

# DERECHOS DE LXS USUARIXS EN EL TRANSPORTE AÉREO. RECONFIGURACIONES PANDÉMICAS DE UN PROBLEMA ANTIGUO EN LA INVESTIGACIÓN Y EN LA EDUCACIÓN JURÍDICA

María Belén Dellanque\*, María Florencia Raimondi\*\*, Marina Lanfranco\*\*\*

## Resumen

La pandemia por COVID-19 ha dejado en evidencia la importancia de observar, aprender y comprender los fenómenos sociales con una nueva mirada, incomparable a otras. Estas acciones comprensivistas, se han tenido que encarar con igual dimensión en la educación jurídica.

En la asignatura Derecho de la Navegación, los términos jurídicos relativos a la contratación de un servicio (por agencia turística o contratación directa con empresas aéreas y de navegación por mar), se vieron afectados por la pandemia y las medidas de aislamiento, que impusieron la prohibición mundial de navegar por aire, tierra y mar, no siendo posible la circulación de personas fuera de sus fronteras.

En Argentina, la restricción de vuelos devino de las Resoluciones Nros. 143/20 y 144/20 de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), despertando dicha situación un gran interés en lxs estudiantes de la asignatura. La cancelación y reprogramación masiva de vuelos acontecidos en dichos meses, y el alcance del reclamo que podía derivar de ellos, llevaron a re-pensar y re-diseñar las clases cuatrimestrales de la asignatura, ya que la misma no podía escapar a la realidad mundial y al interés general que estos sucesos estaban despertando.

## Un proyecto en desarrollo

Hace más de un año que venimos desarrollando un proyecto de investigación socio-jurídico tendiente a analizar, el marco jurídico de lxs usuarixs de transporte aéreo en la República Argentina. Es así que, a mediados del año 2019 surgió un grupo de investigación sobre: “Derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo. Incidencia colectiva, especificidad del marco jurídico y nuevo CCyCN. ¿Hacia una nueva equidad contractual?”<sup>2</sup>. Parte de dicha investigación fue presentada en las Jornadas “Primeras Jornadas Interfacultades de Derecho de la Navegación y Transporte” (12 y 13/9/2019, Ciudad de Corrientes) en las que participaron las Universidades Nacionales de Córdoba, Nordeste, del Sur, La Plata, Lomas de Zamora, Cuyo, Chilecito y de Buenos Aires<sup>3</sup>. Nuestro aporte se sumó a uno de los subgrupos de investigación denominado “Eje temático

---

\*María Belén Dellanque, abogada FCJyS-UNLP, Especialista en Derecho Aeronáutico INDAE, abogada adscripta Derecho de la Navegación Cátedra II FCJyS-UNLP; [bdellanque@gmail.com](mailto:bdellanque@gmail.com)

\*\*María Florencia Raimondi abogada FCJyS-UNLP, Especialista en Derecho Aeronáutico INDAE, abogada adscripta interina de Derecho de la Navegación Cátedra II FCJyS-UNLP; [mf\\_raimondi@yahoo.com.ar](mailto:mf_raimondi@yahoo.com.ar)

\*\*\*Marina Laura Lanfranco Vazquez, abogada FCJyS, Doctora en Ciencias Jurídicas FCJyS-UNLP, Especialista en Políticas de Integración y en Educación Universitaria FCJyS-UNLP, auxiliar docente Derecho de la Navegación Cátedra II FCJyS-UNLP; [mllanfranco@yahoo.com.ar](mailto:mllanfranco@yahoo.com.ar)

2-Son integrantes del grupo de investigación: María Florencia Raimondi, María Belén Dellanque, Macarena Binetti, Débora Bustos y Marina Lanfranco, quienes, a su vez, integran la Cátedra II de Derecho de la Navegación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. El proyecto cuenta con el aval académico del Consejo Directivo del Instituto de Cultura Jurídico, según acta del 14 de noviembre de 2019.

