

La responsabilidad del transportista aéreo frente a errores en la oferta electrónica

The liability of air carriers for pricing errors in electronic offers: an analysis of the case *Gómez v. United Airlines Inc. et al.*

Andrea Martínez Funes¹

Aval académico: Guillermo Ford Ferrer

RESUMEN:

El fallo *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro constituye un precedente relevante para el Derecho del Transporte Aéreo argentino, al examinar la validez de una oferta electrónica errónea y sus efectos en la formación del contrato de transporte internacional. El análisis revela la tensión entre el régimen especial aeronáutico -basado en la responsabilidad objetiva del transportista y la uniformidad del Convenio de Montreal_ y la aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor. Desde una perspectiva estrictamente transportista, el comentario sostiene que la digitalización de la contratación no altera la naturaleza del vínculo jurídico ni exime al transportista del deber de diligencia técnica y de preservación de la confianza legítima del pasajero, elementos esenciales para la seguridad jurídica y la previsibilidad operativa del sistema aeronáutico internacional..

ABSTRACT

The case *Gómez v. United Airlines Inc. et al.* stands as a significant precedent in Argentine Air Transport Law, addressing the validity of an erroneous electronic offer and its effects on the formation of the international air carriage contract. The analysis explores the tension between the special aeronautical regime -based on the carrier's strict liability and the uniformity principle of the Montreal Convention- and the supplementary application of the Consumer Protection Act. From a strictly transport-law perspective, the commentary argues that the digitalization of contracting does not alter the legal nature of the relationship nor exempt the carrier from its technical diligence duty and from preserving the passenger's legitimate trust, both essential elements for ensuring legal certainty and operational predictability within the international air transport system.

¹ Abogada y Escribana. Doctoranda en Derecho. Profesora de Derecho del Transporte y Derecho Internacional Público. Directora de Equipo de Investigación en Derecho Internacional y Nuevas Tecnologías. UBP. ORCID: 0009-0002-6752-8603

PALABRAS CLAVE: Derecho del transporte aéreo – Contrato de transporte – Error en la oferta – Responsabilidad del transportista – Contratación electrónica.

KEYWORDS: Air Transport Law – Contract of Carriage – Error in Offer – Carrier Liability – Electronic Contracting.

I. Introducción

El fallo *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro constituye un precedente paradigmático para analizar cómo el régimen jurídico del transporte aéreo enfrenta los desafíos de la contratación digital contemporánea. La sentencia, dictada por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial², examina si una oferta electrónica emitida por error durante una promoción comercial puede generar un vínculo contractual válido y exigible, o si dicho error excusable permite eximir al transportista del cumplimiento del contrato de transporte aéreo internacional. La cuestión, aunque en apariencia circunscripta a un problema técnico, interpela directamente la estructura dogmática del Derecho del Transporte: su sistema de responsabilidad, la extensión del deber de diligencia del transportista y la vigencia de la obligación de resultado en entornos tecnológicos automatizados.

La elección de este fallo como objeto de comentario se justifica por su actualidad y su densidad doctrinaria. En él confluyen categorías tradicionales -el contrato de transporte, la responsabilidad del transportista y la tutela del pasajero- con fenómenos propios de la economía digital, como la automatización de precios, la intermediación electrónica y la inteligencia algorítmica. Esta intersección obliga a repensar el alcance de las obligaciones precontractuales y la relación entre el error informático y la buena fe en la formación del consentimiento. En la jurisprudencia argentina, la materia aún carece de lineamientos uniformes, por lo que el fallo adquiere relevancia tanto práctica como teórica, al intentar armonizar el régimen aeronáutico con los principios de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC).

El comentario que sigue adopta una perspectiva estrictamente transportista. El análisis se centra en la responsabilidad contractual del transportista aéreo, evitando extender el estudio hacia el derecho del consumo o del comercio electrónico, que solo se consideran en la medida en que impactan sobre la relación de transporte. Tal enfoque se corresponde con la advertencia doctrinaria de Vassallo, para quien “el contrato de transporte aéreo no puede asimilarse sin más al contrato de consumo, pues se rige por un régimen técnico y jurídico autónomo, orientado por normas especiales de derecho público y privado que garantizan la uniformidad y la previsibilidad de la responsabilidad del transportista”³.

El marco normativo aplicable se integra, en primer término, por el Código Aeronáutico argentino (Ley 17.285), que regula el contrato de transporte aéreo en sus artículos 141 y siguientes; en segundo término, por el Convenio de Montreal de 1999 (Ley 26.451), que unifica las reglas sobre responsabilidad civil en el transporte aéreo internacional; y, de modo supletorio, por la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), en la medida en que el pasajero pueda ser considerado usuario de un servicio. Como subraya Knobel, la aplicación concurrente de la LDC “no puede alterar la primacía del régimen especial

2 Cám. Nac. Com., Sala A, “Gómez, Diego Agustín c/ United Airlines Inc. y otro s/ ordinario”, Expte. N° 28429/2019, sentencia del 7 de mayo de 2025 (MJ-JU-M-155962-AR | MJJ155962).

3 Vassallo, Carlos María. “Derechos del usuario del transporte aéreo”. Ediciones DyD (1ra ed.), Buenos Aires, 2025, cap. I, p. 45.

aeronáutico, que conserva su supremacía en virtud del principio de especialidad y del carácter uniforme del derecho internacional del transporte aéreo”⁴.

El fenómeno del error en la oferta electrónica, en consecuencia, debe ser analizado dentro del marco del transporte aéreo y no como un mero supuesto de publicidad engañosa o error contractual genérico. Aunque el transportista opere mediante sistemas automatizados, sigue sujeto al régimen objetivo de responsabilidad del Convenio de Montreal y del Código Aeronáutico, sin que la digitalización del proceso contractual modifique la esencia de la obligación de resultado. En este sentido, Bosch sostiene que “la virtualidad de la contratación aérea no altera el núcleo de la obligación del transportista: garantizar el traslado conforme a lo pactado, bajo un estándar reforzado de diligencia técnica y de seguridad informacional”⁵.

Por último, debe recordarse que el derecho aeronáutico internacional descansa en el principio de uniformidad interpretativa. El Convenio de Montreal, ratificado por la República Argentina, impone a los tribunales nacionales el deber de aplicar sus disposiciones de modo coherente con las prácticas judiciales extranjeras, en cumplimiento del artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional y del principio *pacta sunt servanda* de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (1969). Esta dimensión internacional refuerza la necesidad de examinar el caso desde la óptica del Derecho del Transporte, evitando interpretaciones fragmentarias que desvirtúen la coherencia y previsibilidad del sistema jurídico aeronáutico.

Desde este marco introductorio, el presente comentario adopta una perspectiva metodológica de enfoque jurisprudencial y sistemático, propia del Derecho del Transporte internacional. El análisis parte de la decisión judicial como fuente primaria, examinando su razonamiento a la luz del régimen jurídico técnico aplicable al contrato de transporte aéreo internacional -Código Aeronáutico, Convenio de Montreal y legislación interna supletoria- y de la doctrina especializada que le otorga coherencia interpretativa. Esta metodología, que combina la interpretación normativa con el examen crítico de la jurisprudencia, busca poner en evidencia la interacción entre las fuentes internas y convencionales del sistema aeronáutico, resaltando su unidad dogmática y su proyección en la práctica judicial contemporánea.

II. Síntesis del caso y del fallo

El caso *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro se origina en una promoción comercial denominada “Travel Sale”, difundida por medios digitales, en la cual la aerolínea publicó tarifas considerablemente inferiores a las habituales para vuelos internacionales. El actor, advirtiendo la oferta, procedió a adquirir los pasajes mediante los canales electrónicos oficiales y obtuvo la correspondiente confirmación de reserva. Días después, la empresa informó que las tarifas respondían a un error del sistema automatizado de tarificación, y que, en consecuencia, no podía reconocer la validez de la operación. Ante la negativa de la aerolínea a cumplir con el traslado, el pasajero interpuso demanda por incumplimiento contractual y daños, invocando la aplicación de la LDC y la existencia de una oferta pública vinculante.

4 Knobel, Horacio E. “Transporte aéreo, relaciones de consumo y prescripción.” *CEDAE*, Buenos Aires, 2016 (reimp. 2020), p. 16.

5 Bosch, Nicolás Alberto. “La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo.” *Repositorio 21*, Buenos Aires, 2021, p. 11.

Las partes fueron: el actor, en su calidad de pasajero y adquirente del billete; la demandada principal, United Airlines Inc., como transportista aéreo internacional; y la empresa intermediaria -una agencia de viajes en línea- que actuó como plataforma de venta, alegando haber obrado como mera intermediaria técnica sin capacidad de modificar la información tarifaria generada por la aerolínea.

La cuestión jurídica central consistió en determinar si la oferta publicada por error generaba un contrato válido y exigible, conforme a las normas del Código Aeronáutico, el Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN) y el Convenio de Montreal. En particular, se debatió si el error, en tanto excusable o reconocible, impedía la formación del consentimiento y liberaba al transportista de responsabilidad.

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial concluyó que la tarifa había sido publicada por error excusable, derivado de un fallo técnico en los sistemas informáticos de la aerolínea, y que no correspondía imponerle el cumplimiento forzado del contrato. Consideró que el error era manifiesto y que un usuario promedio podía advertir la irrealidad del precio. En consecuencia, sostuvo que no se configuró un consentimiento válido y que, en ausencia de contrato, no podía imputarse incumplimiento al transportista.

El tribunal aplicó de manera concurrente el Código Aeronáutico, el Convenio de Montreal y la LDC, procurando una interpretación armónica de los tres cuerpos normativos. Afirmó que, si bien el transportista está sometido a un régimen objetivo de responsabilidad, este presupone la existencia de un contrato válido, lo cual no se verificaba en el caso. También rechazó el reclamo de daño punitivo, señalando que la conducta del transportista no configuraba dolo ni culpa grave, sino una falla técnica excusable, y que las sanciones punitivas resultaban improcedentes dentro de un régimen de responsabilidad uniforme y limitado.

La sentencia confirmó parcialmente la decisión de primera instancia: reconoció un daño moral acotado por las molestias ocasionadas, pero descartó el cumplimiento forzado y la aplicación del daño punitivo. De este modo, delimitó los efectos jurídicos del error electrónico dentro del régimen del transporte aéreo y reafirmó la primacía del derecho aeronáutico especial sobre la legislación de consumo.

En suma, el fallo trasciende el conflicto individual y proyecta interrogantes de alcance sistémico: ¿hasta qué punto el transportista puede invocar el error tecnológico para eximirse de responsabilidad? ¿Cuáles son los límites del deber de información y de la confianza legítima del pasajero en entornos digitales? ¿Cómo armonizar la tutela del consumidor con la previsibilidad operativa del transporte aéreo internacional? Estas preguntas, más que respuestas cerradas, constituyen el verdadero legado doctrinario del caso, que exige al Derecho del Transporte adaptarse a las nuevas formas de contratación sin renunciar a su coherencia estructural.

III. Régimen jurídico aplicable al contrato de transporte aéreo y su incidencia en el caso

El contrato de transporte aéreo de personas constituye una categoría jurídica especial dentro del derecho privado argentino, dotada de autonomía conceptual y regulatoria. A diferencia de otros contratos de prestación de servicios, su configuración se apoya en un cuerpo normativo propio, que combina disposiciones internas -de naturaleza pública

y privada- con fuentes convencionales internacionales. El Código Aeronáutico argentino (Ley 17.285), en sus artículos 141 a 157, define el contrato como aquel por el cual el transportador se obliga, mediante un precio, a trasladar personas o cosas de un lugar a otro. Esa formulación expresa una obligación de resultado: la llegada del pasajero a destino en condiciones de seguridad y dentro del plazo convenido. Su estructura es, por tanto, bilateral, onerosa y conmutativa, fundada en la reciprocidad de prestaciones y en un régimen de responsabilidad objetiva.

El artículo 144 del mismo Código consagra que el transportador responde por los daños sufridos por los pasajeros durante la ejecución del transporte, salvo que demuestre haber adoptado todas las medidas necesarias para evitarlos. Esta presunción de responsabilidad -que desplaza la necesidad de acreditar culpa- constituye el pilar dogmático del régimen objetivo del derecho aeronáutico. Como subraya Vassallo, “la obligación principal del transportista aéreo no se agota en trasladar al pasajero, sino en hacerlo efectivamente y de manera segura, asumiendo un deber de garantía frente al usuario”⁶. De esta forma, la noción de seguridad se erige no solo como parámetro técnico-operativo, sino como contenido esencial del contrato mismo.

En el plano internacional, este régimen se articula con el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal (1999) y ratificado por la República Argentina mediante la Ley 26.451. Dicho instrumento sustituyó progresivamente al Convenio de Varsovia (1929) y sus protocolos complementarios, consolidando un sistema de responsabilidad uniforme aplicable al transporte aéreo internacional. Los artículos 17 a 22 del Convenio de Montreal delimitan los supuestos de responsabilidad del transportista por muerte o lesión de los pasajeros, pérdida o destrucción de equipaje, y daños derivados de retrasos, estableciendo límites cuantitativos y causales eximentes específicas. Sin embargo, su trascendencia en el caso *Gómez c/ United Airlines* excede los supuestos tradicionales de daño, pues el Convenio también consagra un principio de uniformidad interpretativa que obliga a los tribunales nacionales a aplicar sus normas de modo coherente con las decisiones extranjeras, preservando la armonía del sistema internacional de transporte.

Desde esta perspectiva, la interpretación de la oferta electrónica y del consentimiento contractual en la contratación de pasajes no puede escindirse de este marco jurídico especial, aun cuando se invoquen normas de derecho común o de consumo. En efecto, el fallo analizado adopta correctamente un criterio de integración normativa, reconociendo que la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) resulta aplicable de manera supletoria, conforme a su artículo 63, que preserva la vigencia de los regímenes especiales. En otras palabras, el pasajero puede ser calificado como consumidor, pero el vínculo que origina la relación es, sustancialmente, un contrato de transporte aéreo sometido a normas internacionales de carácter uniforme.

La doctrina contemporánea coincide en que esta coexistencia normativa no implica una relación jerárquica de subordinación, sino un diálogo de fuentes. Según Knobel, tal articulación “no genera un conflicto normativo, sino una complementariedad funcional en la que la ley de consumo refuerza los deberes de información y trato digno sin alterar la

6 Vassallo, Carlos María. *Derecho Aeronáutico. Contrato de transporte aéreo de personas*, Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2016, p. 212.

naturaleza objetiva del régimen del transportista”⁷. En la misma línea, Bosch advierte que “la aplicación del derecho del consumidor en el ámbito del transporte aéreo debe operar como un instrumento de tutela, no como un factor de distorsión de la especificidad técnica y de la uniformidad del sistema”⁸.

A la luz de estas premisas, la fase precontractual -en la que se sitúa el error de la oferta digital- se encuentra igualmente sujeta a los principios del derecho aeronáutico: buena fe, diligencia técnica y deber de información. Este deber no se limita a la publicidad comercial, sino que constituye una obligación jurídica autónoma, cuyo incumplimiento puede comprometer la responsabilidad del transportista aun antes de la ejecución material del transporte. El pasajero confía legítimamente en la coherencia del sistema de tarifas y en la corrección de la información emitida a través de los canales oficiales de venta; esa confianza íntegra, en el derecho del transporte, la expectativa de seguridad que el transportista debe garantizar.

En el caso analizado, la Cámara Comercial consideró que el error en la oferta electrónica era excusable por provenir de un desperfecto técnico en el sistema automatizado de tarificación, lo que excluía la existencia de consentimiento válido. No obstante, el examen de la validez del consentimiento fue correctamente enmarcado dentro del derecho del transporte: si el contrato no llega a formarse, no puede operar el régimen objetivo del Código Aeronáutico ni las reglas de Montreal. En consecuencia, el tribunal reafirmó la preeminencia del régimen aeronáutico incluso en un contexto tecnológico complejo, preservando la coherencia del sistema jurídico internacional.

