

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

29 de diciembre de 2017

¿FELICES VACACIONES?

Retrasos y cancelaciones de vuelos arruinaron unas maravillosas vacaciones.

¿Hay responsabilidad por la pérdida de tiempo?

(Un tema muy apropiado para esta época del año)

Jorge soñaba desde hacía tiempo con sus próximas vacaciones: había sido admitido en un grupo que haría una exclusiva excursión de pesca en un remoto rincón del Brasil, casi en la frontera con Colombia, en la mejor época del año. Por eso compró los mejores equipos disponibles para ser él quien capturara la presa más grande. Y no sólo eso: una revista le había prometido una buena cantidad de dinero por una crónica detallada de su excursión y por las fotografías consiguientes.

¿Qué más pedir?

Había sí, un pequeño detalle: el itinerario era endemoniado. Desde Buenos Aires volaría a Las Vegas, en los Estados Unidos; de allí a Atlanta; desde esta ciudad a Manaus, en Brasil, y de allí iría hasta Barceló, donde se embarcaría en una pequeña lancha que lo llevaría a él y a su equipo de pesca al paraíso prometido.

Todos los vuelos los haría con Delta Airlines Inc.

Las cosas salieron mal: al llegar a Las Vegas descubrió, con espanto, que el vuelo a Atlanta saldría con dos horas de retraso. Nadie pareció dar importancia alguna a su

necesidad de llegar a Atlanta y de allí volar a Brasil lo antes posible. Debió pasar una noche de angustia en Las Vegas antes de poder embarcarse.

Como las desgracias no vienen solas, cuando finalmente partió de Las Vegas y llegó a Atlanta mucho más tarde de lo previsto, le dijeron que el vuelo a Manaus había sido cancelado. Jorge ya tenía la tarjeta de embarque en la mano, pero no hubo nada que hacer: debió volverse a Buenos Aires. Era ya demasiado tarde para alcanzar la lancha que lo llevaría a pescar a ese fabuloso rincón del que tanto le habían hablado.

Decepcionado, frustrado y enojado, Jorge demandó a Delta en Buenos Aires. No sólo perdió lo pagado para ser admitido en la excursión de pesca, sino que dejó de cobrar lo prometido por sus colaboraciones periodísticas y la venta de sus fotos.

Delta alegó que el vuelo de Las Vegas a Atlanta se demoró por una falla técnica, que produjo un atraso de 74 minutos. Y, a su vez, el vuelo Atlanta-Manaos debió ser cancelado por un desperfecto en su sistema de comunicaciones satelitales. Eso sí: Delta reconoció haber asumido el costo de

depositar al indignado pasajero de regreso en Buenos Aires.

Según la aerolínea, lo ocurrido constituyó un caso fortuito que, al afectar la seguridad del vuelo, no generaba responsabilidad alguna por la demora y la cancelación.

En primera instancia, el juez le dio la razón a Jorge: “los desperfectos técnicos no bastan para excluir la responsabilidad de la transportista”. Esos problemas “sólo son imputables a la compañía aérea, que, para quedar eximida frente a pasajeros, *debió acreditar que las medidas que adoptó fueron todo lo necesarias, que no pudo prever o bien que no pudo adoptar antes las medidas conducentes*” para evitar lo ocurrido. Como ejemplo, el juez señaló que la aerolínea podría haber dispuesto “un mayor margen de tiempo [entre escalas] de tal modo de no perturbar el cumplimiento puntual de los contratos de transporte”.

La sentencia de primera instancia no gustó a nadie, así que tanto Jorge como Delta apelaron. El frustrado pescador objetó que el juez limitara la responsabilidad de Delta, cuando las convenciones internacionales permiten eliminar los topes de las indemnizaciones cuando las empresas aéreas incurren en conducta temeraria, maliciosa y negligente. Además se quejó porque se le negó el reembolso de lo pagado por su equipo de pesca.

Delta, por su parte, se quejó por cuanto de su parte no había ocurrido incumplimiento alguno.

La Cámara¹ resumió la cuestión en dos aspectos: ¿hubo un incumplimiento por parte de Delta? Y si fue así, ¿había un daño que reparar?

¹ In re “Damiani c. Delta Airlines Inc.”, CNCyCFed (III), 2017; *RLDA* 40 (2017), fallo IJ-XD-859

El tribunal fue concluyente: *el transportador aéreo responde ante el pasajero cuando incurre en un retardo en el cumplimiento de su obligación.*

Pero, agregó, “para que tal responsabilidad funcione *es indispensable que quienes formulen el reclamo hayan sufrido efectivamente un daño*”.

El derecho aeronáutico, dijo el tribunal, tiene los mismos principios que el derecho común: se exige la existencia del daño para que exista el deber de indemnizar.

Y el retraso es un daño. “Es un hecho generador de responsabilidad para todos los tipos de transporte aéreo y el transportista *sólo puede eximirse si prueba que él o sus dependientes tomaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas*”.

El tribunal entendió que “el retraso por problemas técnicos de la aeronave *constituye un supuesto de responsabilidad contractual.* El mero incumplimiento *hace presumir la culpa*”.