3-Dirigidas por Giselle Javurek (UNC) y coordinadas por Noelia Mana, Ariel Núñez y Soledad Pesqueira Nozikovsky (UNC).

Low Cost” con integrantes de distintas Facultades de Derecho de las Universidades Nacionales mencionadas.

Luego de esa experiencia compartida y de trabajo colaborativo, se profundizó nuestro interés en continuar trabajando en la problemática definida por nosotras y enmarcada en derechos de incidencia colectiva y ciertas inequidades contractuales presentes en el ámbito del transporte aéreo que lo diferencia, en términos de especialidad y particularismo (Videla Escalada, 2000). Además de lo antes referido, la pandemia puso en un lugar central las problemáticas relacionadas con contratos de transporte aéreo, retrasos y cancelaciones, incumplimientos contractuales, vuelos de repatriación de ciudadanos argentinos en el exterior, entre otras.

En esa línea, se han puesto en debate las condiciones de un contrato donde usuarixs de los servicios de transporte aéreo, se ven desamparadxs desde el punto de vista legal, no siendo plenamente aplicable la normativa de defensa del consumidor ya que la legislación aeronáutica es específica y prevalece sobre la consumeril (Caserotto Miranda, 2019; Barocelli, 2016; Barreiro, 2019).

De allí que consideramos que preexisten ciertas inequidades, que en el contexto de la pandemia, se acrecentaron y generaron nuevas, dejando al descubierto un contrato donde una de las partes, podría pensarse, en condiciones de hipervulnerabilidad (Caserotto Miranda, 2019)<sup>4</sup>.

La problemática ha tomado una connotación amplificada y absolutamente imprevista debido a la pandemia y, por tal motivo, pensamos en la necesidad de actualizar tópicos relacionados con nuevos desafíos jurídicos que si bien se planteaban en el inicio en la investigación, se reconfiguraron por el contexto adverso que comenzó a darse en esta parte del mundo.

Dicho proceso y el planteamiento de interrogantes nuevos, dio lugar a compartir las experiencias de esta investigación con lxs estudiantes de grado que cursan la asignatura. El proceso de trabajo está siendo nutrido por la experiencia aportada por ellxs como consecuencia de haber sido afectadxs (directa o indirectamente, por la referida restricción de vuelos) o interesándose en las problemáticas que fueron apareciendo en relación con estos contratos motivados por la pandemia y las medidas de aislamiento, siendo el puntapié para avanzar en un necesario estudio de campo.

Previamente a esta situación extraordinaria de pandemia, la asignatura no generaba en lxs estudiantxs un mayor entusiasmo o interés, dado que veían lejana la aplicación de la misma en la práctica profesional, situación que se vio modificada por la afectación personal o de personas cercanas a su entorno respecto de los diversos incumplimientos contractuales que fueron surgiendo.

Tanto así que lxs estudiantxs comenzaron a encontrar una interesante dimensión en términos de relaciones jurídicas<sup>5</sup> en este campo específico del derecho que no forma parte de las asignaturas troncales de la carrera de abogacía, sino que forma parte de las asignaturas de formación específica, siendo una asignatura del último tramo, tanto en el plan 5 como en el plan 6 de la carrera actualmente vigente.

Por ello, entendemos la importancia de dar lugar en el proceso pedagógico a los nuevos interrogantes y desafíos que han surgido en materia contractual aeronáutica a los fines de poder intercambiar y debatir con lxs estudiantxs, demostrando la importancia del conocimiento de la disciplina, para resguardar los derechos de los usuarios en su carácter de consumidores.

---

4- Es de importancia mencionar la Resolución 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Exterior. Allí se refiere a las condiciones de vulnerabilidad de lxs consumidores (siguiendo al art. 1 de la ley 24240 de Defensa del Consumidor) y detalla cuales de ellas “podrán constituir causas de hipervulnerabilidad (...) e) La condición de inmigrante o turista” (Conf. Art 2 Res. 139/2020)

5- Posiblemente por el futuro laboral próximo que se les presenta, por ser una asignatura del último año de la carrera de abogacía.