Así, el fallo consolida la idea de que la digitalización de la contratación aérea no altera la naturaleza del vínculo jurídico ni atenúa los estándares de diligencia exigibles al transportista. Por el contrario, refuerza la necesidad de integrar las herramientas tecnológicas al marco normativo aeronáutico, garantizando la uniformidad y previsibilidad del sistema global de transporte.

A la luz de lo expuesto, resulta pertinente destacar que el régimen jurídico del transporte aéreo, en su articulación entre el Código Aeronáutico y el Convenio de Montreal, impone a los tribunales un parámetro interpretativo uniforme que excede la mera literalidad contractual. La validez del consentimiento digital -particularmente en casos de error en la oferta- no puede resolverse desde una óptica civilista clásica, sino a la luz de los principios de seguridad, previsibilidad y confianza que informan al derecho aeronáutico internacional. De ello se desprende que, incluso en contextos de automatización tecnológica, el transportista sigue siendo garante de la coherencia de su sistema operativo y del respeto al estándar de buena fe que rige la relación con el pasajero. Esta proyección del régimen internacional sobre la contratación electrónica justifica que el análisis del fallo no se limite a la mecánica del error, sino que se extienda a valorar su impacto sobre la responsabilidad objetiva del transportista y la confianza legítima del usuario.

IV. Análisis crítico del fallo

El fallo *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro presenta un valioso campo de análisis para

7 Knobel, Horacio E. “La interacción entre la Ley de Defensa del Consumidor y los regímenes especiales: el caso del transporte aéreo”, *Revista del CEDAE*, Buenos Aires, 2020, p. 45.

8 Bosch, Nicolás Alberto. “Contratación aérea digital y responsabilidad del transportista”, *Anuario de Derecho Aeronáutico y Espacial*, n.º 15, 2022, p. 178

el Derecho del Transporte, en tanto aborda una cuestión contemporánea y compleja: la incidencia del error en la oferta electrónica dentro de un contrato de transporte aéreo internacional. El tribunal, al resolver que la tarifa publicada durante una promoción era producto de un error excusable, concluye que no hubo consentimiento válido y, por tanto, no se configuró la obligación de transporte. Esta fundamentación, aunque jurídicamente plausible, exige una lectura crítica cuando se la traslada al régimen especial del transporte aéreo, en el que la relación entre transportista y pasajero se estructura sobre principios de confianza legítima, seguridad y uniformidad internacional.

El razonamiento judicial parte de los artículos 265 y 266 del Código Civil y Comercial, que distinguen entre error invencible -que anula el acto- y error evitable -que no lo vicia-. La Cámara entendió que la tarifa publicada era manifiestamente irrisoria, y que un usuario razonable habría advertido el error. Sin embargo, la afirmación de “manifiestidad” del error requiere un estándar técnico y probatorio que el fallo no desarrolla con suficiente rigor. En materia de transporte aéreo, donde los precios fluctúan dinámicamente por variables operativas, tecnológicas y de mercado, la determinación de qué constituye un “precio notoriamente erróneo” no puede descansar en una apreciación intuitiva. Habría sido más consistente que el tribunal explicitara los criterios utilizados -por ejemplo, análisis comparativo de tarifas, estructura de costos, antecedentes de promociones o lapsos de corrección-, a fin de garantizar la objetividad de la decisión y su compatibilidad con el principio de seguridad jurídica que rige la contratación aérea.

Desde la perspectiva transportista, el fallo deja abierta una tensión significativa: si la automatización del precio constituye un riesgo asumido por el transportista o, por el contrario, una circunstancia excusable que excluye su responsabilidad. La doctrina más consistente -particularmente Vassallo- sostiene que el deber de seguridad del transportista, núcleo del contrato de transporte de personas, se extiende más allá del traslado físico, abarcando la confianza funcional del usuario en todo el proceso de contratación y prestación del servicio⁹. En esta línea, la comercialización masiva y digital del transporte aéreo impone al transportista la obligación de controlar los sistemas tecnológicos de tarificación que utiliza o contrata. Si el error tarifario proviene de un defecto interno en su sistema o en el de su proveedor, ese riesgo debería considerarse parte inherente de la organización empresarial del transporte. La exoneración automática, bajo la invocación de un error técnico, diluye el principio de confianza del pasajero y debilita el equilibrio estructural del contrato.

El tribunal, sin embargo, opta por una postura de contención, priorizando la previsibilidad operativa del transportista sobre la tutela de la confianza del usuario. Esa opción, si bien comprensible desde la óptica del tráfico económico internacional, puede generar un efecto indeseado: la erosión de la expectativa razonable del pasajero de que los precios publicados por los canales oficiales reflejan ofertas válidas y verificadas. Desde el Derecho del Transporte, la confianza legítima del pasajero constituye una derivación directa de la obligación de seguridad, entendida -como subraya Vassallo- en sentido integral, esto es, como garantía de protección material y simbólica del usuario frente a los riesgos del sistema¹⁰. Una lectura más equilibrada habría exigido distinguir entre errores manifiestamente invencibles -que impiden la formación del contrato- y aquellos atribuibles a fallas controlables del sistema, que deberían generar un deber de reparación o mitigación.

9 Vassallo, Carlos María. *Derechos del usuario del transporte aéreo*. Ediciones DyD, Buenos Aires, 2025, cap. II, p. 87.

10 Vassallo, Carlos María, *ob. cit.*, cap. I, pp. 42–44.

El segundo plano de análisis se vincula con la articulación normativa del fallo. La Cámara aplicó correctamente el Código Aeronáutico y el Convenio de Montreal como marco principal, utilizando la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) solo de modo supletorio, conforme al artículo 63 de dicha ley. Esta elección preserva la jerarquía del régimen especial aeronáutico y respeta el principio de uniformidad del derecho internacional del transporte, conforme al artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional y al principio *pacta sunt servanda* de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (1969). La doctrina ha destacado reiteradamente -Knobel, entre otros- que el Convenio de Montreal constituye un sistema cerrado de responsabilidad que debe prevalecer sobre normas internas cuando regula la misma materia¹¹. El fallo, en este punto, se mantiene fiel a esa estructura, reforzando la coherencia normativa y la seguridad jurídica del transporte aéreo.

No obstante, la incorporación complementaria de la LDC en lo relativo a la información y al trato digno plantea una cuestión interpretativa que la sentencia no agota. Si bien es admisible -e incluso deseable- que las normas de consumo se apliquen como refuerzo de la transparencia y la buena fe en la relación transportista-pasajero, debe evitarse que esa aplicación desplace las limitaciones de responsabilidad previstas por el Convenio de Montreal. Bosch advierte que, en los supuestos de *overbooking*, pérdida o retraso, la coexistencia de ambos regímenes puede generar un “solapamiento correctivo” que tensiona la uniformidad internacional del sistema¹². En el presente caso, la Cámara no incurre en esa confusión, pero deja sin precisar los parámetros para armonizar los remedios -reembolso, voucher o indemnización- cuando concurren los dos regímenes normativos. Esta omisión puede generar incertidumbre futura en la práctica judicial y operativa del transporte.

Un tercer eje de análisis lo constituye el tratamiento de los daños punitivos. La Cámara rechaza su procedencia, en línea con una interpretación restrictiva del artículo 52 bis de la LDC, por considerar que no existió dolo, culpa grave ni abuso sistemático. La decisión resulta doctrinariamente acertada. Como ha sostenido Quiroga Lavié, el daño punitivo debe reservarse a supuestos de gravedad excepcional, donde se verifique una conducta reprochable y reiterada por parte del transportista¹³. Incorporar la multa civil a un régimen de responsabilidad objetiva, como el que rige el transporte aéreo bajo el Convenio de Montreal, implicaría desnaturalizar su estructura indemnizatoria y duplicar los efectos sancionatorios, en perjuicio de la previsibilidad y estabilidad del sistema. La prudencia judicial, en este punto, refuerza la coherencia interna del derecho aeronáutico y evita distorsiones interpretativas que podrían obstaculizar la aplicación uniforme del Convenio a nivel internacional.

Con todo, la sentencia deja planteado un desafío para la doctrina del transporte: cómo compatibilizar la responsabilidad objetiva del transportista —pilar del Convenio de Montreal— con las exigencias contemporáneas de transparencia y corrección en la contratación digital. El rechazo del daño punitivo no debe traducirse en un desincentivo a la adopción de estándares tecnológicos de prevención. Las aerolíneas y agencias deberían establecer protocolos verificables de control de tarifas, mecanismos automáticos de de-

11 Knobel, Horacio E. “Transporte aéreo, relaciones de consumo y prescripción.” *CEDAE*, Buenos Aires, 2020, pp. 14–15.

12 Bosch, Nicolás Alberto. “La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo.” *Repositorio 21*, Buenos Aires, 2021, pp. 10–12.

13 Quiroga Lavié, Hugo. “Daño punitivo y contrato de transporte aéreo.” *Comercio y Justicia*, Córdoba, 2021, p. 3.

tección de errores y procedimientos de notificación inmediata al usuario. La responsabilidad objetiva no se limita al daño físico o al incumplimiento material del transporte: también comprende la obligación de mantener la confianza estructural del sistema de comercialización, en tanto elemento esencial de la seguridad jurídica del transporte aéreo internacional.

En definitiva, el fallo de la Cámara combina prudencia interpretativa con algunas lagunas argumentales. Acierta al preservar la supremacía del régimen especial aeronáutico y al rechazar el uso indiscriminado del daño punitivo, pero incurre en cierta insuficiencia al evaluar la excusabilidad del error y la confianza del pasajero en la oferta digital. Desde el punto de vista del Derecho del Transporte, el desafío consiste en lograr un equilibrio entre previsibilidad operativa y tutela de la confianza legítima, bajo un marco normativo coherente con los principios del Convenio de Montreal. La doctrina deberá seguir profundizando en los límites de la excusabilidad tecnológica y en la responsabilidad del transportista frente a fallas derivadas de sus propios sistemas, para garantizar una interpretación evolutiva y armónica del derecho aeronáutico contemporáneo.

V. Relevancia para la doctrina y la práctica del derecho del transporte aéreo

El fallo *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro proyecta una relevancia particular tanto para la doctrina como para la práctica profesional del Derecho del Transporte, al situarse en la frontera entre la contratación electrónica masiva y el régimen especial del transporte aéreo internacional. Su importancia excede la resolución del caso concreto: constituye un punto de inflexión en la forma en que los tribunales argentinos comienzan a interpretar las obligaciones de los transportistas en entornos digitales, donde la automatización y la inteligencia algorítmica reemplazan progresivamente la voluntad humana directa en la formación del contrato.

Desde la perspectiva doctrinaria, el fallo obliga a repensar la categoría clásica de “error excusable” en un contexto en el que los precios no son determinados por individuos sino por sistemas automatizados de gestión tarifaria. En este sentido, la sentencia abre un debate ineludible sobre los límites de la excusabilidad técnica y la responsabilidad por el control de los algoritmos que intervienen en la fijación de tarifas. La doctrina del transporte, tradicionalmente centrada en la seguridad física y la puntualidad, se ve ahora convocada a incorporar una dimensión tecnológica: la seguridad informacional como componente del deber de diligencia del transportista. Tal como sostiene Bosch, la confiabilidad de los sistemas digitales que median la contratación forma parte del ecosistema operativo del transporte y, por ende, de su régimen de responsabilidad objetiva¹⁴. En este plano, el fallo, aun sin desarrollar una doctrina tecnológica explícita, sienta las bases para una futura línea interpretativa que podría consolidar la noción de “diligencia tecnológica del transportista”, entendida como la obligación de prever, supervisar y corregir los errores que se produzcan en los canales electrónicos de contratación.

En el terreno de la práctica, la sentencia ofrece orientaciones relevantes para la actuación de aerolíneas, agencias de viajes y plataformas de venta digital. Refuerza la necesidad de establecer protocolos internos de detección temprana de errores, mecanismos de auditoría y comunicación inmediata a los usuarios, con el fin de preservar la confianza del pasajero y evitar litigios. La omisión de estas medidas, en futuros casos, podría ser inter-

14 Bosch, Nicolás Alberto. “La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo.” *Repositorio 21*, Buenos Aires, 2021, p. 11.

pretada por los tribunales como negligencia en el control de los sistemas de tarificación, generando responsabilidad contractual incluso ante errores no dolosos. En consecuencia, el fallo introduce una pauta de prudencia operativa que, si bien no impone nuevas obligaciones legales, redefine el estándar de diligencia esperable en la industria aérea.

Desde el punto de vista de la interpretación judicial, la decisión contribuye a reafirmar un equilibrio saludable entre la especialidad del régimen aeronáutico y la tutela del consumidor. Como señala Knobel, el artículo 63 de la Ley de Defensa del Consumidor no sustituye el régimen del transporte, sino que lo complementa en aquellos aspectos en que resulta compatible¹⁵. En ese sentido, el fallo se inscribe en una línea jurisprudencial que reconoce la aplicación concurrente de ambos sistemas sin desnaturalizar la estructura del Convenio de Montreal. Esta integración prudente preserva la uniformidad internacional del derecho aeronáutico -valor esencial del sistema- y evita el riesgo de “nacionalizar” en exceso la regulación de una actividad esencialmente transfronteriza.

En cuanto a su proyección internacional, la sentencia contribuye indirectamente a fortalecer la recepción del Convenio de Montreal en el derecho argentino. Al priorizar el régimen uniforme sobre las normas internas de consumo, la Cámara refuerza la coherencia del sistema argentino con el marco jurídico global y evita interpretaciones disonantes que podrían afectar la previsibilidad del tráfico aéreo. Este aspecto reviste especial importancia si se considera la cláusula de supremacía de los tratados internacionales incorporada al artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, que impone a los tribunales locales la obligación de garantizar una interpretación conforme a los compromisos asumidos por el Estado argentino.

Por último, el fallo tiene un efecto pedagógico sobre la práctica forense y regulatoria: demuestra que los conflictos generados por la automatización de la oferta y la comercialización digital del transporte no requieren una ruptura con el régimen tradicional, sino su actualización interpretativa. El Derecho del Transporte, en su versión contemporánea, debe ser capaz de responder a los desafíos de la digitalización sin perder su coherencia estructural. En este sentido, la decisión judicial analizada se convierte en un precedente útil para consolidar una doctrina nacional que combine la previsibilidad operativa del transportista con la tutela efectiva del usuario, dentro del marco uniforme y equilibrado del Convenio de Montreal.

VI. Conclusiones

El fallo *Gómez c/ United Airlines Inc.* y otro representa un precedente de transición dentro del Derecho del Transporte Aéreo contemporáneo, en tanto enfrenta la colisión entre una figura clásica -el error en la oferta- y los desafíos tecnológicos de la contratación automatizada. Su valor doctrinario radica en haber abordado este problema desde el régimen especial del transporte aéreo, reafirmando la supremacía del Convenio de Montreal y la coherencia del sistema jurídico aeronáutico frente a la creciente expansión del Derecho del Consumo en la esfera de los servicios digitales.

Desde un punto de vista técnico, la sentencia acierta al preservar la jerarquía normativa del régimen aeronáutico internacional y a mantener su articulación armónica con la Ley de Defensa del Consumidor. La aplicación supletoria del artículo 63 de esta última, sin

15 Knobel, Horacio E. “Transporte aéreo, relaciones de consumo y prescripción.” *CEDAE*, Buenos Aires, 2020, pp. 13–15.

desnaturalizar la estructura de responsabilidad del Convenio de Montreal, refuerza la previsibilidad y la seguridad jurídica del transporte aéreo, pilares esenciales del comercio y la navegación internacionales. Tal como señala Vassallo, el equilibrio del sistema aeronáutico reside precisamente en su uniformidad: en la posibilidad de que un mismo conjunto de reglas se aplique, con certeza y coherencia, a todos los operadores que participan en el tráfico global¹⁶. En esa línea, el fallo reafirma la necesidad de que los jueces locales interpreten las controversias en materia de transporte aéreo con deferencia hacia los estándares internacionales, garantizando la continuidad y la estabilidad del régimen.

