



Poder Judicial de la Nación

## Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

### SALA E

“V., D. A. c/ AEROLINEAS ARGENTINAS  
S.A. s/ORDINARIO” (Exp. N° 41.174/2.022)

Juzg. 8      Sec. 16

13-14

En Buenos Aires, a los 25 días del mes de febrero de dos mil veinticinco, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos “**V., D. A. c/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. s/ORDINARIO**”, registro n° **41.174/2022**, 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 Pablo D. Heredia y Gerardo G. Vasallo.

Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia definitiva de la anterior instancia apelada?

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

1°) La sentencia de primera instancia condenó a Aerolíneas Argentinas (en adelante, ARSA) y a Banco Macro S.A. (citado como tercero en la demanda) como responsables por no haber informado adecuadamente al actor los términos del programa “Aerolíneas Plus” por



el cual, mediante el uso de una tarjeta de crédito, podía acumular “millas” canjeables por pasajes aéreos.

En concreto, juzgando particularmente existente un defecto de información relacionado al momento en que se produciría la caducidad de los puntos acumulados, el pronunciamiento afirmó que las responsabilidades civiles de ARSA y Banco Macro S.A. estaban comprometidas por incumplimiento a lo previsto por el art. 4° de la ley 24.240 y, en consecuencia, condenó a ambas empresas a liquidar y pagar el monto “...que sea equivalente a las millas obtenidas por el actor desde 2018 hasta la fecha del efectivo pago...” con más “...intereses a la tasa activa Banco Nación para sus operaciones de descuento de documentos a 30 días...desde que operó la caducidad del millaje hasta su pago efectivo...”.

Las costas del pleito fueron impuestas a las demandadas, difiriéndose la regulación de los honorarios profesionales.

2°) Contra es decisión apelaron ARSA y Banco Macro S.A. (fs. 341 y 343).

Ambas partes sostuvieron sus respectivos recursos con sendas expresiones de agravios.

La aerolínea lo hizo el 22/5/2024 y sus críticas fueron resistidas por el actor el día 28/5/2024 y por Banco Macro S.A. el 6/6/2024.

De su lado, la citada entidad bancaria presentó su memorial el día 20/5/2024, cuyo traslado fue contestado por el actor el 28/5/2024.

La Fiscal ante la Cámara declinó dictaminar pues entendió que las cuestiones debatidas versan sobre intereses patrimoniales esencialmente disponibles de las partes, así como sobre aspectos de hecho,



prueba y derecho común que son ajenos a los intereses del Ministerio Público que integra (presentación del 3/7/2024).

3°) Como lo destacó la sentencia apelada, lo alegado por el actor en la especie fue falta de información respecto al vencimiento de las “millas”, tanto al celebrarse el contrato, como en la etapa de ejecución ulterior.

Ahora bien, al promover su demanda reconoció el actor que cuando contrató el servicio de tarjeta de crédito, la entidad bancaria citada como tercero le informó que con el uso de ese medio de pago se le acreditarían “millas” con imputación al programa “Aerolíneas Plus” para poder canjearlas por pasajes aéreos emitidos por ARSA, pero que *“...Cuando firmé los formularios de adhesión en la entidad bancaria, sólo eso me indicaron como elemento esencial del contrato, por lo cual me di por satisfecho, no leyendo ninguna de las cláusulas contractuales por ser un contrato de adhesión, por ser extenso y muy técnico, por lo que entendí que la empleada del banco me estaba dando las explicaciones importantes y trascendentes de mi afiliación, por lo que de buena fe me di por informado y explicado por la empleada del banco (Sucursal Belgrano) lo que me decidió a adherirme...”*. Asimismo, invocó que en ningún momento se le informó que la asignación de puntos estaba sujeta a una caducidad que se cumplía a los tres años.

Tanto la demandada, como el banco citado como tercero por el actor, sostienen en sus expresiones de agravios, sustancialmente, que no pueden ser responsabilizadas con base en el incumplimiento al deber de información previsto por el art. 4° de la ley 24.240 pues, en definitiva, fue el propio demandante quien decidió no leer y, pese a ello, igualmente firmar el contrato de adhesión respectivo.

