



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

8582/2024

CASTELLI, VALERIA VERONICA Y OTRO c/ TERRILE,  
CONSTANZA Y OTROS s/INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Buenos Aires, en la fecha de la firma digital.-

**AUTOS Y VISTOS:**

Para dictar sentencia en estas actuaciones de las que

**RESULTA:**

1.- A fs. 2/9 se presentan **Valeria Verónica Castelli** y **Miguel Ángel Tagliavia**, por propio derecho, y promueven demanda por daños y perjuicios, invocando la Ley de Defensa del Consumidor, contra **Terrile Constanza**, la **Compañía Panameña de Aviación S.A.**, el **Grupo Ocho S.R.L.** y contra la **Organización de Servicios Turísticos S.R.L.**, pretendiendo el cobro de \$4.700.888, o de lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse, con más sus intereses, costos y costas.

Cuentan que contrataron con la codemandada Terrile Constanza un paquete turístico “Luna de Miel” en Cuba, con el fin de celebrar precisamente su luna de miel en el mencionado país. Indican que el precio del paquete fue de \$2.961.104,70, siendo abonado en su totalidad, los aéreos con tarjeta de crédito y parte por depósito bancario efectuado entre el 25 y el 29/09/2023.

Especifican que el paquete contratado era por 11 noches y 10 días de estadía, tenía fecha de inicio el 14/01/24, con vuelo desde Buenos Aires/La Habana y la aerolínea encargada del traslado era Copa Airlines.

Recuerdan que, el día viernes 12/01/24, Constanza Terrile les informó que fue cancelado el vuelo del 14/01/24 a las 21:35 horas Panamá – Habana por cuestiones técnicas de toda una serie de la flota de la aerolínea. Añaden que fueron forzados a acceder a un cambio sumamente perjudicial para sus planes, dado que implicaba perder 1 día de viaje y a eso se le sumaba



que la escala de ida en Panamá era de más de 11 horas, de modo que a esa altura el paquete de 11 noches y de 10 días, se transformó en 10 noches y 9 días, con todo un día de viaje por transbordos nuevos.

Protestan que luego de un fin de semana caótico, con las valijas armadas, el día lunes 15/01/24, les vuelven a cancelar el aéreo del 18/01/24 Panamá – Habana, mismo tramo cancelado por segunda vez en menos de 72 horas.

Mencionan que Constanza Terrile se vuelve a comunicar telefónicamente con la aerolínea y reprograma el vuelo cambiando el destino. En consecuencia, el aeropuerto final del viaje de ida era el de Santa Clara, a 2 horas en micro del Cayo Santa María, lo que era originalmente su último destino.

Señalan que como ese transbordo también dura más de 10 horas en el aeropuerto, al llegar de Ezeiza a Panamá, los trasladaron al Hotel Sortis de la zona para aguardar el vuelo de Panamá a Santa Clara. Al día siguiente, el martes 16/01/24, un día antes de su viaje, Terrile les informa que por su gestión en los cambios de itinerario, a causa de los vuelos reprogramados, y para poder viajar, deben abonar \$628.500 por cancelaciones, multas y nuevos traslados.

Afirman que frente a la desesperación y por el miedo de perder el viaje, con fecha del 17/01/24 abonaron la suma pedida, mediante tarjeta de Crédito del Banco Francés - BBVA, titular Castelli Valeria a favor de “Amichi Viajes Vta Telefon” que le pertenece a la codemandada Organización de Servicios Turísticos S.R.L.

Resumen que, en definitiva, por todos los cambios estuvieron 10 noches y 9 días en los hoteles contratados, más de 1 día y medio menos de lo originalmente pactado, producto ello de los cambios de horarios en los vuelos y los aumentos de tiempo entre los transbordos y traslados entre los aeropuertos.

Destacan que, durante la estadía en el viaje, consultaron a otros pasajeros con el mismo problema (reprogramación del vuelo Panamá - Habana) y les comentaron que no debieron abonar ningún recargo con sus agencias de turismo ni a la





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

aerolínea. Apuntan que en los hoteles donde permanecieron, los encargados les comunicaron que no cobraban penalidades por este tipo de reprogramaciones, debido a que suele ser muy común que ocurran esos eventos.

Se refieren a la responsabilidad de las codemandadas en los hechos. Aducen que se incumplieron la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley de Agentes de Viajes n° 18.829.

Discriminan y cuantifican los rubros reclamados. Piden \$628.500 por el reintegro de los recargos, \$72.388 por los daños materiales, \$2.000.000 por el daño moral y \$2.000.000 por el daño punitivo.

Fundan su derecho. Ofrecen prueba. Plantean la cuestión federal.

A fs. 70 se imprime a la causa el trámite del juicio **ordinario** y a fs. 74 se confiere traslado de la acción por 15 días.