No obstante, el caso también expone ciertas limitaciones metodológicas que merecen una reflexión crítica. La calificación del error como “manifiesto” se basó en criterios insuficientemente explicitados, lo que debilita la solidez probatoria del razonamiento. Una sentencia de esta naturaleza habría ganado densidad argumental si hubiese establecido parámetros técnicos verificables para determinar cuándo un error en la tarificación puede considerarse excusable. La doctrina del transporte enfrenta aquí un desafío epistemológico: incorporar herramientas de análisis tecnológico y de auditoría digital al examen de la diligencia profesional del transportista. El contrato de transporte, históricamente centrado en la obligación de resultado físico -el traslado seguro y puntual-, debe hoy integrar también una obligación de resultado informacional: la garantía de que las condiciones electrónicas de la oferta sean confiables, verificables y comunicadas con transparencia.

Desde la perspectiva del usuario, el fallo plantea un dilema ético y jurídico relevante: cómo proteger la confianza legítima del pasajero sin poner en riesgo la sostenibilidad del sistema. En este sentido, la sentencia opta por una postura equilibrada, aunque conservadora: evita imponer el cumplimiento forzado del contrato -lo que podría haber generado un efecto expansivo difícil de contener-, pero deja abierta la posibilidad de futuras responsabilidades mitigadas cuando el error provenga de deficiencias de control interno. Esta prudencia judicial resulta coherente con el principio de proporcionalidad que subyace al Derecho del Transporte internacional, donde la protección del pasajero y la previsibilidad del transportista son valores complementarios, no antagónicos.

En materia de daños, el rechazo del daño punitivo se ajusta a la doctrina consolidada, que lo reserva para supuestos de dolo o abuso sistemático. Siguiendo la posición de Quiroga Lavié, la incorporación de sanciones punitivas en un régimen de responsabilidad objetiva, como el del transporte aéreo, produciría una distorsión incompatible con su finalidad compensatoria¹⁷. La decisión de la Cámara, al denegar la multa civil, preserva la coherencia del sistema y evita un doble castigo que podría afectar la uniformidad interpretativa del Convenio de Montreal. Sin embargo, esta negativa no exime a las aerolíneas de adoptar mecanismos preventivos y correctivos más robustos. El Derecho del Transporte no se agota en la indemnización posterior: incluye también la prevención del daño y la preservación de la confianza como componentes de la diligencia profesional.

En términos prospectivos, el caso invita a repensar la doctrina del transporte aéreo desde una clave de modernización tecnológica. La creciente digitalización de los procesos de reserva y emisión de pasajes impone a los operadores una nueva forma de respon-

16 Vassallo, Carlos María. *Derechos del usuario del transporte aéreo*. Ediciones DyD, Buenos Aires, 2025, cap. II, p. 112.

17 Quiroga Lavié, Hugo. “Daño punitivo y contrato de transporte aéreo.” *Comercio y Justicia*, Córdoba, 2021, p. 3.

sabilidad: la de garantizar la fiabilidad técnica de los sistemas que utilizan para generar, publicar y gestionar sus ofertas. En este sentido, la jurisprudencia debería avanzar hacia la formulación de un estándar mínimo de diligencia tecnológica, que determine cuándo un error puede considerarse excusable y cuándo constituye una omisión en el deber de control. Tal evolución interpretativa consolidaría la coherencia del sistema y permitiría responder a los nuevos riesgos sin alterar la estructura clásica del contrato.

Finalmente, desde una mirada más amplia, el fallo se inscribe en una tendencia internacional hacia la armonización tecnológica del derecho aeronáutico. La uniformidad del Convenio de Montreal no puede sostenerse sin un diálogo constante entre jurisdicciones y organismos especializados, como la OACI, orientado a establecer principios comunes sobre la contratación digital y la automatización tarifaria. El desafío para la doctrina argentina es participar activamente en ese proceso, aportando criterios que integren la tradición del Derecho del Transporte con las exigencias contemporáneas de la economía digital.

En suma, *Gómez c/ United Airlines* no revoluciona el Derecho del Transporte Aéreo, pero lo interpela en su esencia. Reafirma su coherencia estructural y lo obliga, al mismo tiempo, a evolucionar. La doctrina especializada tiene ahora la tarea de construir un nuevo paradigma interpretativo que preserve la seguridad jurídica y la confianza del pasajero, extendiendo el principio de seguridad del vuelo a la esfera de la contratación electrónica. Así, la sentencia deja una enseñanza decisiva: en la era digital, la verdadera obligación de resultado del transportista no es solo llevar al pasajero a destino, sino garantizar la fiabilidad integral del sistema que hace posible su viaje¹⁸.

Referencias Bibliográficas

- Bosch, N. A. (2016). La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo. *Repositorio 21*, 1–15. Buenos Aires, Argentina.
- Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (1999). *Convenio de Montreal*, Ley 26.451. Boletín Oficial de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Código Aeronáutico de la Nación Argentina, Ley 17.285. Boletín Oficial de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Kiper, C. M. (2022). El contrato de transporte aéreo y la era digital: emisión electrónica y deberes de información [Informe]. *La Ley Online*. Cita Online: AR/DOC/2345/2022.
- Knobel, H. E. (2016). Transporte aéreo, relaciones de consumo y prescripción. *Revista del Centro de Derecho Aeronáutico y Espacial (CEDAE)*, 45–62. Buenos Aires, Argentina.
- Quiroga Lavié, H. (2024). Daño punitivo y contrato de transporte aéreo. *Comercio y Justicia*, Córdoba, Argentina.
- Vassallo, C. M. (2025). *Derechos del usuario del transporte aéreo*. Ediciones DyD. Buenos Aires, Argentina.
- Varosavia. (1929). Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, Ratificado por la República Argentina mediante Decreto-Ley 14.111/57. *Boletín Oficial de la República Argentina*. Buenos Aires, Argentina.

18 Bosch, Nicolás Alberto. “La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo.” *Repositorio 21*, Buenos Aires, 2021, pp. 10–11.

Fallo

Fallo: Voces: DAÑOS Y PERJUICIOS - TRANSPORTE DE PASAJEROS - AERONAVEGACIÓN - DAÑO MORAL - DAÑO PUNITIVO - OBLIGACIONES DE MEDIO Y DE RESULTADO - CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACION

Partes: Gómez Diego Agustín c/ United Airlines Inc. y otro | ordinario

Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

Sala/Juzgado: A

Fecha: 7-may-2025

Cita: MJ-JU-M-155962-AR | MJJ155962

Producto: SOC,MJ

Los efectos propios del contrato de transporte aéreo son obligaciones de resultado, excepto en caso de retraso en donde la obligación se considera de medio.

Sumario:

1.-El juez no tiene la obligación de ponderar todas las pruebas colectadas en la causa, sino sólo aquéllas que juzgue, según su criterio, pertinente y conducentes para resolver el caso. Asimismo, tampoco tiene el deber de tratar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquéllas que estimen que posean relevancia para sustentar sus conclusiones.

2.-El contrato de transporte aéreo es aquél por el cual una persona se compromete a transportar por vía aérea, de un lugar a otro, a otra persona y su equipaje o mercancías. Tal conceptualización permite detectar rápidamente los elementos fundamentales que integran esta noción: el primero y más característico es la prestación del transportista, quien, para que exista contrato de transporte, debe imprescindiblemente obligarse a trasladar personas o cosas de un lugar a otro y a su vez, existe como contrapartida, una obligación recíproca del otro contratante, cual es, el compromiso de pagar un precio por el traslado.

3.-La gran mayoría de los contratos de transporte aéreo se celebran por adhesión, lo cual es particularmente relevante en las líneas regulares internacionales, que se ajustan a las condiciones generales elaboradas por IATA, sin embargo, ello no suele afectar en absoluto la vigencia del principio de la autonomía de la voluntad ni, por lo tanto, la libertad contractual de las partes, sino que sujeta la formulación del consentimiento a un proceso especial, utilizado en vastos sectores de la actividad comercial contemporánea, que está sometida a una regulación propia tendiente a evitar que el mayor poder de negociación de una de las partes pueda dejar a la otra en tal situación de inferioridad, que comprometa la vigencia de los principios fundamentales del derecho de los contratos.

4.-A los elementos fundamentales del contrato de transporte aéreo, que coinciden con otros tantos del contrato de transporte en general, deben agregarse los específicos de la especie que analizamos, es decir, que el traslado convenido debe efectuarse en aeronave y por vía aérea, entre el punto de partida y destino de la operación.

5.-En materia de contrato de transporte aéreo, existe un contrato único, con un solo lugar de celebración, del cual nace a cargo de ambas partes un conjunto de obligaciones y entre éstas, las del transportista, quien debe efectuar el traslado, en los respectivos lugares de cumplimiento, pero siempre sobre la base de una sola fuente, el contrato de transporte aéreo celebrado inicialmente.

6.-El contrato de transporte aéreo es un consensual, bilateral, oneroso, formal y comercial y, por su esencia jurídica, se trata de un contrato típico nominado, que aparece como

una variedad de la locación de obra, en que el locador es el transportista y el opus consiste en el traslado a destino de las personas o cosas transportadas, resultado que tiene como contraprestación el pago del precio por el otro contratante y que provee a la figura de su elemento más definitorio, contando con una estructura legal ordenada, para el ámbito internacional, por el Convenio de Varsovia de 1929, los Protocolos de la Haya y de Montreal, vigentes entre los Estados involucrados.

7.-Los efectos propios del contrato de transporte aéreo son obligaciones de resultado, excepto en caso de retraso en donde la obligación asumida se considera de medio, atento a la causal de exoneración total considerada válida para este supuesto, esto es, la prueba de la debida diligencia.

8.-El transportador o porteador es el sujeto activo en la ejecución del contrato y de quien se puede decir, como nota distintiva, que es quien contrae la obligación de trasladar a las personas o a las cosas, lo cual implica admitir que tiene ese papel quien contrata el transporte, más bien que quien lo lleva a cabo, dicho esto sin perjuicio de lo establecido en materia de responsabilidad de los transportadores no contractuales por el Convenio de Guadalajara y las leyes inspiradas en sus disposiciones. Debe repararse en que el transportista no necesita forzosamente comprometerse a llevar a cabo el transporte por sus propios medios, sino que es suficiente la asunción de la obligación de proveerlo o hacerlo proveer por otra persona idónea para tal fin.

9.-El Convenio de Varsovia es una convención internacional que regula el tráfico aéreo, suscripta en Varsovia en 1929 y modificada en 1955 en La Haya y en 1975 en Montreal. En particular, La Convención de Varsovia ordena a las compañías emitir tickets para los pasajeros y resguardos de equipaje para el equipaje facturado, limitando también la responsabilidad de las compañías por daños personales. Después de 1999, la Convención de Montreal o Convenio de Montreal ha sustituido ampliamente a la Convención de Varsovia.

10.-En su art. 19, la Convención de Varsovia establecía que el porteador es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajeros, mercancías o equipajes. Por su parte, el inc. 1° del art. 20 contemplaba la eximición de responsabilidad del porteador si prueba que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas, mientras que el art. 22 limitaba a ciento veinticinco mil francos la responsabilidad del porteador, con relación a cada viajero en el transporte de personas.

11.-El Convenio de Montreal entró en vigencia el 4.11.2003 y reemplazó, para los Estados parte, al denominado Sistema de Varsovia, imponiendo también en cabeza del transportista la responsabilidad por daños ocasionados por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga (art. 19) y ello, cuando no demuestre que él y sus dependientes o agentes hayan adoptado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y otros, adoptar dichas medidas. De su lado, el art. 20 contempla la exoneración total o parcial del transportista, si aquél... prueba que la negligencia u otra acción indebida de la persona que pide la indemnización, o la persona de la que proviene su derecho, causó el daño o contribuyó a él... .

12.-La Ley N° 24.240, conocida como Ley de Defensa del Consumidor (LDC), es una ley general, de fuente interna, toda vez que regula, en ese carácter, a todas las relaciones contractuales -con prescindencia de la materia de que se traten- que resulten susceptibles de encuadramiento dentro de las relaciones de consumo como categoría general, en la que se subsumen los contratos como una institución particular.

13.-El Convenio de Montreal de 1999 que regula de manera específica la actividad aeronáutica prevalece sobre las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor

que regula, en el ámbito interno, las relaciones de consumo de manera genérica y que, estrictamente, resultarán de aplicación cuando el derecho interno argentino resulte aplicable al caso, según las fuentes de derecho internacional privado que lo rijan. No obstante ello, cabe señalar que la Ley de Defensa del Consumidor recoge reglas protectorias y correctoras, inspiradas en principios de orden público de nuestro ordenamiento que vienen a integrar el ámbito de la protección del consumidor también en el ámbito del Derecho Internacional Privado.

14.-El derecho del consumidor atraviesa transversalmente toda la materia del derecho privado y, como surge del art. 42 de la CN., el consumidor y/o usuario es protegido en sus derechos patrimoniales, y la Ley N° 24.240 asume ese enfoque cuando le reconoce una serie de acciones que aquél puede ejercitar a fin de mantener incólumes sus derechos frente al proveedor. La normativa consumerista contiene un esquema de responsabilidad civil propio que prevalece sobre el previsto en el derecho común, aunque no excluye su aplicación y, en diversos aspectos, se complementa con él.

15.-El estatuto del consumidor es un sistema, en cuanto conforma un todo ordenado e interrelacionado, para la realización de un determinado objeto: la justicia correctiva a favor del consumidor.

16.-De las normas protectoras en materia de defensa del consumidor y de las leyes de defensa de la competencia (leyes N° 22.262 y N° 25.156 de defensa de la competencia, ley N° 22.802 de lealtad comercial, ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor), pueden inferirse los principios generales de orden público que permiten construir las pautas aplicables en las relaciones de consumo que, en esa medida, de corresponder, integrarían el orden aplicable al caso.

17.-No es viable exigir al consumidor una conducta más sagaz que la desplegada por la agencia de viajes, dada la experiencia y profesionalidad que es esperable de parte de ésta por su condición de comerciante con especialización en el tema. Frente a ello, no resulta razonable sostener que el consumidor pudo advertir que el bajo precio de los pasajes respondió a un error de la empresa al confundir el tipo de cambio o signo monetario, ergo, no es posible concluir que aconteció el requisito de la reconocibilidad exigido por el CCivCom. 266.

18.-El resarcimiento del daño moral en materia contractual -como en principio lo es el de la especie debe ser apreciado con criterio restrictivo, teniendo en cuenta que no se trata de una reparación automática tendiente a resarcir las desilusiones, incertidumbres y disgustos que toda inexecución contractual trae aparejados, sino solamente determinados padecimientos espirituales que, de acuerdo con la naturaleza del hecho generador de responsabilidad y circunstancias del caso, así lo hagan menester.

19.-Para que resulte procedente la reparación moral, es necesario considerar la repercusión que la acción dañosa provoca en la persona afectada. Las molestias, así como los reclamos extrajudiciales o la necesidad de accionar judicialmente para obtener el reconocimiento de su derecho indemnizatorio, no constituyen daño moral: para que así sea, es menester alegar y probar -razonablemente- la modificación ndisvaliosa del espíritu, de querer o sentir del supuesto damnificado para, así, admitir tal rubro indemnizatorio

20.-El agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas: entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, aunque no cualquier inquietud o perturbación del ánimo derivados de la privación de bienes materiales son suficientes para justificarlo.

21.-No debe existir necesaria vinculación proporcional entre el eventual daño moral y el perjuicio que pudiere afectar la persona de la víctima, pudiendo la indemnización variar

en razón de las circunstancias de cada caso.

22.-El daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos y su reparación tiene un carácter resarcitorio y no, meramente sancionatorio o ejemplar, en tanto de lo que se trata de lograr a través de la indemnización, es una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del agravio moral sufrido.

23.-La reparación del agravio moral, derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio del juez, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe conceder con cierta estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta y en esta línea de ideas pues, el peticionante, además de probar la existencia del agravio, debe probar, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, que se configuran las pautas de valoración necesarias para permitir al juzgador proceder a su determinación. De otra manera, nuevamente, la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante.

24.-A diferencia de lo que sucede con otros rubros indemnizatorios, la acreditación del daño moral no requiere, necesariamente, de elementos que objetiven, mediante pericias médicas o psicológicas, la existencia de un perjuicio físico o psiquiátrico; sin embargo, deben existir indicios que funden la pretensión con una vinculación causal suficiente.

