



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de Diciembre de 2022.-

**VISTO:**

El trámite nº **5787/22**, iniciado por las señoras *[REDACTED]*, quienes denunciaron la falta de reintegro por parte de la línea aérea Aerolíneas Argentinas S.A., 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**

Las señoras *[REDACTED]* se presentaron ante este Órgano Constitucional y manifestaron haber adquirido, en el mes de noviembre de 2019, dos pasajes aéreos ida y vuelta a la ciudad de Miami, Estados Unidos, a la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. programados para viajar en el mes de junio de 2020. Los mismos fueron reprogramados para el mes de octubre 2020 y cancelados por dicha Empresa y nuevamente reprogramados para el mes de junio de 2021, bajo el Código de Reserva CZMFAU - Boletos nros. 0442144565635 y 0442144565636. Las pasajeras, al no tener el esquema de vacunación completa (siendo personas de riesgo) y al verse impedidas para volar por tales circunstancias, solicitaron a la Empresa aérea en el mes de mayo de 2021, la devolución de los importes abonados por sus pasajes.

Relató la señora *[REDACTED]*, que “... Se trata de dos pasajes comprados en Nov/19 para viajar -mi hermana y yo -en junio/20 fecha en el que AA cancel[ó] el viaje por la pandemia. El viaje lo pasamos para Oct/20 y también fue cancelado por AA. Volvimos a elegir fecha de viaje junio/21 y por no tener el esquema completo de vacunación ser personas de riesgo, mayores de 60 y AA ya no permitió reprogramar el viaje es que solicit[é] la devolución de los dos pasajes en mayo/2021...” (fs. 1/4).

A fs. 5/15, obra copia de documentación aportada por las señoras \_ \_ -tickets aéreos y correos electrónicos intercambiados con la Empresa en cuestión-.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron, con fechas 23 de marzo y 19 de abril de 2022, oficios a la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 16/20).

Cabe señalar que, pese al tiempo transcurrido, a la fecha de la presente Resolución la Empresa requerida no brindó respuesta a lo solicitado desde esta Defensoría del Pueblo.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de las reclamantes, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., 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 (LDC) -Ley Nacional nº 24.240<sup>[1]</sup> -y modificatorias-, sin perjuicio de la aplicación de normas del derecho aeronáutico y del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC) -aprobado por la Ley Nacional nº 26.994<sup>[2]</sup> -y modificatorias-, 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.- 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, que produjo enriquecimiento sin causa del prestador (aerolínea) se daría al haber percibido esta última un precio por dicho contrato sin existir contraprestación ni hechos que justificaran la negativa al reintegro de los importes dados en pago, con más sus intereses.



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 Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240 y sus modificatorias-, como las que surgen de nuestro CCyC.

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<sup>[3]</sup> 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. 4° y 36—; el incumplimiento de las aerolíneas del mantenimiento de ofertas realizadas —art. 7°—; los efectos de la publicidad —art. 8°—; 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...* [\[4\]](#).

En igual 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...” [\[5\]](#).

La excepción parcial mencionada del art. 63, para el contrato de transporte aéreo debe ser “... de interpretación sumamente 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” [\[6\]](#)... [\[7\]](#).

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 [\[8\]](#) del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, modificada por su similar n° 203/2013 [\[9\]](#) 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 el dicho Código [\[10\]](#).

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 [\[11\]](#) 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...”<sup>[12]</sup>.



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<sup>[13]</sup>.

Es así, como 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 nomenclatura 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...*”<sup>[14]</sup>.

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<sup>[15]</sup> y modificatorias).

En otro orden de ideas, la consolidación de la competencia de la justicia comercial para aquellos conflictos generados ante cancelaciones de vuelos por Covid-19, toma como referencia la atribución de la responsabilidad de la línea aérea bajo las normas de consumo

y no sobre las normas del contrato de transporte aéreo. Así lo sentencia la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial cuando dice: “... *La conducta que se imputa a la demandada sobre los hechos descriptos en el escrito liminar (v. gr. omisión de reembolsar el dinero de los pasajes, cuyo vuelo fue cancelado por la situación del Covid19) y la responsabilidad que habrá de ser materia de juzgamiento coloca el sub examine dentro del ámbito del art. 43 bis del Dec. 1285/58 y por consiguiente, ajena a la jurisdicción federal que por su naturaleza es limitada y de excepción (Fallos: 283:429; 301:51) en tanto no queda vinculada intrínsecamente con las normas que regulan el transporte aéreo sino de forma más genérica con una atribución a una relación de consumo (conf. esta Sala, 14/2/2012, ‘Marta Roberto Germán y ot. c/Longueira & Longueira SA s/ordinario’ Exp. 046451/10, íd. 21/10/2014, ‘Pulka Diego c/Estado Nacional y otros s/amparo’, Exp. N° 22565/2013...*”<sup>[16]</sup>.

Queda acreditado que las requirentes adquirieron los pasajes mediante compra directa a la línea aérea Aerolíneas Argentinas S.A., los que fueron cancelados en el marco de la “pandemia” (conforme Decretos de Necesidad y Urgencia (DNU) nros. 297/2020<sup>[17]</sup> y 334/2021<sup>[18]</sup> -y sus modificatorios-), y que al no contar con el esquema de vacunación completa y verse impedidas en reprogramar nuevamente su vuelo, debieron solicitar la devolución de los mismos, gestión que se llevó a cabo mediante el registro n° RN 20128388 (fs. 12).