Fecha de firma: 25/02/2025  
Alta en sistema: 05/03/2025

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA  
Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA  
Exp. N°  
41.174/2.022



Sostienen ambas que la excusa invocada por el actor para justificar lo anterior en el sentido de no haber leído el contrato que suscribió por ser “...*extenso y muy técnico*...”, no es aceptable proviniendo de quien, como él, es abogado; que el vencimiento de las “millas” por el paso de tres años es una consecuencia propia de ese contrato no leído, pero firmado; y que tampoco el demandante pudo ignorar que las “millas” acumuladas caducaban a los tres años si ningún viaje se realizaba, ya que en razón de la pandemia del COVID 19 ese lapso fue prorrogado por un año más (hasta el 31/12/2021), lo cual mereció amplia difusión.

A mi modo de ver, estos agravios -examinados conjuntamente- merecen las siguientes consideraciones y conclusión:

(a) La Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos (art. 42) y, en casos como el de autos, ello debe conjugarse con las diferentes disposiciones de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación que acentúan la protección del consumidor o usuario, lo cual es esencial para eliminar asimetrías que distorsionan el mercado bancario (CSJN, 14/3/2017, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ BankBoston S.A.”, considerando 7º “in fine”. Fallos 340:172), así como para evitar que aquél, por no haber sido debidamente informado por el proveedor, incurra en error o no pueda ejercer sus derechos (conf. CSJN, 29/4/2021, “Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Ser. Pub. Y otro c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otro s/ sumarísimo”, Fallos: 344:791 y sus citas).

(b) En el ámbito de que se trata, el derecho de información no solo tiene una dimensión precontractual (conf. Heredia, P., *La información precontractual bancaria*, RCCyC, año II, nº 11,



diciembre 2016, p. 37 y ss.), sino que también opera en la fase de ejecución como una obligación cuando se presenta como un “efecto” del contrato de banca, sea porque éste tiene por objeto directo la provisión de información, o porque una buena ejecución de la obligación principal suponga, a título accesorio, la provisión de determinadas informaciones o de advertencias para el mejor cumplimiento del compromiso contractual (conf. Casiello, J., *El derecho del consumidor y los contratos bancarios – deber de información y buena fe*, LL 1999-B, p. 262 y ss.; Gerscovich, C., *Consumidores bancarios – derechos económicos de los bancos y sus clientes*, Buenos Aires, 2011, ps. 282/283).

Dicho con otras palabras, el deber de información rige no solo en las tratativas previas a la celebración del contrato bancario, sino que sobrevive aun después de celebrado -en la etapa de ejecución- o cumplido, si dicha información resulta necesaria y no ha sido suministrada con anterioridad (conf. Barbier, E., *Contratación bancaria - Consumidores y usuarios*, Buenos Aires, 2000, p. 80), lo cual no es sino expresión de un criterio más amplio, común a todo contrato de consumo (conf. CNCom. Sala D, 10/2020, “Frydlewski, Marcelo Samuel y otro c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ ordinario”; Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R., *Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada*, Buenos Aires, 2009, t. I, p. 66), y aun con fundamento en la buena fe, respecto de cualquier contrato, aunque no sea de consumo, pues el deber de informar en la etapa de ejecución contractual debe entenderse subsistente con el propósito de garantizar al acreedor una ejecución satisfactoria del contrato (arts. 9 y 961, CCyC; Stiglitz, R., *El deber general de información contractual*, RCCyC, año II, n° 11, diciembre 2016, p. 3, espec. cap. VII).

(c) El deber de información que pesa sobre los

Fecha de firma: 25/02/2025

Alta en sistema: 05/03/2025

Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA Expte. N°

41.174/2.022



bancos puede obviamente ser modulado en función de la naturaleza de la operación y de la “cualificación del usuario”, pudiendo en la práctica adoptar formas diversas (conf. Gavalda, Christian y Stoufflet, Jean, *Droit Bancaire*, LexisNexis S.A. – Litec, Paris, 2008, p. 143, n° 264; CNCom. Sala D, 3/10/2023, “Albano, Daniela Sol y otro c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario”).

Así pues, el examen de si se ha cumplido o no acabadamente con el deber de información previsto por el art. 4 de la ley 24.240 o bien por el art. 1100, CCyC, supone no caer en generalizaciones.

(d) Atender a la “cualificación del usuario”, equivale a decir que debe mirarse la condición personal del acreedor del deber de información.

