



VISTO:

El trámite n° **14326/22**, iniciado por el señor [REDACTED], quien denunció la falta de reintegro por parte de la línea aérea IBERIA Líneas Aéreas de las sumas abonadas por los servicios no prestados y cancelados por la pandemia COVID-19, los cuales no fueron reprogramados.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos: la denuncia recibida y los requerimientos efectuados a esta Defensoría del Pueblo

El señor [REDACTED] se presentó ante esta Defensoría del Pueblo y en su denuncia manifestó haber adquirido, a fines del año 2019, dos (2) pasajes aéreos ida y vuelta a la ciudad de Madrid, España, a nombre de Alicia España y Ernesto Hämerling, a la empresa IBERIA, programados para viajar el 23/04/2020 a Madrid.

En su presentación, el iniciante relata que *“... a fines del año 2019 se adquirieron 2 pasajes a nombre de Alicia España y [REDACTED] para volar el 23/04/2020 y regreso el 14/05/2020 ida y vuelta a Madrid en clase economy premium, para el vuelo IB6844 del 23/04/2020 y el vuelo IB6841 del 14/05/2020, prorrogados a raíz de la pandemia. La empresa informó la emisión de los bonos números JIBLRA2389386729PR y JIBLRA2389386730IX. Al solicitar un vuelo en las mismas condiciones o el reintegro del importe abonado, Iberia nos informa telefónicamente que el valor de los bonos es de \$170.000,- importe que sólo cubre un 10% aprox. del precio de un vuelo similar actualmente. Por tal motivo se solicitó el reintegro del importe de los bonos: \$170.000,- y tampoco hemos tenido novedades al respecto. Por todo lo expuesto solicitamos la intervención de esa Defensoría a los fines que estime correspondan para solucionar este asunto. Atentamente Ernesto Hämerling DNI 4565179”* (fs. 1).



Posteriormente, el señor [redacted] cumplió la descripción de los hechos señalando que luego de la emisión del bono por parte de la empresa aérea IBERIA, y ante las dudas con respecto al valor del mismo, el reclamante se comunicó telefónicamente en reiteradas oportunidades con la empresa citada al teléfono 53548125 manifestando que en una oportunidad le informaron que el importe de los bonos ascendía a la suma de pesos ciento setenta mil setecientos cincuenta (\$170.750.-),- con un descuento de euros treinta (€30) por cada pasaje. Agregó que ante su imposibilidad de viajar por varios motivos solicitó telefónicamente la devolución de dicho importe. Con fecha 25/04/2022 IBERIA le informó telefónicamente que tomó nota de lo solicitado, habiendo quedado registrado bajo el n° 2022042523390602 y que le enviarían respuesta por correo electrónico dentro de los cinco (5) a siete (7) días hábiles. Al no obtener respuesta, reclamó nuevamente el 5/05/2022, recibiendo como respuesta que el reclamo se encontraba en trámite, sin otras novedades hasta la fecha de su presentación (fs. 2/4).

En virtud de fundamentar lo señalado en su denuncia, adjuntó copia del documento de identidad tanto de él como de la señora [redacted] (fs. 5/6), tickets aéreos y correos electrónicos intercambiados con dicha empresa (fs. 7/13).

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitió oficio al representante legal de IBERIA Argentina, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por el cual se solicitó brindar el informe que el caso amerita. Asimismo, se solicitó se tenga en cuenta la condición de Consumidores Hipervulnerables de los presentantes, en su condición de adultos mayores (fs. 14/17).

Conforme al requerimiento efectuado, el doctor [redacted], en su carácter de apoderado de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA (IBERIA), planteó en su descargo la falta de legitimación pasiva de IBERIA en estas actuaciones, al decir *"... que por expresa decisión Presidencial mediante Decreto 565/2008, las líneas aéreas se encuentran fuera de la competencia de las leyes de Defensa de la Competencia, motivo por el cual mi mandante plantea la falta de legitimación pasiva en estas actuaciones. Esta parte entiende que, si el pasajero denunciante tiene algún reclamo contra IBERIA deberá efectuarlo por la vía legal conducente, esto es, la justicia en lo civil y comercial"*



federal, o en su caso, ante la Administración Nacional de Aviación Civil -A.N.A.C.-. Sin perjuicio de ello, la intención de IBERIA es solucionar, o al menos darle una respuesta al reclamo incoado con lo cual constituimos domicilio electrónico en el presente y a los efectos que se realice la audiencia de manera virtual denuncia el número de celular: 011-1566699071. A todo evento queda constituido el domicilio en el indicado debajo, siendo los datos de contacto los siguientes: Estudio LCM Abogados - (011) 4896-1244- mail: ssalas@lcmabogados.com.ar. Sin otro particular, saludamos atte. SIMÓN SALAS” (fs. 18 /25).

Cabe señalar que pese a lo requerido en el pedido de informes y a reiterados llamados al teléfono de contacto, a la fecha la empresa requerida no brindó respuesta satisfactoria a este organismo ni una solución como la pretendida por el denunciante.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión del reclamante, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa IBERIA, corresponde dar por finalizadas las gestiones oficiosas realizadas por esta Defensoría del Pueblo y, en consecuencia, encauzar el conflicto a través de la legislación para la protección de los/as usuarios/as y consumidores/as, en cuanto a los temas comprendidos en la Ley de Defensa del Consumidor -Ley Nacional nº 24.240 y sus modificatorias (LDC)^[1], sin perjuicio de la aplicación de normas del derecho aeronáutico y del Código Civil y Comercial Argentino (CCyC)^[2] para lo cual se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto del caso de marras, y dar intervención a la Autoridad de Contralor de la aeronáutica civil -Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC)-.

II.- Competencia de esta Defensoría del Pueblo de la CABA

Esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera. Ejerce las funciones establecidas por la ley sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Es misión de la Defensoría la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la



Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local. Quedan comprendidos también los actos de naturaleza administrativa de los poderes Judicial, Legislativo y de los Órganos de control.

Respecto a la falta de competencia de esta Defensoría del Pueblo para intervenir en el presente reclamo, es oportuno resaltar que este Órgano Constitucional tiene reiteradamente dicho que, si bien su accionar debe dirigirse, principalmente, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración, de los/as prestadores/as de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local (conforme arts. 137 de la Constitución local y 2º de la Ley n° 3^[3] -según texto consolidado por Ley n° 6588^[4]- de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) su tarea tuitiva alcanza los actos de particulares o entidades privadas, en la medida en que con dichos actos afecten o pongan en juego derechos que tienen expreso reconocimiento constitucional, como lo es el derecho del consumidor, pues en definitiva no puede perderse de vista que la misión institucional de este Órgano de la Constitución es la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes. También, estipula en su art. 32 que *“Todos los organismos, los entes y sus agentes contemplados en el artículo 2, y los particulares, están obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones. En ningún caso puede impedirse u obstaculizarse la presentación de una queja o el desarrollo de una investigación”*.