De tal modo, se desprende de estos actuados, que la voluntad de las requirentes fue la de obtener la devolución 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)<sup>[19]</sup>.





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 (una especie de crédito por el valor nominal del pasaje para ser utilizado en la compra de otro servicio del transportista). Y, aún cuando se ofrecía la devolución, los/as pasajeros/as no podían comprender si la misma era total, parcial o a cuáles rubros correspondía.

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...”*<sup>[20]</sup> (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...”<sup>[21]</sup>.

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***...”<sup>[22]</sup>(lo resaltado es propio).

La inmediatez en la devolución surge del art. 12 de la Resolución n° 1.532/1998<sup>[23]</sup> -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 de las aquí reclamantes y de su grupo familiar, conducta que vulnera la protección de los intereses económicos. Y aun cuando los importes sean

reintegrados meses o años después, ocasiona igual afectación a las usuarias, que además de haber sufrido la pandemia, cancelaciones, cierres de fronteras, etc. deben 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...*”<sup>[24]</sup> (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*”.

Si las señoras                    hubieran querido reprogramar su viaje tampoco habrían podido, dado que la vigencia de su pasaje se encontraba próxima a expirar y por entonces resultaba imposible que cualquier ciudadano/a en la República Argentina supiera cuándo obtendría el turno para vacunarse o la marca que le aplicarían, por ende, intentar fijar una nueva fecha de viaje no tenía sentido.

Es así, que ante la resolución del contrato por la frustración de su fin, torna a las sumas dadas por las señoras                    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 Llambias “... *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...*”<sup>[25]</sup>.

Entonces, al prohibirse los vuelos, la finalidad del contrato se vio frustrada, dado que la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. se vio impedida de cumplir con la prestación. Posteriormente, surge la posibilidad de “reprogramar el vuelo”, pero nuevamente se frustra la finalidad del contrato cuando las pasajeras se topan con el impedimento de la vacuna. La referida Línea Aérea, siendo concedora de los restricciones que imponían los terceros países y de las dificultades que presentaban los/as pasajeros/as para viajar por falta de vacunación completa, en conocimiento de que el objeto del contrato de transporte aéreo no se realizaría, negó la devolución del dinero pagado, configurando la causa ilícita de retención del dinero y en consecuencia el enriquecimiento sin causa.

En consecuencia, sin soslayar que la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. no fue responsable de la cancelación de los vuelos, ni de las exigencias sanitarias, su negativa al reembolso de los pasajes, la tornarían responsable por no realizar la devolución.

En ese contexto, la responsabilidad de la aerolínea se configura al no devolver el costo de los pasajes (conducta antijurídica), impide la utilización del dinero a las pasajeras (existencia del daño), configura enriquecimiento sin causa (nexo causal), en el marco de una relación contractual de consumo (factor de atribución).

De acuerdo a lo anterior y en respuesta al correo electrónico que la señora [REDACTED] le enviara a la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. para la devolución (fs. 11) el día 4 de mayo



de 2021, la empresa contestó: “... Hemos recibido su solicitud de devolución. Procederemos al reembolso de acuerdo a la **regulación tarifaria de su pasaje**. En caso de surgir alguna duda nos contactaremos al mail que ha indicado en el formulario correspondiente” (lo resaltado es propio).

El día 17 de agosto de 2021 -tres meses y medio después de la solicitud de devolución- la línea aérea le solicitó a la pasajera completar un formulario (fs. 15) y manifestó que el proceso de reembolso podía demorarse hasta sesenta (60) días en los casos de boletos de cabotaje y hasta noventa (90) días en caso de vuelos internacionales.

Hasta el último intercambio que mantuvo la vecina con personal de esta Defensoría del Pueblo, los importes no habían sido reintegrados, en suma, transcurrieron doce (12) meses desde el pedido de devolución.

En efecto, 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 doce (12) 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 las pasajeras adquirieron los pasajes a través de la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. sin mediar intervención de un Agente de Viajes.**

Luce a fs. 5/10, el detalle del itinerario, tarifa, impuestos y restricciones inentendibles. A menos que las señoras fueran expertas en tarifas aéreas, resulta imposible, según se desprende de la documentación obrante, comprender cuál era la restricción o condición tarifaria de los pasajes y qué cantidad de dinero les devolverían. Y aún para la eventualidad que la aerolínea esgrimiera el argumento que las mismas no tenían devolución, ello no fue advertido (fs. 11/15).

En tal sentido “... 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 comuniqué 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)..."*<sup>[26]</sup>.

Lo preliminar nos lleva a reflexionar sobre el deber de información de la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. 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 las señoras [redacted] no podían saber con exactitud el monto que finalmente se les reintegraría.

Es importante recalcar, que el **deber de información** del prestador (art. 4º de la LDC - sustituido por el art. 1º de la Ley Nacional nº 27.250<sup>[27]</sup> 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, son las señoras [redacted] quienes tienen 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<sup>[28]</sup>.

