



*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

Autos: “DEL CERRO, MARIA FLORENCIA Y OTRO c/ LAN AIRLINES S.A. s/DAÑOS Y PERJUICIOS”

En la ciudad de Córdoba, a 1 días del mes de Marzo del año dos mil diecinueve, reunidos en Acuerdo de Sala “B” de la Excma. Cámara Federal de Apelaciones de la Cuarta Circunscripción Judicial para dictar sentencia en estos autos caratulados: “**DEL CERRO, MARIA FLORENCIA Y OTRO c/ LAN AIRLINES S.A. s/DAÑOS Y PERJUICIOS**” (Expte. N°: 31040049/2011) venidos a conocimiento de este Tribunal en virtud del recurso de apelación interpuesto por la parte actora en contra de la Resolución de fecha 22 de diciembre de 2017, dictada por el Juzgado Federal N° 3 de Córdoba.-

Puestos los autos a resolución de la Sala, los señores Jueces emiten su voto en el siguiente orden: LILIANA NAVARRO – LUIS ROBERTO RUEDA – ABEL G. SANCHEZ TORRES.-

**La señora Jueza de Cámara, doctora Liliana Navarro, dijo:**

I.- Vienen los autos a resolución de la Sala en virtud del recurso de apelación interpuesto por la parte actora en contra de la Resolución de fecha 22 de diciembre de 2017, dictada por el Juzgado Federal N° 3 de Córdoba, que hizo lugar parcialmente a la demanda condenando a Lan Airlineas S.A. a pagar a la señora María Florencia del Cerro, el sesenta por ciento (60%) de los impuestos abonados para la compra del pasaje aéreo, y a la señora Jimena Picat, el sesenta por ciento (60%) del valor del pasaje aéreo abonado. También a abonar a cada una de las actoras el sesenta por ciento (60%) de la suma de pesos cinco mil (\$5000) en que fijó el daño moral. Rechazó el reclamo por daño punitivo, e impuso las costas en un 40% a la actora y en un 60% a la demandada.

Entienden las recurrentes que se ha efectuado una errónea consideración en torno a la aplicabilidad de la Ley de Defensa del Consumidor. Sostiene que es cierto que en virtud del ordenamiento vigente, los usuarios de transporte aéreo en nuestro país sólo pueden hacer valer los derechos amparados en esa ley en la medida en que las cuestiones a resolver no estén previstas en el código aeronáutico y los tratados

USO OFICIAL



internacionales. Entiende que una de esas cuestiones justamente es el incumplimiento, por parte de las empresas aéreas, de informar debidamente al usuario (art. 4 y 36 Ley 24.240). Señala que el Código Aeronáutico ninguna mención hace a la información debida, mientras que la Reso. 1532/98 establece en su art. 4 la obligación del transportador y del agente autorizado de proveer al pasajero información adecuada al momento de efectuar la reserva o contratar. Explica que, el derecho del usuario a recibir una información veraz, oportuna y detallada se extiende más allá de lo previsto por esa resolución y ante la falta de regulación por parte de la normativa específica de la actividad aeronáutica, la aplicación de la Ley 24.240 procede plenamente. Se queja también de las consideraciones en torno a la incidencia causal de las conductas de las partes en la producción de los daños, porque entiende que fue la propia demandada la única responsable, primero al no haber otorgado una eficiente información, y luego al haber embarcado a las accionantes sin verificar la documentación necesaria. Solicita entonces que se revoque la decisión por ser la demandada la única y exclusiva responsable de la totalidad de los daños. Sostiene también que es arbitraria la determinación de las responsabilidades, porque la especialidad en la materia de la empresa demandada lleva a que su diligencia al contratar, celebrar y ejecutar el contrato deba ser mayor y con ello también su responsabilidad ante el incumplimiento de sus obligaciones. Por último se queja de la imposición de costas, entendiendo que deber ser soportadas en su totalidad por la demandada. Hace reserva del caso federal.

Corrido el traslado de ley, la demandada deja vencer el plazo sin evacuarlo (fs. 354), quedando la causa en estado de ser resuelta.

**II.-** De conformidad con los agravios reseñados, la cuestión a analizar se centra en decidir si resulta aplicable la ley de defensa del consumidor a los fines de determinar el deber de informar que tiene la empresa demandada. Luego de ello, deberán tratarse los agravios referidos a la determinación de responsabilidad de ambas partes y sus porcentajes. Por último, la apelación en lo que respecta las costas.

**a)** Comenzaré entonces con el análisis de la normativa vigente para determinar si, como pretende la parte actora, resulta aplicable la ley de defensa del consumidor en relación al deber de informar.