En efecto, allí donde se detecten posibles vulneraciones a derechos fundamentales, resulta claro que esta Defensoría del Pueblo tiene la facultad de intervenir y desarrollar ciertas acciones -directas o indirectas- que procuren la efectiva protección de esos derechos. Por consiguiente, en el marco de sus facultades puede proponer mecanismos de solución alternativa o de intermediación -pues ello se desprende de su faceta mediadora-, puede también brindar una opinión fundamentada, o formular resoluciones y/o recomendaciones (no vinculantes), o bien puede encaminar y acompañar el reclamo del afectado ante la autoridad administrativa y/o judicial que corresponda, ejerciendo así su rol de institución de garantías, protectora y promotora de derechos fundamentales.



Desde tal perspectiva, el planteo de incompetencia formulado por la empresa IBERIA carece de asidero y por consiguiente, debe ser rechazado. Más aún, si se considera que la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6588) de esta Ciudad, establece explícitamente en su art. 19 que “... *Las áreas de especialización de las adjuntas y adjuntos, en virtud de los derechos, garantías y políticas especiales enumeradas en el preámbulo y en el Libro Primero de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, son: a. Políticas sociales en general, y en particular destinadas a personas mayores, personas con necesidades especiales, trabajo, seguridad social, turismo y mediación comunitaria. b. Administración Pública y prestación de servicios públicos de la Ciudad en general y en particular políticas de salud, cultura, educación, ciencia y tecnología, juventud, deporte, consumidores, usuarios, economía, finanzas y presupuesto...*”. De ahí entonces, se despejan las dudas acerca de la competencia de esta Defensoría del Pueblo y del alcance de su intervención en esta temática referida al turismo y a la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios turísticos.

III.- Encuadre jurídico - doctrina y jurisprudencia

La presente trata sobre los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as ante un conflicto en una relación de consumo de servicios de transporte aéreo, cuyo incumplimiento y enriquecimiento sin causa del prestador (aerolínea) se daría al haber percibido ésta última un precio por dicho contrato sin existir contraprestación que justificara la negativa o reintegro de los importes dados en pago, con más sus intereses.

En el plano internacional, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en el Título III “Principios Generales” - establecen que: “... 5. *Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: (...) d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores...*”^[5].

En nuestra legislación interna, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, **seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y***”



a condiciones de trato equitativo y digno...”. Con idéntico sentido tuitivo, la Constitución local prescribe: *“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas...”* (art. 46) (lo resaltado es propio).

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa constitucional y legal de defensa al consumidor es de carácter protectorio o tuitivo, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección legal para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo; como así también, buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causado por la inconducta de los/as prestadores/as.

Es desde tal perspectiva tuitiva que corresponde analizar el caso de marras a la luz de las disposiciones que emergen de la LDC y sus modificatorias, como las que surgen de nuestro CCyC.

En el caso de marras, al ser los/as reclamantes personas mayores, no puede soslayarse la **Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores**, adoptada por la Organización de los Estados Americanos durante la 45^a Asamblea General de la OEA el 15/06/2015 y aprobada por Ley Nacional n° 27.360^[6]. Mediante la Ley Nacional n° 27.700^[7], se le ha otorgado jerarquía constitucional en los términos del art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, dando mayor reconocimiento a los derechos de las personas mayores.



Al lograr esta jerarquía constitucional, **los derechos de las personas mayores están en paridad con los de otros grupos en situación de vulnerabilidad** que están identificados y amparados en documentos internacionales de igual rango.

En el Capítulo II art. 3° se fundan los principios fundamentales aplicables a la Convención “... a) *La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor.* b) **La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo.** c) **La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor.** d) *La igualdad y no discriminación.* e) *La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad.* f) *El bienestar y cuidado.* g) **La seguridad física, económica y social.** h) *La autorrealización.* i) *La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida.* j) *La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria.* k) **El buen trato y la atención preferencial.** l) **El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona mayor...**” (lo resaltado es propio).

Sin embargo, en estos casos, se ha dado una singular discusión respecto de si la LDC es de plena aplicabilidad al transporte aéreo o su aplicación queda limitada supletoriamente a todo aquello que no esté regulado en los tratados internacionales o el propio Código Aeronáutico - aprobado por la Ley Nacional n° 17.285^[8] y modificatorias-. Ello, en atención a lo establecido en el art. 63 de la LDC que reza: “**Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.** (Artículo derogado por art. 32 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4 /2008, este último artículo fue observado por art. 1° [Decreto N° 565/2008](#) B.O. 7/4/2008)” (lo resaltado es propio).

Según la doctrina, corresponde señalar que: “... *Un contrato de transporte aéreo de personas, donde una de las partes es una ‘persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social’ (...)* es decir, un consumidor, deviene indefectiblemente en un contrato de consumo y queda sin lugar a duda, amparado por las disposiciones de la ley



24.240. Este contrato, recordemos, resulta además consensual, oneroso, conmutativo y -en la gran mayoría de los casos- de adhesión, entre otras características. Por lo expresado, el consumidor afectado por la cancelación de su pasaje aéreo se encuentra amparado por la Ley de Defensa del Consumidor, además de obviamente contar con las disposiciones del Cód. Civ. y Com. Con respecto a los contratos de consumo en sus arts. 2654 y 2655. No obstante, diversa doctrina (...) y jurisprudencia (...) ha declarado que el art. 63 (...) de la ley 24.240 excluye a los contratos de transporte aéreo de la aplicación de los institutos de dicha ley. Considero que se trata de un error, dado que el mismo artículo incluye la expresión 'y, supletoriamente, la presente ley' por lo que explícitamente afirma que deben integrarse e interpretarse conjuntamente ambos cuerpos normativos y por aplicación del principio 'in dubio pro consumidor', sabemos que en caso de cualquier duda en dicha interpretación se debe resolver de la manera más favorable para el consumidor. No puede aceptarse que frente a omisiones o lagunas que presente el Cód. Aeronáutico con respecto al consumidor, estas no puedan integrarse con el resto de las disposiciones de la ley 24.240. En tal sentido se expresan autores como Barreiro (...) 'desde que el contrato de transporte aéreo de personas importa una relación de consumo -ámbito de aplicación de la ley 24.240- existen una cantidad de situaciones que se encuentran amparadas por tal normativa (vgr. el incumplimiento por parte de las empresas aéreas de informar debidamente al usuario -arts. 4º y 36-; el incumplimiento de las aerolíneas del mantenimiento de ofertas realizadas -art. 7º-; los efectos de la publicidad -art. 8º-; la prohibición de cláusulas abusivas -art. 37-; entre otras)'. Otro interesante enfoque en este sentido lo otorga Farina, quien afirma que: 'Pasajero' -desde el punto de vista semántico- es quien viaja. De modo que todo perjuicio sufrido por una persona que ha contratado el viaje, pero que no ha partido o que ya ha concluido, no es un pasajero en vuelo. Todo perjuicio sufrido en estas circunstancias hace aplicables las normas de la ley 24.240 en forma directa y principal y no suplementariamente..."[\[9\]](#).

