

12 de octubre de 2021

INDEMNIZACIÓN POR LA PÉRDIDA DE TIEMPO

Cuidado señores jueces: no sea cosa que su argumento se les vuelva en contra.

Jorge trabajaba en Prisma Soluciones Tecnológicas SRL, una empresa argentina que trabajaba (y seguramente sigue trabajando) en asociación con Microsoft Corporation de los Estados Unidos.

Prisma debe hacer sus cosas bien, porque en una “Convención Mundial de Partners de Microsoft Corporation” que se celebró en Washington en julio de 2014 se le otorgó un premio. Jorge fue designado para recibirlo.

Para llegar al festejo, compró sus boletos en Aerolíneas Argentinas. Debía partir el 11 de julio de 2014 a las 23. Luego de despachar su equipaje, recibió la noticia de que el vuelo no partiría “por un desperfecto técnico”. Se le prometió que partiría a las ocho de la mañana del día siguiente, pero recién pudo viajar ese día (12 de julio) a las 13. Apenas catorce horas más tarde. (Quienes disfrutan los servicios de esa empresa aérea y han acumulado alguna experiencia acerca de sus estándares de servicio agregarán algo así como “¡al menos pudo viajar!”).

La noche del 11 de julio, gracias a la generosidad de la empresa aérea, Jorge la pasó en un cómodo hotel del barrio de La Chacarita, en Buenos Aires. Obviamente, plagado de incomodidades: su ropa y demás menesteres estaban en la valija despachada.

Finalmente Jorge llegó a Nueva York; de allí debió tomar un tren a Washington para participar de la convención.

Su equipaje llegó algo más tarde: recién el 16 de julio. Participar de un acontecimiento social con una única camisa no entraba en sus planes, así que Jorge compró lo necesario para estar presentable. Después de todo, estaba allí para representar a su empresa.

A su regreso, demandó a Aerolíneas Argentinas. Pidió el reembolso de sus gastos y una indemnización por daño moral.

Aerolíneas reconoció los hechos ocurridos, los atribuyó a un desperfecto técnico y, por supuesto, respondió como lo presumíamos: “¿de qué se queja este pasajero si después de todo logró viajar?”

En primera instancia se le dio la razón a Jorge, porque básicamente “no medió la imprevisibilidad e inevitabilidad requeridas en el Código Civil y Comercial para tener por configurado el caso fortuito”. Aerolíneas fue declarada responsable del incumplimiento contractual.

Jorge apeló la sentencia porque consideró que las indemnizaciones otorgadas eran insuficientes. En su opinión, “cada gasto fue

debidamente acreditado con la correspondiente documental original, es decir, con tickets y resumen de las tarjetas de crédito”. Además, “el exiguu monto reconocido en concepto de daño moral [revelaba] una infravaloración del daño descrito en la demanda y debidamente probado”.

La Cámara¹, al analizar la cuestión, dejó en claro que la atribución de responsabilidad de Aerolíneas Argentinas había quedado firme; es decir, no estaba ya en discusión.

La primera cuestión a resolver giraba en torno a los gastos hechos por Jorge a raíz del incumplimiento de Aerolíneas Argentinas. El tribunal recordó que en procesos de ese tipo, “a la hora de tener por configurada la responsabilidad, no basta el incumplimiento de una obligación legal o contractual –como fue expresamente reconocido en el caso de marras–, sino que *resulta indispensable establecer la existencia del perjuicio cuya reparación se solicita*”.

Lo que parecía que constituiría una barrera infranqueable a las pretensiones de Jorge no fue tal: el tribunal entendió que “el daño emergente se solicitó porque [Jorge] debió solventar gastos tales como reprogramar el traslado por tren desde Nueva York hasta Washington y comprar una serie de elementos que no tenía previsto realizar, tales como ropa nueva para reemplazar la que se encontraba en su valija” y que detalló en su demanda.

Con un criterio de sensatez digno de elogio, el tribunal destacó que “la falta de prueba fehaciente no era óbice para la admisión de la procedencia de lo pretendido, siendo la razonabilidad de los gastos un extremo pro-

batorio suficiente cuando es acorde con las circunstancias de modo, tiempo y lugar”.

Para los jueces, “se trató de erogaciones que fueron consecuencias naturales del Incumplimiento de Aerolíneas (gastos de ropa, calzado, etc.), una consecuencia inmediata y necesaria de la acción u omisión antijurídica [de esa empresa], según el orden natural y ordinario de las cosas”.

El tribunal entendió que esos fueron “costos no previstos y que podían razonablemente derivarse de las pruebas documentales aportadas” por Jorge.

Pero también, con adecuada precisión, entendieron “que correspondía descontar gastos que no guardaban relación con la demora ni con los días perdidos, tales como los boletos para el Shuttle Aeropuerto/Manhattan y una comida en la espera del tren, porque “se trataba de consumos que [Jorge] habría realizado independientemente de la demora y/o pérdida de equipaje, pues, aún sin los imprevistos padecidos, igualmente debería haberse alimentado o trasladado del aeropuerto hacia su hospedaje”.

El tribunal entendió que podía hacer uso de la facultad que le otorga el Código Procesal cuando establece que “la sentencia fijará el importe de [...] los perjuicios reclamados, siempre que su existencia esté legalmente comprobada, aunque no resultare justificado su monto”.

El uso de esa regla, en opinión del tribunal, “se debe encontrar complementado con una adecuada ponderación de los elementos reunidos en la causa y la aplicación de los principios jurídicos que rigen el sistema indemnizatorio”. En tales condiciones, todos los comprobantes que acompañó Jorge configuraban presunciones que, como dice la ley, “por su número, precisión, gravedad y con-

¹ In re “Amore, J. c. Aerolíneas Argentinas SA”, CNCyCFed (I), 18 mayo 2021; *ElDial.com* XXIII:5728, 28 junio 2021; AAC475

cordancia producían convicción según la naturaleza del juicio”.