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

Autos: “DEL CERRO, MARIA FLORENCIA Y OTRO c/ LAN AIRLINES S.A.  
s/DAÑOS Y PERJUICIOS”

Cabe aclarar que no ha sido cuestionado lo señalado por el Juez en cuanto a que la relación debe regirse por el Código Aeronáutico y los tratados internacionales. Lo que sí ha sido planteado es que la ley de Defensa del Consumidor es de aplicación supletoria cuando la cuestión no esté prevista en aquellas normas y, a entender de las accionantes, eso sucede con el deber de informar.

Al respecto, la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, que aprueba las condiciones generales del contrato de Transporte Aéreo, en el art. 4 expresamente señala: *“INFORMACIÓN AL PASAJERO. El transportador y su agente autorizado deberán proveer al pasajero adecuada información, en el momento de solicitar la reserva o contratar el transporte, de las distintas tarifas disponibles y sus condiciones así como si se trata de un vuelo sin escalas o con paradas intermedias o con cambio de aeronave en la ruta o si es realizado en código compartido o entre distintos transportadores o mediante conexión. Tratándose de vuelos superiores a UNA HORA TREINTA MINUTOS (1:30 hs.), el transportador deberá informar al pasajero al momento del expendio del billete, si dicho vuelo posee o no servicio de comida. En el caso de vuelos en código compartido o entre distintos transportadores, se informará al pasajero de las características distintivas de los servicios de cada transportador”*.

Atendiendo a los términos del artículo transcripto y que en el Código Aeronáutico no existe regulación específica al respecto, concluyo que deberá analizarse en cada caso particular y concreto si el derecho del consumidor a recibir información debe extenderse más allá de lo previsto por la resolución citada o no, y en su caso si resulta de aplicación la ley 24.240.

Así, con el objeto de garantizar el adecuado respeto de los derechos consagrados en favor de los consumidores, para resolver aquí sobre el derecho a la información, tendré también en cuenta que el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor dice que *"el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en*

USO OFICIAL



*forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".*

Respecto de esta norma se ha dicho que “persigue la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto a las ventajas y desventajas del servicio que contratan. La razón de la norma se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece a fin de permitirle efectuar una elección racional fundada respecto del bien o servicio en relación al cual pretende contratar (cfr. sala 3ª de este Fuero re causa 33.294/06 “Diners Club, Argentina SAC”, del 31/10/2007)” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contenciosoadministrativo Federal, Sala II, “DIRECTV Argentina SA v. DNCI”; 07/06/2012)-

Así se ha entendido que “la información relevante, y que debe compartirse, es aquella cuya omisión puede entrañar un vicio del consentimiento: la que, de conocerse, hubiera llevado a no celebrar el contrato o a celebrar uno diferente (se busca evitar que la contraparte incurra en error). "La información detallada del art. 4º, ley 24.240, tiende a facilitar la transparencia con que el consumidor debe prestar su asentimiento, ayudándole a formar su criterio, clara y reflexivamente"” (Quaglia, Marcelo C.; El deber de información en el marco de las relaciones de consumo; Publicado en: RDCO 272,561; Cita Online: AP/DOC/738/2015).

Consecuentemente, se infringe el deber de información cuando una parte impide a la otra adquirir un correcto conocimiento de la realidad, relevante para la valoración de la conveniencia del contrato, falsificándose esa realidad u ocultándola, con lo que coarta la voluntad de la contraparte, induciéndola a concluir un contrato que no habría querido realizar —o lo hubiera hecho en otras condiciones (Stiglitz, Gabriel A. y Stiglitz, Rubén S., “Derechos y Defensa de los Consumidores”, Ediciones La Rocca, Buenos Aires, 1994, p. 160).

Bajo estos lineamientos, al analizar si, en este caso, la aerolínea ha violado el deber de informar al no darle a las demandantes el detalle específico respecto de la





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

Autos: “DEL CERRO, MARIA FLORENCIA Y OTRO c/ LAN AIRLINES S.A.  
s/DAÑOS Y PERJUICIOS”

documentación migratoria necesaria para ingresar a Estados Unidos, concluyo que no. Ello, porque considero que esa información excede las características esenciales del servicio de transporte que provee y las condiciones de su comercialización.

Cada pasajero debe asegurarse de tener su documentación en regla a los fines de poder ingresar al país de destino. Si bien la aerolínea puede informar respecto de la necesidad de visa o de pasaporte extranjero, no puede pretenderse que la misma haga un análisis exhaustivo de cada documento a los fines de determinar su validez en el caso concreto.

