

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

28 de julio de 2015

### **SIN VUELO A BRUSELAS**

*Más de un pasajero se ha quejado, alguna vez, del mal trato recibido de una compañía aérea. Algunos llevan la cuestión a los tribunales... aunque les tome cuatro años.*

El señor Boneo y su mujer tenían previsto volar el 1° de diciembre de 2010 desde Buenos Aires a Bruselas por medio de Iberia Líneas Aéreas de España. Al presentarse en el mostrador de despacho en el aeropuerto se les dijo que no podrían abordar el avión porque “los datos de la tarjeta de crédito presentada no coincidían con la tarjeta con la que había abonado sus pasajes”.

El matrimonio Boneo decidió no insistir en volar con Iberia y modificó sus planes: la señora optó por quedarse en Buenos Aires y su marido viajó al día siguiente, pero por American Airlines (imaginamos que en un vuelo mucho más largo y con escala previa en los Estados Unidos).

Luego, iniciaron juicio contra Iberia, que ganaron. En primera instancia se condenó a la empresa española a indemnizar al matrimonio por los daños y perjuicios sufridos, pues se reconoció que la discrepancia entre los números de la tarjeta de crédito del señor Boneo fue un error de los empleados de la empresa transportista al cargar los números en el sistema de reservas.

Apelaron ambas partes pero nos detendremos en los argumentos de Iberia.

Ésta sostuvo haber ofrecido al señor Boneo viajar el mismo día de su reserva inicial (el 1° de diciembre) pero en un vuelo posterior, sin cargo alguno.

El señor Boneo negó haber recibido una oferta semejante; más aún, dijo que los empleados de Iberia mencionaron que no sólo debía adquirir un nuevo pasaje sino que perdería lo pagado por el anterior, que no era reembolsable.

Iberia presentó el testimonio de dos testigos; casualmente, ambos empleados de la empresa. Los dos dijeron que el señor Boneo se había enojado (¡cómo lo comprendemos!), que rechazó tomar el segundo vuelo que se le ofreció y decidió comprar otro pasaje con una empresa distinta. (Seguramente también se juró a sí mismo no volver a volar en Iberia, pero esto no consta en la sentencia).

La Cámara analizó el caso<sup>1</sup> y encontró que las constancias de la causa “daban por tierra” con las declaraciones de los testigos.

Una de ellas era un acta de constatación efectuada por un notario, en la que se

---

<sup>1</sup> In re “Boneo, H. C. Sáenz Valiente, L.,” CApelCyCFed (III), 2014; *RLADA* XIV:222 (2015).

transcribió un mensaje que un funcionario de Iberia envió al señor Boneo el 1° de diciembre a las 16:14 (el mismo día previsto para el viaje, pero una vez que el vuelo ya había partido) en el que aquél reconoció el error involuntario de la empresa al haber cargado un número erróneo de la tarjeta de crédito usada para pagar los billetes.

En el mismo mensaje, el funcionario dijo no tener modo alguno de compensar al señor Boneo por lo ocurrido, y que la única opción disponible era “hacer un reclamo ante España explicando los acontecimientos”. *Nada dijo acerca de la posibilidad de tomar un vuelo más tarde ese mismo día.*

En otra constancia del mismo tipo constaba que el 2 de diciembre el notario acompañó al señor Boneo a las oficinas de Iberia en el centro de Buenos Aires para quejarse ante el mismo funcionario de la empresa de quien había recibido una respuesta tan poco satisfactoria.

Éste dijo que “comprendía la inquietud del señor Boneo, asumía el error de Iberia, pero que era política de la empresa en esos casos sólo devolver el valor de los pasajes”, cosa que ofreció hacer en ese mismo momento. *Pero nunca mencionó la supuesta opción ofrecida al pasajero el día anterior de abordar otro vuelo de Iberia.*

El tribunal dijo que si los hechos hubieran ocurrido como los describió Iberia, “no se entiende por qué el funcionario de la empresa no le manifestó al señor Boneo que podía ser ubicado en el vuelo de la noche, si aun había tiempo suficiente como para llegar al aeropuerto”.

