

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

3 de noviembre de 2017

***EMBARCANDO... PROBANDO...***

*A pesar de la “profusa argumentación”, la falta absoluta de pruebas impidió el éxito de un pleito contra una línea aérea  
(¡y hasta contra otro demandado que no había presentado prueba alguna!)*

Una y otra vez los jueces reiteran que sin pruebas es imposible ganar un pleito. Volvió a suceder.

La cuestión pasa, entonces, por saber qué elementos tienen verdadero valor probatorio a la hora de convencer a los jueces sobre la veracidad de un reclamo.

Josefina y Rodrigo viajaron a Europa con pasajes adquiridos a una agencia de viajes ubicada en la provincia de Salta. Tenían reservas confirmadas para regresar a la Argentina en abril de 2008. Seguramente quedaron encantados con los lugares que conocieron, porque decidieron postergar seis meses su vuelta: hasta octubre de ese año.

Confirmaron sus nuevas reservas en Aerolíneas Argentinas para volar desde Madrid a Buenos Aires el 3 de ese mes. Por alguna razón no revelada (y que es el motivo del pleito), recién pudieron hacerlo el 8 de octubre, cinco días después.

A la hora del reclamo judicial (por “incumplimiento de contrato de transporte aéreo de personas” y dirigido contra Aerolíneas Argentinas y una empresa mayorista de venta de pasajes), el conflicto

se centró en establecer el motivo por el cual ambos no se embarcaran en el vuelo para el que tenían reservas.

Josefina y Rodrigo dijeron no haber podido volar porque el vuelo del 3 (y el del día siguiente) habían sido sobrevendidos (“overbooking”). Para la línea aérea, en cambio, los pasajeros no se presentaron en el momento del embarque (“no show”).

En primera instancia, la demanda fue rechazada, *aun contra la empresa mayorista, a pesar de que ésta fue declarada rebelde.*

Cuando los viajeros apelaron, sostuvieron que el juez no había evaluado toda la prueba presentada ni ponderado hechos relevantes (como, por ejemplo, que la empresa mayorista a la que su agencia de viajes había comprado los pasajes les pagó una primera noche de hotel en Madrid o que Aerolíneas Argentinas les ofreció una compensación económica).

Lo primero que notó la Cámara<sup>1</sup> fue “la profusa argumentación” presentada por los

<sup>1</sup> In re “Suñer c. Aerolíneas Argentinas”, CNCyC Fed (I), 2016; causa 176/2010; *elDial.com* AA967B, 4 mayo 2016

demandantes, pero que el tribunal — lamentablemente para ellos— encontró “no sustentada en hechos verificados, sino en hipótesis o en una interpretación de los hechos”.

El tribunal dijo que “la documentación acompañada por [Josefina y Rodrigo] —los boletos originales, los electrónicos, las constancias de haber volado el 8 de octubre, las facturas y tickets de gastos varios en el aeropuerto de Madrid— no tiene *fuerza de convicción suficiente* para probar la existencia del fenómeno conocido como “overbooking” *frente a otras constancias del expediente judicial*”.

Los jueces contrapusieron a esa documentación el dictamen de un perito contador que estableció que de acuerdo con el sistema de registros internacionales de Aerolíneas (“un sistema que se informa como inalterable”) los vuelos de Madrid a Buenos Aires del 3 y 4 de octubre despegaron completos, sin que se hubiera registrado ninguna denegación de embarque de pasajeros.

Sobre la base de ese peritaje y de algún otro testimonio, los jueces concluyeron que “no hubo denegación de embarque, no hubo constancia alguna de ‘overbooking’ y, en el examen histórico de las reservas confirmadas, aparece la clave ‘NS’, que significa ‘no show’; esto es, no presentación [de los pasajeros] en tiempo apropiado”.

La Cámara consideró que los documentos aportados por Josefina y Rodrigo en los que se demostraba que habían asentado sus reclamos el 4 de octubre en el aeropuerto “sólo significa que estuvieron [allí]”, *pero no prueba que hubieran llegado con la antelación debida antes del cierre del embarque*.

