



Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala D

En Buenos Aires, a los 30 días del mes de diciembre de 2025, se reúnen los Señores Jueces de la Sala D de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, con el autorizante, para dictar sentencia en la causa **“TURNE AGUERO, RAMIRO MARCELO Y OTRO c/ IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA (SUCURSAL EMPRESA EXTRANJERA) s/ ORDINARIO”**, registro n° 9614/2022, procedente del Juzgado n° 8 del fuero (Secretaría n° 16), en los cuales como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo previsto por el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden, Doctores: Heredia, Machin y Luccelli (los dos últimos en el carácter de jueces subrogantes; conf. Resolución de Presidencia n° 59/2025).

Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara, doctor Heredia dijo:

1°) El señor Ramiro M. Turne Agüero y la señora Leticia C. de Vera, ambos por derecho propio, promovieron la presente demanda contra Iberia Línea Aéreas de España S.A. Operadora – sucursal empresa extranjera (en adelante, IBERIA), por incumplimiento de contrato e indemnización de daños y perjuicios, derivados de la cancelación de pasajes previamente comprados y pagados.



La sentencia de primera instancia rechazó las defensas de la demandada (particularmente la de haber existido una oferta pública publicitaria teñida de error reconocible que, en consecuencia, no la obligaba) y, por ello, al juzgar a IBERIA como contractualmente responsable, la condenó a entregar a los actores -de acuerdo al art. 10 bis, inc. "a", de la ley 24.240- tres pasajes aéreos, abiertos por un año, para cubrir el trayecto Río de Janeiro-Paris (ida y vuelta), así como a pagarles la suma de \$ 100.000 a cada uno en concepto de indemnización de daño moral, más intereses. El pronunciamiento rechazó la pretensión de los actores de aplicar a la empresa aérea demandada una sanción en concepto de daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la ley 24.240. Las costas fueron impuestas íntegramente a la demandada.

Contra la reseñada decisión apelaron todas las partes.

Empero, el recurso de los actores fue declarado inexistente por resolución de la Sala dictada el día 15/4/2025.

De su lado, la demandada IBERIA expresó sus agravios valiéndose de un memorial que presentó el día 3/5/2025, cuyo traslado fue resistido por los actores mediante escrito presentado el 23/5/2025.

La Fiscal ante la Cámara dictaminó el día 2/7/2025, propiciando la confirmación de la sentencia de la anterior instancia.

Asimismo, existen distintas apelaciones por los honorarios regulados que serán consideradas al finalizar el acuerdo.

2º) Los antecedentes generales del caso acreditados en la causa o sobre los que no pende discusión, son los siguientes.

» El 28/12/2021 el señor Turne Agüero compró para sí, para la señora de Vera y para Rocío C. Turne, tres pasajes aéreos para desplazarse entre las ciudades de Río de Janeiro y París, con escala en Madrid, ida y vuelta, en diferentes fechas del mes de octubre de 2022. En esa ocasión le fueron extendidos al adquirente los correspondientes "vouchers".



» La referida compra se hizo “a distancia”, es decir, por canales informáticos, con la intermediación de Avantrip S.R.L., quien emitió la factura n° 0111-00017443 del 28/12/2021 que indicó como precios de los respectivos pasajes las sumas de \$ 36.616,63 (Ramiro M. Turne Agüero), \$ 36.616,63 (Leticia C. de Vera) y \$ 31.267,81 (Rocío C. Turne), esto es, un total de \$ 104.501,07.

» El 6/1/2022 la agencia intermediaria le comunicó por e-mail al señor Ramiro M. Turne Agüero que IBERIA había cancelado la reserva correspondiente a los pasajes adquiridos.

Al efecto, puso en conocimiento de este último una nota de la transportista aérea cuyo texto, en lo pertinente, fue el siguiente: “*...A través de este correo queremos informarle de que hemos procedido a cancelar la reserva L8GGY que realizó hace menos de 72 horas a través de nuestra página web, iberia.com, o de su agencia de viajes. El motivo de la cancelación es que en dicha reserva estaban incluidos unos vuelos entre Brasil y París que se habían cargado erróneamente con unas tarifas por valor de una décima parte sobre su precio real. Concretamente, la tarifa que figuraba para dichos vuelos -en la moneda local correspondiente a su mercado- era de 118 USD, cuando su precio real es de 1.180 USD. Esos 118 USD es un precio tres o cuatro veces inferior a la tarifa más económica ofrecida por Iberia en los mismos trayectos, lo que evidencia el error cometido. El error fue detectado a las pocas horas de haberse cargado esta tarifa en los sistemas y procedimos a su inmediata retirada. También hemos procedido lo más rápidamente posible para que en breve pueda recibir el reembolso del importe de su reserva, a través del mismo medio de pago utilizado...”.*

De su lado, la agencia intermediaria reiteró en el mismo correo electrónico que IBERIA había decidido cancelar la reserva pues “*...por un error en la carga de la tarifa para esta ruta, los precios se publicaron a un*



10% de la tarifa real, por lo que procederá al reembolso de los billetes a quienes eligieron esa tarifa...”.

» El 18/1/2022 le fue comunicado por e-mail al señor Ramiro M. Turne Agüero que la aerolínea le reintegraría la cantidad de \$ 104.501,07 por igual medio que el utilizado para pagar los pasajes (en el caso, tarjeta de crédito VISA, Banco ICBC). En la misma fecha se hizo efectivo tal reembolso.

» Al proponer la demanda y como parte de la pretensión de cumplimiento contractual reclamada, los actores depositaron a la orden del juzgado de primera instancia y como pertenecientes a estas actuaciones la suma de \$ 104.501,07.

3º) El primer agravio de IBERIA se refiere al fondo del asunto.