**2.-** A fs. 138/162 se presenta la apoderada de **la Organización de Servicios Turísticos SRL**, opone excepción de falta de legitimación pasiva, y en subsidio, contesta la demanda entablada en su contra, peticionando su rechazo, con costas.

En orden a la falta de legitimación pasiva, aduce que su parte no es el sujeto pasivo destinatario de esta acción judicial, dado que no intervino en la cadena de comercialización ni en la gestión de la reserva de cada uno de los servicios turísticos y/o billetes de pasaje que la actora dice haber elegido y contratado para su viaje.

Argumenta que su modelo de negocio es exclusivamente mayorista de turismo nacional y ello implica que su cliente es la agencia de viajes (en este caso, la Sra. Constanza Terrile) y no el pasajero final.

En ese orden de ideas, sostiene que su actividad se limita a brindar servicios dentro de la República Argentina, de modo que es materialmente imposible que haya organizado o vendido un paquete turístico con destino a Cuba.

Afirma que, tras revisar su sistema de reservas ("JUNIPER"), no existe ningún legajo, factura o registro de



reserva a nombre de los actores (Castelli y Tagliavia) ni para el destino Cuba.

Por otro lado, entiende que la solidaridad solo procede cuando el daño proviene de un "vicio o riesgo" de un servicio que el proveedor efectivamente prestó o comercializó, y como su empresa no intervino en la cadena de comercialización de este viaje a Cuba, no puede ser solidariamente responsable.

Es más, alega que el mero incumplimiento de un contrato (como la cancelación de un vuelo) no activa automáticamente la responsabilidad solidaria de todos los actores de la cadena si estos no tuvieron participación en la prestación del servicio defectuoso.

Menciona que, en su relación con agencias minoristas, existen términos y condiciones y documentos (como la "carta de responsabilidad") donde la agencia minorista asume la responsabilidad por las reservas que gestiona ante el mayorista.

Impugna los rubros indemnizatorios pretendidos por los accionantes. Denuncia la existencia de una pluspetición inexcusable.

Ofrece prueba. Pide que sean citados en los términos del art. 94 del CPCC Constanza Terrile, Copa Airlines y Grupo Ocho SRL para el caso de que la parte actora desista de ellos. Funda su derecho. Formula reserva del caso federal.

**3.-** A fs. 105/126 contesta la demanda el **Grupo Ocho SRL**, opone excepción de falta de legitimación pasiva, y pide el rechazo de la pretensión, con costas.

En cuanto a la falta de legitimación, expone fundamentos similares a los de la codemandada Organización de Servicios Turísticos, es decir que carece de legitimación, habida cuenta que es una operadora exclusivamente mayorista que no tuvo relación directa con los actores ni fue generadora del hecho que motivara el reclamo de autos.

Menciona que no es ni la propietaria ni la usuaria, ni la tenedora, ni la transportadora, ni la explotadora del servicio de transporte aéreo contratado por los actores, por lo que mal podría exigírsele que supliera alguna de las prestaciones y/o





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

que tuviere decisión y responsabilidad sobre las mismas. Más aún, ni siquiera tuvo relación con la compra de esos aéreos. Solo actuó, en su carácter de operador mayorista, en la venta del paquete terrestre, esto es los hoteles y los servicios de traslado.

Recalca que la interacción de Grupo Ocho fue única y exclusivamente con Terrile, por lo que también le es ajeno el vínculo entre Terrile y los actores, con quienes -reitera- Grupo Ocho no tuvo contacto de tipo alguno. Por tales razones, sostiene que no resulta responsabilidad de su mandante ninguna de las cuestiones que se plantean en la demanda en traslado.

Repite que el accionar de su poderdante se limitó a emitir y luego a reprogramar el paquete terrestre (hoteles y traslados), según lo requerido por Terrile, operatoria que debió hacerse ante la cancelación de los vuelos originarios de COPA.

Sin perjuicio de ello, cuestiona los conceptos reclamados. Ofrece prueba. Formula reserva de citar como tercero a COPA. Funda en derecho la defensa y plantea el caso federal.

**4.-** A fs. 171/184 comparece a través de apoderado la **Compañía Panameña de Aviación S.A.**, contesta la demanda y requiere su desestimación, con costas.

Niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de inicio, que no resulten materia de expreso reconocimiento de su parte.

Admite que el itinerario original incluía la ruta: Ezeiza – Panamá – La Habana con fecha de ida el 14 de enero de 2024 y Santa Clara – Panamá – Ezeiza con fecha de regreso el 25 de enero de 2024. Posteriormente, alude que, atento un hecho completamente ajeno al control de Copa Airlines, el itinerario debió ser modificado. Ello, debido al cese de operaciones de 21 aeronaves Boeing 737 Max 9 por orden de la FAA (Federal Aviation Administration).

