

UNA PESADILLA Y CÓMO LOGRAR *NO* SER INDEMNIZADO

Demasiados errores profesionales en un caso sencillo.

Elisabet era una joven catalana que formó familia en la Argentina: con su marido Sebastián y tres preciosas hijas vivían en la provincia de Jujuy (en el extremo norte argentino).

En julio de 2011, Elisabet decidió viajar a Barcelona para que sus padres conocieran a sus nietas.

Tenían previsto regresar a su hogar el 25 de ese mes. Sería un larguísimo viaje en avión: de Barcelona a Madrid en una aerolínea local y desde la capital española a Buenos Aires y finalmente hasta Jujuy en Aerolíneas Argentinas. No sólo largo sino también arduo: con tres niñas pequeñas (de tres y cinco años y una bebita de tres meses de edad) era posible que las cosas se complicaran.

Y así fue: todavía en Barcelona, Aerolíneas les anticipó que el vuelo de regreso previsto para el 25 de julio desde Madrid saldría el 26 y el vuelo hasta Jujuy, que partiría de Buenos Aires el 26 recién lo haría el 28 de julio.

¿La razón para la postergación del vuelo a Buenos Aires? La empresa aérea alegó “cuestiones operativas, precisamente por falta de tripulación técnica y, en el segundo trayecto, por cuestiones meteorológicas, en-

contrándose suspendidos los vuelos de los días 26 y 27 de julio de 2011 desde Buenos Aires hacia Jujuy por la presencia de ceniza volcánica”.

Por suerte para Elisabet, sus padres tomaron con alegría el hecho de que sus nietas permanecerían con ellos un día más.

Cuando abordaron el vuelo en Madrid con destino a Buenos Aires, Elisabet y su marido se encontraron con que no sólo estaba atrasado sino también sobrevenido. En consecuencia, debieron ocupar asientos separados unos de otros (con las dos niñas mayores a varios lugares de distancia y solas y la beba de tres meses en la falda de la madre).

El vuelo a Jujuy, como temían, recién lo pudieron tomar el 28 de julio. Más de 24 horas de atraso en todo el itinerario.

Elisabet y Sebastián demandaron a Aerolíneas Argentinas. El juez de primera instancia, en mayo de 2022 (¡once años después!) reconoció la responsabilidad de la empresa.

El magistrado entendió que la justificación de Aerolíneas Argentinas S.A. sobre *falta de tripulación técnica* de ningún modo podía ser considerada “un acontecimiento imprevisible, inevitable, ajeno a la empresa o que represente un obstáculo insalvable para

el cumplimiento de las obligaciones que pesan sobre ella”.

Agregó que “la disponibilidad y organización del personal es una cuestión atinente a la compañía aérea que no puede perjudicar a los terceros usuarios en el contrato de transporte”.

En cambio, con respecto al tramo Buenos Aires-Jujuy reprogramado por la existencia de cenizas volcánicas (algo que fue reconocido por el abogado de Elisabet) el juez opinó que había existido un eximente de responsabilidad, “ya que tratándose de cuestiones meteorológicas y de seguridad aeronáutica, es decir un fenómeno de la naturaleza ajeno a su accionar, [la empresa] actuó con la debida diligencia y cuidado al reprogramar el referido vuelo”.

Pero...

...el juez rechazó indemnizar a los pasajeros “en cuanto al daño material, lucro cesante y daño punitivo por considerar que no se habían acreditado los presupuestos necesarios para su procedencia”. *En consecuencia, sólo los indemnizó por daño moral.*

Según el juez, el hecho de que la aerolínea reprogramara el vuelo de regreso y lo demorara 24 horas “generó un malestar en los actores, lo cual estimó reconocido por la propia demandada al haber ofrecido a otros pasajeros del mismo vuelo y que se presentaron en ventanilla de la compañía en el día y hora pactado inicialmente, un monto de dinero en calidad de servicios incidentales”.

El juez consideró que la reparación del daño moral debía fijarse en cincuenta mil pesos para el grupo familiar, “ya que independientemente de que los actores contaran con alojamiento y familiares en Barcelona y/o realizaran viajes al exterior periódicamente y/o gozaran de tal o cual situación económica,

lo cierto fue que la aerolínea incumplió las condiciones de contratación ofrecidas, produciendo al grupo familiar un agravio moral evidente”.