Insiste la empresa demandada en que no fue vinculante la oferta pública publicitaria aceptada el 28/12/2021 pues reflejó una tarifa irreal, irrisoria e inverosímil para cubrir el costo de tres pasajes aéreos internacionales como los descriptos. En tal sentido, sostiene que tal oferta estuvo teñida de un “error obstativo” que era reconocible por el comprador en los términos del art. 266, CCyC, toda vez que la operación de adquisición fue hecha con utilización de un mecanismo informático de búsqueda de tarifas en las páginas de distintos proveedores, lo que implica que, por comparación, pudieron ser percibidas las diferencias exorbitantes existentes entre la tarifa publicada en esa fecha por IBERIA y las vigentes el mismo día de otras empresas. Afirma estar presente un error no sólo reconocible, sino también esencial, y que IBERIA no es una transportadora aérea “low cost” ni “ultra low cost” sino que es una empresa del tipo “legacy/network/full service/major/mainline airlines”, esto es, tradicional en la actividad aeronáutica, con tarifas altas acordes al estándar del servicio que presta, que jamás realiza promociones agresivas de tarifas. Refiere como inverosímil que al tiempo de adquirirse los pasajes no haya sido advertido que el precio



total cobrado era exageradamente bajo comparado con los precios normales y habituales para ese recorrido. E interpreta, en fin, que el art. 266, CCyC, sólo “*...exige que el receptor esté en condiciones de advertir el error en abstracto..., pero no exige que el receptor efectivamente haya advertido el error...*” y que, por no haberlo así entendido la sentencia apelada, derivó en una decisión arbitraria.

Veamos.

(a) La sentencia de primera instancia declaró aplicable al “*sub examine*” el plexo tutelar del derecho de los consumidores y usuarios, sin que ello hubiese motivado ante esta alzada un especial agravio de IBERIA.

Pues bien, una interpretación “*a contrario*” del art. 63 de la ley 24.240 permite sostener que el régimen tutivo del consumidor puede ser aplicado en forma directa a la “eficacia vinculante de la oferta al público” y a la “integración del contrato con el contenido de la publicidad” (conf. CNCom., Sala E, 23/5/2023, “Castagna, Eric Martin c/ United Airlines INC s/ ordinario”; en el mismo sentido: Chamatrópolos, D., *Estatuto del Consumidor Comentado*, Buenos Aires, 2016, t. II, p. 479 y sus citas).

Considerando lo anterior, la situación planteada en autos está, desde lo formal, indudablemente aprehendida por el art. 7 de la ley 24.240, que prevé que “*...la oferta dirigida a consumidores potencialmente indeterminados, obliga a quien la emite, durante el tiempo en que se realice...*” (conf. CNCom., Sala D, 30/7/2009, “De Rueda, Sebastián Matías c/ Jumbo Retail Argentina S.A. s/ ordinario”, con comentario de Furman, A., *Error en la oferta pública publicitaria – un antecedente interesante*, LL 2009-E, p. 569; Lorenzetti, R., *Código Civil y Comercial de la Nación comentado*, Santa Fe, 2015, t. V, p. 973, n° IV).

(b) En este punto, es de advertir que ni siquiera la demandada niega ante esta alzada que la suya no hubiera sido una oferta publicitaria.



Pero lo que sí niega IBERIA es el carácter vinculante que tal oferta habría tenido argumentando para fundar tal cosa que el ofrecimiento contuvo un error en la transmisión del precio.

Desde esta última perspectiva lo que debe indagarse es, entonces, si en el marco del tipo de ofertas de que aquí se trata es dado invocar la existencia de error por parte del oferente y, en caso afirmativo, de qué naturaleza sería el error invocado y cuál la consecuencia jurídica de su comprobación.

(c) Es indudable que, tal como lo ha destacado autorizada doctrina, la teoría del error juega en la etapa de formación del contrato, bien que observando que el yerro es una circunstancia sumamente peculiar que requiere un examen muy atento porque no siempre debe llevar a las mismas consecuencias (conf. Diez Picazo, L., *Fundamentos del derecho civil patrimonial*, Editorial Civitas S.A., Madrid, 1996, t. I, p. 176).

Sentado ello, es obvio que la teoría del error se proyecta particularmente con relación a la oferta contractual, desde que ella es un elemento sustantivo integrante de la aludida etapa formativa.

Y puesto que, en definitiva, toda oferta no es más que un acto voluntario (conf. Orgaz, A., *Nuevos estudios de derecho civil*, Buenos Aires, 1954, p. 204) o, más propiamente, una declaración de voluntad contractual (conf. Mosset Iturraspe, J., *Teoría general del contrato*, Santa Fe, 1970, p. 120; Videla Escalada, F., *Contratos*, Buenos Aires, 1971, t. I, p. 286; Piantoni, M., *Contratos Civiles*, Córdoba, 1978, t. I, p. 52; Puig Brutau, J., *Fundamentos de Derecho Civil*, Barcelona, 1978, t. II, vol. I, p. 178; CNCom., Sala D, 30/7/2009, “De Rueda, Sebastián Matías c/ Jumbo Retail Argentina S.A. s/ ordinario”), resulta indudablemente que el elemento perturbador representado por el error puede incidir negativamente en ella.

(d) Sobre la base de la precedente conclusión, que da respuesta a la primera indagación propuesta, corresponde proceder a la segunda, esto es, la concerniente a la naturaleza del error invocado por la demandada.



Sobre el particular, el examen de la causa muestra que, tal como lo invocó IBERIA, la situación planteada responde a la hipótesis de un “error obstativo”.

En tal sentido, es bien conocida la diferencia entre el error vicio (o error propio) y el error obstativo (o error obstáculo o impropio).

El primero comporta una falla de conocimiento, una discordancia entre un dato determinado de la realidad y la representación mental que de ese dato tenía el sujeto al realizar un acto que el derecho valora. El error vicio (o error propio), se da cuando la voluntad ha sido viciosamente formada sobre la base de un inexacto conocimiento de la realidad o sobre una equivocada creencia (conf. Mosset Iturrraspe, J., ob. cit., p. 177; Diez Picazo, L., ob. cit., p. 179).