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 5º 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...”<sup>[29]</sup>.*

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...”<sup>[30]</sup> 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, las pasajeras en su condición de personas de riesgo epidemiológica (según edad), debían contar con una información de fácil comprensión y de rápida solución, más cuando la empresa Aerolíneas Argentinas S.A. como línea de bandera genera en el colectivo social una confianza reforzada por su marca.

Poca trascendencia tendría la “regulación tarifaria”, dado que las circunstancias de fuerza mayor ocasionada por la pandemia a la transportista (cancelación del vuelo) y la imposibilidad de contar con un esquema de vacunación completa de las pasajeras (por causales imposibles de prever al momento de la compra del pasaje y supeditadas a decisiones gubernamentales) nos lleva a la misma solución: la fuerza mayor alcanza a ambas partes.

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 las pasajeras 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...”.



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 de las usuarias 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 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<sup>[31]</sup> CCyC) de la pasajera.

Así pues, en los autos caratulados “Deambrosi, Leonardo Enrique y Otros C/ Turkish Airlines s/Incumplimiento De Contrato”<sup>[32]</sup>, 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<sup>[33]</sup>.

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 las pasajeras 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 a las usuarias, conforme la responsabilidad objetiva dispuesta en el art. 40 de la LDC - incorporado por el art. 4º de la Ley Nacional nº 24.999<sup>[34]</sup> -.





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...*”<sup>[35]</sup>.

Las señoras [redacted] son quienes tuvieron 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 Aerolíneas Argentinas S.A.

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**”<sup>[36]</sup>. 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..."*<sup>[37]</sup>.

En el caso, Aerolíneas Argentinas S.A. 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-**<sup>[38]</sup> **y del trato digno previsto en el art. 1097**<sup>[39]</sup> **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**<sup>[40]</sup> **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 estos/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 las señoras , otros/as pasajeros/as adquieren para la misma ruta y condición tarifaria un pasaje por un valor desproporcionadamente superior.

### **III.- Conclusión**

Sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a las reclamantes el derecho a iniciar un reclamo administrativo ante la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), conforme su creación mediante el DNU n° 239/2007<sup>[41]</sup> -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<sup>[42]</sup> -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 a las señoras \_\_\_\_\_, 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<sup>[43]</sup> -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<sup>[44]</sup> 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 aéreas, y en su caso, la solicitud de la Mediación Previa a procesos judiciales de la Ley Nacional n° 26.589<sup>[45]</sup> -y modificatorias-.

De lo expuesto se desprende que habiéndose puesto en conocimiento de la línea aérea el inconveniente planteado por las señoras \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, sin obtener respuesta a la fecha de la presente Resolución, corresponde a esta Defensoría del Pueblo recomendar a la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., reintegrar los montos abonados por las denunciadas con más sus intereses, sin perjuicio del derecho que le asiste a las vecinas de iniciar acciones de daños y perjuicios.



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.

**POR TODO ELLO:**

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO**  
**DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**R E S U E L V E :**

1) Recomendar al Presidente de la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., licenciado Luis Pablo Ceriani, tenga a bien, arbitrar los medios necesarios para que se proceda, previo contacto con las señoras [REDACTED], al reintegro inmediato de las sumas, a valor actualizado, dadas en pago por los pasajes aéreos cancelados en virtud de la pandemia Covid-19, con más intereses a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, desde que la prestación devino imposible (solicitud de devolución pasajes) y hasta su efectivo pago, conforme los argumentos expresados en los considerandos de la presente Resolución.

2) Recordar al Presidente de la empresa Aerolíneas Argentinas S.A., licenciado Luis Pablo Ceriani, el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley nº 3<sup>[46]</sup> (según texto consolidado Ley nº 6.347), que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.



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 Ley nº 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>[47]</sup>.

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

Código 651

MA/SB/COPDT

co/COCF/CEAL

gd/SOADA/CEAL

MIm/MAER/COMESA

## NOTAS

1. <sup>^</sup> 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. <sup>^</sup> 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. <sup>^</sup> Ley Nacional nº 17.285 sancionada el día 17 de mayo de 1967, y publicada en el Boletín Oficial nº 21.194 de fecha 23 de mayo de 1967.
4. <sup>^</sup> 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.
5. <sup>^</sup> "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.