Aerolíneas apeló. En su opinión, el juez había hecho “una incorrecta apreciación” de las pruebas.

Dijo también que “la fundamentación fue solo aparente porque [de la prueba] no surgía ni mínimamente que la suspensión temporaria del vuelo hubiera tenido la entidad suficiente para ocasionar y lesionar moralmente a los actores, en especial a las tres hijas que a la fecha del vuelo sólo tenían 5 y 3 años y 2 meses”.

Enfatizó que “en materia contractual el daño moral debe ser apreciado con criterio riguroso pues toda inexecución de un contrato provoca incertidumbre y otros padecimientos espirituales, pero ello no es suficiente para condenar al deudor a una reparación de ese rubro”.

Aerolíneas agregó que si bien estaba probado que Elisabet, Sebastián y sus tres hijas sufrieron la suspensión de su vuelo por veinticuatro horas, esa circunstancia les había sido anticipada por su agencia de viajes, lo que les permitió permanecer en Barcelona en casa de los padres de Elisabet y llegar a Madrid el mismo día de su salida a la Argentina.

Aerolíneas indicó también que si bien era cierto que Elisabet había dicho que para tomar el vuelo reprogramado tuvo que pasar por momentos de angustia porque estaba sobrendido y aceptar que se les asignaron asientos separados –el matrimonio y su hija menor de 2 meses por un lado y las hijas de 5 y 3 años en otros asientos–, “lo cierto fue que el juez estimó que esta modificación unilateral de las condiciones de viaje pactadas no implicaba un incumplimiento con-

tractual". Como esto no fue cuestionado por Elisabet, "se encontraba firme y consentido y no podía ser valorado para la procedencia del daño moral"

La Cámara, al decidir el pleito¹, precisó que lo único a resolver era si correspondía indemnizar el daño moral por la demora de 24 horas y la cuantía de la indemnización. Dejó en claro que como Aerolíneas no cuestionó su responsabilidad por el atraso ni por la reprogramación del vuelo, esas cuestiones no estaban en discusión.

La Cámara precisó que el daño moral consiste en "una lesión a los derechos extra patrimoniales configurado por la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre como son la paz, la libertad, la tranquilidad, el honor y los más sagrados afectos".

Admitir el daño moral "tiende a reparar la conculcación de las afecciones legítimas de la persona".

"Así como el daño material entraña siempre una lesión patrimonial, el daño moral se mantiene, en cambio, en el terreno de lo subjetivo, en el mundo de las afecciones y su consecuencia más notable es el dolor. Por ello se han considerado tal a los sufrimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias que puedan ser la consecuencia del hecho generador".

La Cámara reiteró que "la evaluación del daño moral es tarea judicial, cuya apreciación pecuniaria queda librada al exclusivo arbitrio del magistrado, quien la debe estimar prudencialmente al momento de la sentencia atendiendo a las constancias aporta-

¹ In re "Jefes c. Aerolíneas Argentinas SA", CFed Salta (I), 13 octubre 2022; exp. FSA 4100040/2011/CA1; *Revista Latinoamericana de Derecho Aeronáutico* 2022:70; IJ MMMDCCCLXXII-143

das en la causa y a las circunstancias de persona, lugar y tiempo".

Para la Cámara, "el daño moral sufrido por un pasajero por la pérdida de un considerable lapso de su tiempo de vida, no requiere de prueba específica, en tanto es consecuencia directa del incumplimiento contractual de la empresa aérea".

La reprogramación del vuelo generó "necesariamente" un daño moral a los reclamantes, porque les impidió "disponer libremente de su tiempo, privándolos de decidir cómo y dónde ocuparlo".

Para el tribunal, "las circunstancias que debieron atravesar los [miembros de la familia] les generó una angustia que supera los parámetros de lo tolerable. [...] Tener que afrontar un cambio de itinerario con tres hijas de muy corta edad (5, 3 años y 2 meses), los inconvenientes que debieron afrontar en oportunidad de hacer el check-in porque el vuelo estaba completo –ello independientemente de la alteración de las condiciones del vuelo que abordaron–, como así también la realidad de que no pudieron disponer libremente de su tiempo y decidir en qué lugar estar por un plazo de un día por una conducta imputable a la demandada, justifican la procedencia del daño moral".