El segundo, en cambio, da cuenta de una desarmonía entre la declaración de voluntad y la voluntad misma. En el error obstativo o impropio, la voluntad se ha formado correctamente sobre un exacto conocimiento de la realidad, pero la equivocación se produce al declarar o al transmitir la voluntad. Al mediar esta clase de error se produce, en efecto, una divergencia entre la voluntad interna y la voluntad manifestada, bien por equivocación propia o por error en la transmisión (conf. Cariota Ferrara, L., *El negocio jurídico*, Madrid, 1956, p. 411 y ss., n° 114; Messineo, F., *Doctrina general del contrato*, Buenos Aires, 1952, t. I, ps. 129/133, n° 16; Barbero, F., *Sistema del Diritto Privato italiano*, Torino, 1965, t. I, ps. 400/401, n° 245; Josserand, L., *Derecho Civil*, Buenos Aires, 1950, t. II, vol. I, ps. 49/50, n° 61; De los Mozos, J., *El principio de la buena fe*, Barcelona, 1965, ps. 225/227, n° 40; Albaladejo, M., *Derecho Civil*, Barcelona, 1970, t. I, p. 480, n° 59; Piug Peña, F., *Introducción al derecho civil español, común y foral*, Barcelona, 1942, p. 487; Puig Brutau, J., ob. cit., ps. 78 y ss.; Diez Picazo, L., ob. cit., p. 179; Spota, A., *Tratado de Derecho Civil – Parte General*, Buenos Aires, 1957, t. I, vol. 3-8, ps. 377/380, n° 1868; De



Gásperi, L. y Morello, M., *Tratado de Derecho Civil*, Buenos Aires, 1964, t. I, ps. 399/400, n° 284; Belluscio, A. y Zannoni, E., *Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado*, Buenos Aires, 1984, t. 4, ps. 155/156; López de Zavalía, F., *Teoría de los contratos – Parte General*, Buenos Aires, 1971, ps. 156/157; Mosset Iturraspe, J., ob. cit., ps. 177/178; Videla Escalada, F., ob. cit., t. II, ps. 265/266; CNCom., Sala D, 30/5/2023, “Agosti, Facundo Gabriel c/ Compumundo S.A. s/ sumarísimo”, fallo este último comentado por García, C., *¿El error notorio en la publicación del precio es un límite a la obligatoriedad de la oferta? ¿Obra de mala fe el consumidor que exige el cumplimiento de un contrato que tiene como objeto un error notorio o manifiesto?*, en RCCyC, año X, n° 1, febrero 2024, p. 327 y ss.).

Muchos son los casos de errores obstativos que la doctrina refiere (véase, entre otros, los enumerados por Spota, A., ob. loc. cit., p. 380), pero significativamente uno de ellos es el que se presenta cuando, queriéndose vender por 100, se declara vender por 10 (el ejemplo es de Albaladejo, M., ob. cit., p. 480, n° 59).

(e) Esta última es, precisamente, la hipótesis que según la demandada se presentaría en autos, pues habiendo querido vender por una suma mayor, ofertó por una menor al transmitir su declaración de voluntad.

A esta altura, cabe observar que el Código Civil y Comercial de la Nación se ocupa de ese tipo de anomalía en su art. 270 aludiendo al “...error en la declaración de voluntad y en su transmisión...” y remitiendo a la aplicabilidad a su respecto de las demás disposiciones contenidas en el capítulo 2 del Libro Primero, del Título IV, de dicho cuerpo legal.

Tal remisión, en lo que por aquí interesa indagar, lo es tanto al carácter “esencial” como al “reconocible” del error por parte del destinatario (art. 265, CCyC; Rivera, J. y Crovi, L., *Derecho Civil y Comercial – Parte General*, Buenos Aires, 2017, p. 786, n° 11).



(f) Al reseñar los hechos del caso con ocasión de resistir la demanda, afirmó IBERIA que la tarifa por pasaje debió ser equivalente a U\$S 1.180, pero que se publicitó con un cero menos cargándose en el sistema la de U\$S 118.

De haber sido ello así, se estaría efectivamente en presencia de un error “esencial” en los términos del art. 267, inc. “b”, CCyC, toda vez que lo hay cuando hay una designación de suma diversa a la querida (conf. Alterini, J., *Código Civil y Comercial Comentado – Tratado Exegético*, Buenos Aires, 2015, t. II, p. 233).

Pero hete aquí que IBERIA, no acreditó por prueba “directa” alguna que, en efecto, el día 28/12/2021 hizo una oferta por U\$S 118 que, en realidad, correspondía a un precio real de U\$S 1.180.

Y no solo no probó de modo directo el presupuesto fáctico de lo que alegó, sino que incluso la empresa aérea fue poco clara en su explicación, ya que, si en verdad hubiera ofertado los pasajes al precio de U\$S 118 cada uno, cabe inferir que por los tres enjuiciados en el *sub examine* debió pagarse el equivalente en pesos de U\$S 354 (118 x 3). Sin embargo, tras sostener que erróneamente se había transmitido una oferta de U\$S 118 por pasaje, admitió IBERIA que lo pagado el 28/12/2021 fue una cantidad de pesos equivalente a U\$S 930, esto es, a razón de USD 310 por cada pasaje o, lo que es lo mismo decir, una cifra notoriamente mayor a los citados U\$S 118 (véase el cap. V [i] de la contestación de demanda).

(g) Ahora bien, aun si se dejara de lado la falta de claridad antes referida y se admitiera la existencia de un error “esencial” de las características indicadas por la demandada, todavía quedaría por definir si él fue “reconocible” para el destinatario (art. 265, segunda oración, CCyC).

Sobre el particular, cabe recordar que la noción de error excusable a la que se refería el art. 929 del Código Civil de 1869 fue reemplazada en el Código Unificado de 2015 por la noción de error reconocible (art. 266), lo



que importó -en cuanto aquí interesa señalar- modificar el centro de gravedad de la teoría del error, abandonando la excusabilidad y abrazando la conocibilidad del yerro con la finalidad de amparar al destinatario de la declaración errónea, en el convencimiento de que así se ofrece mayor seguridad al tráfico jurídico (conf. Lorenzetti, R., ob. cit., t. II, p. 52).