6. [^](#) WAJNTRAUB, Javier H. "Régimen jurídico del Consumidor comentado" (1ra. Edición revisada), Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, Argentina.
7. [^](http://derechodelturismo.net/ver/588/anteproyecto-de-ley-de-defensa-del-consumidor-y-transporte-aereo) <http://derechodelturismo.net/ver/588/anteproyecto-de-ley-de-defensa-del-consumidor-y-transporte-aereo>
8. [^](#) 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.
9. [^](#) 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.
10. [^](#) 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.
11. [^](#) 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.
12. [^](#) 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/ SUMARISIMO s/ORDINARIO".
13. [^](#) Chamatropulos, Demetrio A. "Estatuto del Consumidor Comentado" (Vol. 1) Buenos Aires, La Ley 2016.
14. [^](#) 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.
15. [^](#) 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.
16. [^](#) Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala F. Autos: "Cabrera, Héctor y otros c/ Jet Smart Arilines Argentina s/ medida precautoria" - Sentencia de fecha 29 de julio de 2020 - Id SAIJ: FA20137504.
17. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 297/2020, publicado en el Boletín Oficial n° 34.334 de fecha 20 de marzo de 2020.
18. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 334/2021, publicado en el Boletín Oficial n° 34.662 de fecha 22 de mayo de 2021.
19. [^](#) 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 horario; y en el art. 11, del mismo Anexo, establece la tramitación para obtener las modificaciones de vuelos.
20. [^](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/) <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/>
21. [^](https://derechoyturismo.com/2022/04/30/sentencia-judicial-contr-flybondi-por-no-reintegrar-el-dinero-al-pasajero-de-un-vuelo-cancelado-por-la-pandemia/) <https://derechoyturismo.com/2022/04/30/sentencia-judicial-contr-flybondi-por-no-reintegrar-el-dinero-al-pasajero-de-un-vuelo-cancelado-por-la-pandemia/>



22. [^ http://derechodelturismo.net/ver/593/coronavirus-y-turismo-cancelaciones-y-responsabilidad-de-las-empresas](http://derechodelturismo.net/ver/593/coronavirus-y-turismo-cancelaciones-y-responsabilidad-de-las-empresas)
23. [^ Resolución n° 1.532/1998ME,OySP, publicada en el Boletín Oficial n° 29.040 de fecha 10 de diciembre de 1998.](#)
24. [^ "Santoro, Gustavo c/ Alitalia Societa Aérea 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.](#)
25. [^ http://www.saij.gob.ar/pago-sin-causa-accipiens-suv0106546/123456789-0abc-defg6456-010vsoiramus](http://www.saij.gob.ar/pago-sin-causa-accipiens-suv0106546/123456789-0abc-defg6456-010vsoiramus)
26. [^ http://www.derecho.uba.ar/institucional/relevamiento-2009-2013.PDF](http://www.derecho.uba.ar/institucional/relevamiento-2009-2013.PDF)
27. [^ 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.](#)
28. [^ Stiglitz, Gabriel A. y Stiglitz, Rubén S., "Derechos y Defensa de los Consumidores", Ediciones La Rocca, Buenos Aires, 1994, pág. 160.](#)
29. [^ "Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores", 2ª Ed. Actualizada y ampliada, Carlos Ghersi -Director-, La Ley, Buenos Aires, 2015.](#)
30. [^ "Derecho del Turismo" T. 2 Karina Barreiro Director, Ad-Hoc, 2019.](#)
31. [^ ARTICULO 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.](#)
32. [^ 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".](#)
33. [^ 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 \(Sent. Firme\).](#)
34. [^ Ley Nacional n° 24.999, sancionada el día 1º 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.](#)
35. [^ "LENCINA, HÉCTOR JOSÉ c/AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA s /ORDINARIO" \(Expediente 11762/2021, Juzgado Comercial 24 Secretaría n° 48.](#)
36. [^ 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.](#)
37. [^ "LENCINA, HÉCTOR JOSÉ c/AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA s /ORDINARIO" \(Expediente 11762/2021, Juzgado Comercial 24 Secretaría n° 48.](#)




38. [^](#) *"ARTÍCULO 6º — Incorpórase como artículo 8 bis de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente: Artículo 8º 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 extrajeros 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".*
39. [^](#) *"ARTÍCULO 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".*
40. [^](#) *"ARTÍCULO 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".*
41. [^](#) *Decreto de Necesidad y Urgencia nº 239/2007, publicado en el Boletín Oficial nº 31.118 de fecha 19 de marzo de 2007.*
42. [^](#) *Ley Nacional nº 19.030, publicada en el Boletín Oficial nº 22.183 de fecha 27 de mayo de 1971.*
43. [^](#) *Ley Nacional nº 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial nº 32.972 del 19 de septiembre de 2014.*
44. [^](#) *Resolución nº 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial nº 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.*
45. [^](#) *Ley Nacional nº 26.589, sancionada el día 15 de abril de 2010, promulgada con fecha 3 de mayo de 2010, y publicada en el Boletín Oficial nº 31.898 del 6 de mayo de 2010.*
46. [^](#) *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.*
47. [^](#) *Ley nº 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”.*




**María Rosa Muñós**  
**Defensora del Pueblo**  
**de la Ciudad Autónoma**  
**de Buenos Aires**

Visados

2022/12/13 10:51:08 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas Salidas y Archivo

2022/12/13 16:58:07 - cbruno - Cintia Bruno - Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista



**María Rosa Muñós**  
**Defensora del Pueblo**  
**de la Ciudad Autónoma**  
**de Buenos Aires**

**Resolucion Nro: 2979/22**

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS



**VISTO:**

El trámite n° **5976/22**, iniciado por la señora [REDACTED], quien denunció la falta de reintegro por parte de la línea aérea Aerolíneas Argentinas 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 por esta Defensoría del Pueblo**

La señora [REDACTED] e presentó ante esta Defensoría del Pueblo y en su denuncia manifestó haber adquirido el 1° de agosto de 2020 un pasaje ida y vuelta a la ciudad de Nueva York sin escalas programado para el mes de junio de 2021, a través de la empresa Aerolíneas Argentinas bajo el Código de Reserva VKHXOJ-Número de Ticket 0442144453626 que fuera cancelado en el marco de la pandemia COVID-19. Adjuntó también copia de su documento nacional de identidad.