Es que la actividad informativa de una parte no puede separarse del estado subjetivo de la contraparte (conf. CNCiv. Sala H, 29/3/2010, “S., H.M. c/ D. S.A.”, JA 2010-II, p. 70 y ss., voto del juez Jorge Mayo con cita de Nazzaro, A., *Obblighi d’informare e procedimenti contrattuali*, Ed. Scientifiche Italiane, Napoli, 2000, p. 51).

(e) En tal sentido, el profano, el que carece de conocimientos y autoridad en una materia, el ignorante de todo, el inepto, el analfabeto, el débil, es razonable que se beneficie con la indulgencia de los tribunales. Más allá de que su condición no lo excusa de la realización de indagaciones y de hacerlas efectivas con diligencia y con un mínimo de sagacidad, no puede negarse que su aptitud para informarse es de otra entidad que la que incumbe a un profesional, a un especialista, a un técnico calificado (conf. Stiglitz, G. y Stiglitz, R., *Derecho y defensa de los consumidores*, Buenos Aires, 1994, p. 188, texto y nota n° 67 con cita de Jourdain, P., *Le devoir de 'se' renseigner [Contribution à l’Étude de l’Obligation de Renseignement]*, Dalloz, París, 1983, p. 142).



A tal situación fáctica responde, como regla, siendo su fundamental *ratio*, lo previsto por el art. 4 de la ley 24.240 y el similar art. 1100, CCyC.

En ambas normas se sobreentiende una situación de asimetría, desequilibrio o desigualdad, según la cual normalmente el empresario o proveedor posee una mayor información que el consumidor, siendo la de este superlativamente menor e incluso inexistente.

En efecto, la carencia de información que *a priori* padece el consumidor es una de las más importantes bases de su condición de débil jurídico y presupuesto de su vulnerabilidad (conf. Tambussi, C. en la obra dirigida por Sánchez Herrero, A., *Tratado de Derecho Civil y Comercial*, Buenos Aires, 2016, t. II, p. 972).

Por ello, cuando existe tal carencia, debilidad jurídica o vulnerabilidad, no hay razón para discriminar por el grado de instrucción del consumidor a los efectos de definir si el proveedor faltó o no a su deber de informar (en este sentido: CNCom. Sala D, 17/12/2019, “Verdaguer, Alejandro César y otro c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otro s/ordinario” y sus citas).

De tal suerte, un profesional que consume fuera de su competencia, debe considerarse un profano y, por tanto, los tribunales deben ser rigurosos en la constatación de si el proveedor faltó o no al deber de información le impone la Constitución Nacional y la ley.

(f) En cambio, parece razonable que los tribunales sean más exigentes con el profesional que consume dentro de su competencia.

En este diferente caso, su cualidad profesional hace presumir su competencia técnica en el consumo de que se trate y, correlativamente, la exigencia en punto a la información debida por el



proveedor no puede ser juzgada de igual manera, pues la sola circunstancia de hallarse el consumidor dotado de conocimientos sobre la materia objeto de negociaciones, auxilian o favorecen la toma de decisiones (conf. Stiglitz, G. y Stiglitz, R., *Derechos y Defensa...*, cit., p. 189).

No significa esto último, claro está, que el consumidor que es profesional no tenga derecho a la información. Como se dijo, ese derecho tiene rango constitucional además que reconocimiento legal y, por tanto, no le puede ser negado (art. 42 de la Constitución Nacional).

De lo que se trata es, en todo caso, de entender que, si su calidad frente al proveedor no es, en la materia de que se trate, la de un verdadero profano, esto es, la de quien no tiene conocimientos sobre el tema o asunto, sino que su condición es la de un sujeto con especial aptitud personal para comprender las características del producto o servicio que adquiere, su propio comportamiento no puede dejar de ser evaluado, so riesgo de incurrir en formales abstracciones.

Es que la aplicación de criterios abstractos es inadecuada en esta específica materia (conf. Stiglitz, R., *Contratos Civiles y Comerciales – Parte General*, Buenos Aires, 2015, t. I, p. 236, n° 202). Y apreciar diferencias, valga observarlo, no es más que seguir la directiva, tantas veces repetida por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de que los jueces no deben limitarse a la aplicación mecánica de las normas y desentenderse de las circunstancias fácticas con incidencia en la resolución del conflicto, pues de lo contrario aplicar la ley se convertiría en una tarea incompatible con la naturaleza misma del derecho y con la función específica de los magistrados (CSJN, 344:3156 y sus múltiples citas).