25.-En el ámbito de los contratos de servicios turísticos la cuestión espiritual adquiere particular significación pues los incumplimientos en los que pueden incurrir las aerolíneas importan la afección del interés extrapatrimonial del consumidor connatural con el contrato de viaje. En efecto, ya sea que el viaje se realice por motivos vacacionales, recreativos, deportivos o culturales, existen en el consumidor expectativas de disfrute, cuya frustración, a causa de las prestaciones incumplidas o defectuosamente cumplidas, deberán ser reparadas en calidad de daño extrapatrimonial. En este marco, no resulta difícil representarse el grado de incertidumbre e impotencia y el sentimiento de frustración que debió provocarle al actor el hecho de haberse anoticiado de la cancelación unilateral de la compra de los pasajes.

26.-Procede la reparación del daño moral cuando las vicisitudes que debió afrontar el actor como consecuencia del incumplimiento de los deberes a cargo de la parte demandada, debieron ocasionarles una afectación del espíritu suficiente para ser resarcida. Sobre esa base, atendiendo a las circunstancias del caso y la naturaleza de la cuestión involucrada, recurriendo al criterio de estimación prudencial que debe orientar la labor de los magistrados -art. 165 CPCCN-, se juzga razonable para enjugar el daño moral la suma fijada por la Jueza de primera instancia respecto a este ítem.

27.-El daño punitivo ha sido definido como la suma de dinero que los tribunales mandan pagar a las víctimas de ciertos ilícitos, que se agregan a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado y que está destinada a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro.

28.-El daño punitivo participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores en los que se condena en calidad de daños y perjuicios y se encuentra destinada, en nuestra regulación, en principio, al propio damnificado. Esta pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también, al castigo y al desbaratamiento, a futuro, de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados.

29.-El instituto del daño punitivo cumple una tríada de funciones, a saber: a) sancionar al causante de un daño inadmisibles; b) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; y c) prevenir o evitar el acaecimiento de hechos

lesivos similares, al que mereciera la punición.

30.-El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor establece que al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Se dispone también que cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inc. b) de esta ley

31.-Si bien para la procedencia del daño punitivo la literalidad de la norma solo parecería exigir el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales, y así ha sido entendido en algunos precedentes que estiman que lo único que se requiere es la existencia de dicho incumplimiento, lo cierto es que tal postura no puede ser compartida, a poco que se repare en que tan ligera apreciación resulta contraria a la propia esencia del instituto que se recoge y debe entenderse que deviene contraria al espíritu de la norma.

32.-El consenso dominante sobre el daño punitivo, tanto en el derecho comparado como en nuestra doctrina, es que las indemnizaciones o daños punitivos, únicamente proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o, por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito o, en ciertos casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva.

33.-El resarcimiento por daño punitivo no resultaría aplicable en cuestiones vinculadas con incumplimientos contractuales, aunque, en general, se admite su procedencia excepcional cuando la conducta de la parte que provoca la ruptura contractual va más allá y es acompañada por otro agravio moral.

34.-No procede la aplicación del daño punitivo cuando, si bien existió un incumplimiento de parte de la accionada, no se advierte que ésta hubiera actuado con dolo o culpa grave, ni tampoco fue acreditado que la conducta incumplidora de la demandada fuese generalizada y/o reiterativa, ni se aprecia que aquella tuviera la intención de enriquecerse indebidamente.

35.-En nuestro sistema procesal, los gastos del juicio deben ser satisfechos -como regla- por la parte que ha resultado vencida en aquél y ello es así, en la medida que las costas son en nuestro régimen procesal corolario del vencimiento (arts. 68 , 69 y 558 CPCCN.) y se imponen, no como una sanción, sino como resarcimiento de los gastos provocados por el litigio, gastos que deben ser reembolsados por el vencido.

36.-Si bien la regla general es que las costas del proceso se imponen a la parte vencida, la ley también faculta al Juez a eximirla, en todo o en parte, siempre que encuentre mérito para ello (arts. 68 y ss), sin embargo, la imposición de las costas en el orden causado o su eximición -en su caso- sólo procede en los casos en que por la naturaleza de la acción deducida, la forma como se trabó la litis, su resultado o en atención a la conducta de las partes su regulación requiere un apartamiento de la regla general. N.R.: Sumarios elaborados por Ricardo A. Nissen.

En Buenos Aires, a los 7 días del mes de mayo de dos mil veinticinco, se reúnen los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, con la asistencia del Señor Prosecretario "Ad-Hoc", para entender en los autos caratulados "GOMEZ DIEGO AGUSTIN C/ UNITED AIRLINES INC. Y OTRO S/ ORDINARIO"(Expediente N° 28429/2019), originarios del Juzgado del Fuero N° 9, Secretaría N° 18, en los cuales, como consecuencia del sorteo practicado

de acuerdo con lo establecido por el art. 268 del CPCCN, resultó que los Sres. Jueces de esta Sala deben votar en el siguiente orden: Vocalía N° 1, Vocalía N° 3 y Vocalía N° 2. Sólo intervienen en este Acuerdo el Dr. Héctor Osvaldo Chómer (Vocalía N° 1) y el Dr. Alfredo Arturo Kölliker Frers (Vocalía N° 2) por hallarse vacante el restante cargo de Juez de esta Sala (art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional).

Estudiados los autos se planteó la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara, Dr. Héctor Osvaldo Chómer dijo:

I. Los hechos del caso.

1.) Diego Agustín Gómez inició demanda en fecha 31/10/19 contra United Airlines INC. y Buen Volar S.A., a fin de que se las condene a activar cierta reserva que fuera cancelada unilateral y arbitrariamente para un viaje de ida y vuelta de Santiago de Chile a Sídney, Australia o en su caso al pago del costo promedio de un pasaje en avión por igual trayecto en clase económica, con más un nresarcimiento en concepto de daño moral por \$30.000, daño punitivo y/o lo que "en más o en menos" resulte de la prueba a producirse, sus intereses y las costas del proceso.

Previo a adentrarse en el relato de los hechos, planteó la aplicabilidad de la ley 24.240 en virtud de la supletoriedad prevista por el art. 63 de esa normativa y las previsiones del CNCyCN. Destacó que la cuestión en análisis versaba sobre publicidad engañosa, falta de información y trato digno.

Explicó, luego, que en el marco del Travel Sale, acción de marketing organizada anualmente por la nFederación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo con el objeto de ofrecer servicios turísticos a precios promocionales, United Airlines publicó con fecha 26/03/18 en su sitio web nciertos vuelos con origen en Santiago de Chile y destino Sídney por un precio aproximado de \$4.000 y que en forma paralela, distintas agencias de viajes y empresas suscriptas al Travel Sale publicaron los referidos vuelos a precios similares.

Frente a ello, sostuvo haber adquirido a través del sitio web de la agencia Travelgenio dos pasajes a nombre de Diego Agustín Gómez y Natalia Aldana Puricelli para volar por United Airlines en enero 2019 desde Santiago de Chile a Sídney, los cuales abonó con tarjeta de crédito visa por un total de \$8.008,74, habiéndose emitido los tickets Nro. 016-5332008961, 0165332008962, 0165332008963 y 0165332008964 bajo código de reserva Nro. OTXM71.

Expuso que, no obstante, con fecha 29/03/18, recibió una comunicación de Travelgenio por medio de la cual le informaban que la aerolínea había decidido de manera unilateral cancelar la reserva realizada npor haber existido un error en la oferta de tarifas para los vuelos y ofrecía el reembolso de la totalidad de las sumas abonadas.

Recordó que la codemandada United Airlines emitió un comunicado en el que daba cuenta que las tarifas promocionales fueron efectivamente publicadas por la empresa, quien aceptó responsabilidad por haberlas divulgado de manera errónea, disponiendo la cancelación y el reembolso del dinero, aunque sin especificar plazos ni alternativa de viaje.

Refirió que los vuelos ofertados incluían ciertos factores de dificultosa logística e incomodidad debida a que duraban 45hs. por incluir diversas escalas de unas 15hs., además de que los pasajeros debían trasladarse por sus propios medios a Santiago de Chile y contar con visa para ingresar a Estados nUnidos.

Consideró que, entonces, no podía considerarse que el precio resultase irrisorio, teniendo en cuenta el contexto del travel sale. Reclamó, por todo ello, el cumplimiento de la oferta

realizada por medios electrónicos al precio ofertado.

Ofreció prueba.

2.) Buen Volar S.A. compareció en fecha 06/12/19 y opuso excepción de falta de acción y legitimación pasiva con fundamento en que el actor había confundido el servicio brindado por Turismocity con el que puede dar una agencia de publicidad.

Indicó que la plataforma Turismocity operaba como un simple motor de búsqueda online de vuelos y paquetes económicos que permitía a los interesados comparar estadísticamente el precio de las distintas agencias de turismo en el mercado y contactarse directamente con ellas a través del link de enlace correspondiente.

Especificó que son las agencias de turismo las que operaban directamente con las líneas aéreas, cobrando una comisión por el servicio de venta brindado.

Indicó que al ingresar al sitio web el usuario podía completar sus datos y parámetros de búsqueda que le interesaban a fin de recibir promociones futuras o bien prescindir de dicho servicio y continuar navegando en el sitio. Manifestó que el actor y la agencia se vincularon de manera independiente y por fuera de la plataforma digital de Turismocity, la cual mantenía una posición neutral con respecto a las operaciones concretadas entre las partes y de ningún modo actuaba como una agencia de publicidad.

Consideró, por ello, que no resultaba aplicable la responsabilidad solidaria prevista en el art.40 de la ley 24.240 y, a todo evento, aseguró haber obrado de manera diligente, al haber advertido vía mail a sus usuarios la situación informada por United Airlines que era de público conocimiento.

Destacó que el propio Gómez manifestó haber adquirido los pasajes por intermedio de la agencia Travelgenio y que con posterioridad a ello la aerolínea habría emitido un comunicado en el que asumía su responsabilidad en los hechos.

Aseveró que, en base a lo expuesto, no resultaba responsable por los hechos reclamados, por lo que requirió la desestimación de la demanda y la aplicación de la multa por temeridad y malicia contemplada en el Cpr. 45. Para finalizar, impugnó la totalidad de los rubros reclamados y ofreció prueba.

3.) United Airlines INC. contestó demanda en fecha 09/12/19, solicitando su rechazo, con costas. Explicó primeramente que su compañía, de origen estadounidense, se dedicaba al traslado de pasajeros y que, al igual que muchas compañías de aeronavegación comercial, los analistas de precios gestionaban las tarifas para las distintas rutas y luego las publican a través de múltiples canales, utilizando el sistema de proveedores llamado "Sabre Air Price" (SABRE).

Respecto al puntual reclamo de autos, señaló que con fecha 26/03/18 un analista de precios de su empresa buscó igualar la tarifa publicada por la aerolínea Qantas para la ruta SCL-SYD que era US\$1.175 a US\$5.581 -equivalente a \$23.617 y \$112.178- pero que al cargar la tarifa al SABRE en lugar de utilizar la moneda dólar estadounidense se empleó peso chileno y de esa manera, en razón al tipo de cambio vigente entre ambas monedas (US\$1 =CH\$ 600) una tarifa que debió figurar como US\$3.600, apareció publicada a US\$6 más impuestos y tasas, al convertirse los CH\$3.600 a dólares estadounidense.

Sostuvo que las tarifas erróneas resultaron un 99,8% inferior a la tarifa promedio de ida y vuelta cobrada históricamente para la misma ruta por su parte y otras tantas aerolíneas y no llegaron a superar los U\$S10 -equivalentes a \$204,50 por un itinerario de vuelo de 21.320 km, suma que ni siquiera alcanzaba para solventar el recorrido de un micro de larga distancia entre Buenos Aires y Rosario.

Destacó que el error fue advertido a los 45 minutos y corregido a las 2 horas y que no pudo esperarse una solución en un tiempo menor dada la escala global de la operatoria que, además, era realizada en forma online.

Manifestó que la noticia del irreal e irrisorio precio fue rápidamente circulada a través de las redes sociales, motores de búsqueda y otros medios de comunicación, de manera que gran cantidad de gente logró solicitar la reserva de un pasaje, pero al tratarse de un claro y evidente error que no debería generarle una obligación de cumplimiento procedió a cancelar la totalidad de las reservas y restituir los montos abonados.

Afirmó haber adoptado la totalidad de las medidas que se encontraban a su disposición para mitigar los efectos de la publicación de la tarifa errónea según prácticas regulatorias de su propia autoridad aeronáutica.

Adujo haber informado al DOT la tarifa erróneamente cargada y a la totalidad de los usuarios que adquirieron dichos pasajes mediante el envío de correo electrónico el día 27/03/18 y que por ser claro y evidente el error la casi totalidad de ellos aceptó la cancelación.

Cuestionó el importe reclamado en concepto de daño directo que resultaba de una ecuación realizada sin ningún tipo de fundamento o sustento lógico.

Consideró, además, que no resultan aplicables las normas de la Ley de Defensa del Consumidor en razón de lo dispuesto por el art. 63 del referido ordenamiento y alegó que el actor siempre supo que el precio abonado por la reserva era evidentemente erróneo. Invocó la aplicación de los arts. 6, ap. b), 8 y 13 de la Resolución Nro.1532/1998 del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, en cuanto preveían la facultad de la aerolínea de negar el transporte para los casos en que no se hubiera cobrado la tarifa aplicable ni se hubiera abonado la diferencia entre lo realmente pagado y la tarifa real.

Manifestó que la tarifa irreal e inverosímil que Gómez pretendía hacer valer por la reserva realizada no podría constituir una oferta válida en los términos del art.7 LDC ya que, según art. 972 CCCN, una oferta debía consistir en una declaración de voluntad seria, lo cual no se configuraba en el caso cuando la irrisoria tarifa exhibida presentaba un descuento del 99,8%, que sólo podría ser considerado como un error manifiesto y evidente en los términos del art. 265 CCCN.

Expuso que lo ocurrido se trató de un error obstativo que consistía en la desarmonía entre la declaración de voluntad y la voluntad misma, en tanto no había voluntad de publicar una tarifa muy por debajo de la tarifa real, error que además calificó como esencial y reconocible que, como vicio de la voluntad, tornaba inválida la oferta publicada. Concluyó que no existía en este caso conducta antijurídica de su parte. Insistió en que en supuesto de prosperar la pretensión se estaría convalidando un enriquecimiento sin causa.

Impugnó la totalidad de los daños reclamados y ofreció prueba.

4.) Abierta la causa a prueba, se produjo la que surge de la certificación de fecha 06/06/23. Clausurado el período probatorio, todas las partes ejercieron la facultad prevista por el art. 482 del Código Procesal.

II. La sentencia apelada.

En el fallo apelado -dictado con fecha 10/06/24-, la Magistrada de grado resolvió a) hacer lugar parcialmente a la demanda y condenar a United Airlines INC. a abonar al actor la suma a liquidarse en la etapa de ejecución de sentencia, con más la suma de \$30.000 en concepto de daño moral y sus intereses, imponiendo las costas a la vencida, b) admitir la defensa de falta de legitimación opuesta por Buen Volar y desestimar la acción deducida en su contra, con costas en el orden causado y c) rechazar el acuse de temeridad y malicia introducido por Buen Volar.

Para así decidir, la a quo comenzó señalando que no existía controversia en punto a que el día 26/03/18 Gomez adquirió a través de la agencia Tavelgenio dos pasajes ofrecidos por United Airlines Inc. ida y vuelta desde Santiago de Chile (Chile) hasta Sidney (Australia)

con partida el día 08/01/19 y retorno el día 29/01/19 por la suma total de \$8.008,74 y que la aerolínea emitió los tickets correspondientes bajo Nro. 016-5332008961, 0165332008962, 0165332008963 y 0165332008964.