En este sentido, la jurisprudencia ha comenzado a reconocer la condición de "consumidor" de un pasajero al decir que: "... los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea no son otra cosa que 'consumidores' en los términos de la ley 24.240, es decir, son parte en una relación de consumo al adquirir los servicios de una empresa -en el caso, dedicada al transporte aéreo internacional-, en forma onerosa y como destinatarios finales, sea en beneficio propio o de su grupo familiar..."[\[10\]](#).



La excepción parcial mencionada del art. 63, para el contrato de transporte aéreo debe ser “*... de interpretación sùmamamente restrictiva, por lo que el sistema de protección de los consumidores debe aplicarse no sólo cuando las leyes especiales nada dicen frente a alguna hipótesis determinada, sino también cuando la ley 24.240 contemple alguna obligación para los proveedores que resulte complementaria o integradora de otras surgidas de las normas específicas, siendo todas ellas resultantes del mismo presupuesto de hecho*^[11]...”^[12].

Sólo aquellas situaciones expresamente legisladas en el Código Aeronáutico y los tratados internacionales quedan fuera del sistema de defensa del consumidor. En tal sentido, todas aquellas normas de derecho aeronáutico (leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, etc.) que no estén dentro del cuerpo del citado Código no descartan a la LDC, incluso, ni la Resolución n° 1.532/1998^[13] del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, modificada por su similar n° 203/2013^[14] de la ANAC, que establece las obligaciones de asistencia al pasajero y sus excepciones, no quitan aplicabilidad a la LDC por no formar parte o integrar dicho Código^[15].

De este modo, las normas aplicables en el contrato de Transporte Aéreo, como el “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional” -suscripto en la Ciudad de Montreal, Canadá y aprobado por la Ley Nacional n° 26.451^[16] y modificatorias-, o el Código Aeronáutico, no contienen reglas o previsiones sobre la devolución del precio de los tickets por vuelos cancelados en circunstancia de fuerza mayor o del daño derivado del incumplimiento en reintegrar en tiempo y forma el precio del pasaje. Por ende, la aplicación supletoria del art. 63 de la LDC sería adecuada. Igual omisión existe sobre las cláusulas abusivas o condiciones abusivas a las que son sometidos/as los/as usuario/as de transporte aéreo.

Ha sido conteste la jurisprudencia al referir que: “... A los fines de dilucidar el extremo precedente, y toda vez que las partes disienten en torno al derecho aplicable - particularmente la accionada, quien considera que no resulta aplicable la ley 24.240- es necesario puntualizar que el art. 63 de la LDC es claro al prescribir que al contrato de transporte se le aplicará el Código Aeronáutico, los tratados internacionales y sólo supletoriamente la ley de Defensa del Consumidor (cfr. CNCivComFed., Sala III, 26.11.2020,



in re 'Blanco, Ricardo Luis y otro c/ Despegar.com y otro s/ incumplimiento de contrato', causa n° 8889/2017; en igual sentido, Jorge Mosset Iturraspe-Javier H. Wajntraub, 'Ley de Defensa del Consumidor', ed. Rubinzal-Culzoni, 2008, p. 311). Lo expuesto no significa negar la relación de consumo, sino rechazar el desplazamiento de las normas de la ley aeronáutica las que específicamente rigen la cuestión (véase CSJN, Fallos: 314:1043; 321:802, 3224; 327:2722). De ello se sigue que la inaplicabilidad de la ley 24.240 apuntada por la accionada debe limitarse a aquellas normas que hacen al análisis de la responsabilidad del transportista aéreo, responsabilidad ésta que debe verificarse a la luz de las normas específicas que rigen la materia -v.gr. Código Aeronáutico, Convención de Varsovia-, por aplicación del principio de especialidad. Para todo lo demás, los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea no son otra cosa que 'consumidores' en los términos de la ley 24.240 -ley cuyo alcance transversal es indiscutible-, es decir, son parte en una relación de consumo al adquirir los servicios de una empresa -en el caso, dedicada al transporte aéreo internacional-, en forma onerosa y como destinatarios finales, sea en beneficio propio o de su grupo familiar (cfr. art. 1°, texto según ley 26.361). Por ende, no puede sostenerse que queden excluidos, en forma total y generalizada, de las restantes disposiciones de la ley 24.240 (cfr. CNCivComFed, Sala III, 4.12.2012, in re 'Fortunato José Claudio c/ American Airlines y otros s/ pérdida de equipaje'). En consecuencia, resulta aplicable al reclamo de autos las disposiciones de la ley 24.240 que no contraríen las normas específicas de la materia..."[\[17\]](#).

Sin perjuicio de lo anterior, las normas de defensa del consumidor presentes en el CCyC, a diferencia de las contenidas en la LDC, se aplican directamente al contrato de transporte aéreo y no de modo supletorio, debido a que no existe norma en el ordenamiento jurídico que excluya o limite dicha aplicación y las excepciones siempre se deben interpretar de manera restrictiva[\[18\]](#).

Es así, cómo el nuevo cuerpo legal se ha ocupado de establecer, en su Libro Tercero “*Derechos Personales*” - Título III “*Contratos de Consumo*”, las normas generales atinentes a todos los contratos de consumo, sin brindar ningún tipo de nómina de cuáles serían los mismos. “... *Esta decisión persigue, explícitamente -y entre otras finalidades- que el contrato de consumo sea una categoría comprensiva de todos los tipos contractuales y no un tipo contractual especial...*”[\[19\]](#).



Y, por articulación con el art. 1093 CCyC deviene el razonamiento que el contrato de transporte aéreo coincide con la categoría de un contrato de consumo, por ser “... *el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social*”. Ello se complementa con la condición de “consumidor” y “proveedor” previstos en el art. 1092, de dicho Código.

Surge, entonces, la aplicación supletoria de la LDC y la aplicación directa del CCyC, pero si alguna duda surgiera o colisionara entre las mismas, se podrá aplicar la interpretación de la norma que resulte más favorable para los/as usuarios/as y/o consumidores/as a través del principio protectorio “in dubio pro-consumidor” (art. 1094 del CCyC; y art. 3º de la LDC - sustituido por el art. 3º de la Ley Nacional nº 26.361 [\[20\]](#) y modificatorias-).

Queda acreditado que el requirente adquirió los pasajes mediante compra directa a la línea aérea IBERIA, los que fueron cancelados en el marco de la “pandemia” (conforme Decretos de Necesidad y Urgencia (DNU) nros. 297/2020 [\[21\]](#) y 334/2021 [\[22\]](#) -y sus modificatorios-) y al ser convertidos unilateralmente en dos (2) bonos por la aerolínea, debieron solicitar el reintegro de los mismos.

De tal modo, se desprende de estos actuados, que la voluntad del requirente fue la de obtener el reintegro del monto abonado en concepto de los pasajes aéreos, situación que no se habría llevado a cabo.

Es importante resaltar que la “cancelación” de un vuelo producido por circunstancias de “fuerza mayor” como ha sido la pandemia, que provocó medidas gubernamentales como el cierre de fronteras, cambio de rutas o limitación en el cupo de vuelos, fundadas en razones



ajenas a los/as pasajeros/as como a la aerolínea, no puede ser “reprogramada”. Ese tipo de vuelos internacionales fueron “cancelados” definitivamente (ante la imposibilidad de volar) y por ende, no resultaba posible efectuar una “reprogramación” (modificación de horarios)^[23].