Pues bien, el error reconocible supone un examen acerca de si el destinatario pudo o no percatarse de él.

Y para la constatación de esto último es preciso: (i) ponderar la situación del destinatario del error de acuerdo a una valoración, no abstracta, sino “*in concreto*” atendiendo a las circunstancias de la persona, tiempo y lugar; y (ii) establecer si el destinatario actuó o no con normal diligencia, cabiendo distinguir al efecto la exigible al profano de la que corresponde al profesional (conf. Heredia, P., *La apariencia jurídica en general y en el derecho comercial*, RCCyC, año IX, n° 1, febrero 2023, p. 5 y ss., espec, cap. IV y V).

Lo primero debe así ser entendido porque el art. 266, CCyC, tiene por fuente al art. 1431 del Código Civil italiano (conf. Alterini, J., ob. cit., t. II, p. 226) y la prevalente doctrina y jurisprudencia italiana -así calificada por Alpa y Mariconda- destaca, precisamente, que el juicio sobre la reconocibilidad del error no debe hacerse con base en una valoración abstracta, sino de acuerdo a una ponderación “*in concreto*” que considere la específica situación de hecho en que han operado las partes, las circunstancias del asunto y la calidad de ellas (conf. Alpa, Guido y Mariconda, Vincenzo, *Codice dei Contratti Commentato*, Wolters Kluwer, Vicenza, 2017, p. 670, n° 6. Es la opinión, entre otros, de Roppo, Vincenzo, “Il contratto”, Giuffrè Editore, Milano, 2011, p. 751/752, n° 11; Pietrobon, Vittorino, “L’errore nella teoría del negocio giurídico”, Cedam, Padova, 1963, p. 234; Trabucchi, Alberto, voce “Errore”, Novissimo Digesto Italiano, Torino, 1960, p. 671; Carresi, Franco, “Il contratto”, en la obra



“Trattato di Diritto Civile e Commerciale”, dirigida por A, Cicu y F. Messineo, Giuffrè Editore, 1987, vol. XXI, t. 2, p. 456, n° 157, quien alude a una “configurazione in concreto”).

Lo segundo, porque el error debe considerarse reconocible cuando en relación al contenido, a las circunstancias del contrato o a la calidad de los contratantes, una persona de “normal diligencia” hubiese podido advertirlo (así lo indica el cit. art. 1431 del citado código italiano; conf. Fratini, M., *Il contratto*, NeldirittoEditore, Padova, 2024, ps. 724/725, n° 14), lo cual es una particularidad que si bien no está escrita por el art. 266, CCyC, no obstante resulta exigible en función de una necesaria interpretación armónica del instituto desde que, como ya lo observaba Spota con relación al código velezano, en el examen sobre la reconocibilidad del error no era posible prescindir de un juicio sobre si se ha obrado diligentemente o no conforme lo estatúa su art. 512 (conf. Spota, A., ob. cit., t. 3-6 [hechos y actos jurídicos], n° 1918, p. 556 -texto y nota n° 457 en la que se cita al art. 1431 del Código Civil italiano de 1942- y p. 564), precepto este último cuyo lugar hoy es ocupado por el art. 1724, CCyC.

En su caso, el parámetro de la “normal diligencia” es obviamente distinto según sea predicado respecto de quien ostenta una calidad profesional o de quien no la tiene. En tal sentido, si se trata de un no profesional, la normal diligencia que debe ser tenida en cuenta es la ordinaria de un hombre medio o de una persona razonable. Por el contrario, si el destinatario del error es un profesional, la normal diligencia que le es exigible en orden a si pudo percatarse o no de la situación real es, precisamente, la correspondiente a esa particular condición personal. Y, en tal sentido, precisamente, la doctrina italiana señala con referencia al art. 1431 del *Codice* de 1942 (“...*calidad de los contratantes...*”), que el juicio sobre si el sujeto pudo o no percatarse del error es algo directamente influido por el mayor o menor conocimiento profesional que le sea exigible al sujeto



en la materia de que se trate (conf. Roppo, Vincenzo, ob. cit. p. 752, n° 11; Galgano, Francesco, ob. cit., ps. 331/332, n° 68; en igual sentido, en la doctrina nacional, Benavente, María I., en Lorenzetti, R., ob. cit., t. II, p. 48, donde dice que basta que el error fuese reconocible “...según las características profesionales del destinatario de la declaración, considerando la naturaleza del acto en cuestión y, particularmente, las circunstancias de tiempo y lugar...”).

(h) Por lo que toca al caso, bajo el prisma de la referida diligencia exigible a “un hombre medio o de una persona razonable” (no profesional) que, en principio, es la propia de un consumidor, es adecuado concluir que el señor Ramiro M. Turne Agüero no estuvo en condiciones de reconocer el error en que incurriera la oferta publicitaria de venta de pasajes aéreos de que se trata.

Al respecto, no es aceptable lo afirmado por la demandada en el sentido que por haberse realizado la compra de los pasajes mediante un mecanismo informático de búsqueda de tarifas en las páginas web de distintos proveedores, pudo el citado actor hacer un examen comparativo para percatarse de las diferencias exorbitantes existentes entre la tarifa publicada por IBERIA y las vigentes el 28/12/2021 para otras empresas.

De hecho, pese a que era de su incumbencia (art. 53, párrafo tercero, de la ley 24.240), la demandada no acreditó que en ese día hubieran sido publicadas otras tarifas marcadamente alejadas de la que ofertó.

Al respecto, Avantrip S.R.L. informó que no conserva los registros informáticos que permitan detallar las aerolíneas que -en la fecha citada- ofrecieron la compra de billetes de pasaje para cubrir la ruta Río de Janeiro/París, por cuanto la búsqueda de disponibilidad no es posible hacia el pasado en el GDS Amadeus que utiliza; y que tampoco cuenta con registros informáticos que permitan informar los rangos de precios ofrecidos por las diferentes aerolíneas al 28/12/2021, para realizar la ruta contratada por la



parte actora dado que el sistema se va purgando cada cierta cantidad de meses (fs. 185/194).