Agregó que tampoco era materia de discusión que el día 29/03/19 la aerolínea emitió un comunicado informando la cancelación de las reservas y el reembolso de lo abonado debido a un error en la tarifa, extremo cuestionado por el pretensor quien le imputaba a la demandada haber incumplido el contrato y vulnerado las disposiciones contenidas en los arts. 7 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

En ese contexto, recordó que United Airlines sostuvo que medió un error de hecho esencial en el precio del servicio, obstativo y además reconocible por el consumidor, que vició su voluntad y tornó inválida la oferta publicada conforme lo previsto por los arts. 265, 266 y 972 del Código Civil y Comercial de la Nación; y que a fin de otorgar andamiaje probatorio a su argumento defensivo, aportó el día 09/12/19 nla declaración jurada de un director ejecutivo de la empresa, prestada ante una notaria en los Estados Unidos de Norteamérica, en relato coincidente con el formulado al contestar la demanda. Indicó la sentenciante que del referido documento se desprendía que el día 26/03/18 uno de sus analistas de precios pretendiendo igualar una oferta de la aerolínea Qantas para la ruta SCL-SYD, cargó importes en el sistema SABRE utilizando una paridad de cambio con una moneda incorrecta, lo que habría derivado en la publicación de tarifas entre U\$1,95 y U\$9,26, que resultaban 1/600 más bajas que las que la empresa pretendía ofrecer y a su vez 99,8% inferiores a la tarifa promedio ida y vuelta que esa aerolínea y otras similares habían cobrado históricamente para la ruta en cuestión.

Manifestó que ello aparecía corroborado con el informe elaborado por la empresa AirlineTariff Publishing encargada de la publicación y difusión Company de las tarifas aéreas en el mundo, donde brindó un detalle de las tarifas cobradas usualmente por las aerolíneas para el tramo Santiago-Sidney ida y vuelta y expuso que la más baja para ese recorrido ascendió a U\$654 publicada por Latam el día 30/03/18, que la más económica publicada por la demandada el día 26/03/18 fue de U\$1,94 y que esta tarifa fue ".más de un 99% inferior a la más baja que jamás Unites Airlines Inc.había publicado en el mercado (U\$2.619).".

Destacó que la prueba informativa dirigida a Latam evidenciaba que las tarifas para un viaje Santiago de Chile-Sidney-Santiago de Chile para el día 15/01/19 con vuelta el día 30/01/19 y fecha de emisión el día 26/03/18, oscilaron entre U\$2.019 y U\$8.450 y que, por su parte, Qantas indicó que en marzo de 2018 las tarifas de los billetes de pasajes para cubrir la ruta mencionada oscilaban entre U\$1.250 y U\$20.770 y Despegar.com.ar S.A. informó que para las fechas y ruta de viaje referenciadas se emitieron entre el día 15/11/18 y 19/04/19 cinco compras de pasajes por un precio total de U\$6.293, lo que daba un valor promedio individual de U\$1.258,60.

Estimó que de ello se infería claramente que el precio pagado por el demandante por cada pasaje n(\$4.004,37 que según cotización oficial de esa fecha U\$1 = \$20,47 según informe del BCRA del día equivalían 03/11/20 a U\$195,62) fue sustancial y llamativamente inferior a los valores de mercado de esa época, circunstancia que de alguna manera avalaba la postura de la accionada en punto a que la oferta fue publicada con un precio erróneo, con mayor razón si se ponderaba que aquel importe incluía los impuestos y tasas correspondientes, lo que lo alejaba todavía más de los valores informados por las aerolíneas oficiadas.

Entendió la a quo que, sin embargo, no era posible concluir con el mismo grado de certeza que ese precio fuese reconocido por el actor como un error de la oferente, pues si bien resultaba notoriamente inferior al de mercado, no obran en la causa

elementos suficientes que permitan concluir de aquella manera.

Remarcó el hecho de que existía hoy una economía fuertemente competitiva en la que las empresas extremaban sus prácticas comerciales organizando promociones y descuentos cada vez más significativos y sorprendentes, sin escapar a esa tendencia el comercio aéreo de pasajeros.

Precisó que el error se habría generado intentando equiparar una oferta que se encontraba realizando en aquel entonces la aerolínea y no era ajeno al conocimiento del público que las compañías aerocomerciales llevaban adelante estrategias de marketing y campañas publicitarias, llegando a ofrecer sus pasajes a precios ínfimos, procurando incluso competir con las denominadas lowcost.

Concluyó que, en ese contexto, no se podía válidamente descartar que el actor pudiera creer que se encontraba ante una agresiva política de captación de clientes que le brindada una magnífica oportunidad de compra y no como una equivocación de la empresa aérea.

Reparó en que el vuelo presentaba una serie de dificultades, no sólo por su aeropuerto de origen - Santiago de Chile- considerando que el actor tenía domicilio en la Provincia de Buenos Aires, sino por su duración -con salida el día 08/01/19 a las 21:55hs. y llegada el día 11/01/19 a las 15:05hs.-, por lo cual Gomez pudo interpretar que ese precio había sido establecido a fin de fomentar ese particular trayecto.

Ponderó que, además, el día en que el accionante reservó los pasajes transcurría en el país la campaña promocional de venta Travel Sale. Recordó, en efecto, que conforme dispone el art. 265 del Código Civil y Comercial para que el error de hecho esencial cause la nulidad del acto debía ser reconocible npor el destinatario.

Aseveró que a ello se sumaba que en el caso el pasaje fue adquirido con intermediación de Travelgenio, circunstancia que sin duda abonaba la apariencia de corrección del precio. Sostuvo que la participación de la agencia y de una aerolínea de renombre influía en la confianza depositada por el consumidor, generando una válida creencia en punto a la celebración y al cumplimiento del contrato.

Concluyó que mal podría escudarse la demandada en el invocado error para liberarse de la obligación contraída ya que como sucedía con la publicidad engañosa, se debía prescindir de la intención del proveedor para poner el eje de la cuestión en el hecho de la falsa creencia que pudo válidamente generarse en el consumidor quien sobre la base de una interpretación que no parecía descabellada, pudo inclinarse a una elección económica que de otra manera no hubiera realizado.

Juzgó que, en tanto definida la validez del contrato y estando fuera de controversia que el actor no pudo realizar el viaje adquirido, la demanda debía ser admitida.

Examinó, de seguido, la responsabilidad atribuida a Buen Volar S.A., titular de la plataforma TURISMOCITY, quien sólo tenía por finalidad permitir una búsqueda de vuelos y paquetes y cotejar el precio de las distintas agencias y redirigir al interesado a sus páginas web a través de links de enlace.

Señaló la Magistrada de grado que la codemandada no asumía la calidad de parte en los negocios que eventualmente se celebraban ni era quien generaba el contenido de los respectivos avisos por lo que entendió que dado que no desempeñaba un papel activo y actuaba como mero canal para acercar a proveedores y destinatarios del servicio, no podía imponérsele en su calidad de prestador de servicios de mero almacenamiento (hosting) una obligación general de supervisar los datos que transmitían o almacenaban. Admitió, por ello, la defensa opuesta ya que no se advertía en el caso conducta antijurídica; ello, con costas en el orden causado por haber sido necesaria la tramitación del juicio para decidir de esta manera.

Respecto a la condena en contra de la aerolínea, expuso que el art.10 bis de la ley 24.240 establecía los distintos mecanismos que tenía el consumidor frente al incumplimiento por parte del proveedor de los términos de la oferta o del contrato, otorgando a su elección, la posibilidad de exigir el cumplimiento forzado -siempre que fuere posible-, el reemplazo del producto por otro equivalente o la resolución del contrato.

Sostuvo que en tanto las fechas previstas para el viaje ya habían transcurrido-08/01/19 a 29/01/19-, procedía acceder a la pretensión subsidiaria consistente en el pago de la suma de dinero necesaria para adquirir de la accionada dos pasajes de similares características a los que originaron este juicio (temporada, aeropuerto de partida, escalas, duración del vuelo, destino, etc), difiriendo su cuantificación para la etapa de ejecución de sentencia en los términos del art. 165 del Código Procesal y previó para el caso de incumplimiento de la condena en tiempo oportuno, que el importe resultante devengue intereses hasta el efectivo pago a la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar.

Reconoció también una indemnización en concepto de daño moral, señalando que la cancelación del contrato de compra ofrecido en publicidad y aceptado vía web debió generar en el actor un padecimiento espiritual suficiente como para admitir este resarcimiento, el cual estableció en la suma pretendida de \$30.000, con más los intereses desde la fecha de notificación de la demanda y hasta el efectivo pago a la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar.

Por último, manifestó la a quo que más allá de la responsabilidad que se le atribuye a la demandada, no aparecía evidenciada una conducta particularmente displicente y merecedora de un reproche que justificase la aplicación de la multa civil pretendida, por lo que desestimó el reclamo en concepto de daño punitivo.

III.- Los agravios.

Contra dicho pronunciamiento se alzaron Gómez, Buen Volar y United Airlines, quienes sustentaron sus recursos con las expresiones de agravios de fechas 15/08/24, 23/08/24 y 27/08/24, respectivamente.

Mientras el actor contestó el agravio de Buen Volar en fecha 27/08/24, United Airlines respondió el del accionante en fecha 05/09/24; y Buen Volar hizo lo propio el 23/08/24.

1.) Gómez señaló con respecto a la imposición de costas por su orden relativas a la acción contra Buen Volar, que la sentencia omitió aclarar que su parte cuenta con el beneficio de gratuidad de acuerdo al fallo Hambo. Solicitó, por tal motivo, la aclaración de ese aspecto. Y con respecto al rechazo de su reclamo en concepto de daño punitivo, señaló que éste era un caso de considerable gravedad en el que la actitud de la demandada revelaba una intención gravemente culposa que la hacía merecedora de la imposición de la multa reclamada. Hizo hincapié en el desprecio a la confianza de los consumidores, a quienes les fue cancelado, de modo arbitrario y unilateral, las reservas de manera masiva, por lo que requirió la revocación sobre este aspecto de la sentencia.

2.) Buen Volar, por su parte, cuestionó el fallo por considerar escaso el argumento por el que la sentencia impuso las costas en el orden causado, a pesar de que recibió su defensa de falta de legitimación y rechazó la acción en su contra.

Expuso que el Cpr. 68 establecía que para eximir del pago al vencido, la sentencia debía hacer mérito sobre tal cuestión bajo pena de nulidad, sin embargo, resaltó que no se había expresado los motivos para decidir de tal forma.

3.) United Airlines arguyó, en primer lugar, que la sentencia de grado debió ser desestimada por ser de imposible cumplimiento por cuanto la acción se inició con posterioridad a la fecha de los vuelos adquiridos. Manifestó, en efecto, que el actor inició

la acción cuando ya había transcurrido casi un año desde la fecha de los vuelos, lo que obstaba a que pudiera cumplirse el contrato. Consideró que lo mismo importaba para la pretensión subsidiaria consistente en la adquisición de nuevos pasajes, pues la fecha igualmente ya había acontecido.

Cuestionó el fallo también por haber aplicado la ley de defensa del consumidor, soslayando la aplicación normativa aeronáutica involucrada. Recordó que el propio art. 63 de la LDC establecía la preeminencia de la aeronáutica por sobre aquélla y puntualizó que la Resolución 1532/98, en su art. 6 apartado b) predicaba que "las tarifas aplicables a cualquier tipo de transporte aerocomercial, son aquellas registradas, por o en nombre del transportador, a la autoridad competente, o, si no son publicadas, construidas de acuerdo con las regulaciones del transporte" (sic). Expresó que de acuerdo con tal disposición no podía entenderse que en el caso existiera una tarifa aplicable, ya que no se correspondía con los precios registrados por la autoridad aeronáutica ni fue constituida de acuerdo con su regulación.

Manifestó que el actor no sufrió daño alguno ya que su parte otorgó el reembolso a la agencia el 14/04/18. Expuso que la sentencia omitió ponderar que su conducta fue en línea con lo previsto por el art. 6 y 13 de la Resolución 1532/98.

Aseveró que en tanto la normativa aeronáutica preveía una solución al reclamo, mal podía resolverse con aplicación de la subsidiaria LDC. Calificó de arbitrario el fallo de grado.

Asimismo, criticó la decisión de grado en punto a considerar que el error no pudo ser reconocido por el actor cuando, afirmó, el art. 266 del CCCN determinaba que el error era reconocible cuando el destinatario de la declaración lo pudo conocer según la naturaleza del acto. Postuló que la norma no exigía la certeza del conocimiento del error, sino que bastaba con la posibilidad de reconocerlo.

Arguyó que la sentencia resultó contradictoria pues reconoció que la tarifa respondía a un error que calificaba como sustancial y llamativamente inferior a los valores de mercado, sin embargo no concluyó que pudiera ser reconocido por el actor.

Remarcó que el accionante pudo cotejar los valores de los pasajes de las diferentes aerolíneas y el detalle de los impuestos, tasas y cargos, lo que implicaba que aquél pudo percibir las diferencias exorbitantes existentes entre las distintas tarifas ofertadas.

Aun en el contexto del Travel Sale, afirmó que el actor pudo -debió advertir que esa publicación fue consecuencia de un error. Expuso que el actor reconoció en la demanda que había tenido conocimiento que las tarifas aéreas no eran las reales del mercado.

Citó doctrina que juzgaba que el error era reconocible cuando el destinatario lo pudo conocer según la naturaleza del acto, tras lo cual consideró que la sentencia equivocó al exigirle que probara el efectivo conocimiento del error.

Afirmó que nadie podía concluir razonablemente que una tarifa con un 99,80% de descuento fuera válida. Manifestó que tampoco resultaba válido el argumento de que la reserva fue realizada en el marco del Travel Sale, ya que al resultar 99,80% más baja que la tarifa real, evidentemente superaba el descuento máximo de 60% de aquel día, además de que su parte había demostrado que los descuentos eran por viajes domésticos y no internacionales.

Cuestionó también el fallo por entender que su parte comercializaba tickets con precios similares a las aerolíneas lowcost, ya que, a su entender, era de público y notorio que ello no era así, por lo que, insistió, el actor pudo reconocer el error en la tarifa de la reserva. A tales efectos, realizó un análisis de las diferencias existentes entre los servicios ofrecidos por las distintas tipos de aerolíneas, y concluyó que la propia era una aerolínea de primera categoría que brindaba un servicio full service.

Apuntó que la a quo realizó un análisis conjetural al considerar que la compra a través de la intermediación de Travelgenio abonaba la apariencia de corrección en el precio de la operación.

Desconoció las operaciones realizadas por la mencionada agencia, con quien no tiene injerencia sobre su actividad, y destacó que ésta no hacía un análisis previo respecto a las tarifas que ofrece, ya que, afirmó, las agencias las toman de modo automático, sin realizar un control del precio y sin chequear que sean reales y razonables. Puntualizó que todo se hacía de forma digital, automática y sin que existiera intervención humana. Frente a ello, enfatizó que no podría invocarse la publicación como argumento para concluir que una tarifa de \$161,52 por cada pasaje sea real y válida.

Postuló que no efectuó publicidad engañosa y que no tuvo ningún beneficio por la publicación de la tarifa errónea en la que incurrió el emisor de la oferta.

Insistió en que obró con prudencia y al tomar conocimiento del error, adoptó las medidas a su alcance para que los usuarios no sufran perjuicio alguno. En sustento de su recurso, transcribió jurisprudencia en línea con su defensa.

Consideró agravante, además, que la sentencia la condenara a asumir las tasas aeroportuarias, el impuesto PAIS, el impuesto creado por la Resolución General N° 4815/2020. Estimó que la inclusión de tales costos volvía aún más improcedente y arbitrario el pronunciamiento recurrido, desde que los mencionados conceptos estaban a cargo del pasajero, adicionado a que los impuestos y tasas aeroportuarias vigentes a la fecha, resultaban muy superiores a las existentes al momento de la reserva.

Controvirtió la sentencia, además, por haber dispuesto una condena a pagar sumas de dinero sin que ello estuviera previsto en normativa vigente, monto que podría ser utilizado por el actor de cualquier modo, incurriendo en un inadmisibles enriquecimiento sin causa. Adujo que debió, a todo evento, requerir la emisión de nuevos pasajes o que se extiendan vouchers para que puedan ser utilizados para la adquisición de pasajes, y no la condena a pagar en dinero, incrementando, de tal modo, el costo final del boleto.