Expresa que no puede obviarse que el motivo de la cancelación de varios de los vuelos de Copa Airlines se vinculó a factores ajenos y fuera del control de su mandante, tras el incidente ocurrido en un vuelo de Alaska Airlines en un Boeing



737 MAX-9 el 5 de enero de 2024; de allí que, siguiendo las órdenes de la FAA (Federal Aviation Administration) y del fabricante, debió suspender de manera inmediata todas las operaciones de las aeronaves MAX-9 a partir del 6 de enero de 2024, por cuestiones de seguridad.

Destaca que, en el caso de su representada, implicó que 21 aeronaves MAX-9 debieran suspender sus operaciones por esta situación de manera inmediata.

Frente a ese panorama, recuerda que no le quedó más remedio que reprogramar los vuelos contratados por los accionantes, sin ningún costo para ellos. Insiste que dichas modificaciones fueron generadas como consecuencia de las restricciones impuestas por la FAA respecto a la aeronave MAX 9, siendo estas circunstancias externas, imprevisibles e inevitables para la transportista.

A propósito de los daños invocados por sus contrarios, advierte que no existe en las presentes actuaciones ningún elemento de juicio que permita probar fehacientemente los supuestos perjuicios sufridos por los reclamantes.

Desde otra perspectiva, explica que el caso no debe regirse por la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), sino por el Convenio de Montreal de 1999 (ratificado por Ley 26.451), al tratarse de un transporte internacional de personas.

Ofrece prueba. Invoca el límite de responsabilidad contemplado en el aludido Convenio de Montreal de 1999. Funda en derecho la contestación y plantea el caso federal.

**5.-** A fs. 200/212 se presenta en la causa **Constanza Terrile**, contesta demanda y solicita su rechazo, con costas.

A continuación, ensaya una negativa general y luego particular de los extremos vertidos en el inicio.

Adelanta que posee licencia definitiva para operar como agente de turismo. En tal sentido, describe que, si bien el agente de viajes no forma parte del contrato entre el pasajero y el proveedor de servicios, es un intermediario que facilita las cosas y colabora para que el contrato se celebre de la forma más conveniente para el usuario.





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

Pone de relieve que cuando se produce un problema, el agente colabora para intentar una solución que satisfaga al pasajero. En el caso de autos, manifiesta que está claro que no formó parte del contrato de transporte aéreo que vinculó a la parte actora con Copa Airlines, pero fue una ayuda de gran valor para los pasajeros cuando las condiciones pactadas en el contrato fueron modificadas unilateralmente por parte de la aerolínea.

Repasa como a su entender sucedieron los hechos. Manifiesta que, en todo momento previo al viaje, mantuvo una comunicación fluida y cordial con los actores, brindándoles asistencia personalizada, incluso efectuando gestiones extraordinarias para facilitarles la entrega de las visas cubanas. Destaca que los propios actores reconocieron inicialmente el profesionalismo y la organización del servicio prestado.

Frente a los inconvenientes y cancelaciones, señala que consiguió finalmente que los actores fueran reubicados en un vuelo con destino a Santa Clara, reorganizando todo el itinerario turístico y obteniendo además hospedaje, traslados y alimentación durante las escalas. Expresa que también afrontó personalmente el costo de una nueva asistencia médica al viajero para evitar mayores gastos a los accionantes.

Sostiene que, para confirmar las nuevas reservas y reprogramaciones, el operador mayorista Grupo Ocho exigió el pago de un adicional de \$629.250, correspondiente a penalidades, diferencias tarifarias y nuevos traslados. Indica que, ante la imposibilidad de los actores de afrontar dicho pago en efectivo, coordinó que el importe fuera abonado mediante tarjeta a través de otra empresa turística, mientras ella misma transfirió idéntica suma al mayorista Grupo Ocho para confirmar las reservas. Agrega que los actores conocieron y aceptaron tal operatoria.

Remarca que los reclamantes se mostraron conformes con el servicio recibido e incluso publicaron mensajes de agradecimiento en redes sociales, motivo por el cual, recién tomó conocimiento de la pretensión al ser citada a mediación y



posteriormente notificada de la demanda, lo que califica como sorpresivo e injustificado, toda vez que su actuación habría sido diligente, profesional y orientada a minimizar las consecuencias derivadas de los incumplimientos de la aerolínea.

Invoca como eximente de responsabilidad el hecho de un tercero por quien no debe responder, en los términos del artículo 1731 del Código Civil y Comercial, atribuyendo a Copa Airlines la responsabilidad exclusiva por las cancelaciones y las consecuencias dañosas derivadas de ellas.

Impugna la liquidación practicada por la actora. Ofrece prueba y formula reserva del caso federal.

6.- A fs. 215 se difieren para esta oportunidad las excepciones de falta de legitimación pasiva deducidas por la Organización de Servicios Turísticos y por Grupo Ocho.

A fs. 233 se abre la causa a prueba, colectándose la que obra agregada en el expediente.