De su lado, Air France dijo en fs. 200 que “...no se puede informar una tarifa específica publicada el 28.12.2021 para las fechas de ida 09.10.2022 y vuelta el 22.10.2022 ya que las mismas se componen de mezcla de tarifas y también disponibilidad...”.

Otras empresas aéreas fueron imprecisas. Así, Latam informó, no con referencia al 28/12/2021, sino con relación a todo el mes de diciembre de 2021 que las tarifas de pasajes como los enjuiciados en autos habían oscilado entre los U\$D 329 y los U\$D 860 (fs. 214); y Lufthansa informó, también con relación a todo el mes de diciembre de 2021, que los valores oscilaron entre “...U\$D 616 hasta U\$D 1,366...” (fs. 187).

Es de público y notorio, por lo demás, que las ofertas de pasajes aéreos son extremadamente variables y diferentes.

En efecto, debido a la gran competencia y a la tendencia liberalizadora del tráfico aéreo, existe una gran diversidad de tarifas, no sólo en un mismo recorrido, sino incluso en un mismo vuelo, pudiéndose encontrar grandes diferencias entre los importes pagados por unos pasajeros y otros. Estas diferencias de tarifas se justifican por el diferente nivel de servicio a bordo y en tierra, y por la flexibilidad de venta y uso (<https://turistas.wordpress.com/wp-content/uploads/2006/03/AGENCIAS%20tema%20013.pdf>).

En tal contexto, la posibilidad de un certero análisis comparativo de las tarifas aéreas por parte de un profano, es poco menos que improbable.

Con lo que va dicho, por la fuerza propia de la realidad, que no es normal que un consumidor pueda reconocer un error en la oferta de una tarifa aérea, máxime cuando, como en el caso ocurrió, la que se eligió no necesariamente fue exageradamente baja.

En tal sentido, en efecto, informó Despegar.com.ar S.A. que las ventas de IBERIA correspondientes al 28/12/2021 rondaron un promedio de U\$S



392 (fs. 183), cifra que es algo superior a la de U\$S 329 informada por Latam (cit. fs, 214), las cuales fueron especialmente tenidas en cuenta por el juez *a quo* para decir “...que no es posible concluir que los demandantes conocieran que el precio que Iberia había publicado por los pasajes estaba por muy debajo del valor de mercado...”; ponderación probatoria y afirmación que, valga señalarlo, no fue ni mínimamente controvertida por el memorial de agravios.

(i) Se concluye pues que, en el caso examinado, aun si se aceptase como mera hipótesis que existió un error “esencial” porque hubo en la oferta la designación de una suma menor a la querida, lo concreto y jurídicamente relevante es que ese yerro no fue reconocible a la luz de una normal diligencia como es la exigible a un consumidor.

Tal conclusión, no puede silenciarse, es coincidente con la sostenida por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal en causas sustancialmente idénticas a la presente, es decir, referidas a iguales compras de pasajes hechas el 28/12/2021 a través de la página web de Avantrip S.R.L.

En efecto, la Sala III de la referida alzada federal ha destacado que “... al haberse adquirido los pasajes a la tarifa fijada por la aerolínea, mediante una agencia de viajes habilitada, no parece razonable sostener que el consumidor pudo advertir que su bajo precio respondió a un error de la empresa. Es sabido que la igualación de los precios es una práctica de competencia habitual en el sector; lo que refuerza la idea de que el precio de los pasajes no fuera percibido por los destinatarios como una equivocación de la empresa aérea. Así las cosas, la oferta de pasajes de que se trata no puede estimarse inválida en los términos de los mentados artículos 265 y 266 del Código Civil y Comercial de la Nación, aun cuando se admita que la aerolínea incurrió en un error al publicarla. Corolario de ello es que resultó vinculante para Iberia (arts. 971, 972 y 974 del Código



Civil y Comercial), quien debió honrarla..." (conf. CNFed. Civ. Com., Sala III, 30/8/2024, "Kohan Lucas c/ Iberia Líneas Aéreas de España SA s/ incumplimiento de contrato", considerando V del voto del juez Uriarte, al que adhirió el juez Gottardi; CNFed. Civ. Com., Sala III, 17/7/2025, "Walter, José Ignacio c/ Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/ incumplimiento de contrato", voto de la jueza Nallar al que adhirió el juez Perozziello Vizier).

(j) Por cierto, carece de sentido como postulación defensiva lo afirmado por la demandada en cuanto a que art. 266, CCyC, exige que el receptor esté en condiciones de advertir el error en abstracto, pero no exige que efectivamente lo haya advertido. Esto es así, porque lo definitorio es que el error, si lo hubo, no pueda ser reconocido de acuerdo con la naturaleza del acto y las circunstancias de persona, tiempo o lugar.

Tampoco es relevante lo dicho por IBERIA en el sentido de que no es una transportadora aérea "low cost" ni "ultra low cost". Es que el hecho de que la demandada califique como una empresa del tipo "legacy/network/full service/major/mainline airlines", no implica que, en determinado supuesto, pudiera tomar la decisión comercial -por el motivo que considere conveniente- de procurar igualar o competir con las aerolíneas catalogables como "low cost" o "ultra low cost" o con otros operadores del mercado (conf. CNCom., Sala B, 18/10/2021, "Cabrerizo, Jimena y otro c/ United Airlines Inc. s/ordinario"; íd., Sala B, 20/10/2021, "Sivak, Federico Ariel c/ United Airlines Inc. s/ ordinario"; íd., Sala B, 28/2/2025, "Wilde, Noelia Gisele c/ United Airlines Inc. s/ ordinario"). Por otra parte, dicho argumento se contrapone a lo que indica la realidad del comercio por internet de este tipo de servicios, donde prevalecen estrategias de marketing y campañas publicitarias, que pueden llegar a ofrecer sus pasajes a precios ínfimos. De ahí que el bajo precio por sí solo no permite presumir que el actor pudo conocer el error invocado por la demandada (conf. CNCom., Sala F,



28/11/2019, “Ferro, Leandro Damián c/ United Airlines Inc. s/ ordinario”, voto del juez Lucchelli; íd., Sala F, 27/2/2025, “Calcagno, Brenda c/ United Airlines Inc. s/ ordinario”, voto del juez Lucchelli).