## Herramientas de trabajo colaborativo

En la comisión 6 hemos comenzado a trabajar con una herramienta de trabajo colaborativo: la pizarra electrónica o “padlet”. Esta herramienta permite que estudiantes y docentes, puedan agregar contenidos para compartir y construir materiales de forma colaborativa<sup>6</sup>. Se puso a disposición esta herramienta para nutrir la de elementos aportados por estudiantes y docentes sobre este tema en particular, con la idea de poder hacer un estudio aplicado a la realidad compleja que nos encontramos atravesando. Subyace la afectación que la continuidad pedagógica tuvo al pasar a modalidad virtual la oferta educativa de la FCJyS de manera exclusiva debido al ASPO, generando la necesaria utilización de recursos didácticos distintos que nos permitan proponer actividades colaborativas.

Otro de los interesantes resultados que se han obtenido es un recurso didáctico audiovisual exclusivamente realizado por lxs estudiantes de la comisión 6 de Derecho de la Navegación (con la guía docente, pero con absoluta libertad de decisión de los elementos que conformarían el mismo). El mismo tuvo como base un análisis de bibliografía, fuentes de información, normativa y jurisprudencia de la problemática de la afectación de los derechos de lxs usuarios del servicio de transporte aéreo en la pandemia, que se encuentra disponible en la cátedra virtual y en el canal de Youtube de una de las estudiantes del primer cuatrimestre de 2019<sup>7</sup>.

## Reflexiones finales:

Nos encontramos en un camino complejo, en el marco del cual intentamos vincular la investigación y la enseñanza en el campo jurídico (Bourdieu 2000; Cardinaux, 2008) y en una rama de formación específica de la carrera de abogacía que presenta particularismos y especificidades bien definidas. Hemos intentado indagar hacia el interior de esas especificidades a través del proyecto de investigación que está iniciando, e invitando a estudiantes a construir conocimiento y materiales en el espacio del aula virtual, a hacerse preguntas, similares a las nuestras, y de alguna manera, a tomar conciencia de su rol protagónico en el proceso pedagógico.

Lo expuesto refleja cómo se han podido sortear algunos obstáculos con los que lxs docentes nos encontrábamos a principio del cuatrimestre, ya que debíamos generar un primer encuentro con lxs estudiantes de los cuáles únicamente teníamos su nombre y apellido y con quienes no habíamos podido establecer un vínculo previo personalmente en el contexto áulico. Un primer contacto a través del campus virtual de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales facilitó el mismo, pero no fue suficiente. El universo de estudiantes en nuestra facultad es muy amplio, variado y heterogéneo, con necesidades y problemáticas también disímiles y nos encontramos frente a dificultades tales como:

-Acceso a internet: falta de conectividad, cuestiones económicas, falta del servicio o mal funcionamiento en los hogares de lxs estudiantes (y docentes), capacidades diferentes.

-Acceso a computadora o dispositivo móvil: imposibilidad de contar con un dispositivo en el hogar para poder conectarse, o en el supuesto de poseer uno, dificultad para poder coordinar el uso del mismo con otros integrantes de la familia o contar con un espacio apto para el trabajo académico separado de la dinámica familiar.

---

6-El Padlet “Transporte aéreo: derechos de los usuarios en tiempos de pandemia” se encuentra disponible para su consulta a través del siguiente enlace: <https://padlet.com/jornadasici/tut9rinoe01spi5l>

7- + Son autores del material audiovisual Transporte aéreo y COVID -19, Pierina Colabianchi; Josefina Capelli; Carolina Gorian; Juan Semerena; Tomas Riolfo; Camila Landeyro; Facundo Castillo; Estudiantes de la Comisión 6 de Derecho de la Navegación (junio de 2020) disponible en el siguiente enlace: [https://www.youtube.com/watch?v=tb2fUtS2XhA&feature=youtu.be&ab\\_channel=camilalandeyro](https://www.youtube.com/watch?v=tb2fUtS2XhA&feature=youtu.be&ab_channel=camilalandeyro)

-Utilización de las cátedras virtuales: no era una herramienta tan utilizada para el dictado de diversas asignaturas o se utilizaba principalmente para subir material de lectura. Sin embargo, tanto los estudiantes como los docentes tuvimos que capacitarnos en su utilización con mayor profundidad y frecuencia para optimizar su uso.