A fs. 625 se colocan los autos en Secretaría a los fines de lo dispuesto por el art. 482 del CPCC. Con fecha 20/2/26 alega Copa Airlines, el 23/2/26 alega la parte actora, el 24/2/26 alega Grupo Ocho y el 3/3/26 lo hace la Organización de Servicios Turísticos.

A fs. 683/686 dictamina el Sr. Fiscal Federal.

A fs. 691 se llaman “**Autos para Sentencia**”, y

**CONSIDERANDO:**

I.- En primer lugar, corresponde analizar las excepciones de **falta de legitimación pasiva** articuladas por la **Organización de Servicios Turísticos SRL** y por el **Grupo Ocho SRL**.

Es apropiado recordar que la legitimación para obrar es la cualidad emanada de la ley para requerir una sentencia favorable respecto del objeto litigioso, que coincide en la mayoría de los casos con la titularidad de la relación jurídica sustancial, cualidad que denota una relación de identidad lógica entre el efectivo titular de la acción y la persona que efectivamente la ejercita, o entre la persona del demandado y el sujeto pasivo de la relación sustancial controvertida (





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

*Fenochietto-Arazi, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, T. II, p. 229; CN. Civ. Com. Fed., Sala III, causa 5424 del 3.5.88, etc.).*

De ello se infiere claramente que la falta de legitimación pasiva se presenta cuando el demandado no es el titular de la relación jurídica sustancial, esto es, que no reviste la condición de persona habilitada por la ley para discutir sobre el objeto a que se refiere el juicio (*CN.Civ. Com. Fed, Sala III, causa 24/05 del 3.4.07; 7827/01 del 6.3.07; Sala II, causa n° 11.300/01 del 25.9.08; Sala I, causa n° 10.429/94 del 3.6.99; entre otras*).

Así pues, merece recordarse que la Excma. Cámara del fuero se ha pronunciado en punto a la exención de responsabilidad en cabeza del agente de viajes, cuando éste actúa como intermediario entre el usuario y la empresa de servicios. Si es un intermediario por cuenta del transportista y no asume el servicio como prestación propia, no puede ser declarado responsable (*conf. CNCCFed., Sala I, causa n° 5601/93 del 12/08/99 y sus citas*).

En tal carácter, la empresa aérea asume responsabilidad por los actos de los agentes de viajes, mediante la figura del mandato, ya sea expreso o tácito y quedan, por tanto, obligados a ejecutar el contrato celebrado por intermedio de su presentante (*conf. CNFed.Civ. y Com., Sala III, causa 9259/92 del 10/12/93 y 5866 del 13/11/89*).

Por su parte, la ley 19.918, en su art. 1° inc. 3 establece que “...El término Contrato de Intermediario de Viaje designa a cualquier contrato mediante el cual una persona se obliga a proporcionar a otra, a cambio de un precio, un contrato de viaje o el goce de una estadía. A su turno, el art. 22 inc. 3 reza lo siguiente: El intermediario de Viaje estará exento de responsabilidad por incumplimiento, ya sea éste total o parcial, de los viajes, estadías u otros servicios que se rijan por el contrato...”.

En el caso de Grupo Ocho SRL, no me caben dudas que obró en el supuesto en examen como mera intermediaria (agencia mayorista) y no asumió el servicio de transporte aéreo



como prestación propia (*conf. CNFed. Civ. y Com., Sala II, causa 11187/05 del 30/11/2010 y Sala I, causa n° 6855/15 del 18/10/16*), máxime, si se tiene en cuenta que la parte actora no logró demostrar que no haya cumplido con diligencia los deberes a su cargo.

En efecto, el Grupo Ocho únicamente se desempeñó en su carácter de operador mayorista, en la venta de los servicios terrestres solicitados por la codemandada Terrile (hoteles y servicios de traslado), tal como los accionantes admiten en su escrito de demanda, de modo que no integra la relación jurídica sustancial debatida en autos, ni cabe responsabilizarlo, en la medida que no se denunció falla alguna en los servicios por su intermedio contratados.

De igual modo, considero que tampoco se encuentra habilitada para asumir el rol de demandada la Organización de Turísticos SRL, dado que, conforme surge del informe pericial contable presentado el 2/10/25, su actuación en los hechos traídos a conocimiento en esta causa, se limitó a servir de conducto de pago de los nuevos servicios (hotel y traslados) que debieron contratar los pasajeros a raíz de la cancelación del vuelo original.

De allí que, corresponder eximir las de responsabilidad y, en consecuencia, **hacer lugar a la excepción articulada** y rechazar la demanda entablada en contra del **Grupo Ocho SRL** y de la **Organización de Servicios Turísticos SRL**, con costas en el orden causado en estas relaciones procesales, en atención a que los actores válidamente pudieron creerse con derecho para petitionar como lo hicieron (art. 68, segunda parte del Código Procesal).