Prosiguió su crítica alegando que el actor no probó la existencia de daño patrimonial resarcible, pues su parte devolvió las sumas abonadas a la agencia a través de la cual se realizó la reserva. Entendió que existió abuso de derecho del consumidor para obtener un enriquecimiento ilícito de mala fe que no debía ser amparado por la justicia. En igual línea, contravirtió la admisión del daño moral sin que éste estuviera acreditado en la causa. Subrayó el hecho de que Gómez no produjo prueba alguna que demostrara tal padecimiento.

Señaló que la sentencia no analizó correctamente las limitaciones de responsabilidad aplicables a la actividad aeronáutica de modo adecuado. Manifestó que se debía tener especial consideración en el factor económico, ya que la explotación de las aeronaves en tiempos normales no arrojaba márgenes de ganancia amplios, ello sin tener en cuenta la pandemia del Covid 19, de la que la industria sufrió una crisis sin precedentes. Expuso que el Convenio de Montreal resultaba aplicable al presente caso y que lo bque se resuelva en estas actuaciones podía proyectarse en la suerte de 4.000 reservas similares con la tarifa errónea.

Cuestionó, por último, la imposición de costas a su parte, las que en la eventualidad de que fuera confirmada la sentencia de grado, debían ser repartidas en el orden causado, pues, según afirmó, tuvo razones fundadas para creerse con derecho a litigar, sumado a que existieron en la causa vencimientos parciales que justifican la modificación de este aspecto.

IV. La solución propuesta.

1.) El themadecidendum.

Delineados del modo precedentemente expuesto los agravios articulados por los recurrentes, el themadecidendum en esta Alzada se encuentra centrado principalmente en determinar si fue -o no acertada la decisión de la Señora Juez de grado de admitir parcialmente la pretensión del accionante y condenar a United Airlines a reparar los daños derivados de la cancelación de la reserva de dos pasajes internacionales de avión, o si, por el contrario, corresponde revocar el decisorio de grado como sostiene la aerolínea apelante por cuanto entiende que la cancelación de los pasajes fue dispuesta con motivo ben un error obstativo del precio que debió ser reconocido por el actor al momento de la compra por el bajo importe abonado. En caso de considerarlas responsable a United Airlines, se procederá al análisis de los agravios formulados respecto de los rubros indemnizatorios, para finalizar refiriendo al régimen de imposición de costas del proceso, en cuanto fue materia de agravios de la totalidad de las partes.

A tal fin, deberá determinarse el marco normativo aplicable al caso de autos y, principalmente, si resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor en el caso.

Ha de comenzarse pues, por el estudio de la primera de las cuestiones planteadas, vinculada al derecho aplicable.

2.) Aclaración preliminar.

Recuérdese que el juez no tiene la obligación de ponderar todas las pruebas colectadas en la causa, sino sólo aquellas que juzgue, según su criterio, pertinente y conducentes para resolver el caso (fallos 274:113; 280:320; entre otros).

Asimismo, tampoco tiene el deber de tratar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquellas que estimen que posean relevancia para sustentar sus conclusiones -fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 308:2172; 310:267- (CNCom., Sala A, "José Lozano S.A. c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ ordinario" del 21/11/00).

3.) Normas aplicables al sub lite. El contrato de transporte aéreo. La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor a los contratos de transporte internacional.

3.1. Sobre estas cuestiones, es de destacar lo expuesto por la Dra. María Elsa Uzal en la sentencia dictada en las actuaciones "Helbardt, Ana Karina y Otros c/ Despegar.com.ar SA y Otro s/ Ordinario", del 01.09.23.

Allí ha sido apuntado cuanto sigue que, tal como sostiene Rodríguez Jurado, "el contrato de transporte aéreo es aquél por el cual una persona se compromete a transportar por vía aérea, de un lugar a otro, a otra persona y su equipaje o mercancías" (cfr. Rodríguez Jurado, Agustín, "Dificultades para la internacionalización de los transportes aéreos y conveniencia de estrechar la cooperación empresaria tendiendo al intercambio de aeronaves", Revista Brasileira de Direito Aeronáutico, 1966, N° 63, pág. 225).

Tal conceptualización permite detectar rápidamente los elementos fundamentales que integran esta noción. El primero y más característico es la prestación del transportista, quien, para que exista contrato de transporte, debe imprescindiblemente obligarse a trasladar personas o cosas de un lugar a otro (cfr. Videla Escalada, Federico N., "Derecho Aeronáutico", T° III, ob. cit., pág. 337).

A su vez, existe como contrapartida, una obligación recíproca del otro contratante, cual es, el compromiso de pagar un precio por el traslado.

Quizás, convenga recordar que la gran mayoría de los contratos de transporte aéreo se celebran por adhesión, lo cual es particularmente relevante en las líneas regulares internacionales, que se ajustan a las condiciones generales elaboradas por IATA, sin embargo, ello no suele afectar en absoluto la vigencia del principio de la autonomía de la voluntad ni, por lo tanto, la libertad contractual de las partes, sino que sujeta la formulación del consentimiento a un proceso especial, utilizado en vastos sectores de la

actividad negocial contemporánea, que está sometida a una regulación propia tendiente a evitar que el mayor poder de negociación de una de las partes pueda dejar a la otra en tal situación de inferioridad, que comprometa la vigencia de los principios fundamentales del derecho de los contratos (cfr. Videla Escalada, Federico N., "Derecho Aeronáutico", T° III, ob. cit., págs.337/338).

A los dos elementos fundamentales enunciados, que coinciden con otros tantos del contrato de transporte en general, deben agregarse los específicos de la especie que analizamos, es decir, que el traslado convenido debe efectuarse en aeronave y por vía aérea, entre el punto de partida y destino de la operación.

Sostiene Videla Escalada que existe un contrato único, con un solo lugar de celebración, del cual nace a cargo de ambas partes un conjunto de obligaciones.

Entre éstas, las del transportista, quien debe efectuar el traslado, en los respectivos lugares de cumplimiento, pero siempre sobre la base de una sola fuente, el contrato de transporte aéreo celebrado inicialmente (cfr. Videla Escalada, Federico N., "Derecho Aeronáutico", T° III, ob. cit., pág. 339).

Este contrato es consensual, bilateral, oneroso, formal y comercial y, por su esencia jurídica, se trata de un contrato típico nominado, que aparece como una variedad de la locación de obra, en que el locador es el transportista y el opus consiste en el traslado a destino de las personas o cosas transportadas, resultado que tiene como contraprestación el pago del precio por el otro contratante y que provee a la figura de su elemento más definitorio. Cuenta con una estructura legal ordenada, para el ámbito internacional, por el Convenio de Varsovia de 1929, los Protocolos de la Haya y de Montreal, vigentes entre los Estados involucrados.

Es importante esta caracterización, aceptada por la mayoría de la doctrina, por cuanto sirve para poner de relieve que los efectos propios del contrato son obligaciones de resultado (véase: Videla Escalada, Federico N., "Derecho Aeronáutico", T° III, ob. cit., págs. 345/346), excepto en caso de retraso en donde la obligación asumida se considera de medio, atento a la causal de exoneración total considerada válida para este supuesto, esto es, la prueba de la debida diligencia (véase:Capaldo, Griselda D., "Contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes (o el nihil novum sub sole del Convenio de Montreal de 1999", *El Derecho*, Tomo 193, 792, 2001).

Cabe destacar, en este contexto, que el transportador o porteador es el sujeto activo en la ejecución del contrato y de quien se puede decir, como nota distintiva, que es quien contrae la obligación de trasladar a las personas o a las cosas, lo cual implica admitir que tiene ese papel quien contrata el transporte, más bien que quien lo lleva a cabo, dicho esto sin perjuicio de lo establecido en materia de responsabilidad de los transportadores no contractuales por el Convenio de Guadalajara y las leyes inspiradas en sus disposiciones. Debe repararse en que el transportista no necesita forzosamente comprometerse a llevar a cabo el transporte por sus propios medios, sino que es suficiente la asunción de la obligación de proveerlo o hacerlo proveer por otra persona idónea para tal fin (cfr. Videla Escalada, Federico N., "Derecho Aeronáutico", T° III, ob. cit., págs. 347/9).

En lo que aquí interesa, debe destacarse que el Convenio de Varsovia es una convención internacional que regula el tráfico aéreo, suscripta en Varsovia en 1929 y modificada en 1955 en La Haya y en 1975 en Montreal. En particular, La Convención de Varsovia ordena a las compañías emitir tickets para los pasajeros y resguardos de equipaje para el equipaje facturado, limitando también la responsabilidad de las compañías por daños personales. Después de 1999, la Convención de Montreal o Convenio de Montreal -marco normativo aplicable en la especie por hallarse el caso de marras dentro de su ámbito de aplicación conforme incisos 1 y 2 del art. 1°-, ha sustituido ampliamente a la Convención

de Varsovia.

En su art. 19, la Convención de Varsovia establecía que "el porteador es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajeros, mercancías o equipajes". Por su parte, el inciso 1° del art.20 contemplaba la eximición de responsabilidad del porteador "si prueba que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas", mientras que el art. 22 limitaba a ciento veinticinco mil francos la responsabilidad del porteador, con relación a cada viajero en el transporte de personas.

Como se anticipó, en mayo de 1999, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) adoptó el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (Convenio de Montreal), con el objeto de regular la responsabilidad contractual del transportista aéreo con respecto al pasajero y al expedidor de cargas.

El Convenio de Montreal entró en vigencia el 04.11.2003 y reemplazó, para los Estados parte, al de nominado "Sistema de Varsovia", imponiendo también en cabeza del transportista la responsabilidad por daños ocasionados por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga (art. 19). Ello, cuando no demuestre que él y sus dependientes o agentes hayan adoptado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y otros, adoptar dichas medidas.

De su lado, el art. 20 contempla la exoneración total o parcial del transportista, si aquél "prueba que la negligencia u otra acción indebida de la persona que pide la indemnización, o la persona de la que proviene su derecho, causó el daño o contribuyó a él."

3.2. Alcance y aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC).

En su memorial, la recurrente United Airlines se agravió porque la Magistrada de grado consideró aplicable al caso de autos la Ley de Defensa del Consumidor (LDC).

Sobre el punto, resulta necesario efectuar una adecuada interpretación normativa, según las cuestiones involucradas.

En este sentido, ya se ha señalado que resulta de aplicación al caso el Convenio de Montreal de 1999 que es la fuente internacional que por aplicación del principio de prelación de fuentes, se aplica por sobre las normas de fuente interna que regulan la materia -Código Aeronáutico y demás leyes nacionales- (cfr. art. 27 de la Convención de Viena sobre Derecho de los Tratados del 23 de mayo de 1969, en vigor en nuestro país desde 1980 -ley 19.865-, art. 75 inc. 22 Constitución Nacional y art. 2594 del CCCN)-; y, por ende, ley especial en relación a la materia de que se trata.

Por otro lado, se ha sostenido que la Ley N° 24.240 (B.O. 15.10.1993), conocida como "Ley de Defensa del Consumidor" (LDC), es una ley general, de fuente interna, toda vez que regula, en ese carácter, a todas las relaciones contractuales -con prescindencia de la materia de que se traten- que resulten susceptibles de encuadramiento dentro de las relaciones de consumo como categoría general, en la que se subsumen los contratos como una institución particular (cfr. esta CNCom., esta Sala A, 18.10.2013, in re: "Espinosa, Marta Roxana c/ HSBC La Buenos Aires Seguros S.A.s/ ordinario").

En este marco, cabe precisar que el Convenio de Montreal de 1999 que regula de manera específica la actividad aeronáutica prevalece sobre las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor que regula, en el ámbito interno, las relaciones de consumo de manera genérica y que, estrictamente, resultarán de aplicación cuando el derecho interno argentino resulte aplicable al caso, según las fuentes de derecho internacional privado que lo rijan.

No obstante ello, cabe señalar que la Ley de Defensa del Consumidor recoge reglas protectorias y correctoras, inspiradas en principios de orden público de nuestro ordenamiento que vienen a integrar el ámbito de la protección del consumidor también

en el ámbito del DIPr. y que, devienen de aplicación al caso véase art. 2600 CCCN y Uzal, María Elsa, *Derecho Internacional Privado*, La Ley, 2016, pág. 562)-.

Es que, el derecho del consumidor atraviesa transversalmente toda la materia del derecho privado y, como surge del art. 42 de la Constitución Nacional, el consumidor y/o usuario es protegido en sus derechos patrimoniales, y la Ley N° 24.240 asume ese enfoque cuando le reconoce una serie de acciones que aquél puede ejercitar a fin de mantener incólumes sus derechos frente al proveedor. La normativa consumerista contiene un esquema de responsabilidad civil propio que prevalece sobre el previsto en el derecho común, aunque no excluye su aplicación y, en diversos aspectos, se complementa con él. En efecto, el estatuto del consumidor es un sistema, en cuanto conforma un todo ordenado e interrelacionado, para la realización de un determinado objeto: la justicia correctiva a favor del consumidor (cfr. Nicolau, N., "La tensión entre el sistema y el microsistema en el derecho privado", en *Trabajos del Centro N° 1*, publicación del Centro de Investigaciones de Derecho Civil, Facultad de Derecho, U. N. R., Rosario, 1997, Pág. 79; cfr. Cám. Civ. y Com. Lomas de Zamora, 22.05.2012, in re: "Gómez de Olivares, Jorge Rubén c/ Federación Patronal Seguros S.A.s/ daños y perjuicios").

En ese orden de ideas, de las normas protectoras en materia de defensa del consumidor y de las leyes de defensa de la competencia (leyes N° 22.262 y N° 25.156 de defensa de la competencia, ley N° 22.802 de lealtad comercial, ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor), pueden inferirse los principios generales de orden público que permiten construir las pautas aplicables en las relaciones de consumo que, en esa medida, de corresponder, integrarían el orden aplicable al caso (véase: Uzal, María Elsa, ob. cit., pág. 562).

Con base en lo precedentemente expuesto y toda vez que la accionada meramente invocó la inaplicabilidad de la normativa consumeril, sin denunciar contradicción alguna entre las regulaciones que esa ley prevé y las normas que rigen la actividad aeronáutica, en cuyo caso pudiera considerarse la preeminencia de estas últimas, se impone el rechazo del agravio. Y es que aun cuando la apelante sostuvo que la solución del litigio encuentra reparo en la Resolución 1532/98 del Ministerio de Economía de la Nación, lo cierto es que la mencionada normativa hace específica referencia a "transportes realizados entre el territorio de la República Argentina y el de un estado extranjero" (art.1° del Anexo I) por lo que no resulta aplicable al presente caso por estar aquí involucrados pasajes adquiridos desde Chile a Australia ida y vuelta; todo lo cual, me convence de desestimar el agravio de la aerolínea demandada en cuanto postula la inaplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor a los hechos de marras.

4.) Responsabilidad de la aerolínea por la cancelación de los vuelos contratados.

En primer lugar me referiré al agravio de la aerolínea demandada en punto a que la acción -tendiente a que se active la reserva cancelada desde Santiago de Chile a Sidney, ida y vuelta- debió ser rechazada en tanto resultaba de imposible cumplimiento pues fue interpuesta más de un año después de las fechas de los vuelos adquiridos por el accionante.

Conforme los términos de la demanda, es posible extraer que el reclamo del actor se circunscribió a la activación de la reserva cancelada unilateral y arbitrariamente desde Santiago de Chile a Sídney,

Australia, ida y vuelta o, en caso de ser materialmente imposible, al pago del costo promedio de un pasaje en avión Santiago-Sídney, ida y vuelta, en la aerolínea United, en clase económica.

De tal encuadre, no se advierte que la acción tuviera por objeto la realización del viaje en las mismas fechas contratadas en la reserva, pues en ningún pasaje de la demanda surge

ello pretendido del modo interpretado por la recurrente.

Tampoco es posible entender que resulte de imposible cumplimiento la condena dispuesta por la a quo, quien acogió la pretensión subsidiaria disponiendo que la demandada abone las sumas necesarias para afrontar el viaje en una fecha posterior.

