



DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL TRANSPORTE AEROCOMERCIAL **Por Stella Maris Gil**

La cuestión vinculada a las normas de defensa del consumidor y el transporte aéreo está abierta al debate y hasta el momento la controversia, cuyo eje principal se centra en la competencia y la ley aplicable, no ha sido resuelta aun.

El código aeronáutico argentino en su artículo 2° establece un claro orden de prelación en la aplicación de las normas. 1) Código Aeronáutico 2) Principios generales del derecho aeronáutico 3) Usos y costumbres de la actividad aérea 4) Leyes análogas 5) Principios generales del derecho común.

Asimismo la Resolución 1532/98 vino a cubrir aquellas lagunas de la norma de fondo en referencia a los derechos de los usuarios del transporte aéreo al aprobar las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo, que regirán para los servicios de transporte aéreo regular internos e internacionales de pasajeros y equipajes y de carga, que exploten en el país las empresas de bandera nacional y extranjera, y la cual se aplicara subsidiariamente en los casos que corresponda a dichas prestaciones. Esta normativa sería de aplicación por ejemplo ante casos de sobreventas de pasajes.

Por su parte, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor ha contemplado la autonomía del derecho aeronáutico en su artículo 63 el cual establece que, para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

La Ley 13.998 –Nueva Organización de la Justicia Nacional- en su art. 42 inc. b) estableció la competencia de los juzgados federales en lo civil y comercial para conocer en las causas que versen sobre hechos, actos y contratos regidos por el derecho de la navegación y el derecho aeronáutico (el art.40 del decreto-ley 1285/58 mantiene ese marco de competencia).

El art 198° del Código Aeronáutico fija la competencia de la Corte Suprema de Justicia y de los tribunales inferiores de la Nación para las causas que versen sobre navegación aérea o comercio aéreo en general y sobre los delitos que puedan afectarlo.

Los Tribunales en lo Civil y Comercial Federal son competentes en causas que versen sobre hechos, actos y contratos regidos por el derecho aeronáutico y el art. 44 de la nueva Ley 26.993, que crea un nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, establece que la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo será competente en las causas referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240.

En los autos “Unión de Consumidores de Argentina c/ Lan Argentina | medida precautoria” la actora demandó a Lan Argentina S.A. para que se abstenga de cobrar precios diferenciales a sus clientes, tanto en los vuelos nacionales como internacionales, en razón de la nacionalidad del pasajero (extranjería). Sostuvo que dicha conducta infringe lo dispuesto por el art. 8 bis de la ley 24.240. En esa oportunidad la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala E, sostuvo que no se aplica la ley de defensa del consumidor cuando se acciona sobre la base de diversos contratos celebrados por la empresa de aviación con sus clientes, pues a pesar de que la accionada es una sociedad anónima y de que se trata en definitiva de actos de comercio, la actividad y el régimen tarifario se encuentran regidos por un ordenamiento jurídico propio, y es el fuero Federal en lo Civil y Comercial el competente para dirimir dicha controversia, así como para entender en las cuestiones fácticas sobre la base de las cuales se ha promovido esta acción.

En igual sentido se pronunció la jurisprudencia del fuero indicado, con apoyatura en la doctrina de La Corte Suprema de Justicia de la Nación en materia de navegación (Fallos 308:2164) y considerando que es el fuero federal quien debe resolver las cuestiones vinculadas con el transporte aéreo, sobre todo cuando la decisión de fondo podría producir efectos sobre el precio de venta de los pasajes (CCyCFed, Sala 2, "Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo c/ American Airlines y otros s/ Sumarísimo", del 16/3/00).

Las cuestiones tratadas por el Código Aeronáutico y los Tratados Internacionales son las siguientes:

a) Transporte de pasajeros y equipajes; b) Transporte de carga y correo; c) Daños en el equipaje y/o extravío; d) Daños a los pasajeros; e) Seguros; f) Interrupción y/o cancelación del vuelo; g) Retraso

En cuestiones que no han sido contempladas por la normativa aeronáutica, es legítima la aplicación subsidiaria de la ley 24.240.