Las políticas de flexibilización de las líneas aéreas en tiempos de pandemia podían ser razonables en la medida que fueran más beneficiosas y pudieran ser aceptadas libremente por los/as pasajeros/as, pero de ninguna manera implicaba una obligación legal en aceptarlas, ni tampoco debían direccionar a los/as usuarios/as para que se inclinen por la mal llamada “reprogramación” (generalmente con diferencia tarifaria) o por la elección de un voucher o bono (una especie de crédito por el valor nominal del pasaje para ser utilizado en la compra de otro servicio del transportista).

Y aún eligiendo el pasajero un “voucher” o “bono”, como el caso de análisis, la línea aérea difícilmente pueda justificar tal instrumento a sabiendas que en el futuro los pasajes serían más caros al dejar a los pasajeros en una situación de desventaja económica, a pesar de la falta de libertad de su elección, toda vez que el contexto de incertidumbre y la confusión que generaban las empresas aerocomerciales en sus políticas, impedían comprender qué sucedería si los pasajeros solicitaban el reintegro de sus pasajes.

Bajo estas consideraciones, se infiere que la fuerza mayor alcanza a todas las partes del contrato. Ha dicho la jurisprudencia que: *“La aerolínea y el agente de viajes deben restituir las sumas abonadas por el actor en pago de pasajes no utilizados con motivo de la pandemia, y abonar una suma por daño punitivo (...) Es procedente condenar a la compañía aérea y al agente de viajes a restituir las sumas de dinero abonadas por el actor para adquirir pasajes aéreos que no pudieron ser utilizados debido a las restricciones adoptadas con motivo de la pandemia por los países de partida y destino de los vuelos por cuanto si se celebró un contrato, el precio fue pagado pero no fue recibida la contraprestación, habiéndose frustrado la finalidad del contrato, las empresas proveedoras en conocimiento de que el objeto contractual no se realizaría, no pueden negar la resolución del contrato y la consecuente devolución del dinero pagado (...) La negativa de la compañía aérea y del agente de viajes a restituir el dinero pagado por los pasajes que no fueron utilizados con motivo de la pandemia, configura un*



hecho antijurídico, por cuanto las demandadas no han probado en autos que el pago retenido fuera debido o que su reintegro hubiera resultado imposible por causas que le fueran ajenas, es decir, que obedeciera a un caso fortuito o de fuerza mayor (...) Atento a que es de público conocimiento que la cancelación de los pasajes aéreos adquiridos por el actor reconoce una causa que las demandadas no pudieron prever (específicamente, las medidas de restricción adoptadas con motivo de la pandemia por los países de partida y destino de los vuelos), resulta aplicable en ese aspecto el eximente de la responsabilidad por los daños ocasionados, en los términos del art. 1730 y cctes. del CCivCom. y, en consecuencia, la compañía aérea y el agente de viajes no deben responder por los daños resultantes del incumplimiento -en el caso, gastos de equipaje e indumentaria y otros accesorios- de la prestación a su cargo, en lo que respecta a la no realización de los vuelos...”^[24] (lo resaltado es propio).

En el fallo “Remondegui, Germán c/ Flybondi FB Líneas Aéreas SA s/ relación de consumo”, el Juez de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario y de Relaciones de Consumo destaca que la negativa a devolver el dinero configura lo que se conoce como enriquecimiento ilícito. De hecho, expresa que: “... la doctrina entiende que el enriquecimiento sin causa se produce ante ‘... un desplazamiento y su consiguiente atribución patrimonial, que carece de bases jurídicas fundantes (justa causa), y se da en desmedro de los derechos de otro, y de ese modo se debe restituir a quien sufrió el empobrecimiento. Se trata de un principio jurídico que prohíbe enriquecerse a costa de otro sin razones fundadas, y la acción que se otorga al perjudicado por la disminución o el empobrecimiento tiene como finalidad restituir el equilibrio patrimonial alterado’ (conf. Compagnucci de Caso, Rubén H. Enriquecimiento sin causa). Cita: TR LALEY AR/DOC /3918/2019...”^[25].

*“... Es así, que la imposibilidad de cumplir los contratos exime al deudor de su responsabilidad por incumplimiento, **pero no tiene influencia en la obligación de restituir las prestaciones recibidas**. Por lo cual, si el vendedor recibió el pago de la cosa, cuya entrega luego deviene imposible, **en los términos del art. 1732**, no es responsable de los daños por incumplir la prestación, **pero deberá devolver el precio que recibió, si el comprador pagó por adelantado...**”^[26].*



En el caso, y desde el momento que el vuelo fue cancelado, siempre existió el derecho de los/as pasajeros/as a solicitar la devolución del mismo: “... *Es decir, en el supuesto de cancelación de un vuelo, o un paquete turístico, o una estadía hotelera, las empresas no son responsables de los daños provocados por dichos incumplimientos. Ello claro está, **no las exime de su obligación de devolver al usuario la contraprestación en dinero recibida con anticipación, el precio pagado. Del mismo modo, los usuarios tampoco serán responsables ante las empresas por las cancelaciones efectuadas, por lo que no deberán soportar penalidades o multas por cancelación...***”^[27] (lo resaltado es propio).

La inmediatez en la devolución surge del art. 12 de la Resolución n° 1.532/1998^[28] -y modificatorias-, que obliga a las aerolíneas a devolver el precio del pasaje y no a dejarlo abierto, emitir bonos, voucher, etc.; en suma, exige el reintegro del dinero en la misma forma en que fue abonado y de manera “**inmediata**” sin necesidad de interpelación previa.

Cualquier negativa a devolver inmediatamente lo abonado por pasajes aéreos cancelados por Covid-19, además del incumplimiento, supone una ganancia extra y no justificada de la línea aérea a costa del patrimonio del aquí reclamante y de su grupo familiar, conducta que vulnera la protección de los intereses económicos. Y aún cuando los importes sean reintegrados meses o años después, ocasiona igual afectación al usuario, que además de haber sufrido la pandemia, cancelaciones, cierres de fronteras, etc. debe soportar la devolución de lo abonado sin ningún tipo de actualización o intereses con total desprecio por la desvalorización de un crédito dinerario en su favor. En definitiva, la parte más débil de la relación es quien asume el riesgo empresario y la financiación a la línea aérea.

Más allá de la fuerza mayor aplicable al caso de marras, también se registra una frustración del fin del contrato como “... *una vicisitud sobreviviente a su celebración que supone una variación de las circunstancias existentes al suscribirse aquel, la cual, como consecuencia, **hace operar la resolución del contrato** y, por lo tanto, en caso de haber existido un pago, éste debe ser restituido...*”^[29] (lo resaltado es propio).