Según la Cámara, "no puede soslayarse que tal situación les generó, además de las molestias obvias, un estado de incertidumbre y zozobra por no saber con exactitud si el vuelo reprogramado efectivamente saldría en la fecha y hora indicadas".

"Tal situación se vio empeorada al tener [Sebastián y Elisabet] la plena certeza de que ya no podrían cumplir con sus tareas habituales, [pues] a su propia situación de desconcierto y preocupación debieron sumar el esfuerzo de intentar contener a sus tres niñas, más propensas a percibir lo que

sucedía en el entorno familiar y a angustiarse en razón de su inexperiencia y edad”.

El tribunal dejó en claro que “la menor edad de una persona no obsta a la procedencia de reclamaciones por daño moral, ya que no existe una cualidad especial de ‘elusión’ de estos agravios en niños de corta edad, pues el dolor, la aflicción, así como su antípoda – el placer– son sensaciones primarias que acompañan al hombre desde su nacimiento hasta la culminación de su vida, y aun cuando no puede intelectualizarse el sentimiento minorante, quizás, éste es más grave pues se carece de la aptitud de elaboración como ordenamiento anímico de defensa y superación de dificultades”.

Por eso, “la ausencia de discernimiento en niños de corta edad no excluye el sufrimiento o los padeceres en la propia sensibilidad o alteración del equilibrio afectivo de la persona, pues no es necesario tener conciencia, saber o conocer para dar por producida la afectación espiritual por el sufrimiento”.

No escapó al tribunal que Elisabet tenía a sus padres en Barcelona cerca del aeropuerto al que debían dirigirse para tomar su vuelo a Madrid y luego afrontar el tramo hasta Buenos Aires. Por eso, al ser anunciados de que el vuelo Madrid-Buenos Aires había sido reprogramado, pudieron quedarse un día más en Barcelona.

“Eso implicó, en los hechos, cierta comodidad y alivio a esa aflicción de no poder regresar a la Argentina conforme lo pactado”. Por eso, “no sería lo mismo haber llegado a Madrid y en el aeropuerto ser anunciados de que el vuelo había sido modificado, lo que hubiera implicado adoptar decisiones urgentes tanto de alojamiento, traslado, equipaje, alimentos y servicio de refrigerio, como así también la espera de varias horas en la terminal de la compañía aérea, circunstancias estas que hubieran agravado

el estado de zozobra e incertidumbre que afrontaron”.

Por eso, el tribunal decidió que “el monto atribuido en primera instancia –*no objetado por Elisabet y Sebastián*– resultaba razonable y equitativo”.

La Cámara rechazó la apelación de Aerolíneas: no sólo admitió el daño moral sino que se negó a reducirlo “sensiblemente” como lo pidió la compañía.

El tribunal rechazó también el pedido de la empresa de que se especificara cuánto le tocaba a cada niña: los padres habían actuado en representación de las tres “y son ellos quienes ejercieron la responsabilidad parental” y quienes tenían a su cargo la administración del patrimonio de sus hijas.

¿Cuáles fueron los errores profesionales?

Si bien es difícil opinar sin tener papeles a la vista, once años de trámite parecen excesivos. ¿Culpa del abogado de Elisabet? Imposible saberlo. Pero...

En segundo lugar, ¿cómo se demandó por daños materiales y lucro cesante sin pruebas? El juez reconoció la responsabilidad de la aerolínea... ¡pero no otorgó ninguna indemnización!

Si no hubo pruebas de esos daños, las sospechas sobre la innecesaria longitud del caso son aun mayores.

Luego, si el único rubro que prosperó fue el daño moral, ¿cómo no se apeló el monto otorgado por ser demasiado bajo?

El mismo razonamiento que usó el tribunal para rechazar la apelación de Aerolíneas podría haber servido para incrementar la indemnización a los pasajeros...

Pero sobre todo llama la atención que el abogado de Elisabet no haya impugnado la conclusión del juez según la cual no había existido un incumplimiento del contrato.

A veces se ha comparado a los abogados con el vino. Si causan dolores de cabeza, eso sólo se comprueba el día después.

* * *

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.**