La aplicación de la Ley 24.240 a las relaciones de consumo que se generen dentro de la actividad aerocomercial, se limitaría a los siguientes casos:

Art. 4° -**INFORMACION**: Deber de las compañías aéreas de brindar información cierta, clara y detallada, a los pasajeros sobre las características esenciales de los servicios que brinda y las condiciones de su comercialización. Este deber se extiende en las tres etapas de la contratación (precontractual, contractual y postcontractual).

Art 7° - **OFERTA**: Incumplimiento por parte de las empresas aéreas en el mantenimiento de ofertas realizadas, las cuales deberán ser ofrecidas en los términos y condiciones que establece el citado artículo.

Art. 8° - **EFFECTOS DE LA PUBLICIDAD**: promociones, bonificaciones y otros beneficios publicitados por cualquier medio por las empresas aéreas, obligan a estas y se tendrán por incluidas en el contrato del consumidor.

Art 8°bis – **TRATO DIGNO**: Obligación de brindar a los usuarios un trato digno, y la prohibición de establecer un régimen tarifario o calidad de servicio diferente para pasajeros extranjeros.

En tal sentido, la ASOCIACIÓN PROTECCIÓN CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR planteó que las tarifas de transporte aerocomercial especiales para argentinos y residentes eran un acto discriminatorio contrario a nuestra Constitución Nacional, presentando una denuncia ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y El Racismo de la Nación (I.N.A.DI.).

Cabe destacar que el trato digno en el marco del transporte aeronáutico es un instituto ignorado por el resto de la legislación en esta materia.

Art. 19°- **MODALIDADES DE LA PRESTACION DE SERVICIO**: Incumplimiento del servicio en iguales condiciones y con las características que estos hayan sido publicitados y ofrecidos. La sobreventa de pasajes (overbooking) no ha sido contemplada ni en el Código Aeronáutico, ni en los Tratados Internacionales. El Overbooking es una práctica que consiste en vender más plazas de las que una aeronave posee para un mismo vuelo. De manera que de conformidad a lo establecido por el art. 63 LDC, respecto de la denegación de embarque por sobreventa de pasajes es de aplicación la ley 24.240.

Art. 32° (venta fuera del establecimiento del proveedor); Art. 33° (ventas a distancia); Art. 34° (derecho de arrepentimiento): De ser celebrado el contrato por alguno de los medios contenidos en el Arts. 32 o 33 de la LDC, el consumidor tendrá diez (10) días corridos desde la instrumentación del contrato para ejercer su facultad extintiva.

Art 37° - **CLAUSULAS ABUSIVAS**: Prohibición de incluir en los contratos cláusulas abusivas. La eximición de responsabilidad de las empresas aerocomerciales así como la extensión de sus derechos y la renuncia de derechos consagrados de los usuarios de transporte aéreo, se consideran cláusulas nulas, dado que los derechos del consumidor son de orden público, son irrenunciables y son aplicables de oficio por las autoridades jurisdiccionales.

Las numerosas situaciones que se pueden presentar desde la etapa precontractual hasta la postcontractual en el transporte aéreo, hacen casi imposible enumerar todos aquellos casos en que sería de aplicación la LDC.

La particularidad de la actividad aerocomercial sin duda justifica la aplicación de un régimen especial, pero en la actualidad el régimen específico del transporte aéreo es deficiente en torno a la protección de los usuarios, y la supletoriedad en la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, consagrada en su art. 63°, pone a los pasajeros aéreos en una posición desventajosa en comparación con cualquier otra categoría de usuarios, dado que sus derechos no se encuentran íntegramente amparados, a pesar del constante incremento de los reclamos en los términos de la Ley 24.240 de Defensa y Protección del Consumidor.