“Resulta difícil creer —dijo la Cámara— que habiendo tenido la posibilidad [de abordar un segundo vuelo] el pasajero haya

optado por volar un día más tarde, abonar otro billete aéreo y perder el pasaje de su esposa”.

El tribunal consideró verosímil la versión de los hechos efectuada por el pasajero, puesto que “fueron acreditados con un grado de certeza suficiente para responsabilizar a Iberia”.

La Cámara recordó que, cuando resulta difícil para la víctima probar ciertos hechos (como los ocurridos en este caso) “pueden alcanzar particular incidencia los elementos indiciarios”, de modo tal que las presunciones juegan un papel decisivo, puesto que es la única prueba que está al alcance de quien sufre un perjuicio.

Las presunciones constituyen una vía indirecta para llegar al conocimiento o admisión de un hecho. Partiendo de un hecho conocido y probado, se tiene por ocurrido otro hecho diferente, no demostrable directamente, por medio de un razonamiento inductivo. Pero *cada presunción debe ser unívoca, de modo que casi no quede otra posibilidad que la pretendida.* “Es un análisis de la prueba acumulada en el proceso, que en lugar de mostrar un hecho, lo torna verosímil”.

Como consecuencia, la Cámara concordó con la conclusión del juez de primera instancia, en el sentido de que al señor Boneo *no se le ofreció embarcar en el vuelo nocturno de Iberia con el billete que ya había pagado.*

Esto constituyó un incumplimiento de Iberia de las obligaciones a su cargo; es decir, *un supuesto de responsabilidad contractual.* Frente a un incumplimiento de este tipo, la Cámara consideró que fue un deber de la compañía aérea “*hacer todo lo posible para que los pasajeros pudieran continuar su*

*viaje lo antes posible asegurándoles las comodidades mínimas durante la espera”.*

Sobre la base de los mismos razonamientos, la Cámara rechazó el pedido de Iberia de que no se debía indemnizar el valor de los pasajes, porque, según la empresa, “*no habían sido utilizados por propia voluntad de los pasajeros”.*

En su apelación, Iberia había solicitado también que se rechazara la indemnización por daño moral exigida por el señor Boneo.

La Cámara recordó que en el contrato de transporte aéreo hay un interés especial en la regularidad de los servicios, *por lo que la demora en el cumplimiento del transporte altera uno de los elementos determinantes del contrato.* Existen, por supuesto, hipótesis de retraso no imputables al transportista (situaciones inevitables y casos fortuitos), *pero cuando un pasajero no es embarcado en el vuelo que corresponde a su reserva confirmada, tiene derecho a indemnización.*

El tribunal reconoció que correspondía indemnizar por daño moral a los pasajeros por postergaciones de vuelos cuando se los envolvía “en situaciones de desasosiego, fruto de la incertidumbre sobre la realización del viaje y de la prolongación del cansancio y del estrés que genera todo viaje. La pérdida de la tranquilidad espiritual, reemplazada en cierto sentido por un estado de ansiedad, comporta un daño

moral digno de reparación *que no requiere prueba específica de su realidad,* porque pérdidas de esa especie configuran *per se* un obligado sometimiento al poder decisorio del incumplidor, o, lo que es lo mismo un recorte impuesto a la libertad personal”.

Como Iberia no alegó en el momento procesal oportuno la existencia de los topes a la responsabilidad del transportista aéreo establecidos por la Convención de Varsovia y el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al transporte aéreo internacional (que rigen la navegación aérea civil internacional) la Cámara los consideró inaplicables.

Por todos los argumentos mencionados, la Cámara confirmó el fallo de primera instancia.

Tres comentarios (sin haber visto todos los antecedentes del caso): ¿no habría convenido al actor haber reclamado también bajo la Ley de Defensa del Consumidor? Si bien esa ley se aplica supletoriamente a la navegación aérea —artículo 63—, la posibilidad de reclamar daños punitivos quizás debió ser explorada. Y... ¿cómo pudo la demandada olvidar la existencia de topes legales que hubieran puesto un límite al monto a indemnizar? Finalmente, cabe destacar la rápida reacción del señor Boneo (y su abogado) para obtener la prueba que le permitió ganar este juicio.

\* \* \*

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a [np@negri.com.ar](mailto:np@negri.com.ar).

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.  
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**