Entiendo que la información que está obligada a facilitar la aerolínea es la referida exclusivamente a las propias condiciones o características del viaje en avión o transporte aéreo (detalle del itinerario de vuelos, horarios de salida y llegada, tarifas, etc.), todas cuestiones que hacen al contrato de transporte, pero no lo referido a la reglamentación migratoria específica que debe conocer quién compra el pasaje.

Me resulta claro que, era responsabilidad exclusiva de la pasajera contar con la documentación personal que exigieran las autoridades migratorias y que no es responsabilidad de la demandada la documentación personal que pudiera faltar.

Además de ello, no puedo pasar por alto que las propias actoras señalaron que concurrieron al Consulado de Italia para preguntar si con el pasaporte que tenían podían ingresar a los Estados Unidos (fs. 32/34vta.). En la misma nota y también en la demanda indicaron que acudieron en reiteradas oportunidades a la empresa LAN para asegurarse un correcto asesoramiento y que personal de la empresa les aseguró y afirmó que el pasaporte de la comunidad europea resultaba suficiente para ingresar al país del norte (fs. 4). Ello deja ver que sabían que debían revisar la documentación para contar con la adecuada al momento de embarcar. A lo que cabe agregar que no se encuentra acreditado en la causa que efectivamente se presentaron en reiteradas oportunidades en la empresa donde señalan se les dijo que la documentación era la adecuada.

USO OFICIAL



En definitiva, por los fundamentos aquí dados entiendo que debe confirmarse la decisión de grado que determinó que la demandada no ha violado el deber de informar.

b) Atento a lo resuelto en el apartado que antecede, los demás agravios formulados como consecuencia del primero y que también se fundan en el deber de información, esto es, la determinación de responsabilidad de ambas partes y los porcentajes atribuidos a cada una, devienen abstractos.

A mayor abundamiento, cabe señalar para despejar toda duda, que comparto con el sentenciante que hay responsabilidad de la demandada porque incumplió su deber al embarcar a las actoras hasta el punto señalado como primera escala del recorrido, sin efectuar el adecuado control de la documentación exigida, y que ese accionar contribuyó a la generación del daño. En ese marco de responsabilidad concurrente, considero también apropiada la determinación de la incidencia causal, porque la demandada no produjo el perjuicio con la emisión del ticket aéreo, sino que lo provocó al permitir el comienzo del viaje luego frustrado, incumpliendo sus deberes legales.

d) Por último resta expedirme sobre el agravio dirigido contra la imposición de costas en un 40% a la actora y el restante 60% a la demandada. Entiendo que esa distribución se adecúa al vencimiento parcial y mutuo de las partes conforme lo prescribe el art. 71 del CPCN, por lo que corresponde su confirmación.

III.- En definitiva, por las razones dadas en esta decisión, entiendo que corresponde confirmar la resolución apelada en todo lo que decide y ha sido materia de agravios.

Las costas de esta Instancia deben imponerse por el orden causado atendiendo a la solución arribada y la falta de contradictorio (art. 68, 2º pfo. del CPCN), difiriéndose la regulación de honorarios que pudiera corresponder para su oportunidad.  
ASÍ VOTO.

**Los señores Jueces de Cámara, doctor Luis Roberto Rueda y doctor Abel G. Sánchez Torres, dijeron:**





*Poder Judicial de la Nación*

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE CÓRDOBA  
SECRETARÍA CIVIL II – SALA B

Autos: “DEL CERRO, MARIA FLORENCIA Y OTRO c/ LAN AIRLINES S.A.  
s/DAÑOS Y PERJUICIOS”

Que por análogas razones a las expresadas por la señora Jueza de Cámara preopinante, doctora Liliana Navarro, votan en idéntico sentido.-

Por el resultado del Acuerdo que antecede;

**SE RESUELVE:**

1) Confirmar por las consideraciones dadas, la sentencia dictada con fecha 22 de diciembre de 2017 por el Juzgado Federal N° 3 de Córdoba, en todo lo que decide y ha sido materia de agravios.

2) Imponer las costas de esta Instancia por el orden causado (art. 68, 2° pfo. del CPCCN), difiriéndose la regulación de honorarios que pudiera corresponder para su oportunidad.

3) Protocolícese y hágase saber. Cumplido, publíquese y bajen.

LILIANA NAVARRO

LUIS ROBERTO RUEDA

ABEL G. SÁNCHEZ TORRES

EDUARDO BARROS  
SECRETARIO DE CAMARA

USO OFICIAL