*Relata la iniciante, que "... Frente a la falta de acuerdo para la reprogramación de los mismos, se solicitó la devolución del dinero, el día 28/06/2021, solicitud que la empresa respondió vía mail ese mismo día, informando su procesamiento con Nro. de Pedido 3916370313. La empresa informó en sus medios oficiales un plazo de 150 días para la percepción del reintegro del Ticket, pero al día de la fecha, 22/03/2022, no lo he recibido. A lo largo de este período, intenté en varias oportunidades hacer el reclamo: Vía whatsapp me redirigieron a la web, en la cual completé más de una vez el formulario de reclamo, de esas veces sólo recibí una vez un mail, fecha 26/11/2021, con el siguiente número de reclamo: RN 20157244. Por teléfono en dos oportunidades. En la primera comunicación no me dieron respuesta concreta, y en la segunda me indicaron que había habido un error por parte de la*



*empresa y mi caso no estaba siendo procesado, pero que estaría siendo reactivado en ese momento; posteriormente recibí un correo electrónico, con fecha 28/01/2022, que indicaba que 'La devolución de su ticket fue gestionada'. En el transcurso de los 30 días hábiles aproximadamente y dependiendo del cierre del resumen lo verá reflejado. Al día 22/03/2022, ya cumplidos TODOS los plazos informados, tras un tiempo excesivo (9 meses tras la solicitud de devolución) y tras haber verificado y confirmado que la operación no se encuentra reflejada en mi cuenta de tarjeta de crédito, sigo esperando que me reintegren el dinero de la compra..." (fs. 1/3).*

A fs. 4/11 la señora <sup>1</sup> agregó los tickets aéreos y los correos electrónicos intercambiados con dicha empresa.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron, con fechas 29 de marzo y 19 de abril de 2022, oficios a la empresa Aerolíneas Argentinas, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 12/17).

Cabe señalar que, pese al tiempo transcurrido, a la fecha la empresa requerida no brindó respuesta a este organismo, según se le solicitara en los oficios ut supra mencionados.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa Aerolíneas Argentinas, 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 (LDC)<sup>[1]</sup>, sin perjuicio de la aplicación de normas del derecho aeronáutico y del Código Civil y Comercial Argentino (CCyC)<sup>[2]</sup> 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.- 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 e enriquecimiento sin causa del prestador (aerolínea) se daría al haber percibido esta última un precio por dicho contrato sin existir contraprestación que justifique 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 II "Principios Generales", punto 3. inc. b) establecen que *"... las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes (...) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores"*.

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..."*** (lo resaltado es propio).

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 Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240 y sus modificatorias-, como las que surgen de nuestro Código Civil y Comercial de la Nación.

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 [3]. 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**” [4] (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, éstas 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’* [\[5\]](#).

En igual 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 de 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”[\[6\]](#).

La excepción parcial mencionada del art. 63 para el contrato de transporte aéreo debe ser de interpretación 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 citada Ley Nacional n° 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<sup>[7]</sup>

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 Código Aeronáutico no descartan a la Ley de Defensa del Consumidor, incluso, ni la Resolución n° 1532/98<sup>[8]</sup> del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (MEOSP) modificada por la Resolución n° 203/13<sup>[9]</sup> de ANAC, que establece las obligaciones de asistencia al pasajero y sus excepciones, no quitan aplicabilidad a la LDC por no formar parte o integrar el Código Aeronáutico<sup>[10]</sup>.

De este modo, las normas aplicables en el contrato de Transporte Aéreo, como el Convenio de Montreal<sup>[11]</sup> 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 sometidas/os las/os usuarias/os de transporte aéreo.

Ha sido conteste la jurisprudencia al referir “... 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. 1º, 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"[\[12\]](#).*

Sin perjuicio de lo anterior, las normas de defensa del consumidor presentes en el Código Civil y Comercial de la Nación (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[\[13\]](#).

Es así, como el nuevo cuerpo legal se ha ocupado de establecer, en el Título III del Libro Tercero destinado a los derechos personales, las normas generales atinentes a todos los contratos de consumo, sin brindar ningún tipo de nómina de cuáles serían tales contratos. *“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”[\[14\]](#).*

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 del CCyC.

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 el usuario o consumidor a través del principio protectorio "in dubio pro-consumidor" (art. 1094 CCyC y art. 3° LDC).