(g) Nada de lo expuesto cambia en la contratación



bancaria.

Para juzgar si la extensión de la información dada por el banco resulta suficiente o no, deberá prestarse atención al contenido efectivo de lo informado desde un punto de vista objetivo y subjetivo.

En efecto, con relación a lo primero (aspecto objetivo) habrá de ponderarse cuál es el específico contrato bancario involucrado y cuáles son sus elementos constitutivos básicos acerca de los que el cliente no puede carecer de información.

Y con relación a lo segundo (aspecto subjetivo), habrá de ponderarse todo cuanto se estime decisivo en la formación de la voluntad de contratar, teniendo en cuenta el tipo de cliente de que se trate, e incluso si al contratar tuvo la posibilidad de formular preguntas que le permitieran esclarecer aspectos determinados del negocio.

Por cierto, no se trata de que los bancos informen a los clientes acerca de todos y cada uno de los aspectos del contrato, e incluso la carga informativa tendrá distinta exigencia según se trate de un cliente profesional o no. En tal sentido, si se trata de clientes cuyos conocimientos, experiencia, condición social, etc., les dificulta o impide comprender cabalmente la operación a concluir (una persona con escaso nivel intelectual, poco instruida o senil), la obligación de informar debe naturalmente ser más escrupulosamente cumplida, sobre todo teniendo en cuenta que estos individuos no siempre sabrán qué preguntar. Por el contrario, la consideración ha de ser distinta si no es tal el caso (conf. Heredia, P. y Calvo Costa, C., *Código Civil y Comercial comentado y anotado*, Buenos Aires, 2022, t. V, p. 667).

En otras palabras, la jurisprudencia no puede



desentenderse del nivel de conocimientos, experiencia o cualificación del cliente bancario a la hora de verificar si la entidad bancaria ha cumplido o no con la obligación precontractual de informar (conf. Hernández Paulsen, G., *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, Marcial Pons, Madrid-Barcelona-Buenos Aires-Saô Paulo, 2014, ps. 165/166, n° 117, y p. 315, n° 262).

(h) En la materia juega, además, el deber de informarse a sí mismo, el cual es exigible, ciertamente, tanto en la etapa de formación del contrato (conf. CNCom. Sala D, 18/12/2006, “Sierra Gas S.A. c/ Eg3 S.A. s/ ordinario”; CNCom. Sala D, 11/6/2020, “Lavia, Ernesto c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario”), como igualmente en la fase de su ejecución (conf. Stiglitz, R., *El deber general...*, cit., p. 8, cap. XI, nota n° 27).

Por cierto, ese deber de “auto-información” por parte del consumidor tiene límites subjetivos en el obstáculo que representa el carácter técnico del objeto a conocer; límite que es claro cuando el consumidor es un profano (en este sentido: CNCom. Sala D, 3/10/2023, “Albano, Daniela Sol y otro c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario”), pero que naturalmente entra en tela de juicio cuando se trata de un profesional que consume dentro de su competencia, hipótesis esta última en la que, bien se ha dicho, el error del profesional debe presumirse inexcusable y su ignorancia no invocable, salvo que se acredite una imposibilidad insuperable de informarse (conf. Stiglitz, G. y Stiglitz, R., *Derechos y Defensa...*, cit., p. 189).

(i) La situación de Banco Macro S.A. aprehendida por lo expuesto hasta aquí en materia de derecho de información al consumidor o usuario, resulta igualmente predicable respecto de ARSA



pues, en definitiva, esta última integra la cadena de comercialización del respectivo sistema de tarjeta de crédito al insertar en él la actuación del programa “Aerolíneas Plus”.

En otras palabras, el cumplimiento o incumplimiento del deber de informar, se proyecta de una a otra empresa, en tanto ambas son proveedoras respecto del consumidor (conf. Ossola, F., en la obra dirigida por Álvarez Larrondo, F., *Manual de Derecho del Consumo*, Buenos Aires, 2017, ps. 246/247, n° 7.2).

(g) Pues bien, como se dijo, el demandante es abogado y, de hecho, litiga en este expediente en causa propia.