De tal suerte, el agravio merece ser desestimado, toda vez que no resulta de imposible cumplimiento ni la pretensión interpuesta por el actor, ni tampoco la condena dispuesta por la a quo. Sentado lo anterior, procede ingresar derechamente en la consideración relativa al error en la tarifa de los pasajes.

Se encuentra fuera de discusión, pues las partes no se han agraviado al respecto, que el día 26/03/18 Gomez adquirió a través de la agencia Travelgenio dos pasajes ofrecidos por United Airlines Inc. ida y vuelta desde Santiago de Chile (Chile) hasta Sidney (Australia) con partida el día 08/01/19 y retorno el día 29/01/19 por la suma total de \$8.008,74 y que la aerolínea emitió los tickets correspondientes bajo Nro. 016-5332008961, 0165332008962, 0165332008963 y 0165332008964 y que al día siguiente de la compra la aerolínea emitió un comunicado informando la cancelación de las reservas y el reembolso de lo abonado debido a un evidente error en la tarifa.

Desde tal marco, procede entender que ha existido aceptación válida de la oferta por parte de Gómez, ya que éste expresó su plena conformidad y fue recibida por la oferente (CCyCN 978) y, con tales elementos, quedó perfeccionado el contrato (CCyCN 980), sin que fuera válida la retractación ya que para que ello ocurriera debió dirigirse la comunicación -de la retractación- antes o al mismo tiempo que la oferta (conf.CCyCN 975).

Pese a la fuerza de convicción de tal marco normativo, la demandada sostiene en su recurso que el error en el precio de la tarifa, por su ínfimo monto, pudo ser reconocido por el actor, motivo por el que debía entenderse que concurrió vicio de la voluntad en la adquisición de los tickets aéreos (CCyCN 266).

Sin embargo, este único elemento -el bajo precio en los pasajes- no resulta suficiente para juzgar la reconocibilidad en el error en la oferta, pues, tal como fue fundado por la a quo, los vuelos adquiridos no eran directos, contaban con varias escalas y tenían origen y destino en otros países (Chile y Australia), sumado a que fue adquirido a través de una agencia de viaje, motivo por el que no encuentro irreal que el actor tuviera la convicción de que los precios ofrecidos en descuento eran consecuencia de una oferta de mercado real y válida.

De ese modo, y pese al esfuerzo expositivo de la recurrente en marcar la diferencia de los precios en descuento comparado con los que aquí fueron publicados y adquiridos, lo cierto es que mal puede invocarse que el comprador tuviera conocimiento o pudiera reconocer el error del modo exigido por la norma para concluir que concurrió vicio de la voluntad en la compra. No es un dato menor que la adquisición de los pasajes fue realizada en el marco del "Travel Sale" y aunque la demandada argumentó que los tickets tenían un precio sustancial y llamativamente inferior a los descuentos ofrecidos aquel día, no puede perderse de vista que en este particular rubro la variación de precios es constante y amplia. En efecto, fue reconocido por la propia demandada que el error cometido fue consecuencia de querer igualar una oferta de la empresa Qantas para la ruta SCL-SYD, y cargó importes en el sistema utilizando una paridad de cambio con una moneda incorrecta.

Por lo demás, tal como se ha resuelto en un antecedente similar, no es viable exigir al consumidor una conducta más sagaz que la desplegada por la agencia de viajes, dada la experiencia y profesionalidad que es esperable de parte de ésta por su condición de comerciante con especialización en el tema (véase en tal sentido CNCom. Sala E, Castagna Eric Martin C/ United Airlines Inc S/ Ordinario, del 23/05/23).

Frente a ello, no resulta razonable sostener que el consumidor pudo advertir que el bajo precio de los pasajes respondió a un error de la empresa al confundir el tipo de cambio o signo monetario, ergo, no es posible concluir que aconteció el requisito de la reconocibilidad exigido por el CCyCN 266.

Por los motivos expuestos, propongo la desestimación del agravio en lo que respecta a la responsabilidad de United Airlines por incumplimiento contractual, habida cuenta que los elementos incorporados a la causa demuestran que se efectuó una oferta aceptada en la que medió error en el precio sin que pudiera ser reconocible por el adquirente dado el marco en el que se perfeccionó el contrato.

5.) El daño material.

La sentencia de grado accedió a la pretensión subsidiaria consistente en el pago de la suma de dinero necesaria para adquirir de la accionada dos pasajes de similares características a los que originaron este juicio (temporada, aeropuerto de partida, escalas, duración del vuelo, destino, etc), difiriendo su cuantificación para la etapa de ejecución de sentencia en los términos del art.165 del Código Procesal.

Para el caso de incumplimiento de esa condena en tiempo oportuno, determinó la a quo que el importe resultante devengue intereses hasta el efectivo pago, a la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar.

La aerolínea demandada se agravó pues la mencionada condena incluía las tasas aeroportuarias, el impuesto PAIS, el impuesto creado por la Resolución General N° 4815/2020. Estimó que la inclusión de tales costos volvía improcedente y arbitrario el pronunciamiento recurrido, desde que los mencionados conceptos estaban a cargo del pasajero, adicionado a que los impuestos y tasas aeroportuarias vigentes a la fecha resultaban muy superiores a las existentes al momento de la reserva.

Controvirtió la sentencia, además, por haber dispuesto una condena a pagar sumas de dinero sin que ello estuviera previsto en normativa vigente, monto que podría ser utilizado por el actor de cualquier modo, incurriendo en un inadmisibles enriquecimiento sin causa. Adujo que debió, a todo evento, requerir la emisión de nuevos pasajes o que se extiendan vouchers para que puedan ser utilizados para la adquisición de pasajes, y no la condena a pagar en dinero, incrementando, de tal modo, el costo final del boleto.

En lo tocante a la queja de la demandada respecto de que esta última pretensión no se encontraría tipificada en normativa, debe recordarse que "en los términos del art. 889 y concordantes del Código Civil" (actualmente, CCCN. 955), "si el cumplimiento en especie no fuere ya posible, podrá optarse por reclamar el equivalente dinerario de la prestación" (Picasso - Vázquez Ferreyra, Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y Anotada", La Ley, Buenos Aires, 2009, Tomo I, pág. 157; el subrayado me pertenece; CNCom. Sala E, Castagna Eric Martin C/ United Airlines Inc S/ Ordinario, del 23/05/23; y en igual sentido CNCom.Sala D, Budiño Martin Nahuel C/ United Airlines y otro S/ Ordinario, del 20/03/25). Por tal motivo, no resulta exacto que la sentencia no estuviera fundada en normativa vigente, ni tampoco resulta procedente la queja en torno a quitar las tasas e impuestos incluidos, pues éstos son inclusivos a los fines de que la recomposición del daño sea integral (conf. CCyCN 1740).

Propongo, por lo tanto, la confirmación de la condena dispuesta en la anterior instancia.

6.) El resarcimiento por daño moral.

En cuanto a la procedencia de la reparación en concepto de daño moral, tiene dicho la jurisprudencia que el resarcimiento de este tipo de daño en materia contractual -como en principio lo es el de la especie- debe ser apreciado con criterio restrictivo, teniendo en cuenta que no se trata de una reparación automática tendiente a resarcir las desilusiones,

incertidumbres y disgustos que toda inejecución contractual trae aparejados, sino solamente determinados padecimientos espirituales que, de acuerdo con la naturaleza del hecho generador de responsabilidad y circunstancias del caso, así lo hagan menester (art. 522 C.Civ., CNCom., esta Sala A, in re: "González Adolfo Ramón c/ Transporte Metropolitano General Roca S.A. s/ ordinario", 09.11.2006; idem, in re: "Zanetta Víctor c/ Caja Prendaria S.A Argentina de Ahorro para Fines Determinados", 28.12.1981; idem, in re: "Coll Collada Antonio c/ Crespo S.A.", 13.07.1984, idem, in re: "Vanasco Carlos A. c/ Pinet Casa", 28.02.1985; entre otros).

Sentado ello, debe señalarse que para que resulte procedente la reparación moral, es necesario considerar la repercusión que la acción dañosa provoca en la persona afectada. Las molestias, así como los reclamos extrajudiciales o la necesidad de accionar judicialmente para obtener el reconocimiento de su derecho indemnizatorio, no constituyen daño moral: para que así sea, es menester alegar y probar -razonablemente- la modificación disvaliosa del espíritu, de querer o sentir del supuesto damnificado para, así, admitir tal rubro indemnizatorio (conf. esta CNCom., esta Sala A, in re: "Bus Domingo Gabriel c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A.", 16.11.2006; idem, in re: "Valiña, Carlos c/ Mercantil Andina Cía. de Seguros S.A.", 06.12.2007; idem, Sala D, in re: "Sodano de Sacchi c/ Francisco Díaz S.A. s/ sumario", 26.05.1987, entre muchos otros). Es que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas: entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, aunque no cualquier inquietud o perturbación del ánimo derivados de la privación de bienes materiales son suficientes para justificarlo (conf. esta CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris, A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros s/ ordinario", 12.08.1986; idem, esta Sala A, in re: "Rearte Fernando Alberto y otro c/ Liderar Compañía General de Seguros S.A. s/ ordinario", 09.10.2013, entre otros).

Desde otro sesgo, tampoco debe existir necesaria vinculación proporcional entre el eventual daño moral y el perjuicio que pudiere afectar la persona de la víctima, pudiendo la indemnización variar en razón de las circunstancias de cada caso (conf. esta CNCom., esta Sala A, in re: "Perman Osvaldo Rubén y otro c/ American Express Argentina S.A. s/ ordinario", 30.06.2011; idem, in re: "Bus Domingo.", 16.11.2006, citado supra; en igual sentido, CNCom., Sala D, in re: "Saigg de Piccione, Betty c/ Rodríguez, Enrique", 28.08.1987). El daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos y su reparación tiene un carácter resarcitorio y no, meramente sancionatorio o ejemplar, en tanto de lo que se trata de lograr a través de la indemnización, es una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del agravio moral sufrido (conf. CNCom., esta Sala A, in re: "Bus.", 16.11.2006, citado supra; idem, in re: "Valiña.", 06.12.2007, citado supra; idem, Sala C, in re: "Flehner, Eduardo c/ Optar S.A.", 25.06.1987).

Como consecuencia de lo expresado, la reparación del agravio moral, derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio del juez, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe conceder con cierta estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta.

En esta línea de ideas pues, el peticionante, además de probar la existencia del agravio, debe probar, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, que se configuran las pautas de valoración necesarias para permitir al juzgador proceder a su determinación. De otra manera, nuevamente, la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. esta CNCom., esta Sala A, in re: "Suez Luis Moisés y otro c/ Cencosud S.A. s/ ordinario", 24.02.2009; idem, in re: "Flores Plata de Cisneros Elida c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A. s/

ordinario", 30.12.2010; idem, Sala E, in re: "Piquero, Hugo c/ Banco del Interior y Buenos Aires", 06.09.1988). A diferencia de lo que sucede con otros rubros indemnizatorios, la acreditación del daño moral no requiere, necesariamente, de elementos que objetiven, mediante pericias médicas o psicológicas, la existencia de un perjuicio físico o psiquiátrico (conf. esta CNCom., esta Sala A, in re: "Pérez Ricardo Jorge y otro c/ Banco Bansud S.A.", 04.05.2006), sin embargo, deben existir indicios que funden la pretensión con una vinculación causal suficiente.

En la especie, estas apreciaciones adquieren un particular matiz, en atención a las circunstancias del caso. De ellas se infiere que, razonablemente, medió una afectación a la esfera íntima del accionante como consecuencia del incumplimiento acreditado, al verse imposibilitados de viajar en la fecha pactada, respecto de las cuales es dable suponer habían depositado legítimas expectativas de ilusión y disfrute.

En tal sentido, se ha dicho que en el ámbito de los contratos de servicios turísticos la cuestión espiritual adquiere particular significación pues los incumplimientos en los que pueden incurrir las aerolíneas importan la afeción del interés extrapatrimonial del consumidor connatural con el contrato de viaje.

En efecto, ya sea que el viaje se realice por motivos vacacionales, recreativos, deportivos o culturales, existen en el consumidor expectativas de disfrute, cuya frustración, a causa de las prestaciones incumplidas o defectuosamente cumplidas, deberán ser reparadas en calidad de daño extrapatrimonial (conf. esta CNCom., esta Sala A, in re: "López Raúl y Lucci Norma Liliana c/ Viajes Ati S.A. Empresa de Viajes y Turismo s/ ordinario", 22.05.2008; Frustagli, Sandra, "La Protección del Consumidor de Servicios Turísticos: Publicidad y Responsabilidad de las Agencias de Viajes", publicado en "Derecho Comercial y de las Obligaciones", Revista de Doctrina, Jurisprudencia, Legislación y Práctica N° 206 de abril - mayo 2004, Bs. As., 2004, pág. 502). En este marco, no resulta difícil representarse el grado de incertidumbre e impotencia y el sentimiento de frustración que debió provocar al actor el hecho de haberse anoticiado de la cancelación unilateral de la compra de los pasajes.

Así las cosas, considero que las vicisitudes que debió afrontar el actor como consecuencia del incumplimiento de los deberes a cargo de la parte demandada, debieron ocasionarles una afectación del espíritu suficiente para ser resarcida. Sobre esa base, atendiendo a las circunstancias del caso y la naturaleza de la cuestión involucrada, recurriendo al criterio de estimación prudencial que debe orientar la labor de los magistrados -art.165 CPCCN-, se juzga razonable para enjugar el "daño moral" la suma fijada por la Jueza de primera instancia respecto a este ítem.

7.) La multa fijada en concepto de "daño punitivo".

7.1. Respecto a este ítem, se agravó el actor por cuanto la Sra. Juez a quo consideró que no correspondía aplicar en el sub lite la multa civil prevista por la Ley N° 24.240, por no encontrarse verificadas las circunstancias excepcionales que autorizan a la fijación del daño punitivo pretendido.

7.2. Debe recordarse que el "daño punitivo" es un instituto de sólido predicamento en el derecho anglosajón, donde se lo designa bajo la denominación de "punitive damages" (también, "exemplary damages", "non compensatory damages", "penal damages", "aggravated damages", "additional damages", etc.) y que ha comenzado a proyectarse gradualmente, también dentro del sistema continental europeo, en Canadá y -recientemente- entre nosotros, donde se ha traducido el instituto al español, literalmente como "daños punitivos", aunque comparto que tal denominación resultaría objetable, pues lo que se castiga o sanciona son ciertos ilícitos calificados por su gravedad y no, el daño en sí mismo, tal como acota Pizarro (conf. Pizarro, Ramón D.; "Derecho de

Daños"; Ed. La Rocca, Buenos Aires 1993, pág. 291, nota 7).

En algunos de los países anglosajones, se ha interpretado que consiste en una cantidad económica que se impone y debe desembolsar el responsable de un daño, no para compensar al demandante -como víctima del perjuicio sufrido- sino, con la finalidad de impedir y de disuadir al demandado y a otras personas de que realicen actividades tales como las que causaron daños al demandante, constituyendo así una especie de "pena privada" para disuadir a toda la sociedad de la realización de actos particularmente dañinos y graves, como los daños al medio ambiente, a la salud y a la seguridad pública (véase, P. Salvador Cordech; "Punitive Damages", *Indret*, septiembre de 2001; E.D' Alessandro; "Pronunce americane di condanna al pagamento di punitive damages e problemi di riconoscimento in Italia", *Rivista di dirittocivile*, 2007, I, pág. 384 y ss; R. Pardolesi; "Dannipunitivi: frustrazione da vorrei, ma non posso?", *Rivista critica del dirittoprivato*, 2007, pág. 341 y ss.). Cabe acotar, que se ha señalado, muchas veces, que las cifras que en los Estados Unidos y en el Reino Unido se conceden como "daños punitivos" alcanzan proporciones muy significativas y que su impacto social es enorme, de ahí que para su reconocimiento internacional, las sentencias con condenas de este tipo hayan sido sometidas a "tests de proporcionalidad" y "tests de vinculación espacial" (véase al respecto: Alfonso Luis Calvo Caravaca - Javier Carrascosa González; "Las obligaciones extracontractuales en Derecho internacional privado", Ed. Comares, Granada 2008, pág. 68/9).

