

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

13 de julio de 2018

¿UN RELOJ DE DOCE HORAS U OTRO DE VEINTICUATRO?

El sistema más común de notación horaria en el mundo es el que divide el día en 24 horas. Pero hay quienes se confunden...

Silvia compró sus pasajes para pasar sus vacaciones en Cuba a una conocida agencia de viajes.

Cuando llegó al aeropuerto de Ezeiza, en Buenos Aires, para embarcarse le dijeron que el vuelo había partido ¡casi doce horas antes! Con el avión también volaron sus planes de pasar sus vacaciones en esa isla.

Silvia hizo pleito contra la agencia. Explicó que cuando adquirió sus billetes con rumbo a Santa Clara, en Cuba, se le dijo “que debía presentarse en el Aeropuerto de Ezeiza el 21 de diciembre (de 2013) a las 23 en el mostrador de Cubana de Aviación para realizar el *check in*”.

Cuando se presentó allí en ese horario, le dijeron que su vuelo *había partido ese mismo día*, pero a la 1:20 (es decir, veintidós horas antes).

Silvia basó su demanda en la violación al derecho a la información clara y veraz del que goza todo consumidor.

En primera instancia se rechazó su demanda. El juez tuvo en cuenta varios factores: el primero, que la línea aérea nunca cambió la hora original de la partida del vuelo para el que Silvia tenía pasajes.

Otro, que no existía prueba alguna de que ella se hubiera presentado en Ezeiza el día 21. Tercero, que tampoco probó haber preguntado a la agencia acerca del horario de su viaje, por lo que no se le podía imputar a ésta responsabilidad alguna. En definitiva, Silvia “no había acreditado el error o desatención en la información del vuelo del que dijo ser víctima, [error] del que buscó hacer responsable a la agencia”.

Cuando la Cámara¹ analizó la apelación de Silvia, le efectuó una crítica —bastante habitual en casos como éste—: “su recurso *importó una mera discrepancia con los argumentos del sentenciante* sin que sus términos lleguen a constituir una crítica concreta y razonada”. En otras palabras, si bien Silvia dejó en claro que se oponía a lo resuelto (cosa que, obviamente, hace todo apelante), *no explicó cuáles eran las fallas lógicas en el razonamiento del juez*.

Por ese solo defecto la Cámara podría haber *declarado desierto* el recurso, pero, no obstante, decidió analizar la cuestión “en salvaguardia de la garantía constitucional de la defensa en juicio”.

¹ In re “Cardoso c. Asatej SRL”, CNCom (C), 2018; *elDial.com* AA9FCF, 11 julio 2018.

Luego, los jueces dejaron sentado que el derecho a la información que la Constitución reconoce a los consumidores tiene su correlato en el deber que la Ley de Defensa del Consumidor impone a los proveedores de bienes y servicios para lograr que los usuarios puedan “efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que pretenden contratar”.

Esa obligación de información “establecida a favor de los consumidores configura un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a aquéllos la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato”.

Hasta aquí, parecería que la decisión de la Cámara se volcaría a favor de Silvia. Pero...

...”de la prueba aportada, consideramos que la información que le fue suministrada [a Silvia] era lo suficientemente clara como para permitirle anoticiarse sobre la fecha y horario de salida del avión. Y resulta de toda obviedad que no pudo confundirse con la información que le fue suministrada, amén de haberla podido conseguir ella misma...”

Para llegar a esa conclusión, los magistrados valoraron los testimonios de los empleados de la agencia: “*nosotros decimos siempre que para [un] vuelo internacional [el pasajero] tiene que presentarse siempre tres horas antes de la salida...*”. “[Silvia] *tendría que haberse presentado a tomar el vuelo el 20 de diciembre a las 22, aproximadamente*” (recordemos que lo hizo a esa hora, pero del día 21). “*Si salía el 21 de diciembre a la una de la mañana, se tenía que presentar el 20 a las 22...*”.

La Cámara tuvo en cuenta las opiniones de esos testigos, *a pesar de ser empleados de la agencia*, porque “se referían a hechos que les son conocidos en razón de la familiaridad que tienen sobre el tema por ser su tarea habitual, de tal manera que deben ser tomados en cuenta...”

Los jueces recordaron que “en la apreciación de la prueba de testigos los magistrados gozan de amplia facultad: admiten o rechazan lo que su justo criterio les indique como merecedor de mayor fe en concordancia con los demás elementos de mérito...”

En el caso, “tomando en cuenta factores individuales (como los testimonios de los demás testigos), conjuntos (con relación a las demás pruebas), subjetivos (idoneidad del testigo) y objetivos (el testimonio mismo en su relación interna y externa de los hechos, su verosimilitud, coherencia, etc.)”, los jueces estuvieron de acuerdo con la opinión del juez de primera instancia: Silvia había tenido suficiente información sobre su vuelo.

Pero además no sólo la empresa aérea confirmó que para tomar ese vuelo los pasajeros debían presentarse el día anterior (20 de diciembre) a las 21, sino que en el cupón (“voucher”) donde figuraba el vuelo decía claramente “21 DEC 0100”. Allí también decía que los traslados y las reservas hoteleras en Cuba comenzaban el día 21.

Todo esto llevó a los jueces a concluir que “el vuelo estaba programado para la 1:00 del 21 de diciembre de 2013, por lo que [Silvia] debió presentarse para hacer el check in a las 22:00 del 20 de diciembre, lo que no hizo” y que, además, “*no había elementos en la causa que logren demostrar que [Silvia] fue desprovista de información o que esta le fue suministrada*”.

incorrectamente provocando la pérdida del viaje.”

Por lo tanto, se confirmó la sentencia anterior.

Nos parece que el caso sienta un precedente muy interesante en lo referido a la protección al consumidor.

En efecto: no se puso en discusión que los usuarios de bienes y servicios gozan de protección constitucional. Tampoco se puso en duda que esa protección incluye el derecho a recibir información clara y fehaciente acerca de los bienes y servicios adquiridos y la correlativa obligación de los proveedores de suministrarla obligatoriamente.

Pero sí se dejó en claro que, en algunas circunstancias, el propio consumidor puede (o, mejor dicho, debe) acceder a la información necesaria, sin que ello implique afectar sus derechos. *El proveedor de bienes o servicios no es la fuente única y exclusiva de la información que el consumidor necesita*, sobre todo cuando el servicio ofrecido no tiene una naturaleza exclusiva o es privativo de un único proveedor.

Los jueces no lo dijeron, pero parecería que en el caso de Silvia, una simple lectura de sus documentos de viaje debió haberla provisto, razonablemente, de toda la información que podía necesitar para viajar.

Da la impresión de que los jueces aplicaron, implícitamente, aquel viejo proverbio jurídico (del tiempo de los romanos) según el cual *nadie puede alegar su propia torpeza*. Es razonable exigir que el usuario *ponga algo de su parte*. ¿Silvia nunca miró su pasaje?

Ni siquiera se puede argumentar, en descargo de Silvia, que la referencia a las 01:00 haya sido tomada, por error, como indicación de que el vuelo partía a las 13:00 del 21 de diciembre, *porque ella se presentó a las 22:00 de ese día*.

Quizás esta sea una consecuencia del uso equivocado del reloj de doce horas (que obliga al uso de las siglas AM y PM) en lugar del reloj de veinticuatro (que es el que legalmente rige en la Argentina), en el que las doce de la noche son las 00:00.

* * *

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.**