(k) Lo concluido precedentemente permite rechazar el primer agravio de la demandada y abre el camino para el examen de los restantes.

4º) Afirma IBERIA que la sentencia apelada convalidó un enriquecimiento sin causa, pues fue condenada a emitir nuevos pasajes, sin que la parte actora hubiese reintegrado el dinero que recibió como efecto de la cancelación de las reservas, con más sus intereses calculados desde la fecha del respectivo reembolso.

Es claro que a los fines de evitar un enriquecimiento sin causa resulta procedente que en casos como el “*sub examine*” y previo a la emisión de los nuevos pasajes, se consigne por parte de los reclamantes el capital devuelto por la compañía aérea con motivo de la cancelación de la reserva, con más intereses desde la fecha en que se percibió la devolución de lo abonado, a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días (en este preciso sentido, véase lo resuelto en las causas “Kohan” y “Walter”, falladas por la Sala III de la CNFed. Civ. Com., citadas más arriba).

Ahora bien, en la especie el capital de \$ 104.501,07 fue depositado “en pago” por la parte actora, en cuenta judicial y a la orden del juzgado, el día 3/6/2022 (véase el comprobante acompañado con el escrito presentado el 6/6/2022; y el cap. XII de la demanda promovida el 20/5/2022). Ese capital fue ulteriormente reinvertido en un depósito a plazo fijo, intransferible, renovable automáticamente cada treinta días (conf. DEO n° 6105519).

Al cumplir tal depósito la parte actora no incluyó los intereses devengados entre el 18/2/2022 (fecha en que se acreditó en la cuenta de la tarjeta de crédito del señor Turne Agüero la restitución correspondiente a la cancelación de la reserva de los pasajes) y el 3/6/2022.



En otras palabras, lo depositado no cumplió con el principio de integridad (arts. 870 y 905, CCyC) aunque la cantidad correspondiente a tales accesorios pudiera, acaso, calificarse de nimia pues, aun así, no pudo eludirse el abono de los intereses pues, en principio, la integridad del pago debe respetarse en plenitud (conf. Pizarro, R. y Vallespinos, C., Pizarro, R. y Vallespinos, C., *Tratado de Obligaciones*, Buenos Aires – Santa Fe, 2017, t. III, p. 304, n° 2231).

De tal suerte y más allá de las injustificadas reservas que IBERIA opuso a la causa del pago implicado en el apuntado depósito (cap. X de la contestación de demanda), lo cierto es que la insuficiencia de este último impide hablar de una mora “*acciendi*” de la citada empresa aérea en el retiro de los fondos respectivos. Correlativamente, IBERIA ha conservado su derecho a percibir el capital de \$ 104.501,07 incrementado con los intereses bancarios referidos más arriba (que también son los de uso habitual y obligatorio en este fuero, conf. CNCom. en pleno, 27/10/1994, *in re* “S.A. La Razón”) devengados a partir del 18/2/2022, como paso previo o simultáneo a la emisión de los nuevos pasajes.

A ese fin, la cuantía de los apuntados intereses de “tasa activa” podrá ser cobrada, los mismo que el capital, de la cantidad que exista en la cuenta de depósito a plazo fijo renovable automáticamente a la que se ha hecho referencia, y sólo si ella fuese insuficiente deberá la parte actora integrar el faltante para evitar un enriquecimiento indebido suyo.

Con tal alcance, se admite el segundo agravio de IBERIA.

5º) El tercer agravio de la demandada propone una temática variopinta.

Lo que sigue dará respuesta a ella.

(a) No ha sido invocada con relación a la pretensión contenida en la demanda una imposibilidad de cumplimiento, ni que estuviera afectada la obligación respectiva por caso fortuito o fuerza mayor.



En tal marco, no hay razón para no aceptar la condena de IBERIA a una activación de reserva en fecha posterior a la de la sentencia, a título de ejecución forzada directa o “*in natura*” por parte del deudor (art. 730, inc. “a”, CCyC; Alterni, J., ob. cit., t. IV, ps. 54/55; CNCom., Sala D, 15/7/2025, “Rizzuto, Hernán Exequiel c/ United Airlines y otro s/ ordinario”). Se trata de una alternativa también expresamente contemplada por el art. 10 bis, inc. “a”, de la ley 24.240.

Por cierto, la cita que hace la demandada del art. 1740, CCyC, es desacertada pues tal precepto se refiere a la reparación de los daños, aspecto que es conceptualmente distinto de la ejecución forzada directa o “*in natura*”.

(b) No menos desacertada es la mención que IBERIA hace de la Resolución n° 1532/98 del Ministerio de Economía de la Nación que aprueba 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*”.

En efecto, al definir cuál es el transporte aéreo internacional que queda aprehendido por ella, la mentada resolución dice que “*...es el transporte realizado entre el territorio de la República Argentina y el de un estado extranjero, o entre DOS (2) puntos de la República Argentina, cuando se hubiese pactado un aterrizaje intermedio en el territorio de un estado extranjero...*” (art. 1° del Anexo I).