A mi modo de ver, su confesión de no haber leído un contrato que, no obstante, inmediatamente suscribió, resulta inaceptable como excusa y lo coloca en una situación de ignorancia culpable.

Así lo pienso por lo siguiente:

I. No es un caso en que el contrato no hubiera sido exhibido. Por el contrario, se deduce de las palabras del actor que sí le fue exhibido, pero decidió firmar sin leerlo.

Tampoco el demandante ha alegado que aquello que se le exhibió no fuera continente de cláusulas relacionadas al programa “Aerolíneas Plus”.

Es claro, además, pues ello también surge de sus palabras en la demanda, que la empleada bancaria que lo atendió le brindó información sobre dicho programa, no habiendo tampoco el actor invocado que hubiera sido coartada su posibilidad de formular preguntas a los efectos de esclarecer los distintos aspectos concernientes al contrato o sobre ese particular sistema de acumulación de “millas” canjeables por pasajes aéreos.



En fin, nada dijo el actor en orden a que le hubiera sido negado u obstaculizado el ejercicio del derecho que -como clientetenía a la entrega de un ejemplar del instrumento contractual que voluntariamente firmó (art. 1380, CCyC), ni que, en definitiva, se haya incumplido en su perjuicio lo dispuesto por el art. 2.4.3 de las normas del BCRA sobre “Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” (“... *En todos los casos se deberá entregar a los usuarios de servicios financieros copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros...*”).

Menos invocó el demandante que, de acuerdo a lo previsto por el art. 1386, inc. “a”, CCyC, se le hubiese negado *a posteriori* la obtención de una copia del contrato.

II. La protección en favor del consumidor se sustenta en una presunción de ignorancia legítima (conf. Lorenzetti, R., *Código Civil y Comercial de la Nación comentado*, Buenos Aires – Santa Fe, 2015, t. VI, p. 258; Wajntraub, J., *Régimen jurídico del consumidor comentado*, Buenos Aires – Santa Fe, 2017, p. 43; CNCom. Sala B, 13/12/2024, “Fernández Marc, Mauro Ezequiel c/ Clama S.A. y otros/sumarísimo”).

Esto es también predicable respecto de la contratación bancaria (conf. Stiglitz, R., *Defensa del Consumidor – Los servicios bancarios y financieros*, LL 1998-C, p. 1035, cap. XX, texto y nota n° 37).

Obviamente, la protección debe ceder cuando la presunción no puede tenerse por concurrente en razón de una ignorancia que no es legítima.

Al respecto, es principio recibido que la negligencia



culpable impide alegar la ignorancia del verdadero estado de cosas. Así lo establecía el art. 929 del Código Civil de 1869 y no lo niega el Código Unificado de 2015.

Esto no cambia en la predisposición contractual o en la adhesión a condiciones generales.

Para que las condiciones generales del contrato sean eficaces, en principio, es necesario que el adherente las haya conocido o, por lo menos que, usando la diligencia ordinaria, debiese conocerlas. Por lo general, se sintetiza este último requisito diciendo que las condiciones generales deben ser “cognocibles”. Es decir, que respecto del adherente que no las haya conocido por su propia negligencia, las condiciones generales son eficaces (conf. Sacco, R. y De Nova, G., *Teoría general del contrato*, Lima, 2021, vol. 1, ps. 538/539).

La razón de ser de ello es clara: “...la buena fe exige que el texto del contrato sea leído y no suscrito ciegamente (...). La ley protege a quien ha sido sorprendido en su buena fe, no a quien afirma no haber leído y conocido las condiciones que fácilmente podía conocer leyendo (...). No es lícito firmar con la reserva de oponer en tiempo oportuno excepciones cavilosas...” (conf. García-Amigo, M., *Condiciones generales de los contratos*, Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1969, p. 147, nota n° 17 con cita de la corte de casación italiana).

Dicho con otras palabras, quien adhiere a un texto contractual sin saber su contenido, se vincula a él (conf. Roppo, Vincenzo, *Il contratto*, Giuffrè Editore, Milano, 2011, p. 850, n° 42.2).