El tribunal agregó: “el hecho de que hayan asentado sus reclamos el 4 de octubre [...] no prueba que hubieran arribado [...] en las condiciones debidas de emisión de los nuevos pasajes”. Como la frase es oscura, cuesta entender qué requisito pudieron haber incumplido los viajeros.

Pero más allá de esa oscuridad, la Cámara fue clara al decir que “[ni] los registros originales de la empresa aérea, en los que figura ‘NS’, ni el texto de los reclamos del 4 al 7 de octubre, en los que los actores *no manifiestan certezas* sino que *vislumbran* el “overbooking” como una hipótesis, [ni] el dictamen pericial que decididamente no constata ventas en exceso de pasajes para esos vuelos, ni otros reclamos de pasajeros verificados esos días con relación a esos vuelos, ni el registro de ‘negativa de embarque’ permiten revertir la sentencia dictada en primera instancia”.

Sobre esa base de falta de pruebas, el tribunal concluyó que no era posible atribuir “el retardo en concretar su regreso a Buenos Aires *a conductas indebidas de la empresa aérea transportista ni tampoco a la empresa mayorista codemandada*”.

Con respecto a esta última (que, como dijimos, fue declarada rebelde por lo que había perdido su derecho a presentar pruebas), la Cámara resaltó que los viajeros “no aportaron siquiera una descripción del papel que correspondió a esta empresa en los servicios contratados [por ellos] con la agencia de viajes con sede en Salta” *y que no fue demandada*.

Los jueces dejaron en claro que “en el contrato de transporte aéreo existe un interés especial en la regularidad de los servicios y el factor de cumplimiento en el tiempo es uno de los elementos determinantes del acuerdo de voluntades [de ese contrato]”. Y reconocieron también

que “el ‘overbooking’ puede integrar una estrategia empresarial con consecuencia abusivas hacia el pasajero que tiene su reserva confirmada y ha organizado y planificado su vida en función de su viaje. *No obstante, esas conductas deben sustentarse en pruebas o indicios coincidentes*” que en este caso no existieron.

En consecuencia, entendieron que “no se habían demostrado los presupuestos de la responsabilidad pretendida” y confirmaron la sentencia anterior.

Pero, al decidir sobre quién debía soportar las costas del pleito, el tribunal entendió que “existieron zonas grises en la relación entre las partes *que pudieron convencer a los actores de la razonabilidad de su reclamo judicial*”.

Para los jueces, esas “zonas grises” fueron “el pago de al menos una noche de hotel, cualquiera fuese el motivo, por parte de una sociedad vinculada con la empresa mayorista de pasajes o el ofrecimiento extrajudicial de una compensación económica —irrisoria en el monto— por parte de Aerolíneas Argentinas”.

Además, la falta de “una información fehaciente y por escrito a la que los pasajeros pudieran atenerse” pudo haber contribuido también a que Josefina y Rodrigo creyeran que su reclamo judicial era razonable.

Todo ello llevó a que la Cámara decidiera que cada parte soportara sus propias costas en ambas instancias. Este punto es discutible, porque sugiere que las costas de un pleito dependen del grado de *razonabilidad* que alguien pueda encontrar en su propio reclamo. Y en este caso, esa razonabilidad parece haber estado sujeta a dos actos (pago de gastos y ofrecimiento de una compensación) que bien podrían resultar de una política amigable hacia los respectivos clientes y no de una toma de posición ante un posible reclamo.

Finalmente, cabe señalar los que parecen dos errores técnicos de los reclamantes: el primero es haber excluido del pleito a la agencia de viajes y el segundo (señalado también por la Cámara) la ausencia de una simple explicación o descripción del papel jugado por la empresa mayorista. Como ésta había sido declarada rebelde, perder el pleito contra ella fue realmente inusitado.

\* \* \*

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.**