En tal sentido, el art. 1090 del CCyC indica que: *“... La frustración definitiva de la finalidad del contrato autoriza a la parte perjudicada a declarar su resolución, si tiene su causa en una alteración de carácter extraordinario de las circunstancias existentes al tiempo de su celebración, ajena a las partes y que supera el riesgo asumido por la que es afectada. La resolución es operativa cuando esta parte comunica su declaración extintiva a la otra. Si la frustración de la finalidad es temporaria, hay derecho a resolución sólo si se impide el cumplimiento oportuno de una obligación cuyo tiempo de ejecución es esencial”*.

Ante la resolución del contrato por la frustración de su fin, torna a las sumas dadas por el señor [redacted] como un “pago sin causa” en los términos del art. 1796 del CCyC al decir que: *“... El pago es repetible, si: a) la causa de deber no existe, o no subsiste, porque no hay obligación válida; esa causa deja de existir; o es realizado en consideración a una causa futura, que no se va a producir...”*.

Al decir de Joaquín Llambías *“... Todo pago supone la existencia de la obligación que se paga, y esa obligación es la causa justificativa del pago. Si no hay obligación, quien recibe el pago no es acreedor, y por lo tanto carece de título para recibir ese pago. La falla de ese acto es la ausencia de causa, y por ello, el que recibió ese pago sin causa está obligado a devolverlo. En tales casos, la razón de ser última de la restitución del pago indebido reside en el principio de equidad, según el cual nadie ha de enriquecerse injustamente a expensas de otro...”*^[30].

Puede ser razonable que de acuerdo al contexto de pandemia la devolución de pasajes no sea “inmediata” **pero no habría razón suficiente ni “fuerza mayor” o ley de emergencia que justificara la demora de seis (6) meses o más tiempo para reintegrar los importes desde el mismo momento en que fuera solicitada la devolución, más aún, si se tiene en cuenta que el pasajero adquirió los pasajes a través de la empresa IBERIA sin mediar intervención de un Agente de Viajes.**



Cabe mencionar que hasta la última comunicación que mantuvo el vecino con personal de esta Defensoría, de fecha 14/11/22, los importes no habían sido reintegrados al pasajero (fs. 33).

Lo preliminar nos lleva a reflexionar sobre el deber de información de la empresa IBERIA. El empeño de la aerolínea en la venta (vg. billete con devolución, billete con penalidad, etc.), no parece ser clara en el trámite de devolución, dado que el señor [REDACTED] no podía saber con exactitud el monto que finalmente se le reintegraría. *“... No resulta posible afirmar (...) que el accionante fue debidamente informado sobre las condiciones generales del pasaje aéreo que poseía la tarifa por éste último pagada. Y para arribar a dicha conclusión, corresponde tener en cuenta, principalmente, que del ticket electrónico nro. 045-2139439458, y que tengo ante mi vista, no se evidencia ningún tipo de leyenda o referencia que comunique al adquirente de las condiciones aludidas. Asimismo, tampoco resulta factible inferir que dicha información fue adecuadamente notificada al actor a través de otro medio (...) 'Burgin, Drago Darío F. c/Lan Argentina S.A. s/Devolución de pasajes', J. Civ. y Com. Fed. 8 Sec. 15, 5/07/2012)...”*^[31].

Es importante recalcar, que el deber de información del prestador (art. 4° de la LDC - sustituido por el art. 1° de la Ley Nacional n° 27.250^[32] y modificatorias-; y art. 1100 CCyC) es un proceso dinámico, que no se limita a la etapa previa del contrato o de la oferta, sino, debe subsistir en toda la relación obligacional entre las partes. En el caso de marras, es el señor [REDACTED] quien tiene que estar detrás de la línea aérea para obtener alguna novedad.

Se infringe, entonces, 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-^[33].



Agrega la doctrina “... Durante la dinámica funcional del contrato, atento a la situación de cautividad en la que ya se encuentra sumido el consumidor, deberá mantenerse actualizada la información (...) Tal conocimiento genera certidumbre y facilita el comportamiento del usuario, le permite saber cuáles son sus derechos y obligaciones a qué atenerse cuando surge un conflicto y cómo programar su conducta. De allí la estrecha (vinculación) que existe entre información y seguridad, al posibilitar la preservación de la indemnidad económica y extraeconómica (arts. 1198, Cód. Civil y 5° LDC) (...) Admitida la existencia de un deber legal de informar, su ausencia o su cumplimiento defectuoso son de por sí violatorios de tal obligación. Siendo una herramienta esencial (...) su ausencia lo coloca en una situación de riesgo, por lo cual estimamos que constituye un nuevo factor objetivo de atribución de responsabilidad...”^[34].

Esta cuestión resulta de importancia puesto que: “... si en el hecho dañoso tuvo alguna implicancia el incumplimiento en el deber de informar, ello llevará a la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor...”^[35] y en nada se podrá discutir la naturaleza del contrato de transporte, pues se trata de aspectos no regulados en el régimen aeronáutico.

En el contexto de incertidumbre vivido, los pasajeros en su condición de personas hipervulnerables (según edad), debían contar con una información de fácil comprensión y de rápida solución, más cuando la empresa IBERIA genera en el colectivo social una confianza reforzada por su marca.

“La irrupción de lo imprevisible actúa de manera diferente en las relaciones y contratos de consumo, y la parte experta y fuerte, ante la ocasión del caso fortuito y fuerza mayor, debe primeramente cumplir con el débito informativo, con la diligencia especial que le cabe por su profesionalidad, por el contexto acorde al tipo de contrato en particular (art. 1725 CCyC). La confianza actúa supliendo la asimetría informativa, es decir: a mayor desinformación el consumidor apela a la confianza en las marcas o la reputación del proveedor para decidir, y es sobre esta confianza que el consumidor tendrá más expectativas en la respuesta del proveedor frente a la excepcionalidad. De allí que el rigor exigido se eleve y la responsabilidad sea más intensa en estos casos. El incumplimiento de esta obligación podría originar la responsabilidad objetiva del proveedor conforme a los arts. 42



CN, 4 LDC y art. 1100 CCyC, y más allá de quienes postulan una responsabilidad autónoma por el incumplimiento en determinados casos, también puede lesionar el derecho del consumidor a una adecuada negociación sobre la base del caudal informativo adecuado encontrándose protegida la buena fe en las tratativas contractuales en el art. 991 del CCyC... (Lovece, Graciela; Weingarten, Celia; Ciliberto Leonel; Nasso González, Luis, “Contingencias contractuales en la emergencia del COVID-19”, Ed. Nova Tesis, 2020) (lo resaltado es propio). Por iguales fundamentos que hacen a la aplicabilidad de LDC, y al no contemplar la legislación aeronáutica la abusividad de las cláusulas, la aerolínea no podría oponerle a los pasajeros una “cláusula de adhesión”, so pretexto de no reintegrar el precio de los pasajes, la que resulta abusiva y por lo tanto inaplicable conforme la garantía del art. 42 de la Constitución Nacional y el art. 37 de la LDC, al disponer como no convenidas las cláusulas “... que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte...”.