**II.-** Ahora bien, en lo que atañe a la cuestión sustancial debatida en autos, es útil señalar que no se encuentra controvertido que el contrato de transporte aéreo originalmente pactado fue modificado por la Compañía Panameña de Aviación S.A., motivo por el cual los accionantes, si bien viajaron finalmente con destino a Cuba para celebrar su luna de miel, se vieron forzados a cambiar su plan de vuelo y a resignar más de





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

un día y medio de estadía en destino. Por tales circunstancias y por los costos extras que debieron afrontar, inician esta acción.

A su turno, la aerolínea codemandada, en lo sustancial, aduce que los inconvenientes fueron producto de un caso de fuerza mayor que no le resulta imputable. A la vez, la otra codemandada que permanece vigente, la Sra. Terrile, alega que ninguna culpa puede achacársele en los hechos, puesto que desempeño más que correctamente su rol de intermediaria.

**III.-** En tal contexto, siguiendo la doctrina elaborada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en materia de fundamentación de sentencias, a fin de dilucidar la presente contienda analizaré los extremos que conceptúo necesarios para la debida resolución del litigio. Ello así, pues sabido es que el juzgador no está obligado a seguir a las partes en todos sus razonamientos, ni analizar los argumentos que estime no sean decisivos, sino sólo aquéllos considerados conducentes para fundar la decisión que en definitiva se adopte (*Fallos: 310:1185; 311:1191; 320:2289; entre muchos otros*). Tampoco es obligación ponderar todas las pruebas agregadas, sino únicamente las que estime apropiadas para resolver el conflicto (*conf. art. 386, in fine, del CPCC*); examinándolas con un criterio lógico jurídico y de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Respetando esa línea argumental, sólo me ocuparé de los aspectos decisivos de la controversia, sin entrar en consideraciones innecesarias para resolver la cuestión traída a mi conocimiento.

Sentado ello, cuadra recordar que en los supuestos en que la compañía de transporte ofrece sus servicios al público y promete efectuar los viajes en determinados lapsos y con ciertos horarios de partida, asume el deber jurídico de extremar su diligencia para respetar los términos de su oferta, asistiéndole derecho a los usuarios a que dicho compromiso sea cumplido, habida cuenta que el negocio del transporte aéreo no justifica por particular que sea el ámbito en el que se desarrolla, la desconsideración de los derechos de los usuarios “salvo



extremos insuperables” (CNFed. Civ. y Com., Sala II, causa 5.667/93 del 10.4.97 y causa 7.145/14 del 17.11.21).

Debe aclararse, asimismo, que encontrándose el reclamo de autos relacionado a un **transporte internacional**, rige -en principio- para la solución del mismo el “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional”, suscripto en la ciudad de Montreal (Canadá), el 28 de mayo de 1999.

Sin embargo, no debemos dejar de lado la relación de consumo que une a las partes, la que permite el acceso directo a sus normas en algunos supuestos y en otros en forma subsidiaria (Albano, Carlos Alberto, “Incumplimiento doloso del contrato de transporte aéreo”, publicado en Thomson Reuters La Ley, cita online: AR/DOC/4100/2016).

Ciertamente, la norma del art. 19 de la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240 permite encuadrar cualquier incumplimiento del servicio considerándolo una infracción a la mentada disposición (con su correspondiente sistema de responsabilidad), cuando aquél no esté contemplado en el Código Aeronáutico, si se tratase de transporte interno, o en el Tratado Internacional aplicable. En tal orden de ideas, es claro que ninguna norma del ordenamiento particular del transporte aéreo garantiza al pasajero el derecho a exigir el cumplimiento exacto de lo ofertado; **y en este punto la aplicación de la ley 24.240 deviene inobjetable** (Barreiro, Karina, “Los derechos de los pasajeros y la necesidad de reforma del Código Aeronáutico”, publicado en Thomson Reuters La Ley, cita online: AR/DOC/246/2018).

**IV.-** Desde esa perspectiva, en lo que respecta a la responsabilidad de la aerolínea, el Código Aeronáutico expresamente dispone que “...el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros...” y sólo se puede eximir “...si prueba que él o sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas...” (arts. 141 y 142).





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

Por su lado, el Convenio de Montreal de 1999, en su art. 19 reza de la siguiente manera: “El transportista es responsable del daño causado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros... Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes... adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible... adoptar dichas medidas”.

Interesa agregar que la interrupción de un transporte aéreo constituye un supuesto de responsabilidad contractual. En materia contractual, como principio, el mero incumplimiento hace presumir la culpa. Para que la transportista demandada pueda eximirse sin más de responsabilidad, debe acreditar la concurrencia de un hecho insuperable aún actuando con diligencia y previsión, y que la empresa hizo todo lo posible para superarlo a la mayor brevedad (*confr. CNFed. Civ. y Com., Sala III, causa 6002/05 del 19/2/08*).

