

Contrato de Turismo - Empresa organizadora de viajes - Incumplimiento - Responsabilidad contractual - Daño moral: procedencia

Expte. nro. 86.930/99 “Tieri, Marta Susana y otro c/ Eves Sociedad Anónima s/ sumario” - 27/12/2002 - CNCom Sala C

En Buenos Aires, a los 27 días del mes de diciembre de dos mil dos, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos seguidos por “Tieri, Marta Susana y otro c/ Eves Sociedad Anónima s/ sumario” (expte. nro. 86.930/99), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Monti, Cavigline Fraga, Di Tella.>br> Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver.

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 172/180?

El Señor Juez de Cámara Doctor José Luis Monti dice:

I) Motiva este Acuerdo la apelación de las coactoras -Marta Susana Tieri, Pascua Graciela Labombarda, Mónica Isabel Bordoy y Graciela Beatriz Rodríguez- contra la sentencia de fs. 172/180, por la cual la primer sentenciante hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por aquéllas contra Eves Sociedad Anónima.

II) Las accionantes alegaron en su escrito liminar que habían contratado con la demandada un “tour vacacional” que incluía una estadía en Miami (EEUU) y un crucero por el Caribe, así como los pasajes aéreos a y desde aquella ciudad por la línea de aviación Vasp. El referido tour se llevaría a cabo entre el 24.7.1997 y el 4.8.1997.

Relataron que apenas llegadas a Miami se dispusieron a constatar en oficinas de Vasp que estuviera confirmado el vuelo de regreso a Buenos Aires. Sin embargo, la compañía aérea les informó que no se hallaban registradas para retornar a Buenos Aires tal como estaba previsto, a pesar de que tenían en su poder los pasajes aéreos con la constancia de confirmación de vuelos. Enterarse de esa circunstancia provocó que las codemandantes atravesaran diversas vicisitudes.

Por lo pronto, debieron destinar todos los días de su estadía en Miami hasta el inicio del crucero -es decir los días 25, 26 y 27 de julio- a realizar distintas gestiones ante las oficinas de Vasp y el corresponsal de Eves S.A. en Miami, y a comunicarse telefónicamente con la sede de Eves en Buenos Aires a los fines de superar el problema. A éste se sumó, destacaron las coaccionantes, que como consecuencia de la inesperada situación una de ellas sufrió un problema de salud, que la obligó a guardar cama en el hotel y recibir medicación. En estas condiciones, entre la espera de la solución del problema del viaje de regreso y la dolencia de una de las pasajeras, no pudieron más que permanecer en el hotel sin conocer Miami.

No obstante, personal de Eves S.A. les sugirió que hicieran el crucero “tranquilas”, cosa que hicieron. Al volver del crucero el 1 de agosto, directamente desde el puerto se dirigieron a las oficinas de Vasp para confirmar que se hubiera rectificado la situación.

Tampoco entonces lo estaba, a lo que añadía que la línea aérea les hizo saber que no había pasajes de regreso hasta el 20 de agosto en “clase turista”. Esto les provocó nuevas preocupaciones y nuevas gestiones para superar el escollo.

Lograron obtener del asistente de viajeros de la firma demandada la noticia de que sus pasajes de retorno habían sido transferidos a la empresa Lan Chile para el 3 de agosto a las 8,30 hs., lo que importaba adelantar en 12 horas el regreso. El día 2 -no sin dificultades, porque las oficinas de Vasp en el aeropuerto de Miami estaban cerradas- fueron informadas por personal de la oficina de esa firma en el centro de la ciudad que la transferencia de los pasajes a Lan Chile estaba confirmada y que no tenían que hacer ningún otro trámite.

Antes de lo normal, arribaron al aeropuerto el día 3 a las 5,30 hs. para entregar los pasajes en la oficina de Lan Chile. Esperaron hasta el inicio del horario de atención y, presentados los pasajes, fueron informadas que la transferencia “no era válida”, por cuanto faltaba cierto dato -la “FIM”- que debía suministrar Vasp.

Se dirigieron por ese motivo a las oficinas de Vasp en el aeropuerto, pero la persona que podía suministrar la “FIM” se hallaba recibiendo pasajeros en otro sector del aeropuerto. Dispuestas a no esperarla, decidieron ellas solas ubicar a esa persona y comenzaron a recorrer el aeropuerto, lo cual no fue fácil dadas las dimensiones de este último. Desesperadas por la proximidad del vuelo, llegaron al punto de violar directivas del personal de seguridad e invadir zonas vedadas al público hasta que lograron obtener la “FIM” y presentarse con demora en Lan Chile para embarcar.

Las coactoras terminaron su relato narrando que, una vez llegadas a Buenos Aires, una de ellas se entrevistó con personal de Eves S.A., quien les solicitó que presentaran una nota con el reclamo pertinente. Así hicieron el 15.9.97, aunque, destacaron, recibieron de Eves una nota el 10.10.97 en la que la empresa les transmitía sus “condolencias” sin satisfacer el reclamo.

Con sustento en tales hechos, exigieron de la demandada el pago de una indemnización por “daños materiales y morales” equivalente a la suma de \$ 3.000 para cada coactora (v. demanda, fs.68/75).

III) La demandada opuso la excepción de prescripción y contestó, en subsidio, la demanda pidiendo su rechazo. Alegó que no era responsable por el proceder de Vasp; que los viajes, excursiones y servicios turísticos pagados se habían cumplido, y que la posible angustia invocada por las coactoras no constituía daño resarcible (escrito de fs. 103/104).