Entre nosotros el "daño punitivo" ha sido definido como la suma de dinero que los tribunales mandan pagar a las víctimas de ciertos ilícitos, que se agregan a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado y que está destinada a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (conf. Pizarro, Ramón D., "Derecho."; ob. cit., pág. 291).

Dicho instituto, como se ha dicho, participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores en los que se condena en calidad de "daños y perjuicios" y se encuentra destinada, en nuestra regulación, en principio, al propio damnificado. Esta pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también, al castigo y al desbaratamiento, a futuro, de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (véase, en esta línea, CACiv. y Com. Mar del Plata, Sala II, 27.05.2009, in re: "Machinandiarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina").

Así, se ha sostenido que el instituto cumple una tríada de funciones, a saber: a) sancionar al causante de un daño inadmisibles; b) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; y c) prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares, al que mereciera la punición (conf. Trigo Represas, Félix; "La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor", LL, 2010-C, 878).

En el mismo sentido, parcialmente, con otros términos, se ha dicho que la finalidad de los daños punitivos es a) punir graves inconductas; b) prevenir futuras inconductas semejantes ante el temor de la sanción; c) restablecer el equilibrio emocional de la víctima; d) reflejar la desaprobación social frente a graves inconductas; y e) proteger el equilibrio del mercado (conf. Pizarro, Ramón D.; "Derecho ."; ob. supra cit., pág. 302/4).

En la jurisprudencia norteamericana esta figura ha encontrado debido cauce procedimental dentro de las llamadas "classactions", que se han convertido en el ámbito apropiado para el tratamiento de las cuestiones relativas a casos de responsabilidad donde los daños resultan agravados por la proyección social y la magnitud del perjuicio que causan (véase la referencia al litigio del Exxon Valdez en "Manual for Complex Litigation, Third",

Federal Judicial Center, Washington D.C.1995, pág. 325), éste resulta, quizás un quicio más razonable para la eventual indemnización que el destino individual del beneficio, a poco que se reflexione sobre la teleología disuasoria y ejemplificadora que inspira la razón de ser del resarcimiento en cuestión.

7.2.1.Los llamados daños punitivos en nuestra legislación: Ahora bien, los "daños punitivos", hasta no hace mucho tiempo extraños a nuestro derecho, se han convertido en ley positiva en el país a partir de la sanción, en el año 2008, de la Ley 26.361 (modificatoria de la Ley 24.240), mediante dicha normativa se ha incorporado el citado instituto en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

La referida norma establece que al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Se dispone también que "cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley" (conf. Ley 24.240, artículo 52 bis).

Pues bien, efectuadas las precisiones precedentes en punto al instituto en cuestión, cabe determinar cuáles son los presupuestos que deben requerirse como necesarios para autorizar la concesión de una indemnización adicional por dicho concepto.

En ese cometido, debe aclararse, en primer lugar, que si bien para la procedencia del daño punitivo la literalidad de la norma solo parecería exigir el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales, y así ha sido entendido en algunos precedentes que estiman que lo

único que se requiere es la existencia de dicho incumplimiento (conf. CACiv. y Com. Mar del Plata, Sala II, in re:"Machinandiarena.", supra citado), lo cierto es que tal postura no puede ser compartida, a poco que se repare en que tan ligera apreciación resulta contraria a la propia esencia del instituto que se recoge y debe entenderse que deviene contraria al espíritu de la norma.

Asimismo, cabe señalar que el consenso dominante sobre la materia, tanto en el derecho comparado como en nuestra doctrina, es que las indemnizaciones o daños punitivos, únicamente proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el "dolo o la culpa grave" del sancionado o, por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito o, en ciertos casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencian un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (véase: Trigo Represas, Felix; "La responsabilidad.", ob. cit.; Stiglitz Rubén S. - Pizarro Ramón, "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949).

De otro lado, debe destacarse que, en términos generales, cuando los precedentes se refieren a la existencia de "culpa grave", se trata de aquélla que constituye una falta grosera, esto es, la que consiste en el hecho de no haber tomado una precaución que todos habrían juzgado necesaria. Este tipo de culpa únicamente se configura cuando media una manifiesta y grave despreocupación, identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido (conf. esta CNCom., esta Sala A, 06.12.07, in re: "Valiña Carlos c/ Mercantil Andina Cía de Seguros S.A. s/ ordinario").

Esta postura de que el "daño punitivo" no resulta aplicable en cualquier supuesto, también puede ser observada entre los fundamentos esgrimidos durante el debate parlamentario que precedió a la sanción de la ley 26.361, donde se ha expresado que "con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar

que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad" (véase: "Antecedentes Parlamentarios. Ley 26.361. Defensa del Consumidor", Ed.La Ley, Buenos Aires 2008, pág. 369).

En esa misma dirección, se ha sostenido que "resulta contrario a la esencia del daño punitivo y a más de 200 años de historia, sostener que un abogado está habilitado a pedir y el juez a concederlos ante la simple invocación de que el proveedor no ha cumplido sus obligaciones legales o contractuales" (conf. Cam. Apel. Concepción del Uruguay, Sala Civil y Comercial; 04.06.10, in re: "De la Cruz Mariano Ramón c/ Renault Argentina S.A. y otra"; López Herrera, Edgardo; "Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor", JA 2008-II 1201). Para reconocer "daños punitivos" hace falta, se reitera, el elemento n"doloso o la culpa grave".

Por otro lado, nótese que en el derecho anglosajón se ha exigido para que este resarcimiento proceda, un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador y un particular y significativo proceder que es mucho más que una mera negligencia en la comisión del hecho ilícito (tort), en efecto, deben existir circunstancias agravantes relativas a ese obrar que demuestren temeridad, malicia, mala fe, malignidad, intencionalidad, perversión, actitud moralmente culpable o grosera negligencia (conf. Pizarro, Ramón "Derecho ."; ob. cit. supra, pág. 298).

En los precedentes que han gestado esta figura, se ha admitido su procedencia, por ejemplo, cuando ha quedado demostrada la existencia de un cálculo de probabilidades de costo-beneficio de parte del autor del ilícito, en torno a que sería más barato indemnizar a los eventuales damnificados, que los gastos necesarios para corregir el mismo (véase: "Grimshaw vs. Ford Motor Company", 1981, 174 Cal, Rptr 376).

En la jurisprudencia norteamericana, para la aplicación de este tipo de condena en materia de daños causados por productos elaborados se exige para su procedencia que: a) existan fallas acerca de la utilización o riesgos del producto; b) aparezcan fallas de fabricación después de la venta; y/o c) se constaten deficiencias por inadecuados controles de calidad (véase referencia a los fallos "Lipke nvs.Celotex Corp."; "Grimshaw vs. Ford Motor Co." y "Deemer vs. A. Robins Co." en Pizarro Ramón, "Derecho.", ob. supra referida, pág. 326/9).

También se ha señalado como exigencia de su procedencia la "existencia de lesión o daño", incluso se ha dicho que deberían exigirse daños susceptibles de reparación (patrimoniales y/o extrapatrimoniales).

En esta línea, se ha dicho que, en principio, este resarcimiento no resultaría aplicable en cuestiones vinculadas con incumplimientos contractuales, aunque, en general, se admite su procedencia excepcional cuando la conducta de la parte que provoca la ruptura contractual va más allá y es acompañada por otro agravio (conf. Pizarro Ramón; "Derecho.", ob. cit., pág. 301). En nuestro medio, neste ámbito está expresamente previsto en el artículo 52 bis de la ley 24.240.

En conclusión, la finalidad perseguida con este tipo de instituto debe apuntar a sancionar al causante de nun daño inadmisibles, con eventual proyección social y a hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de esa actividad dañosa, con una finalidad ejemplificadora y disuasoria respecto de su reiteración (cfr. esta CNCom., esta Sala A, 20.12.11, mi voto, in re: "Razzini Diego c/ Ford Argentina S.A. s/ ordinario" -entre otros-).

7.2.2. Procedencia del "daño punitivo" solicitado en el sub examine: nSobre la base de todo lo hasta aquí expresado, debe concluirse pues, en que la mención que realiza el artículo 52 bis de la Ley 24.240 (reforma introducida por el art.25 de la Ley 26.361) relativa a la exigencia del "incumplimiento de una obligación legal o contractual" debe

ser entendida como un condición necesaria, pero no suficiente, para imponer la condena punitiva, debiendo considerarse que la misma es de interpretación restrictiva, resultando procedente, únicamente, frente a la existencia de un grave reproche en el accionar del responsable del daño debiendo haberse verificado que el agente dañador ha actuado con "dolo" o "culpa grave", o con un deliberado designio de anteponer los propios intereses y/o el propio beneficio, manteniéndose indiferente, de modo consciente, frente a los derechos de los clientes o agentes gravemente perjudicados, porque ello, a su vez, le reporta un beneficio mayor que el puntual cumplimiento de sus obligaciones.

Es que, no puede obviarse que la aplicación de la sanción debe presuponer los extremos exigibles de responsabilidad, que apuntan a la clara finalidad de castigar graves inconductas y a prevenir su repetición, a reflejar la desaprobación social frente a esas graves inconductas y proteger el equilibrio del mercado.

El daño punitivo traído a nuestra legislación no puede pues, ser desligado de la necesaria consideración de la naturaleza misma del instituto, dado que es independiente y funcional a la gravedad del hecho, ya que agrava, con todo rigor, la indemnización que ya se haya estimado procedente. Así pues, cabe solo en el debido contexto que justifique concederlo.

7.2.3. Efectuada la conclusión precedente, cabe pasar a analizar si, en la especie, se han verificado las circunstancias excepcionales que autorizan a la fijación del daño punitivo pretendido, esto es, si se ha acreditado la existencia del tipo de conducta que resulta exigible.

En el sub examine, si bien existió un incumplimiento de parte de la accionada, no se advierte que ésta hubiera actuado con dolo o culpa grave. Además, no fue acreditado que la conducta incumplidora de la demandada fuese generalizada y/o reiterativa, ni se aprecia que aquella tuviera la intención de enriquecerse indebidamente. En este marco y en consideración del criterio restrictivo explicado supra, estimo que no corresponde reconocer una indemnización a favor de la actora en concepto de daño punitivo. Por ende, sobre este punto, considero que la sentencia de grado debe ser confirmada.

8.) Las costas.

8.1.) Es de recordar que en nuestro sistema procesal, los gastos del juicio deben ser satisfechos -como regla- por la parte que ha resultado vencida en aquél.

Ello es así, en la medida que las costas son en nuestro régimen procesal corolario del vencimiento (arts. 68, 69 y 558 CPCCN) y se imponen, no como una sanción, sino como resarcimiento de los gastos provocados por el litigio, gastos que deben ser reembolsados por el vencido.

Si bien ésta es la regla general, la ley también faculta al Juez a eximirla, en todo o en parte, siempre que encuentre mérito para ello (arts. 68 y ss), sin embargo, la imposición de las costas en el orden causado o su eximición -en su caso- sólo procede en los casos en que por la naturaleza de la acción deducida, la forma como se trabó la litis, su resultado o en atención a la conducta de las partes su regulación requiere un apartamiento de la regla general (cfr. Colombo, Carlos - Kiper, Claudio, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", T° I, p.491).

Ello sentado, en la especie no se advierte fundamento alguno para apartarse del principio general, en tanto que United Airlines resultó sustancialmente vencida en ambas instancias en lo que respecta al reclamo principal.

8.2.) Alcanzada dicha conclusión, resta referir a las costas impuestas en el orden causado en relación a la acción desestimada contra Buen Volar.

Mientras el actor indicó que la sentencia omitió aclarar que su parte cuenta con el beneficio de gratuidad de acuerdo al fallo Hambo; Buen Volar, por su parte, cuestionó el

fallo por considerar escaso el argumento por el que la sentencia impuso las costas en el orden causado, a pesar de que receptó su defensa de falta de legitimación y rechazó la acción en su contra.

Anticipo que ninguno de los agravios será admitido.

Sobre el particular cabe recordar que, en atención a las divergencias suscitadas en torno a las interpretaciones elaboradas alrededor del alcance del art. 53 LDC, fue llamado a plenario en los términos del art. 288 y sgtes. del CPCCN, en la causa "Hambo, Débora Raquel c/ CMR Falabella S.A. s/ sumarísimo", donde esta Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en pleno, con fecha 21 de diciembre de 2021, dictó fallo plenario fijando como doctrina legal, por mayoría, que: "El 'beneficio de justicia gratuita' que dispone el artículo 53 de la ley N° 24.240, además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exime al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente". Ahora bien, esa doctrina no resulta incompatible con un pronunciamiento condenatorio en materia de costas, ni tampoco es necesaria ni obligatoria su aclaración en la definitiva para que ésta sea aplicada.

La cuestión relativa a si se está o no exento de pagar las costas, en este caso por el beneficio de justicia gratuita, es independiente de la distribución de las costas o, lo que es lo mismo, de la decisión acerca de quién debe soportarlas como consecuencia del resultado del litigio y las restantes circunstancias que contempla el CPCCN en el Libro I, Título II, Capítulo V (arts. 68 a 86, esta CNCom., esta Sala, 25.11.21, mi voto in re: "Saban, Susana Ruth Contra Banco BBVA Argentina S.A. y Otro s/ ordinario").

De ese modo, la decisión adoptada en la sentencia apelada de imponer ciertas costas a cargo de la parte actora en su calidad de parte parcialmente perdedora, no resulta incompatible con aplicabilidad de la doctrina plenaria recién referida.

Y con relación al agravio de la agencia de viaje en cuanto entiende insuficiente el argumento brindado por la a quo, sólo cabe recordar que en el fallo de grado fue puesto de manifiesto que las costas en el orden causado se imponían por haber sido necesaria la tramitación del juicio para decidir de esta manera y poder entonces el actor haber supuesto válidamente que le asistía derecho a demandar como lo hizo.

Ninguna crítica concreta esbozó la recurrente sobre tales argumentos, por lo que la expresión de que la imposición de las costas en el orden causado era insuficiente, no obsta a su fuerza de convicción, si la propia recurrente no presenta una crítica sobre su contenido. Es que aun cuando no se exponga una extensa argumentación, la recurrente debió marcar cuál fue el yerro del fallo para decidir del modo en que lo hizo, siendo insuficiente, justamente, la expresión de insuficiencia exteriorizado.

V. Conclusión.

Por todo lo expuesto propicio al Acuerdo:

(i) desestimar el recurso interpuesto por todas las partes y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada, (ii) imponer las costas de Alzada a la United Airlines por resultar sustancialmente vencida en el proceso (conf. arg. art. 68 del Cpr.) y mantenerlas en el orden causado por la desestimación de la acción contra Buen Volar S.A.

En los términos precedentes dejo expuesto mi voto.

Por análogas razones el Señor Juez de Cámara Doctor Alfredo A. Kölliker Frers adhieren al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo.

VI. Por los fundamentos del Acuerdo precedente, se RESUELVE:

(i) desestimar el recurso interpuesto por todas las partes y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada, (ii) imponer las costas de Alzada a la United Airlines por resultar

sustancialmente vencida en el proceso (conf. arg. art. 68 del Cpr.) y mantenerlas en el orden causado por la desestimación de la acción contra Buen Volar S.A.

Notifíquese a la Señora Fiscal General así como a las partes y devuélvase a primera instancia.

Oportunamente, glótese copia certificada de la presente sentencia al libro N° 135 de Acuerdos Comerciales - Sala A.

Sólo intervienen los firmantes por hallarse vacante el restante cargo de Juez de esta Sala (art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional).

A fin de cumplir con la publicidad prevista por el art. 1° de la ley 25.856, según el Punto I.3 del Protocolo anexo a la Acordada 24/13 CSJN, hágase saber a las partes que la publicidad de la sentencia dada en autos se efectuará mediante la pertinente notificación al CIJ.

Héctor Osvaldo Chómer

Alfredo A. Kölliker Frers

Pablo Caro

Prosecretario de Cámara "Ad-Hoc"