La cláusula “no reembolsable” ha sido señalada como abusiva con relación al turismo, al pronunciar “... la referida cláusula resulta constitutiva de una renuncia o restricción a los derechos del consumidor, que en la especie no puede ser admitida pues desequilibra la justicia conmutativa del contrato ya que ella conduce a establecer a favor del operador turístico un valladar que apto para impedir la restitución de las sumas que hubiere percibido por parte del turista, como cuando -como aquí sucede- el viaje resultó postergado por motivos personales. Adoptar un criterio distinto, implicaría aceptar un inaceptable enriquecimiento sin causa...”^[36].

Por consiguiente, al incumplimiento de la devolución en tiempo y forma del pasaje cancelado, se le agrega el incumplimiento al deber de información de la prestadora y se reprocha de antemano, cualquier intención de oponer una cláusula de adhesión que restrinja o implique una renuncia del usuario en los términos del art. 37 de la LDC.

De producirse el reembolso del ticket sin ningún tipo de interés, siendo que la empresa conservó el dinero desde el momento en que fuera adquirido (noviembre de 2019) y sin perjuicio de la depreciación de su crédito en función de los índices inflacionarios del país en los últimos años, bien podría la aerolínea reconocer por el uso del dinero ajeno una

compensación que morigere los perjuicios ocasionados en los intereses económicos (art. 42 de la LDC y art. 767^[37] CCyC) del pasajero.

Así pues, en los autos caratulados “Deambrosi, Leonardo Enrique y Otros C/ Turkish Airlines s/Incumplimiento De Contrato”^[38], se ordena la aplicación de intereses a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde que la prestación devino imposible y hasta su efectivo pago, mientras que en los autos “Morel, Luis Alberto c/ Aerovías de México S.A. de Capital Limitado s/ sumarísimo s/ordinario” se aplica, además del reintegro del precio de los pasajes aéreos (importe nominal y en pesos), la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a treinta (30) días, calculada desde la fecha de notificación de reembolso solicitada por el pasajero^[39].

A pesar de la situación registrada de “fuerza mayor” (art. 1730 CCyC) en que la aerolínea no debe responder por los daños generados por el incumplimiento del contrato de transporte, ello no priva a los/as pasajeros/as de recurrir a los tribunales para el reintegro de las sumas que le son debidas y reclamar los daños ocasionados por la demora en la restitución.

En definitiva, como la relación contractual es de consumo, también resultaría atribuible el daño al usuario, conforme la responsabilidad objetiva dispuesta en el art. 40 de la LDC - incorporado por el art. 4º de la Ley Nacional nº 24.999^[40]-.

Además del “**daño material**” (reintegro de pasajes), la justicia ha reconocido el “**daño moral**” por el incumplimiento del reintegro del precio, como una forma de ponderar las dificultades que deben afrontar los pasajeros y el “... *sentimiento de impotencia que razonablemente pudo haber sufrido con motivo de verse obligado a litigar. La actitud indiferente de la demandada seguramente ha ocasionado un padecimiento que exorbitó al que hubiera provocado un mero trámite contractual...*”^[41].



El señor [redacted] es quien tuvo que insistir con el reclamo, tomarse las molestias en comunicarse con la empresa, efectuar el reclamo ante esta Defensoría del Pueblo, sin obtener respuesta alguna ni información adecuada por parte de la empresa IBERIA.

La ampliación de los derechos de los/as pasajeros/as en la esfera del derecho del consumidor, ha permitido el reconocimiento judicial del “**daño punitivo**”^[42]. Así lo establece el art. 52bis de la LDC -incorporado por el art. 25 de la Ley Nacional n° 26.361 y modificatorias-, al sostener que: “... *Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley*” (lo resaltado es propio).

En virtud de lo señalado, en los autos “Lencina, Héctor José c/Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca s/Ordinario” se reconoció el “daño punitivo” en favor del pasajero demandante dado que “... *la actitud adoptada por la demandada en relación al incumplimiento contractual, la negativa a la devolución, tanto como su conducta durante el presente proceso, hacen presumir que debió cumplir con el reintegro de los pasajes. Es palmario que la actitud imputada a la accionada aun cuando se considerase que no proviene de un obrar intencional, como mínimo, puede concluirse que representa una grave desaprensión en el cumplimiento de las obligaciones en juego que violentaron el derecho de información y la dignidad del consumidor protegida constitucionalmente (CN 42; C.N.Com., Sala F, 29/08/2017, in re 'Vega, Gustavo Javier c/ Mastercard S.A. y otros s/ordinario'). De allí que la conducta justifica la imposición de la aludida sanción ejemplificadora...*”^[43].

En el caso, IBERIA ha diseñado **una práctica comercial abusiva en los términos del art. 8° bis -incorporado por el art. 6° de la Ley Nacional n° 26.361 y modificatorias-**^[44] y del



trato digno previsto en el art. 1097^[45] del CCyC, al generar un procedimiento que desalienta la devolución de los tickets aéreos en forma inmediata o en un tiempo “razonable” y así cercar a los/as usuarios/as para que reprogramen su pasaje, debiendo para ello, pagar una diferencia tarifaria o una penalidad. La práctica, además, **limita la libertad de elección de los/as usuarios/as, conforme el art. 1099^[46] del CCyC**.

La devolución de los valores nominales en pesos sin reconocer intereses o algún tipo de compensación amparándose en la “fuerza mayor” aniquila los intereses económicos de los /as usuarios/as, convirtiéndose éstos/as últimos/as en los financistas de las empresas de transporte aéreo, provocando una asimetría tal, que en el mismo instante que un pasajero logra recuperar a valor nominal su ticket aéreo, luego de varios reclamos y destratos como los padecidos por el señor [redacted], otros/as pasajeros/as adquieren para la misma ruta y condición tarifaria un pasaje por un valor desproporcionadamente superior.

En este orden de ideas, cabe decir que la doctrina tiene dicho que: “... *La referencia al trato equitativo y digno apunta también a impedir que en la relación de consumo se produzcan aprovechamientos por parte de la parte más fuerte de la relación, los ofertantes, en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios. Las condiciones indignas, inequitativas, usurarias o que se aprovechen de la ignorancia o desconocimiento de aquéllos, podrán ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional. De este modo, todas las circunstancias, los hechos o las situaciones en que se encuentre el consumidor antes, durante y después de formalizar un contrato de consumo, deben estar signadas por el respeto de parte del proveedor por los derechos del consumidor, debiendo tener en cuenta y considerar cabal y responsablemente (con cortesía y urbanidad) cuáles son los deseos del consumidor, las necesidades que pretende satisfacer, e informarlo y asesorarlo de buena fe en tal sentido, conforme a la oferta de bienes y servicios que disponga el oferente, entre otros aspectos a considerar...*”^[47].

Por último, es dable referir que en el caso bajo análisis se ha desconocido el trato preferencial que como personas mayores le exige la Convención Interamericana sobre



Protección de Derechos Humanos de las personas Mayores, por tanto, se ha negado la situación de hipervulnerabilidad que padece el grupo etario mayor de setenta (70) años y el enfoque diferencial que merecen los mismos para el goce efectivo de sus derechos.