V.- Traslados esos conceptos al sub examine, advierto que la aerolínea demandada únicamente ofreció prueba documental e informativa dirigida al periódico digital “Infobae” de la que resulta la veracidad de la noticia “La suspensión de 21 Boeing 737 MAX9 afecta más de 20% de las operaciones de Copa Airlines” (ver fs. 167/241).

Sabidos es que para que un suceso puede considerarse un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor debe impedir completamente el cumplimiento de la obligación o el deber, no solo dificultarlo o encarecerlo. Por consiguiente, habida cuenta que la única información o prueba acompañada por Copa muestra una afectación parcial de sus operaciones, resulta claro que no acreditó en debida forma la ocurrencia de un caso de fuerza mayor. En otras palabras, la publicación extraída de Infobae deviene insuficiente para demostrar que el impedimento sufrido fue total y absolutamente insuperable.

En consecuencia, no habiéndose demostrado una causal eximente de la inexecución del contrato de transporte aéreo, ya



que en el supuesto traído a conocimiento en esta causa no medió la imprevisibilidad e inevitabilidad requeridas en el art. 1730 del Código Civil y Comercial para tener por configurado el casus, corresponde admitir el progreso de la acción respecto de la aerolínea Copa Airlines.

**VI.-** Por otra parte, en lo atinente a la supuesta responsabilidad de la Sra. Terrile, considero que no se verifican en autos motivos valederos para condenarla por los actos cometidos por la prestadora de los servicios de transporte aéreo.

Es indudable que los actores se vieron inmersos en una situación de desconcierto y angustia provocada por la cancelación del vuelo originalmente pactado y por ser compelidos a modificar su plan de viaje de luna de miel en Cuba. Pero tales detrimentos tuvieron como causa fuente una actividad que es imputable directamente a Copa, y no a la intermediaria Constanza Terrile; por ende, no pueden ser esta última responsable frente a los actores por los actos de otros prestadores de servicios.

Ello es así, en tanto no se ha demostrado la relación de causalidad adecuada entre el daño alegado y la conducta de la codemandada señalada, presupuesto indispensable para la atribución de responsabilidad civil (conf. arts. 1726 y 1727 del Código Civil y Comercial). Es que, tal requisito no se verifica con la sola circunstancia de que los pasajeros hayan adquirido los pasajes por la intermediación de la mentada agente de turismo y los demás servicios.

Tampoco creo viable atribuirle responsabilidad en virtud del principio de solidaridad preceptuado en el art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, en la medida que, como ha quedado claro, la causa del daño ha sido ajena a aquella, razón por la cual entra en juego la exención contenida en el tercer párrafo de la norma señalada “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”.

Por el contrario, las manifestaciones vertidas por los propios accionantes en el escrito de demanda y las pruebas





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

recabadas en autos, exhiben que la agente de turismo desplegó todas las diligencias y gestiones que razonablemente se encontraban a su alcance a fin de posibilitar que los actores concretaran el viaje contratado, extremo que finalmente ocurrió. En tal contexto, no se advierte conducta alguna que aquella hubiera podido adoptar para evitar la cancelación y posterior reprogramación de los vuelos dispuesta por la aerolínea, circunstancia ajena a su esfera de control y exclusivamente imputable a Copa Airlines.

Dicha situación no solo alteró el itinerario originalmente previsto por los actores, sino que también generó perjuicios para la Sra. Terrile, quien debió redoblar sus esfuerzos, incluso en días y horarios inhábiles, procurando brindar asistencia y solucionar los inconvenientes ocasionados por el accionar de la transportista.

En lo que atañe los gastos adicionales que los actores manifiestan haber debido afrontar, corresponde señalar que los mismos no obedecieron a recargo alguno arbitrario o abusivo imputable a la agente de turismo, sino que constituyeron una consecuencia directa y natural de las modificaciones de itinerario dispuestas unilateralmente por la aerolínea.

En efecto, tales erogaciones derivaron de la necesidad de adecuar las prestaciones originalmente contratadas al nuevo esquema de vuelos impuesto por la transportista aérea, circunstancia del mismo modo ajena al ámbito de actuación y control de la intermediaria.

En consonancia con lo expuesto, forzoso es rechazar la acción indemnizatoria intentada contra la Sra. Constanza Terrile, con costas en el orden causado, dado que, como se dijo en el caso de Grupo Ocho y de la Organización de Servicios Turísticos, la parte actora pudo –razonablemente– estar convencida de la necesidad de demandar a la agente de turismo.

**VII.-** Así las cosas, a esta altura debo expedirme en relación a la indemnización de los daños y perjuicios pretendida por los pasajeros y que le incumbe afrontar la aerolínea de forma exclusiva.



En primer término, los demandantes requieren el **reintegro del recargo** de \$628.500 por los servicios adicionales y/o sustitutos que debieron pagar por las modificaciones introducidas por Copa Airlines (traslados y hotel).