III. Bien se ha dicho que es cuestión de hecho determinar en cada caso cuándo el particular, antes de contratar, ha podido obtener información suficiente de las condiciones vigentes. Cuando,



pudiendo informarse, no lo hace, se ha de entender que el particular asume el riesgo de crear una relación jurídica cuyo contenido desconoce, al aceptar en bloque condiciones contractuales que no ha leído. Y si bien - según la misma opinión, que se comparte- aún en tal supuesto, el ordenamiento jurídico debe protegerle, contra las condiciones inmorales, injustas o que no sean normales en la relación jurídica de que se trate (conf. Santos Briz, J., *La contratación privada – sus problemas en el tráfico moderno*, Madrid, 1966, p. 149), lo cierto, concreto y jurídicamente relevante del presente caso es que en su demanda el actor no ha postulado que tuvieran esas características las condiciones contractuales relacionadas a la utilización del programa “Aerolíneas Plus”, por lo que cualquier consideración sobre el punto es ajena a la continencia de la causa (arts. 163, inc. 6º, y 164 del Código Procesal)

IV. Se reitera: aún el profano, ignorante o iniciado, el que carece de conocimientos y autoridad en la materia, que es acreedor de la información, se encuentra obligado a la ejecución de una conducta cuidadosa y tendiente a informarse, aunque la exigencia debida sea de otra entidad que la impuesta a un profesional. Acontece que no cualquier ignorancia es factible de ser invocada legítimamente, sino sólo aquella que no provenga de una conducta descuidada o negligente del desinformado. Ello significa que ni siquiera el profano tiene un derecho adquirido a la pasividad, ni a un comportamiento que sólo traduzca expectativa con relación al activismo del otro (conf. Stiglitz, R., *Contratos Civiles y Comerciales...*, cit., t. I, p. 231, nº 197).

Y si esto último es así con referencia al profano, con mayor razón lo debe ser con relación a un profesional del derecho, de quien cabe presumir no tener dificultad alguna para la lectura o comprensión de un contrato.



En boca de un abogado decir que no leyó el contrato que firmaba por ser “...*extenso y muy técnico...*”, resulta una excusa inaceptable para hacer jugar en su favor la referida presunción de ignorancia legítima.

Por el contrario, frente a la ausencia de la ordinaria diligencia que es diferencialmente exigible al sujeto en un caso como el examinado, la presencia de una ignorancia culpable es nítida.

V. Así pues, resultando de las propias palabras del actor que firmó sin leer lo que se le exhibía (extremo que determina la irrelevancia de la consecuencia indicada en la providencia de fs. 290), no puede achacarse incumplimiento al deber de informar a cargo del proveedor en el momento de celebración del contrato y, en todo caso, el desconocimiento de que las “millas” acumuladas estaban sujetas a caducar si no se registraba ningún movimiento aéreo por tres años, no puede revertir a su favor.

Por lo demás, tampoco se aprecia incumplimiento al deber de informar en la etapa posterior a la celebración, pues la respuesta que se le dio al actor frente a su requerimiento de explicaciones fue consistente con el contenido contractual que, aún sin haberlo leído, definía su derecho.

En este último sentido, se recuerda que el demandante envió un Whastapp a ARSA con el siguiente texto: “... *Buenos días, mi nro. de socio es .... DNI ..... En mi cuenta me salen discriminadas las millas en forma mensual desde el 26/04/18 hasta el 3/3/22 que sumados dan: 31.669 millas con vto. 31/12/2024 pero sólo me aparece en el total del saldo de la cuenta: 1965 millas. Quisiera saber a qué se debe dicho desfasaje o reducción de millas. Gracias...*”.