Para los jueces, “la demora en el cumplimiento de la *traslación* [¿por qué poner “viaje” si existe otra palabra más difícil?] *altera uno de los elementos determinantes del acuerdo de voluntades*”.

La Cámara dio mucha importancia a las demoras: “el régimen de horarios constituye *un elemento básico* de la relación contractual” que exige al transportador *particular diligencia.* El horario de un vuelo, destacó, “no reviste un carácter *meramente indicativo,* sino que integra el plexo de obligaciones pactadas entre las partes”.

En consecuencia, una empresa aérea “debe estar adecuadamente equipada en tierra para superar con prontitud” las dificultades

derivadas de su actividad comercial, *porque es previsible que puedan presentarse problemas e inconvenientes técnicos*. En el caso, el tribunal consideró agravantes el hecho de que el avión que debía partir de Las Vegas a Atlanta horas antes había efectuado el viaje inverso y que la aeronave tenía “algunos años de vuelo”,

Para eludir su responsabilidad, Delta debió haber demostrado por qué no era posible arreglar el desperfecto en un tiempo razonable o conseguir una nave alternativa: “el hecho de que no cuente con elementos técnicos para reparar desperfectos en un tiempo razonable o no tenga prevista una aeronave alternativa *es exclusiva falta de diligencia y previsión*”. Más aún: la empresa aérea “debe responder por cualquier decisión comercial que adopte frente a su incapacidad para superar problemas técnicos”.

La sentencia consideró que, al ser Delta la responsable del retardo, lo era también por el *daño moral* que la pérdida de la excursión de pesca provocó al infeliz pasajero. Y recordemos que el daño moral *no requiere prueba específica, porque es consecuencia directa del incumplimiento*.

Es interesante el desarrollo lógico que hicieron los jueces: “permanecer una importante cantidad de horas en un lugar que uno no eligió” —como esperar en un aeropuerto—, “priva al ser humano de decidir cómo y dónde ocupar el tiempo de su vida, y *eso no puede quedar exento de reproche*”. El damnificado, dijeron, “perdió un considerable lapso de su libertad, de su tiempo y de sus actividades programadas” y “*la pérdida de tiempo constituye un daño cierto y no conjetural*”.

En estos casos y según el nuevo Código Civil y Comercial “la indemnización debe incluir *especialmente* las consecuencias de

la violación de los derechos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la *interferencia* [del incumplidor] en su proyecto de vida”. Por lo tanto, la Cámara confirmó la indemnización otorgada en primera instancia.

Jorge no tuvo suerte en su reclamo por los elementos de pesca que no pudo usar: “no acreditó que hubieran devenido inutilizables”. En otras palabras: seguían en su poder y no habían perdido valor. “De resultar necesario, [Jorge] también podría venderlos. *No demostró haber sufrido una pérdida que deba ser indemnizada*”.

¿Y los honorarios por la crónica y las fotos de la excursión? Delta dijo que Jorge no había demostrado ser periodista ni pescador profesional ni que dicha profesión fuera su medio de vida o que estuviera inscripto ante las autoridades fiscales como para poder cobrar honorarios como periodista profesional.

Con extraordinario sentido común, la Cámara dijo que no hay norma alguna “que prohíba a una persona (periodista o no) cobrar por tomar fotos y escribir notas relativas a un tour turístico” —¡viva la redundancia!—.

Un último tema, algo más técnico: las convenciones internacionales imponen topes a la responsabilidad de los transportistas aéreos. Delta pidió que se los tuviera en cuenta. Pero se planteó la cuestión acerca de si una indemnización por daño moral era computable para determinar si ese tope había sido alcanzado.

El tribunal, aplicando antecedentes extranjeros, dijo que sí: “la indemnización sea reclamada a título de perjuicio moral o material o de los dos al mismo tiempo,

siempre se encuentra limitada a los topes fijados en las convenciones”. Pero aclaró que el tope se aplica sobre el capital de la condena y no sobre los intereses.

Una reflexión para cerrar el último boletín del año: resulta muy interesante la construcción intelectual hecha por los jueces en este fallo acerca de que hacerle perder tiempo a una persona es un daño moral digno de ser indemnizado.

¿Cuántas veces se imponen a los consumidores largas esperas tanto en filas larguísimas como en interminables trámites telefónicos? ¿No afectan esas pérdidas de tiempo nuestra libertad de *estar en otra parte o dedicar nuestra vida a otra cosa?*

Aplicando silogismos: cuando alguien nos hace esperar en vano, *es porque no tomó las debidas precauciones para que eso no ocurra.* ¿No debería entonces responder por ese daño?

Seguramente alguien dirá que ciertas obligaciones, públicas o privadas, no están sujetas a horario o plazo alguno, por lo que no hay incumplimiento. Pero... ¿y si estiráramos el concepto y se introdujera el concepto de *plazo razonable?*

¿No sería un adecuado mecanismo para defender los derechos de los consumidores?

Feliz año nuevo.

* * *

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.

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