En tal marco, claramente esa resolución no resulta aplicable al presente caso, toda vez que el señor Turne Agüero adquirió un pasaje a efectos de viajar desde Río de Janeiro (Brasil) a Paris (Francia), esto es, que no reconocía como punto de partida o de regreso el territorio nacional. Es decir, se trata de un contrato ajeno al ámbito de aplicación de la resolución de referencia, que exige al menos que uno de los puntos territoriales del



transporte tenga lugar en Argentina (conf. CNCom., Sala D, 20/3/2025, “Budiño, Martín Nahuel c/ United Airlines y otro s/ ordinario”; íd., Sala D, 15/7/2025, “Rizzuto, Hernán Exequiel c/ United Airlines y otro s/ ordinario”; CNFed. Civ. Com., Sala III, 7/12/2023, “Grossman, Federico G. c/ United Airlines Inc. s/ sumarísimo”).

(c) Se queja también la compañía aérea demandada por cuanto interpreta que, al condenársela a la emisión de pasajes nuevos, la obligaría a soportar impuestos que no estaban vigentes cuando se hizo la reserva del 28/12/2021. En concreto, cita: I) el Impuesto para una Argentina Inclusiva y Solidaria, o PAÍS, creado por la Ley 27.541, “Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública”; II) el impuesto creado por la Resolución General n° 4815/2020 de la Administración Federal de Ingresos Públicos, que estableció un régimen de percepción a cuenta de los impuestos a las Ganancias y sobre los Bienes Personales para las operaciones en moneda extranjera entre ellas los pasajes aéreos; y III) tasas aeroportuarias.

Cabe observar, ante todo, que los tributos o gabelas mencionados no fueron creados con posterioridad al 28/12/2021, sino que se establecieron con anterioridad a esa fecha. De donde se sigue que el razonamiento de la recurrente parte de una premisa errónea.

A todo evento, tampoco la inteligencia de la queja es apropiada (abstracción hecha de la vigencia y exigibilidad particular de cada uno de los aludidos conceptos), pues los referidos tributos o gabelas integran el precio que debería pagar cualquier eventual pasajero para arribar a un vuelo de similares características al involucrado en la causa (conf. CNCom., Sala E, 23/5/2023, “Castagna, Eric Martin c/ United Airlines INC s/ ordinario”; íd., Sala D, 20/3/2025, “Budiño, Martín Nahuel c/ United Airlines y otro s/ ordinario”).



Obviamente, si al tiempo de ser cumplida la sentencia algunos de esos conceptos no estuvieren vigentes, la empresa IBERIA no tendrá que soportarlos.

(d) A su turno, la insistencia explicitada como parte del tercer agravio en cuanto a la inexistencia de abuso de derecho de su parte, se contesta con lo ya expuesto por este voto en cuanto al fondo del asunto.

6º) La procedencia del resarcimiento del daño moral es también controvertida por la apelación, dando lugar al cuarto agravio de IBERIA.

Recuerdo que la jurisprudencia de esta alzada mercantil ha declarado la procedencia del resarcimiento del daño moral cuando se trata del incumplimiento en viajes ya iniciados o en curso de desarrollo (conf. CNCom., Sala C, 20/9/2002, “Fontanellas, María y otros c/ Furlong Empresa de Viajes y Turismo S.A.”, comentado por Vázquez Ferreyra, R., “Turismo y defensa del consumidor”, en la obra coordinada por Lorenzetti, R. y Schötz, G., *Defensa del consumidor*, Buenos Aires, 2003, p. 414, espec. ps. 424/427; CNCom., Sala D, 29/8/2023, “Tadel S.A. c/ I.S.S. S.A (Industry & Separators Supliers) s/ ordinario”). Tal criterio se ha entendido también aplicable al caso de frustrados trasladados por vía marítima (conf. CNCom., Sala A, 28/6/2019, “Favale, Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario”, considerando 6.2. del voto de la jueza Uzal). Y sea que el viaje se realice por motivos vacacionales, recreativos, deportivos o culturales, la solución indicada parte de la base de una consideración general evidente, cual es que existen en el consumidor expectativas de disfrute cuya frustración, a causa de las prestaciones incumplidas o defectuosamente cumplidas, deben ser reparadas (conf. CNCom., Sala A, 22/5/2008, “López, Raúl y Lucci Norma Liliana c/ Viajes Ati S.A. Empresa de Viajes y Turismo s/ ordinario”; Frustagli, S., *La Protección del Consumidor de Servicios Turísticos: Publicidad y Responsabilidad de las Agencias de Viajes*, RDCO, nº 206, abril - mayo 2004, p. 502; Agoglia, M., *Responsabilidad del*



organizador de viajes combinados y de la agencia de turismo intermediaria, RCyS, 2008-71).

Ahora bien, el caso de autos no se refiere a un viaje ya iniciado o en curso de desarrollo, sino a la frustración de hacerlo.

Las circunstancias fácticas no evidencian, entonces, por sí mismas y necesariamente la presencia de un significativo daño moral (como lo sería el propio de la interrupción de un viaje ya comenzado), pero tampoco lo descartan (conf. CNCom., Sala E, 12/3/2024, “Pereyra Holm, Julián Alejandro y otros c/ Almundo.com S.R.L. s/ ordinario”) a la luz de que la cancelación de la oferta publicitaria aceptada debió generar en los demandantes un padecimiento espiritual susceptible de resarcimiento (en el mismo sentido: CNCom., Sala B, 28/2/2025, “Wilde, Noelia Gisele c/ United Airlines Inc. s/ ordinario”; íd., Sala E, 23/5/2023, “Castagna, Eric Martin c/ United Airlines Inc. s/ ordinario”; íd., Sala F, 28/11/2019, “Ferro, Leandro Damián c/ United Airlines Inc. s/ ordinario”), que debe ser aceptado como un evento que no requiere de prueba específica, pues surge notorio de los propios hechos (art. 1744, CCyC).

Bajo tal perspectiva, debe confirmarse la procedencia del rubro.

Respecto de la cuantía resarcitoria reconocida en favor de cada uno de los actores, no propone IBERIA más que expresiones genéricas referentes a su presunta exorbitancia, pero sin deslizar una crítica concreta y razonada demostrativa del alegado exceso sino, antes bien, invocando sólo el carácter limitado de su responsabilidad como transportista aérea, lo cual es completamente inapropiado.