En este mismo sentido, la edad del reclamante y su esposa tienen la misma protección conforme lo establecido la Resolución n° 139/20 de la Secretaría de Comercio Interior al señalar: " *ARTÍCULO 1°.- Establécese que a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad...*".

III.- Conclusión

Sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste al reclamante el derecho a iniciar un reclamo administrativo ante Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), conforme su creación mediante el DNU n° 239/2007^[48] -y modificatorios-, quien será la Autoridad Aeronáutica Nacional y ejercerá como organismo descentralizado, las funciones y competencias establecidas en el Código Aeronáutico (Ley Nacional n° 17.285 y modificatorias), en la Ley Nacional n° 19.030^[49] -y modificatorias- de Transporte Aerocomercial, en los Tratados y Acuerdos Internacionales, leyes, decretos y disposiciones que regulan la aeronáutica civil en la República Argentina.

El análisis desarrollado en el presente trámite relativo a la aplicación de la LDC, no excluye la intervención de la ANAC en lo relativo a las facultades de control y fiscalización de las líneas aéreas.

No obstante lo anterior, también se hizo saber al señor [redacted], que se encuentra en funcionamiento el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo

(COPREC), creado a partir de la sanción de la Ley Nacional n° 26.993^[50] -y modificatorias- que establece el **SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**. A efectos de acceder al COPREC, deberán ingresar su reclamo a través de la página de Internet <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, donde se prevé la designación de un/a conciliador/a y la posterior fijación de fecha para la celebración de audiencia, la cual será celebrada a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020^[51] de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación. Además, se les explicó, sobre los posibles planteos de incompetencia del COPREC por las líneas áreas, y en su caso, la solicitud de la Mediación Previa a procesos judiciales de la Ley Nacional n° 26.589^[52] -y modificatorias-.

De lo expuesto se desprende que habiéndose puesto en conocimiento de la línea aérea el inconveniente planteado por el señor [REDACTED] y, sin obtener respuesta a la fecha de la presente Resolución, corresponde a esta Defensoría del Pueblo recomendar a la empresa IBERIA, y a elección de los/as pasajeros/as, proceder al reintegro de los pasajes aéreos a valores actuales para la ruta Madrid - Buenos Aires, con similares características, sin que se le aplique penalidad, diferencia tarifaria ni costos adicionales; o se contemple la entrega de dos (2) pasajes aéreos a sus nombres respetando las condiciones ofrecidas al momento de la adquisición.

Asimismo, poner la presente Resolución en conocimiento -con copia íntegra y fiel del trámite- de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), a los efectos que pudieran corresponder.

La presente se dicta de acuerdo a las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6588) de esta Ciudad.

POR TODO ELLO:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

- 1) Rechazar el planteo de incompetencia interpuesto por la empresa IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA, SUCURSAL ARGENTINA, en atención a las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

- 2) Recomendar a el/la Presidente/a de la empresa IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA, SUCURSAL ARGENTINA, con sede social en la calle Carlos Pellegrini 1163, Piso 1°, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin que arbitre los medios necesarios, previo contacto con el usuario reclamante, para proceder a elección de los/as pasajeros/as, al reintegro de los pasajes aéreos a valores actuales para la ruta Madrid - Buenos Aires, con similares características, sin que se le aplique penalidad, diferencia tarifaria ni costos adicionales; o se contemple la entrega de dos (2) pasajes aéreos a nombre del señor [REDACTED] y de la señora [REDACTED] respetando las condiciones ofrecidas al momento de la adquisición y considerando el carácter de **Consumidores Hipervulnerables** de los/as presentantes con enfoque del curso de vida de los adultos mayores.

- 3) Poner la presente Resolución -con copia íntegra y fiel del trámite- en conocimiento de la Administradora Nacional de Aviación Civil (ANAC), licenciada Paola Tamburelli, a los efectos que estime corresponder.

- 4) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[53].



5) Notificar la presente al aquí reclamante, e informarlo de sus derechos y poner en conocimiento que para el caso que decida formular su denuncia ante la Autoridad local de Aplicación o por ante el COPREC puede requerir la asistencia y orientación de personal de la Coordinación Operativa de Protección del Derecho del Turista de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

6) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 441

MA/SB/COPDT

abda/COCF

gd/SOADA/CEAL

gv./MAERCOMESA

Notas

1. [^] *Ley Nacional nº 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial nº 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.*
2. [^] *La Ley Nacional nº 26.994 aprueba el "Código Civil y Comercial de la Nación", publicada en el Boletín Oficial nº 32.985 del 8 de octubre de 2014.*
3. [^] *Ley nº 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial nº 394 de fecha 27 de febrero de 1998.*
4. [^] *Ley nº 6588 sancionada el 10 de noviembre de 2022, promulgada el 6 de diciembre de 2022 y publicada el 12 de diciembre de 2022.*
5. [^] https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf Naciones Unidas. *Directrices para la Protección del Consumidor.*
6. [^] *Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por Ley Nacional nº 27.360, publicada en el Boletín Oficial el [31/05/2017](#), bajo el nº [33.635](#).*



7. [^](#) Ley Nacional n° 27.700, publicada en el Boletín Oficial el 30/11/2022, bajo el n° 98.154.
8. [^](#) Ley Nacional n° 17.285 sancionada el día 17 de mayo de 1967, y publicada en el Boletín Oficial n° 21.194 de fecha 23 de mayo de 1967.
9. [^](#) Los pasajes aéreos y la pandemia: La posición del consumidor” - Sánchez Saccone, Tomás - SJA 01/07/2020, 01/07/2020, 17 - AR/DOC/1526/2020.
10. [^](#) “Fortunato José Claudio c/ American Airlines y Otros s/ Pérdida/Daño De Equipaje” - Sentencia: 4 de diciembre de 2012 - Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil Comercial Federal - Magistrados: Antelo - Recondo - Medina -Id SAIJ: FA12030413.
11. [^](#) WAJNTRAUB, Javier H. “Régimen jurídico del Consumidor comentado” (1ra. Edición revisada), Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, Argentina.
12. [^](#) <http://derechodelturismo.net/ver/588/anteproyecto-de-ley-de-defensa-del-consumidor-y-transporte-aereo>.
13. [^](#) Resolución n° 1.532/1998, sancionada el día 27 de noviembre de 1998, y publicada en el Boletín Oficial n° 29.040 de fecha 10 de diciembre de 1998.
14. [^](#) Resolución n° 203/13, Administración Nacional de Aviación Civil, sancionada el día 5 de abril de 2013, y publicada en el Boletín Oficial n° 32.617 de fecha 12 de abril de 2013.
15. [^](#) BALIÁN, Néstor - BENEGAS, María Noel, “Prescripción aeronáutica. Necesidad de adecuar el régimen de responsabilidad aeronáutica a la Ley de Defensa del Consumidor”, en Revista de Derecho Comercial del Consumidor y de la Empresa, Año IV, nro. 5, octubre 2013.
16. [^](#) Ley Nacional n° 26.451, sancionada el día 3 de diciembre de 2008, promulgada de hecho con fecha 5 de enero de 2009, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.571 del 13 de enero de 2009.
17. [^](#) Poder Judicial de la Nación - Juzgado Comercial 23 - Secretaría N° 45 - Expediente n° 2350/2021 “MOREL, LUIS ALBERTO c/ AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE CAPITAL LIMITADO S/ SUMARÍSIMO s/ORDINARIO”.
18. [^](#) Chamatropulos, Demetrio A. “Estatuto del Consumidor Comentado” (Vol. 1) Buenos Aires, La Ley 2016.
19. [^](#) ACCIARI, H.A. “La regulación de los contratos de consumo en el nuevo Código. Algunas notas para su análisis económico”, en Revista del Código Civil y Comercial de la Nación, pág. 277, septiembre 2015.
20. [^](#) Ley Nacional n° 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.378 del 7 de abril de 2008.
21. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 297/2020, publicado en el Boletín Oficial n° 34.334 de fecha 20 de marzo de 2020.
22. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 334/2021, publicado en el Boletín Oficial n° 34.662 de fecha 22 de mayo de 2021.
23. [^](#) En el art. 10 del Anexo de la Resolución n° 180/2019 de la ANAC, publicada en el Boletín Oficial n° 34.075 de fecha 15 de marzo de 2019, se prevé el procedimiento que deben