En torno a esos gastos, es ineludible señalar que se desprenden del resumen de tarjeta de crédito aportado con la instrumental de fs. 10/32, extracto cuya autenticidad ha sido corroborada por el BBVA a través de la contestación DEO recibida el 26/2/25.

Por consiguiente, se admite el derecho de la coactora Castelli a percibir, en concepto de **devolución de gastos** adicionales, la suma de **\$628.500**, desde que solventó con su tarjeta dichas erogaciones.

Luego, reclaman los demandantes la cantidad de \$72.388 a título de **daños materiales**, consistentes en la rotura de una valija y el pago de un servicio de Uber en el aeropuerto de Panamá.

En ese sentido, cabe destacar que en su contestación de fs. 171/184 la aerolínea admite que le ofreció un voucher a los actores por la rotura de la valija, proposición que no fue aceptada. A su vez, con la documental aportada a fs. 10/32 se demuestra el gasto en los servicios de Uber.

En consecuencia, encontrándose debidamente acreditadas las erogaciones mencionadas, corresponde fijar a favor de la parte actora por este rubro la suma solicitada de **\$72.388**.

**VIII.-** En lo atinente al **daño moral**, el mismo se traduce en la lesión en los sentimientos que determinan dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria. Su traducción en dinero se debe a que no es más que el medio para enjugar, de un modo imperfecto pero entendido subjetivamente como eficaz por el reclamante, un detrimento que de otro modo quedaría sin resarcir. Se trata, ciertamente, de reconocer una compensación pecuniaria que haga asequibles algunas satisfacciones





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

equivalentes al dolor moral sufrido (*confr. CNFed. Civ. y Com., Sala I, causa n° 3387/96 del 05/07/05*).

En el sub lite, la descripción de los hechos revela que los actores fueron colocados –por la conducta culpable o indiferente de la aerolínea- en una situación de incomodidad e incertidumbre que resulta indemnizable (*confr. CNFed. Civ. y Com., Sala I, causa 4623/02 del 26.2.04; en igual sentido, Sala II, causa 5667/93 del 10.4.97 y Sala III, causa 14.667/94 del 17.7.97, entre otras*).

Desde luego, es evidente la situación de mortificación y disgusto que debió invadirlos al enterarse que su vuelo se encontraba cancelado en dos oportunidades y que tales postergaciones afectaban su viaje de luna de miel, circunstancias estas últimas que implican la privación del derecho elemental del ser humano de decidir cómo y dónde ocupar el tiempo de su vida (*confr. CNFed. Civ. y Com., Sala I causa 15.716/04 del 14.2.08*).

Sobre tales bases, habida cuenta que el daño analizado no requiere prueba directa, pues surge del hecho mismo origen de este litigio y de las circunstancias fácticas que rodearon el incumplimiento contractual en que incursionó la transportista, atendiendo a la naturaleza resarcitoria de dicha indemnización, a que corresponde atender más bien a la persona del damnificado antes que a la conducta del sujeto activo del daño, a que ninguna relación forzosa existe entre el daño material sufrido y el perjuicio moral experimentado, estimo prudente reconocer el derecho de los reclamantes a percibir por este concepto el valor de **\$700.000** para cada uno de ellos, es decir un total de \$1.400.000.

**IX.-** En cuanto a la pretensión de **daño punitivo**, es útil recordar la definición de éste como “las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a



punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (*Pizarro, “Derecho de Daños”. Buenos Aires: ed. La Rocca, 1993, 2da. parte, p. 291 y ss.*).

Es dable remarcar la naturaleza sancionatoria del daño punitivo, constituyendo ésta una verdadera multa civil; y también, como nota distintiva del instituto, su función preventiva que se encuentra destinada a evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares, al que mereciera punición. De modo tal que, con las condenaciones punitivas, se crea un impacto psicológico, como amenaza disuasoria que constriña a desplegar precauciones impeditivas de lesiones análogas o a abstenerse de conductas desaprensivas (*Santarelli, “El robo de las cajas de seguridad: un rubro a reclamar, el daño punitivo”, LL, 2011-A, 1122; Trigo Represas, “La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor”, LL, 2010-C, 878*).

En tal contexto, vale resaltar el hecho de que, si bien la norma da carta de ciudadanía al daño punitivo, no lo exige expresamente. Por ende, “no basta con el mero incumplimiento” (señala la norma que “al proveedor que no cumpla...”), sino que requiere de un grave incumplimiento, resultando necesaria la existencia de un fuerte reproche de tipo subjetivo en la conducta del proveedor, que algunos han identificado con los conceptos de dolo y “cuasi dolo” o culpa grave (*art. 52 bis de la ley 24.240; Chamotropulos, “Responsabilidad jurídica por fallas masivas en los smartphones”, LL. Sup. Act. 15/11/11, DJ, 01/02/2012*).