Eso llevó al tribunal a aumentar la indemnización por daños.

En cuanto al daño moral, los jueces encontraron demostrado que Jorge “no pudo disponer libremente del propio tiempo y de decidir en qué lugar estar, encontrándose al arbitrio y disposición de la compañía aérea por una conducta que, más allá de las atenciones que pueda haber suministrado, resulta imputable a la empresa demandada y justifica la procedencia del daño moral”.

El tribunal encontró que Jorge perdió “un cierto lapso de su tiempo”, más aun teniendo en cuenta que el fin del viaje era asistir a una convención donde su empresa recibiría un premio, “evento al que no pudo asistir desde el comienzo”.

Los jueces dijeron “no tener dudas sobre la situación mortificante y de disgusto que invadió a [Jorge] al enterarse que su vuelo se iba a reprogramar y que perdería el tren contratado, lo cual ocasionó un daño moral que debe ser reparado, *el que no requiere prueba específica*, porque esta aflicción también es consecuencia directa del Incumplimiento contractual de la demandada”.

Con mucho tino agregaron que “*la pérdida de tiempo constituye un daño cierto y no conjetural, que es indemnizable; en efecto, pérdidas de esa especie configuran, de suyo, un obligado sometimiento al poder decisorio del incumplidor o, lo que es lo mismo, un recorte impuesto a la libertad personal*”.

Con una referencia que los honra, los jueces citaron a Benjamín Franklin, quien alguna vez dijo algo parecido a que “el tiempo es lo

máspreciado del ser humano y su pérdida la mayor de las prodigalidades”².

El tribunal puso de resalto “que en este caso el incumplimiento es imputable a la demandada” y que “correspondía recordar que la naturaleza del daño moral era por esencia resarcitoria y busca enjugar esa afección espiritual, a través del único sucedáneo con que puede hacerlo la sentencia de un proceso patrimonial: *una suma de dinero que procura compensar los sentimientos padecidos*”.

El tribunal aclaró que “correspondía señalar que entendía que no resultaba indemnizable cualquier molestia o inconveniente que naturalmente acompaña a ciertos hechos ilícitos como a determinados incumplimientos contractuales, sino el daño moral, *cierto y no conjetural*”. Por eso, “llegado el momento de revisar la cifra otorgada en la anterior instancia, es necesario comenzar señalando que este rubro es de difícil cuantificación, dado que las perturbaciones anímicas quedan en el fuero íntimo del damnificado. Aunque la magnitud del hecho y la índole de las lesiones constituyen elementos objetivos que permiten determinar una cantidad indemnizatoria, de todos modos enfrenta al juzgador con la disyuntiva de evaluar cuánto sufrió la víctima. Por ello se sostiene que la determinación del quantum del daño queda sometida más que en cualquier otro supuesto al prudente arbitrio judicial, sin perjuicio de la carga probatoria de la víctima –satisfecha en autos conforme a lo ya dicho– quien debe arrimar elementos que convenzan al juez de la alteración dis-

² “If time be of all things the most precious, wasting time must be the greatest prodigality”; Franklin, William-Temple, *Memoirs of the Life and Writings of (the Same)*, Continued to the Time of His Death by William Temple Franklin. - London, H. Colburn 1818, p. 249

valiosa del espíritu; del dolor, sinsabores o sufrimientos; amarguras o desazones”.

“En otras palabras, si bien es difícil trasladar al dinero el daño extrapatrimonial cuando su valuación no está sujeta a cánones estrictos, es a los jueces de la causa a los que les corresponde establecer un “quantum” indemnizatorio prudentemente, según las peculiaridades del caso y del daño real sufrido por el usuario del servicio”.

En este caso, dijeron que “no podía soslayarse que [Jorge] no solo llegó con demora al evento al que iba a asistir sino que también perdió su equipaje. Evidentemente, tal situación le generó, además de las molestias obvias, un estado de total incertidumbre, angustia y zozobra”.

Pero como “el retraso que padeció no fue significativo” eso impidió otorgar una suma que se aproximara más a la pretendida por Jorge en su demanda.

De todas maneras, el tribunal entendió que el monto otorgado en la primera instancia resultaba insuficiente y decidió incrementarlo. Por consiguiente, se admitió la apelación de Jorge, aunque seguramente no en toda la magnitud que a éste le hubiera gustado: \$

33.000 pesos más los intereses desde el reclamo inicial (siete años atrás).

El razonamiento del fallo es impecable, no sólo por haber aliviado la carga probatoria de Jorge en cuanto a los gastos que debió hacer al llegar a una convención sin su equipaje sino también por haber admitido el daño moral por la sola razón del atraso en llegar a destino.

Quizás debería haberse dejado bien en claro que a ese resultado no se llegó porque Aerolíneas fuera una empresa poderosa y Jorge un simple viajero, sino porque esa solución era la que imponían la razonabilidad y el sentido común.

También debe elogiarse que el tribunal aplicara el sano criterio de que nuestra vida es finita, por lo que vernos obligados a perder nuestro precioso tiempo por culpa de la desaprensión ajena merece ser indemnizado.

El Filósofito, que nos lee en borrador, nos pregunta si alguna vez no nos vimos obligados a esperar en los incómodos pasillos de los tribunales que los magistrados se dignen iniciar una audiencia. “Se ve que la frase de Franklin no es demasiado conocida; y si lo es, se la aplica con escasa frecuencia”.

* * *

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.**