Con relación a la competencia de la justicia comercial, fundamentalmente para aquellos casos de vuelos cancelados por Covid, ha dicho, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala F - autos: "Cabrera Héctor y otros c/ Jet Smart Airlines Argentina s/ medida precautoria" - Sentencia: 29 de julio de 2020, que cuando "... *La conducta que se imputa a la demandada sobre los hechos descriptos en el escrito liminar (v. gr. omisión de reembolsar el dinero de los pasajes, cuyo vuelo fue cancelado por la situación del Covid19) y la responsabilidad que habrá de ser materia de juzgamiento coloca el sub examine dentro del ámbito del art. 43 bis del Dec. 1285/58 y por consiguiente, ajena a la jurisdicción federal que por su naturaleza es limitada y de excepción (Fallos: 283:429; 301:51) en tanto no queda vinculada intrínsecamente con las normas que regulan el transporte aéreo sino de forma más genérica con una atribución a una relación de consumo (conf. esta Sala, 14/2/2012, 'Marta Roberto Germán y ot. c/Longueira & Longueira SA s/ordinario' Exp. 046451/10, íd. 21 /10/2014, 'Pulka Diego c/Estado Nacional y otros s/amparo', Exp. N° 22565/2013)*"<sup>[15]</sup>.

Queda acreditado que la señora [redacted] adquirió los pasajes mediante compra directa a la línea aérea Aerolíneas Argentinas, los que fueron cancelados en el marco de la "pandemia" (conforme Decretos nros. 297/2020<sup>[16]</sup> y 334/2021<sup>[17]</sup>), y que frente a la falta de acuerdo en la reprogramación de un nuevo vuelo, solicitó la devolución el 28/06/21, quedando registrado bajo el RN 20157244 (fs. 9).



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 al pasajero 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)<sup>[18]</sup>.

Con independencia de las políticas de flexibilización de las líneas aéreas en el transcurso de la pandemia, las que intentaban dar soluciones a conflictos con sus pasajeros, lo cierto es que existía una “imposibilidad” de cumplir los contratos.

*“... 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...**”<sup>[19]</sup>.*

En el caso, y desde el momento que el vuelo fue cancelado, siempre existió el derecho del pasajero 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**”<sup>[20]</sup>.*

Además, el art. 12 de la Resolución n° 1532 MOySP 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”**.

Cualquier negativa a devolver inmediatamente lo abonado por pasajes aéreos cancelados por Covid, además del incumplimiento, supone una ganancia extra y no justificada de la línea aérea a costa del patrimonio de la 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 a la usuaria, 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.

De acuerdo a lo anterior y en respuesta al correo electrónico que la señora [redacted] le enviara a Aerolíneas Argentinas para la devolución (fs. 8) el 28 de junio de 2021 la empresa contesta *“... hemos recibido su solicitud de devolución. Procederemos al reembolso de acuerdo a la regulación tarifaria de su pasaje. En caso de surgir alguna duda nos contactaremos al mail que ha indicado en el formulario correspondiente”*.

El día 26 de noviembre de 2021 -cinco (5) meses después de la solicitud de devolución- la línea aérea asienta un nuevo reclamo y le solicita a la pasajera completar un formulario (fs. 9) y el día 28 de enero de 2022 -siete (7) meses después- le informa *“... la devolución del su ticket fue gestionada. En el transcurso de los 30 días hábiles aproximadamente y dependiendo del cierre del resumen lo verá reflejado”* (fs. 10).

Hasta el último intercambio que mantuvo la vecina con esta Defensoría -7 de mayo de 2022-, los importes no habían sido reintegrados a la pasajera, en suma, transcurrieron once (11) meses desde el pedido de devolución.



A pesar de la situación registrada de “fuerza mayor” (art. 1730 CCyC) en que la aerolínea no debe responder por el incumplimiento del contrato de transporte derivada por la pandemia, pero sí debe reintegrar la totalidad de lo abonado, ello no privaría a la pasajera que en el ámbito judicial solicite los daños ocasionados por la falta de reintegro “inmediato”.

En efecto, puede ser razonable que de acuerdo al contexto de pandemia la devolución del pasaje no sea “inmediata” pero **no habría razón suficiente ni “fuerza mayor” o ley de emergencia que justifique la demora de once (11) meses o más tiempo en reintegrar un importe que le es debido desde el mismo momento que es cancelado el vuelo, más aún, si se tiene en cuenta que la pasajera adquirió el pasaje a Aerolíneas Argentinas sin mediar intervención de un Agente de Viajes.**

Luce a fs. 5/7 el detalle del itinerario, tarifa por el importe total -pesos cuarenta y ocho mil cincuenta y siete con 40/100 (\$48.057,40)- con una base de tarifa R0CNEB. A menos que la señora fuera una experta en tarifas aéreas, resulta imposible, según se desprende de la documentación obrante, comprender cuál era la condición tarifaria y qué cantidad de dinero le devolverían.

Lo preliminar nos lleva a reflexionar sobre el **deber de información** de Aerolíneas Argentinas. 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 la señora no podía saber con exactitud el monto que finalmente se le reintegraría.

Es importante recalcar, que el deber de información del prestador (art. 4° LDC y 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 la señora quien tiene que estar detrás de la línea aérea para obtener alguna novedad.

*“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 5º 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”<sup>[21]</sup>.*

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.

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 (art. 4º)”<sup>[22]</sup>.*

Con relación a la solicitud de la pasajera (fs. 3) que requiere la intervención de esta Defensoría del Pueblo a efectos de solicitar a Aerolíneas Argentinas el reintegro de los servicios no prestados *“... y se me otorgue alguna compensación por los daños ocasionados”*, cabe la aclaración que este Órgano Constitucional no tiene facultades jurisdiccionales para fijar daños y perjuicios, los que deberán ser peticionados en la justicia.