La respuesta del proveedor a tal requisitoria fue la



siguiente: “...De acuerdo con las Condiciones de uso del Programa, el 31/12/2021 vencieron 33658 millas porque su cuenta no registra ningún movimiento aéreo (vuelo realizado con tarifa paga o emisión de un boleto de canje de millas) durante los últimos 3 años. Le informamos que sus millas vencían originalmente el 31/01/2021 acorde a su último movimiento aéreo de emisión de boleto de premio en canje de millas realizado el 16/01/2018 AEP-SLA- AEP. No obstante, la compañía decidió contemplar y extender el vencimiento por política comercial en pandemia hasta el 31/12/2021 (11 meses en su caso) (...) Desde el 17/01/2018 al 31/12/2021 Ud no realizó ningún vuelo para acreditar millas ni emitió en millas para generar movimiento en su cuenta; por lo tanto, operó la caducidad de las mismas. Le recordamos que las millas obtenidas caducan cuando en el período de 3 años desde la última acreditación de millas provenientes de vuelos efectuados o emisión de premio, no se haya registrado ningún movimiento aéreo en la cuenta. Se entiende por “movimiento aéreo” tanto por un pasaje de premio emitido por canje de millas como por la acreditación de millas por pasajes pagos en tarifas válidas correspondientes a vuelos comercializados y operados únicamente por Aerolíneas Argentinas o compañías miembro de la alianza SkyTeam (no se tomarán en cuenta para extender la caducidad de millas los vuelos realizados con compañías aéreas asociadas). Por lo tanto, transcurrido dicho período sin registro de movimientos, la cuenta pasará a tener automáticamente saldo cero. Es decir, hay 2 opciones para extender la caducidad de millas: 1) Realizar un viaje con tarifa paga antes de la fecha de caducidad y sumar las millas de ese viaje. De esta manera el vencimiento del total de las millas se prorroga por 3 años. 2) Emitir para Ud. o un beneficiario de su



*Cuenta Plus un pasaje de premio con millas antes de la fecha de caducidad (este pasaje puede ser para viajar dentro de los siguientes 10 meses. Debido a que no realizó ninguno de los movimientos de cuenta mencionados, las millas caducaron el 31/12/2021...”.*

La contestación del actor fue significativa pues, sin negar la existencia de ellas, ratificó su ignorancia (culpable, como ya se dijo) acerca de las condiciones contractuales pertinentes; aludió a la pandemia como si no hubiera sido ya tenida en cuenta para decidir una extensión del plazo de caducidad por un año más a favor de todos los beneficiarios del programa “Aerolíneas Plus”; y, evidentemente, sin mayor reflexión, adelantó su voluntad de promover un juicio (“...*Recién me entero de dichas condiciones, por los que les solicito me reintegren las millas que me han hecho caducar bajo apercibimiento de realizar las acciones legales pertinentes por franca violación a la ley de defensa del consumidor; más aún teniendo en cuenta el tema de la pandemia del COVID, y las restricciones sanitarias impuestas por el PEN y las propias por la afectación que ello implicó a nivel emocional y psicológico. Espero una pronta respuesta favorable a la restitución requerida de las 33658 millas, caso contrario, en el plazo de 10 días procederé a iniciar las acciones legales pertinentes...*”).

El dialogo extrajudicial continuó con una aclaración respetuosa de la proveedora (“...*Lamentablemente no se realizarán otras prorrogas...*”), seguida de un cierre del actor tan terminante como, acaso, indeliberado (“...*Ok, lo resolveremos judicialmente...*”).

VI. En suma, juzgo que la sentencia apelada debe ser revocada pues no se ha constatado verdaderamente falta alguna al deber de información en la celebración del contrato, como tampoco durante la etapa de ejecución del programa “Aerolíneas Plus” (debiendo incluso



entenderse que la prórroga de un año decidida por ARSA no perjudicó al actor, sino que lo benefició y, aun así, sus “millas” caducaron, de donde no es decisivo que eventualmente no hubiera recibido él una notificación individual de la existencia de tal prórroga) y porque, por el contrario, lo que resulta de la causa es que el demandante es víctima de su propia conducta discrecional -no leer, lo que firmó- y a la cual debe estar (CSJN, Fallos 256:371; 258:126; 299:259; 263:51; 266:274; 268:102; 275:218; 280:395), sin perjuicio de poder también traerse a colación, para justificar igual entendimiento, el conocido proloquio romano “*nemo auditur turpitudinem suam allegans*”, es decir, nadie puede alegar su propia torpeza (conf. CSJN, Fallos 302:1659 “Crivelli, Carlos M. y otro c/ Aerolíneas Argentinas”; y Fallos 312:631; 313:1684; 330:2206; CNCom. Sala D, 26/11/2009, “Autopistas del Sol S.A. c/ Gigared S.A.”; íd., 1/11/2016, “Kuper, Néstor Daniel c/ Círculo de Suboficiales de Gendarmería Nacional”; íd., 5/10/2021, “Banegas, Nicolás Alejandro c/ Círculo de Inversores S.A. de ahorro para fines determinados”; íd. 4/7/2023, “Solari, Nora Sandra c/ Halperín, Alejandro Andrés”; Etcheverry, R., *Interpretación del contrato*, LL 1980-D, p. 1053, cap. IX).