respetar las aerolíneas para el caso de cancelación de vuelos que cuentan con aprobación de factibilidad horaria; y en el art. 11 del mismo Anexo, establece la tramitación para obtener las modificaciones de vuelos.

24. <https://aldiaargentina.microjuris.com/2022/02/10/fallos-consumidor-la-aerolinea-y-el-agente-de-viajes-deben-restituir-las-sumas-abonadas-por-el-actor-en-pago-de-pasajes-no-utilizados-con-motivo-de-la-pandemia-y-abonar-una-suma-por-dano-punitivo/>
25. <https://derechoyturismo.com/2022/04/30/sentencia-judicial-contr-flybondi-por-no-reintegrar-el-dinero-al-pasajero-de-un-vuelo-cancelado-por-la-pandemia/>
26. [RIVERA - MEDINA, "Código Civil y Comercial de la Nación comentado", Tomo IV, pág. 1051, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2015.](#)
27. <http://derechodelturismo.net/ver/593/coronavirus-y-turismo-cancelaciones-y-responsabilidad-de-las-empresas>
28. [Resolución n° 1.532/1998ME,OySP, publicada en el Boletín Oficial n° 29.040 de fecha 10 de diciembre de 1998.](#)
29. ["Santoro, Gustavo c/ Alitalia Societa Aerea Italiana SPA y otros s/ relación de consumo" - Sentencia de fecha 22 de diciembre de 2021 - Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 24 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Magistrados: Roberto Andrés Gallardo - Id SAIJ: FA21370028 - Expediente n° 139629/2021-0 - CUIJ: EXP J-01-00139629-9/2021-0 - Actuación Nro: 2848640/2021.](#)
30. <http://www.saij.gob.ar/pago-sin-causa-accipiens-suv0106546/123456789-0abc-defg6456-010vsoiramus . ID SAIJ SUV0106546 - 10/10/12>
31. <http://www.derecho.uba.ar/institucional/relevamiento-2009-2013.PDF>
32. [Ley Nacional n° 27.250 sancionada el día 18 de mayo de 2016, promulgada de hecho con fecha 8 de junio de 2016, y publicada en el Boletín Oficial n° 33.399 del 14 de junio de 2016.](#)
33. [Stiglitz, Gabriel A. y Stiglitz, Rubén S., "Derechos y Defensa de los Consumidores", Ediciones La Rocca, Buenos Aires, 1994, pág. 160.](#)
34. ["Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores", 2ª Ed. Actualizada y ampliada, Carlos Ghersi -Director-, La Ley, Buenos Aires, 2015.](#)
35. ["Derecho del Turismo" T. 2 Karina Barreiro Director, Ad-Hoc, 2019.](#)
36. [Barreiro, Karina , "El régimen de Defensa del Consumidor en la Actividad Turística", ed. Ladevi, Año 2008, Pág. 49.](#)
37. [ARTÍCULO 767.- Intereses compensatorios. La obligación puede llevar intereses y son válidos los que se han convenido entre el deudor y el acreedor, como también la tasa fijada para su liquidación. Si no fue acordada por las partes, ni por las leyes, ni resulta de los usos, la tasa de interés compensatorio puede ser fijada por los jueces.](#)
38. [Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal - Sala II Causa N° 2244 /2016 -"Deambrosi, Leonardo Enrique y Otros C/ Turkish Airlines S/Incumplimiento De Contrato".](#)



39. [^](#) *Fallo del Juzgado Comercial n° 23 - Secretaria n° 45 - Expte. N° 2350/2021 - Morel, Luis Alberto C/ Aerovías de México S.A. de Capital Limitado S/ Sumarísimo s/ Ordinario (Sent. Firme).*
40. [^](#) *Ley Nacional n° 24.999, sancionada el día 1° de julio de 1998, promulgada con fecha 24 de julio de 1998, y publicada en el Boletín Oficial n° 28.948 del 30 de julio de 1998.*
41. [^](#) *"LENCINA, HÉCTOR JOSÉ c/AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA s /ORDINARIO" (Expediente 11762/2021, Juzgado Comercial 24 Secretaría n° 48).*
42. [^](#) *CNCiv y Com..Fed. Sala I , 1/10/15, "Mondelli, Juan Ignacio y otro c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ Incumplimiento de Contrato" , SJA, 6/04/16; Santoro, G. c/ Alitalia Aérea Societa Aérea Italiana SPA y otros sobre relación de consumo", (Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario n° 24 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), en fecha 22/12/2021.*
43. [^](#) *"LENCINA, HÉCTOR JOSÉ c/AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA s /ORDINARIO" (Expediente 11762/2021, Juzgado Comercial 24 Secretaría n° 48).*
44. [^](#) *"ARTICULO 6° - Incorpórase como artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente: Artículo 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor".*
45. [^](#) *"ARTICULO 1097.- Trato digno. Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias".*
46. [^](#) *"ARTICULO 1099.- Libertad de contratar. Están prohibidas las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial, las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo".*
47. [^](#) *Picasso, Vázquez Ferreira. "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada" TOMO I arts. 1 a 66. Ed. La Ley, págs. 126/127.*
48. [^](#) *Decreto de Necesidad y Urgencia n° 239/2007, publicado en el Boletín Oficial n° 31.118 de fecha 19 de marzo de 2007.*



49. [[^]](#) *Ley Nacional n° 19.030, publicada en el Boletín Oficial n° 22.183 de fecha 27 de mayo de 1971.*
50. [[^]](#) *Ley Nacional n° 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial n° 32.972 del 19 de septiembre de 2014.*
51. [[^]](#) *Resolución n° 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial n° 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.*
52. [[^]](#) *Ley Nacional n° 26.589, sancionada el día 15 de abril de 2010, promulgada con fecha 3 de mayo de 2010, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.898 del 6 de mayo de 2010.*
53. [[^]](#) *Ley n° 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".*