Es que las normas sobre limitación cuantitativa de la responsabilidad del porteador aéreo abarcan todas las obligaciones resarcitorias por daños, cualquiera sea su causa y la especie de transporte que se haya producido: muerte o lesiones de los pasajeros, pérdida, destrucción o averías de las cosas transportadas o retraso en el cumplimiento del contrato (conf. Videla



Escalada, F., *Derecho Aeronáutico*, Buenos Aires, 1976, t. IV-A, p. 333, n° 825). En el particular caso del transporte de pasajeros internacional, la limitación se refiere al resarcimiento de los daños que sufren a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque y desembarque (conf. Videla Escalada, F., ob. cit., t. IV-A, p. 431, n° 894). Por lo tanto, contrariamente a lo pretendido por IBERIA en su memorial, la responsabilidad de esta última frente al actor por los hechos del caso, en tanto no se refieren a daños producidos durante el transporte, no está beneficiada por limitación cuantitativa alguna.

7º) El último agravio de IBERIA se refiere a las costas.

De acuerdo al principio objetivo de la derrota, la imposición de las costas a la apelante resulta inexorable.

Como ocurre en la mayoría de los sistemas procesales y como lo sostiene la doctrina clásica, la imposición de costas se funda en el criterio objetivo del vencimiento (conf. Chiovenda, G., *Principii di Diritto Processuale Civile*, Nicola Jovene Editori, Napoli, 1928, p. 901, n° 77; Alsina, H., *Tratado teórico práctico de derecho procesal civil y comercial*, Buenos Aires, 1942, t. II, p. 472; Palacio, L. y Alvarado Velloso, A., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, explicado y anotado jurisprudencial y bibliográficamente*, Santa Fe, 1989, t. III, p. 85), lo que implica que el peso de las costas debe ser soportado por quien provocó una actividad jurisdiccional sin razón suficiente (conf. Fassi, S., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado*, Buenos Aires, 1978, t. I, p. 266, n° 623).

En nada cambia esa comprensión de las cosas el hecho de que la demanda no haya prosperado en su totalidad, pues fue rechazada la pretensión de aplicación a la demandada de la sanción prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240. Esto es así, porque la noción de vencido ha de ser fijada con una visión sincrética del juicio, y no por análisis aritméticos de las



pretensiones y los resultados. Con tal base, es procedente que las costas sean impuestas íntegramente a la parte que se opuso negando la procedencia de la pretensión pues, aunque el pedido fuera exagerado cuantitativamente, la *litis* resultó igualmente necesaria al no haber la parte demandada pagado aquello procedente (conf. CNCom., Sala D, 30/7/82, LL 1982-D, p. 465; íd., Sala D, causa n° 43.072 “Toledo, Rolando de Carmen c/ Navarro, Miguel Ángel s/ ordinario”, sentencia del 10/4/2007; íd., Sala D, 3/10/2007, “Ferreyra Edgardo Leopoldo c/ BBVA Banco Francés S.A. s/ ordinario”; íd., 5/6/2008, “Gaggero, Mercedes Anselma c/ Banco Patagonia Sudameris S.A.”; íd., 8/3/2010, “Driollet, César Augusto c/ Village Cinemas S.A.”; íd., 7/6/2018, “Barbeito, Gabriel Fernando c/ Círculo de Inversores de Ahorro p/f Determinados S.A. y otro s/ ordinario”; íd., 1/9/2018, “Cellular Net S.A. c/ Telecom Personal S.A.”; íd., 17/12/2019, “Verdaguer, Alejandro César y otro c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otro s/ ordinario”; etc. Morello, A., *Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación, comentados y anotados*, La Plata-Buenos Aires, 1985, t. II-B, p. 112; Highton, E. y Areán, B., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, concordado con los códigos provinciales. Análisis doctrinal y jurisprudencial*, Buenos Aires, 2004, t. 2, ps. 60/61).

Así pues, la sentencia apelada también debe ser mantenida en cuanto impuso las expensas del juicio íntegramente a IBERIA.

8º) En función de las mismas razones explicitadas precedentemente, las costas correspondientes a la segunda instancia deben quedar a cargo de IBERIA (art. 68, primera parte, del Código Procesal).

9º) Por los fundamentos expuestos y los concordantes del Ministerio Público Fiscal, propongo al acuerdo: I) confirmar la sentencia apelada en lo principal que decidió; II) hacer saber a las partes que en la etapa de ejecución de sentencia deberá actuarse de acuerdo a lo explicitado en el considerando 4º de esta ponencia; y III) imponer las costas de alzada a IBERIA.



Así voto.

Los señores jueces Eduardo R. Machin y Ernesto Lucchelli adhieren al voto que antecede.

Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan:

(a) Confirmar la sentencia apelada en lo principal que decidió.

(b) Hacer saber a las partes que en la etapa de ejecución de sentencia deberá actuarse de acuerdo a lo explicitado en el considerando 4º de esta ponencia.

(c) Imponer las costas de alzada a IBERIA.

Notifíquese electrónicamente y, cumplido ello, reingresen las actuaciones a despacho para el tratamiento de los recursos deducidos respecto de los honorarios, lo cual se concretará -sin más trámite- en la primera semana del mes de febrero.

Cúmplase con la comunicación ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Ley 26.856 y Acordadas CSJN n° 24/2013 y 10/2025) y, una vez vencido el plazo del art. 257 del Código Procesal, remítase la causa en su soporte digital -a través del Sistema de Gestión Judicial y mediante pase electrónico-, conjuntamente con el sobre de documentación original, a la Mesa General de Entradas, a fin de que por su intermedio sea devuelto al Juzgado de origen.

Pablo D. Heredia

Ernesto Lucchelli

Eduardo R. Machin

Horacio Piatti
Secretario de Cámara



Fecha de firma: 30/12/2025

Firmado por: ERNESTO LUCCELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: HORACIO PIATTI, SECRETARIO DE CAMARA



#36608746#486731305#20251230141319577