No obstante, de producirse el reembolso del ticket sin ningún tipo de interés, con lo cual la empresa conservó el dinero desde el momento en que fuera adquirido (01/08/20) 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 de la pasajera** (art. 42 LDC y art. 767 CCyC<sup>[23]</sup>).



Así pues, en los autos caratulados “Deambrosi, Leonardo Enrique y Otros C/ Turkish Airlines S/Incumplimiento De Contrato”<sup>[24]</sup> 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<sup>[25]</sup>.

Además del “**daño material**” (reintegro de pasajes), la justicia ha reconocido el “**daño moral**” 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*”<sup>[26]</sup>.

La señora \_\_\_\_\_ 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 Aerolíneas Argentinas.

La ampliación de los derechos de los pasajeros en la esfera del derecho del consumidor, ha permitido el reconocimiento judicial del “**daño punitivo**”. Así lo establece el art. 52 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 el caso, Aerolíneas Argentinas ha diseñado una **práctica comercial abusiva en los términos del art. 8° bis de la LDC<sup>[27]</sup> y del trato digno previsto en el art.1097<sup>[28]</sup> 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 al usuario para que re programe su pasaje, debiendo para ello, pagar una diferencia tarifaria o una penalidad. La práctica, además, **limita la libertad de elección de la usuaria conforme el art. 1099 del CCyC<sup>[29]</sup>**.

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 las/os pasajeras/os, pero de ninguna manera implicaba una obligación legal en aceptarlas, ni tampoco debían direccionar a las/os usuarias/os para que se inclinen por la mal llamada “reprogramación” (generalmente con diferencia tarifaria) o por la elección de un voucher (una especie de crédito por el valor nominal del pasaje para ser utilizado en la compra de otro servicio del transportista). Y aún ofreciendo la devolución, la/el pasajera/o no podía comprender si la misma era total, parcial o a cuáles rubros correspondía.

Por otro lado, 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 usuarios, convirtiéndose estos últimos 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 a por la señora L... , otra/o pasajera/o adquiere para la misma ruta y condición tarifaria un pasaje por un valor desproporcionadamente superior.

A saber, 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..."[\[30\]](#).*

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 aún 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*”[\[31\]](#).

### **III.- Conclusión:**

Sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a la reclamante el derecho a iniciar un reclamo administrativo ante Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), conforme su creación mediante el Decreto n° 239/2007, quien será la Autoridad Aeronáutica Nacional y ejercerá como organismo descentralizado, las funciones y competencias establecidas en el Código

Aeronáutico (Ley n° 17.285), en la Ley n° 19.030 de Política Aérea; 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 esto último, se hizo saber a la señora [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<sup>[32]</sup> -y modificatorias- que establece el **SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**. A efectos de acceder al COPREC, deberá 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. Al respecto, viene al caso destacar que en virtud del aislamiento/distanciamiento social, preventivo y obligatorio establecido por el Decreto n° 297/2020 -y modificatorios-, las audiencias serán celebradas a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020<sup>[33]</sup> de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación. Además, se le explicó, sobre los posibles planteos de incompetencia del COPREC por las líneas aéreas, y en su caso, la solicitud de la Mediación Previa a procesos judiciales de la Ley Nacional n° 26.589.

De lo expuesto se desprende que habiéndose puesto en conocimiento de la línea aérea el inconveniente planteado por la señora [redacted] sin obtener respuesta hasta la fecha en esta Defensoría del Pueblo, corresponde recomendar a AEROLÍNEAS ARGENTINAS el reintegro de los montos abonados por la denunciante con más sus intereses y poner en conocimiento del presente trámite a la autoridad aeronáutica ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) quien ejerce la regulación y fiscalización de la aviación civil en la República Argentina, a los efectos que pudieran corresponder.



**POR TODO ELLO:**

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO**  
**DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**R E S U E L V E :**

- 1) Recomendar al Presidente de la empresa AEROLÍNEAS ARGENTINAS, licenciado Luis Pablo Ceriani, tenga a bien arbitrar los medios necesarios para que se proceda, previo contacto con la señora Lucía Nair [redacted] al reintegro inmediato de las sumas dadas en pago por los pasajes aéreos cancelados en virtud de la pandemia Covid-19, con más intereses a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, desde que la prestación devino imposible (cancelación del vuelo) y hasta su efectivo pago, conforme los argumentos expresados en los considerandos de la presente Resolución.
- 2) Recordar al Presidente de la empresa AEROLÍNEAS ARGENTINAS, licenciado Luis Pablo Ceriani, el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley n° 3<sup>[34]</sup> (según texto consolidado por Ley n° 6347<sup>[35]</sup>) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.
- 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 n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>[36]</sup>.
- 5) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa de Derechos del Turista para su seguimiento, y oportunamente archivar.