4º) Por lo expuesto, propongo al acuerdo revocar la sentencia apelada, con el efecto de quedar rechazada la demanda. Las costas de ambas instancias se imponen al actor, sin perjuicio de lo previsto por el art. 53, último párrafo, de la ley 24.240 (conf. CNCom. en pleno, 21/12/2021 en las actuaciones caratuladas “Hambo, Débora Raquel c/ CMR Falabella S.A. s/ sumarísimo”), habida cuenta de la no discutida condición de consumidor o usuario del demandante (CNCom. Sala D, Sala, 10/11/2023, “Araujo, María Isabel c/ Servicio Electrónico de Pago (SEPSA) y otro s/ ordinario”, entre otros).

Así voto.



El señor Juez de Cámara, doctor Vassallo, adhiere al voto que antecede.

Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan:

I. Revocar la sentencia apelada, con el efecto de quedar rechazada la demanda.

II. Imponer las costas de ambas instancias al actor, sin perjuicio de lo previsto por el art. 53, último párrafo, de la ley 24.240.

III. A fin de garantizar la doble instancia, diferir la regulación de los honorarios profesionales correspondientes a la segunda instancia, para después de que sean fijados los de la anterior.

IV. Hacer saber que los jueces Pablo D. Heredia y Gerardo G. Vassallo firman la presente en razón de haber sido desinsaculados el 26/12/2023 para subrogar las vocalías n° 13 y 14; y que la vocalía n° 15 se encuentra vacante (art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional).

Con lo que termina este Acuerdo, que firman electrónicamente los Señores Jueces de Cámara, en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°). Agréguese en el libro n° 45 de Acuerdos Comerciales, Sala "E", en soporte papel, copia certificada de la presente. GERARDO G.

VASSALLO y PABLO D. HEREDIA. Ante mí: FRANCISCO J. TROIANI. Es copia del original que ha sido firmado electrónicamente y que obra incorporado al Sistema de Gestión Judicial “Lex 100”.



**FRANCISCO J. TROIANI**  
**SECRETARIO DE CÁMARA**

Buenos Aires, 25 de febrero de 2025.

**Y VISTOS:**

Por los fundamentos del acuerdo precedente se  
resuelve:

I. Revocar la sentencia apelada,  
con el efecto de  
quedar rechazada la demanda.

II. Imponer las costas de ambas  
instancias al actor,  
sin perjuicio de lo previsto por el art. 53, último párrafo, de la ley 24.240.

III. A fin de garantizar la doble  
instancia, diferir la  
regulación de los honorarios profesionales correspondientes a la segunda  
instancia, para después de que sean fijados los de la anterior.

IV. Hacer saber que los jueces  
Pablo D. Heredia y Gerardo G. Vassallo firman la  
presente en razón de haber sido desinsaculados el  
26/12/2023 para subrogar las vocalías n° 13 y 14; y  
que la vocalía n° 15 se encuentra vacante (art. 109 del  
Reglamento para la Justicia Nacional).

Notifíquese a las partes al domicilio electrónico o,  
en su caso, en los términos del CPR. 133 y la Acordada C.S.J.N. 3/2015,  
pto. 10. Comuníquese (cfr. Acordada C.S.J.N. N° 15/13).

Agréguese en el expediente en soporte papel copia  
certificada de la presente sentencia. Oportunamente, devuélvase sin más  
trámite.



“V., D. A. c/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. s/ORDINARIO” (Exp. N°  
41.174/2.022)

La firma electrónica se formaliza en virtud de lo  
establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°).

**GERARDO G. VASSALLO**

**PABLO D. HEREDIA**

**FRANCISCO J. TROIANI**  
**SECRETARIO DE CÁMARA**

*Fecha de firma: 25/02/2025*  
*Alta en sistema: 05/03/2025*

---

*Firmado por: GERARDO G. VASSALLO, JUEZ DE CAMARA*  
*Firmado por: PABLO DAMIAN HEREDIA, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA* Expte. N°  
41.174/2.022



#36688023#444912541#20250220174833006