Dentro de estas nociones de culpa grave o dolo se encuentran términos tales como “desprecio inadmisibles para el consumidor”, “negarse injustificadamente a cumplir”, haber “actuado con desdén”, “notoria desatención en las numerosas gestiones realizadas por el actor”, expresiones todas utilizadas en otros pronunciamientos judiciales, pero que se pueden perfectamente trasladar a estas actuaciones (*confr. CNCom, Sala F, “R.S.A. c. Compañía Financiera Argentina S.A.”, DJ 21/02/2013; CCiv. Com. y Minería General Roca, 26/03/2010, “Ríos, Juan Carlos c. Lemano S.R.L.”, RCyS, 2010-225*).





Poder Judicial de la Nación

## JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

En la presente litis, si bien Copa Airlines no cumplió, en tiempo oportuno, el transporte que contractualmente tenía a su cargo, no encuentro en la conducta de aquélla la comisión de hechos que justifiquen la aplicación de la multa en estudio, pues al margen de encontrarse regulada expresamente en el art. 52 bis de la ley 24.240, la sanción no deja de revestir un carácter de excepción dentro del ámbito del derecho de daños, cuya principal función es atender a la posición de la víctima (*confr. CNFed. Civ. y Com., Sala II, causa 4625/2012 del 18.5.17*).

En consecuencia, se desestima el reclamo de daño punitivo articulado.

**X.-** En concreto, la demanda prosperará parcialmente por la suma de **\$2.100.888**, en concepto de devolución de gastos, daño material y daño moral. Dicha suma devengarán intereses que serán calculados desde el **14/1/2024**, esto es, la fecha del vuelo original incumplido, hasta el momento del efectivo pago. Ello así, toda vez que el art. 1748 CCyCN establece como punto de partida para el cómputo de los accesorios el momento en que se produce cada perjuicio (*conf. CNFed. Civ. y Com., Sala I, causa n° 11338/18 del 11/8/22; Sala III, causa n° 1206/22 del 22/10/24*).

Tales accesorios se computarán de acuerdo a la **tasa activa** que percibe el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones habituales de descuento a treinta días (*tasa activa, CSJN. in re "Banco Sudameris c/Belcam S.A." del 17/5/94; C.N. Fed. Civ. y Com. Sala I, causa n° 6.736 del 9/11/94; idem, Sala III, causa n° 17.514 del 24/2/95; idem, Sala II, causa n° 6.378 del 8/8/95*).

**XI.-** En lo vinculado al “**límite de responsabilidad**” contemplado por el art. 22 del Convenio de Montreal de 1999, creo que corresponde su aplicación en autos, para lo cual, cabe tener en cuenta que el art. 22, inc. 1) del Convenio aludido reza: “*En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el art. 19 en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero*”; a su vez, el art. 22, inc. 5) excluye la posibilidad de



invocar la limitación cuando el daño provenga de una acción maliciosa o temeraria del transportista o sus dependientes ( *CNF.Civ. y Com., Sala I, causa 9570/05 del 11.9.07; Sala III, causa 13632/02 del 1.3.05*).

Así es que, no habiéndose alegado, ni demostrado en autos la causal de exclusión aludida precedentemente y teniendo en consideración que el tope de responsabilidad que prevé el art. 22, inc. 1) del Convenio de Montreal de 1999 también se aplica al daño moral reconocido (*CSJN, Fallos 325:2567; CNFed. Civ. y Com., Sala III, causa 13632/02 cit.*), corresponde concluir que el capital de condena estará sujeto a la limitación establecida por el artículo aludido, con exclusión de los intereses (*CNFed. Civ. y Com., Sala III, causa 3775 del 11.12.97; Sala I, causa 7170/01 del 20.10.05*).

Por los fundamentos que anteceden, **FALLO:**

**1.-** Admitiendo la **excepción de falta de legitimación pasiva** planteada por **Grupo Ocho SRL** y por la **Organización de Servicios Turísticos SRL**, con costas en el orden causado (art. 68 segunda parte y 69 del CPCC).

**2.-** Rechazando la demanda entablada respecto de la Sra. **Constanza Terrile**, con costas en el orden causado.

**3.-** Haciendo lugar parcialmente a la demanda articulada en relación a la **Compañía Panameña de Aviación**. En consecuencia, condeno a la citada sociedad a pagar a la Sra. **Valeria Verónica Castelli** la suma de **\$1.364.694** y al Sr. **Miguel Ángel Tagliavia** el monto de **\$736.194**, con más sus **intereses** en la forma indicada en el considerando X, y las **costas** (*conf. art. 68 del CPCC*), ello dentro del **plazo de diez días** contado desde que este pronunciamiento quede firme.

**4.-** La regulación de los **honorarios** respectivos se difiere hasta tanto se encuentre aprobada la liquidación definitiva de la deuda.

**Regístrese, notifíquese** a las partes y al Sr. Fiscal Federal, **publíquese** (*art. 7 de la Ac. 10/25 CSJN*) y, oportunamente, **archívese**.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL 8

