionario del país, sino para resarcir a los acreedores por la indisponibilidad de la suma dineraria que pagaron oportunamente.

En consecuencia, corresponde ordenar que Aerovía de México S .A. abone a los actores, en el plazo de 10 días de notificada, en concepto de daño material directo, la suma de \$298.888,70, con más los intereses calculados a la tasa pasiva que publica el Banco Central de la República Argentina (Comunicado 14290); dejándose sin efecto -tal como fue pedido en la demanda- el voucher recibido el 16/12/2020.

9.- Que en lo que se refiere al daño moral, ha de precisarse que ha sido conceptualizado como “la lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimiento físico, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria” (conf. Bustamante Alsina, Jorge en *“Teoría general de la Responsabilidad Civil”*, ed. 1997, 557, pág. 237, citado por esta Sala en los autos caratulados “Cardozo, Ramón Laudino c/ Dirección Nacional de Vialidad s/ Accidente de Trabajo”, del 03/10/2016); por lo que su acogimiento tiende a reparar la conculcación de las afecciones legítimas de la persona.

Bajo ese marco, se ha señalado que la evaluación del daño moral es tarea judicial, cuya apreciación pecuniaria queda librada al exclusivo arbitrio del magistrado (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala A, en “M., M. y otro c/ M., C. J. y otros s/ cumplimiento de contrato”, sent. del 11/8/15, Sala I, en “M. Or., S. y otro c/ Transporte Ideal San Justo S.A. y otros s/ daños y perjuicios”, sent. del 14/5/15 y Sala J, en “G. de P., C. M. c/ A., J. s/ daños y perjuicios”, sent. del 9/8/16, entre otros), quien la debe estimar prudencialmente al momento de la sentencia atendiendo a las constancias aportadas en la causa y a las circunstancias de persona, lugar y tiempo (este Tribunal -antes de su división en Salas-, en “Delgado Hugo Alberto c/ U.N.Sa.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA FEDERAL DE SALTA - SALA II

- Ing. Yazlle Lucio - Martín de Lucardi M. s/ sumario - daños y perjuicios”, sent. del 9/5/08, y “Aparicio Peña Covadonga del Milagro c/ Correo Oficial de la República Argentina s/ ordinario”, sent. del 20/4/12, entre otros).

En ese escenario, no debe olvidarse que las circunstancias que atravesaron los actores tuvieron su origen en las medidas de restricción por el Covid – 19 que, como arriba se mencionó, constituye un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, por lo que si bien razonablemente debieron provocar una situación de incertidumbre y zozobra que pudo repercutir en el estado emocional de aquellos, no pueden atribuirse en su totalidad a la aerolínea demandada, a quien dicha situación también afectó.

Sin embargo, estando acreditado que aquella obstaculizó la reprogramación del viaje -al pretender el pago de diferencias de tarifa-, lo que lógicamente contribuyó al malestar generado, se considera adecuado disminuir el monto de la condena por daño moral, fijándolo en el 30 % de lo que en definitiva les corresponda a los accionantes por el daño material más sus intereses.

10.- Que en cuanto a las costas, en línea con reiterada jurisprudencia nacional sobre el tema, en el sentido que en los reclamos por daños y perjuicios, aquellas deben imponerse a la parte que con su proceder dio motivo al pedido indemnizatorio, de acuerdo con una apreciación global de la controversia y con independencia de que las reclamaciones del demandante hayan progresado parcialmente en relación con la totalidad de los rubros o montos pretendidos, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (confr. “Miranda, Celso Policarpo y otros c/ Estado Nacional s/ Civil y Comercial – Varios”, sent. del 16/3/2018 y en “Barrera, Lucas Ramón y otros c/ Concanor y otros s/ daños y perjuicios”, sent. del 2/3/2018 con cita de CNCom., Sala B en “M., M.A. c. Socorro Médico Privado



S.A. s/ ordinario” del 22/06/17 y Sala D en “Serviuir S.A. c. Serus Construcciones S.R.L. s/ ordinario “ del 27/12/16; CNCiv., Sala D en “Rodrigo, Luisa Martha c. AGCO Argentina S.A. y otros s/ daños y perjuicios”, del 5/07/11 y Sala C en “Martiri S.A. c. Banco Sudameris Argentina S.A. s/ ordinario”, del 4/09/07; entre otros), las costas de esta instancia se imponen a la demandada vencida (art. 68, 1er párrafo del CPCCN).

Por todo lo expuesto, se

RESUELVE:

I.- HACER LUGAR al recurso de apelación deducido por la codemandada Viajes Online S.R.L. y, en consecuencia, **REVOCAR** la sentencia de fecha 26/6/2024, en cuanto la condenó en forma solidaria con la aerolínea demandada. Costas por su orden (arts. 53 LDC y 68, 2 do párrafo del CPCCN).

II.- HACER LUGAR PARCIALMENTE al recurso interpuesto por Aerovías de México S.A. y, en consecuencia, **MODIFICAR** el monto de la condena por daño material y moral, conforme lo expuesto en los considerandos 8.1 y 9. Con costas (art. 68, 1er párrafo del CPCYCN).

III.- REGISTRESE, notifíquese, publíquese en los términos de las Acordadas CSJN 15 y 24 de 2013 y oportunamente devuélvanse.

Se deja constancia que no firma la presente la Dra. Mariana I. Catalano por encontrarse en uso de licencia (art. 109 RJN).

l.b