Tiempo: compatibilizar el tiempo destinado al estudio, en un contexto donde coexiste el trabajo en el mercado laboral (teletrabajo, trabajadores esenciales, las tareas de cuidado) que se han hecho cada vez más visibles en la pandemia y que recaen principalmente en mujeres<sup>8</sup>, se suman a los tiempos de estudio de una carrera que trae consigo una gran demanda de tiempos de lectura y escritura.

-La utilización de herramientas de trabajo asincrónicas, como el “Padlet” u otras herramientas de trabajo colaborativas, como la construcción de material audiovisual, permitieron sortear algunos de dichos obstáculos, tratando que los estudiantes continuaran con su proceso de formación y construcción de conocimiento y materiales más allá de los brindados por los docentes, interesados en la temática de la asignatura y propiciando un intercambio de ideas en pos de lograr un proceso investigativo que no sea ajeno a la realidad mundial.

## **Bibliografía**

Barocelli, Sergio Sebastián, Coord. (2016) Impactos del nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor. Diálogos y perspectivas a la luz de sus principios Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales Ambrosio L. Gioja, Facultad de Derecho. UBA.

Barreiro Karina (2019) Análisis del art. 4to. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al Transporte Aéreo en LA LEY, Suplemento Especial Comentarios al Anteproyecto LDC, pág. 87 recuperado de <http://derechodelturismo.net/ver/588/anteproyecto-de-ley-de-defensa-del-consumidor-y-transporte-aereo>

Bourdieu, Pierre y Teubner, Gunther (2000), La Fuerza del Derecho. Bogotá, Siglo del Hombre Editores, Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, Ediciones Uniandes,

Capaldo Griselda (2019) De la legislación aeronáutica al proyecto de ley de defensa del consumidor (y viceversa) disponible en <https://cedaeonline.com.ar/2019/11/04/de-la-legislacion-aeronautica-al-proyecto-de-ley-de-defensa-del-consumidor-y-viceversa/>

Cardinaux Nancy (2008) La articulación entre enseñanza e investigación del Derecho en Academia Revista sobre enseñanza del Derecho, Año 6, Número 12 (241-255), UBA, Buenos Aires.

Caserotto Miranda Cintia (2019) El pasajero ¿es un consumidor? En Revista de Derecho privado de la Universidad Blas Pascal n 6 noviembre 2009

[https://issuu.com/ubpascal/docs/ubp\\_-\\_revista\\_derecho\\_privado\\_6](https://issuu.com/ubpascal/docs/ubp_-_revista_derecho_privado_6)

Gómez, Hernán (2012). Derechos del pasajero en el transporte aéreo. El overbooking. Derecho comparado europeo y reciente jurisprudencia. Relación con la normativa argentina. Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, 6, 297 y ss.

Informe COVID 19 de CEPAL: La pandemia del COVID-19 profundiza la crisis de los cuidados en América Latina y el Caribe. Abril 2020 disponible en

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45335/5/S2000261\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45335/5/S2000261_es.pdf)

Videla Escalada, Federico N. Manual de Derecho Aeronáutico. Buenos Aires: Zavallía 2000.

---

8-Véase el Informe COVID 19 de CEPAL: La pandemia del COVID-19 profundiza la crisis de los cuidados en América Latina y el Caribe. Abril 2020 disponible en [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45335/5/S2000261\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45335/5/S2000261_es.pdf)