Traslado mediante, la excepción de prescripción fue desestimada a fs. 109/110.

IV) Para admitir parcialmente la acción, la jueza de primera instancia abordó los alcances de la ley 18.829 de “agentes de viaje” y del Convenio Internacional de Bruselas, del 23.4.1970, al que nuestro país adhirió mediante ley 19.918, y con base en la interpretación de esas normas consideró que la demandada se había desempeñado en la especie, no como “intermediaria”, sino como “organizadora de viaje”. Por esa razón, en el caso, debía atribuirse a ella la responsabilidad por los hechos acaecidos a las accionantes, aun cuando

el incumplimiento en la prestación se hubiese debido al obrar de terceros en virtud del principio de la culpa “in eligendo” y de lo dispuesto por el art. 1631 del Código Civil, aplicado analógicamente.

Concluyó así que la demandada debía pagar a las coactoras una indemnización por “daño material y moral” equivalente a \$ 1.000 para cada una de ellas, más intereses.

V) Las apelantes cuestionan la sentencia en cuanto se refiere al monto del resarcimiento, que consideran exiguo en vistas de las circunstancias que debieron afrontar a causa del proceder de la demandada. Agregan que la cuantía de la indemnización fijada por la sentenciante no guarda relación con lo dispuesto en materia económica por la ley 25.561 y que aquélla omitió ordenar la actualización por desvalorización monetaria hasta el efectivo pago (memorial de fs. 209/211, contestado a fs. 213).

VI) A mi juicio, las vicisitudes por las que debieron atravesar las coactoras, que fueron reseñadas más arriba y que no suscitan controversia, hablan por sí solas y permiten tener por configurado un menoscabo moral que no resulta suficientemente compensado con la indemnización conferida por la primera sentenciante.

Ciertamente, la cuantía de la indemnización en casos como el presente es tópico que debe ser apreciado según una pauta de estimación razonable -art. 165, in fine, Cód. Procesal -, sin perder de vista las circunstancias de hecho de que se trate, lo cual me lleva en el sub lite a propiciar la modificación del monto resarcitorio para elevarlo hasta la suma reclamada en la demanda.

Las consecuencias del incumplimiento de la demandada sin duda provocaron en las coactoras un estado de desánimo suficiente para arruinar su primera estadía en Miami, ya que debieron destinar esos días a realizar las gestiones que permitieran superar el problema derivado de la ausencia de confirmación del viaje de regreso. Súmase a ello la enfermedad de una de las codemandantes y la necesidad de permanecer en el hotel a la espera de noticias. Y si bien pudieron realizar el crucero, tengo para mí que no lo hicieron con la tranquilidad que es dable presumir en un viaje de esa naturaleza, ante la preocupación por cuál sería la suerte definitiva del reclamo que habían formulado en Miami.

A ello se añade que las dificultades no se hallaron superadas al término del crucero, por lo que debieron aún afrontar nuevos problemas hasta el retorno a Buenos Aires, incluyendo la inusitada búsqueda de personal de Vasp en el aeropuerto de Miami, último gran escollo que debieron superar durante un tour que, por otra parte, había sido previsto para un lapso relativamente breve.

Estimo importante recordar que el daño moral debe ser entendido en su doble función, como sanción ejemplar al proceder reprochable y como reparación a quienes padecieron las aflictivas consecuencias de dicho proceder (v. esta Sala, 30.6.1993, in re “Giorgetti, Héctor R. y otro c/ Georgalos Hnos. S.A. s/ ord.”, entre otros), lo que confirma la insuficiencia del monto acordado por la jueza de la anterior instancia.

Por las consideraciones precedentes, propongo al Acuerdo incrementar la indemnización a la suma reclamada en la demanda.

VII) En cuanto al pedido de actualización monetaria, considero conveniente diferir su tratamiento a la etapa de ejecución de sentencia.

VIII) Por los motivos expuestos, si mi criterio fuera compartido, deberá modificarse la sentencia de primera instancia en lo que fue materia de agravio por parte de las codemandantes, conforme lo explicitado en el considerando VI, último párrafo, difiriendo para la etapa de ejecución lo relativo al pedido de actualización monetaria. Las costas de Alzada, en virtud del principio objetivo del Art. 68, 1er. párr., del Cód. Procesal, deberán imponerse a la demandada. Así voto.

Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara Doctor Bindo B. Caviglione Fraga adhiere al voto anterior.

El Señor Juez de Cámara Doctor Héctor M. Di Tella dice:

Adhiero al voto del Dr. Monti, reiterando -asimismo- los fundamentos expuestos, en lo pertinente, en mi voto en los autos “Fontanellaz Marta Elizabeth y otros c/ Furlong Empresa de Viajes y Turismo S.A.” (esta Sala, 20.9.2002).

Con lo que termina este Acuerdo, que firman los Señores Jueces de Cámara, Doctores Monti, Caviglione Fraga, Di Tella.

Buenos Aires, 27 de diciembre de 2002.-

Y Vistos:

Por los fundamentos del Acuerdo que antecede, se admite el recurso y se modifica la sentencia de fs. 172/180 en el sentido de incrementar a doce mil pesos (\$ 12.000) el resarcimiento por daño moral en conjunto para las coactoras. Difiérese a la etapa de ejecución de sentencia el tratamiento de lo relativo al pedido de actualización monetaria. Las costas de Alzada se imponen a la demandada. Di Tella, Caviglione Fraga, Monti. Ante mí: Paula María Hualde. Es copia del original que corre a fs. de los autos que se mencionan en el precedente Acuerdo.-