Código 651

SB/COPDT

abda/COCF

gv./MAER/COMESA

## Notas

1. [^](#) Ley Nacional n° 24.240 sancionada el 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 del 15 de octubre de 1993.
2. [^](#) Ley Nacional n° 26.994, que aprueba el "Código Civil y Comercial de la Nación", publicada en el Boletín Oficial n° 32.985 del 8 de octubre de 2014.
3. [^](#) Ley Nacional n° 17.285 sancionada el 17 de mayo de 1967 y publicada en el Boletín Oficial n° 21.194 del 23 de mayo de 1967.
4. [^](#) Artículo derogado por art. 32 de la [Ley Nacional N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008, este último artículo fue observado por art. 1° del [Decreto N° 565/2008](#) B.O. 7/4/2008.
5. [^](#) "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.
6. [^](#) CNApel. Civ. y Com. Fed., Sala III, "Fortunato, José Claudio c/American Airlines y otros s /Pérdida /Daño de equipaje", 4/12/2012.
7. [^](#) WAJNTRAUB, Javier "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" (1ra. Edición revisada), Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017.
8. [^](#) Resolución n° 1532/98 sancionada el 27 de noviembre de 1998 y publicada en el Boletín Oficial el 10 de diciembre de 1998.
9. [^](#) Resolución n° 203/13, Administración Nacional de Aviación Civil, publicada en el Boletín Oficial n° 21894/13 del 12 de abril de 2013.
10. [^](#) BALIÁN, E. N.- BENEGAS, M. "Prescripción Aeronáutica. Necesidad de adecuar el régimen de responsabilidad aeronáutica a la Ley de Defensa del Consumidor". Revista de Derecho del Consumidor y la Empresa, octubre 2013.
11. [^](#) Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, aprobado por Ley Nacional n° 26.451, publicada en el Boletín Oficial el 13 de enero de 2009.
12. [^](#) Fallo JUZGADO COMERCIAL 23 - Secretaría N° 45 Expte. n° 2350/2021 -MOREL, LUIS ALBERTO c/ AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE CAPITAL LIMITADO S/Sumarísimo s/ ORDINARIO (sentencia firme).



13. [^](#) Chamatropulos, Demetrio A. "Estatuto del Consumidor Comentado" (Vol. 1) Buenos Aires, La Ley 2016.
14. [^](#) 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.
15. [^](#) AR/JUR/32205/2020.
16. [^](#) Decreto n° 297/2020 - Establece el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) hasta el 31/03/2020 ,publicado en el Boletín Oficial del 20 de marzo 2020.
17. [^](#) Decreto n° 334/2021 - Prorroga el Decreto n° 287/21 hasta el día 11 de junio de 2021 inclusive, publicado en el Boletín Oficial el 22/05/2021.
18. [^](#) En el art. 10 de la Res. ANAC n° 180/2019 se prevé el procedimiento que deben respetar las aerolíneas para el caso de cancelación de vuelos que cuentan con aprobación de factibilidad horario, y en el art. 11 establece la tramitación para obtener las modificaciones de vuelos.
19. [^](#) RIVERA - MEDINA, "Código Civil y Comercial de la Nación comentado", Tomo IV, pág. 1051, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2015.
20. [^](#) Barreiro, Karina, "Coronavirus y turismo. Cancelaciones y responsabilidad de las empresas -Coronavirus y la mayor crisis del turismo - Cancelaciones y responsabilidad de las empresas en medio de la pandemia", publicado en LA LEY, 15/04/2020.
21. [^](#) "Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores", 2ª Ed. Actualizada y ampliada, Carlos Ghersi -Director-, La Ley, Buenos Aires, 2015.
22. [^](#) "Derecho del Turismo" T. 2 Karina Barreiro Director, Ad-Hoc, 2019.
23. [^](#) 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.
24. [^](#) Conf. 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".
25. [^](#) Fallo del Juzgado Comercial n° 23 - Secretaria n° 45 - Expte. N° 2350/2021 - Morel, Luis Alberto C/ Aerovias de México S.A. de Capital Limitado S/ Sumarísimo s/ Ordinario (Sent. Firme).
26. [^](#) Santoro, Gustavo c/ Alitalia Societa Aerea Italiana SPA y otros s/relación de consumo-expte. 139629/2021-0- Juzgado en lo CAyT N° 2 CABA - sentencia del 22/12/2021.
27. [^](#) ARTÍCULO 8º 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.*

28. <sup>^</sup> *ARTÍCULO 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.*
29. <sup>^</sup> *ARTÍCULO 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.*
30. <sup>^</sup> *Picasso, Vázquez Ferreira. "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada" TOMO I arts. 1 a 66. Ed. La Ley, págs. 126/127.*
31. <sup>^</sup> *Fallo Juzgado Comercial 24 Secretaría 48 "Expte. 11.762/21 - Lencina, Héctor José c/ Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca s/Ordinario" .*
32. <sup>^</sup> *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.*
33. <sup>^</sup> *Resolución n° 616/2020 - SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR - MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, publicada en el Boletín Oficial n° [34.529](#) del 26 de noviembre de 2020.*
34. <sup>^</sup> *Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.*
35. <sup>^</sup> *Ley n° 6347, sancionada el día 8 de julio de 2021, promulgada con fecha 23 de julio de 2021, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.179 del 26 de julio de 2021.*
36. <sup>^</sup> *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".*