

**03.**

Doctrina

*Overbooking.* El derecho de los usuarios y la mirada regulatoria

**Revista de la Escuela Judicial:** ISSN 2796-874X

**Año:** 02/N° 3 - Noviembre 2022

**Recibido:** 10/10/2022

**Aprobado:** 16/11/2022

# Overbooking. El derecho de los usuarios y la mirada regulatoria

Overbooking. *The user's right and the regulatory perspective*

**Por Gerónimo Arias<sup>1</sup>**

Universidad Nacional de La Plata

**Resumen:** En este trabajo se aborda la problemática del *overbooking* en el transporte aéreo de pasajeros. Se introducen las dimensiones económica y jurídica de la práctica mencionada y se profundiza la mirada desde las ópticas normativa y jurisprudencial. Se realiza una reseña de un caso judicial iniciado por una asociación de defensa de los derechos de usuarios y consumidores contra una empresa aérea que tiene por objeto principal el cese del *overbooking* de la forma en la que se viene practicando. Se plantean los aspectos vinculados a la teoría de la regulación que se consideran aplicables al *overbooking* y se formulan aportes para una alternativa regulatoria que compatibilice las necesidades del servicio con la tutela de los derechos de los usuarios.

**Palabras clave:** Overbooking – Usuarios y consumidores – Regulación – Derechos colectivos.

---

1. Abogado (Universidad Nacional de La Plata). Docente de Historia Constitucional (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, UNLP). Especialista en Derecho Administrativo Económico (Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires). Diplomado en Gestión Legislativa (Senado de la Nación y UNLP). Escuela Judicial (eximición mediante Res. 2938/22). Correo electrónico: geronimo.arias@gmail.com. Identificador ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2001-8633>.

**Abstract:** This paper addresses the problem of overbooking in passenger air transport. The economic and legal dimensions of the mentioned practice are introduced, and the look is deepened from the normative and jurisprudential perspectives. A legal case initiated by an association to defend the rights of users and consumers against an airline company is reviewed. This case's primary purpose is the cessation of overbooking in the way in which it had been practiced. Aspects related to the theory of regulation that are considered applicable to overbooking are raised and contributions are formulated for a regulatory alternative that makes the service needs compatible with the protection of user rights.

**Keywords:** Overbooking – Users and consumers – Regulation – Class actions.

El *overbooking* consiste en vender a los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros plazas que no se encuentren disponibles en el avión. De este modo, la empresa aérea vende más pasajes de los que dispone la capacidad del vuelo. Sin perjuicio de que se trata de una palabra proveniente del idioma inglés, la Real Academia Española la define como “sobreventa de plazas, especialmente de hotel y de avión”. Su fundamento radica en la necesidad de las empresas de aeronavegación de ocupar la mayor cantidad de lugares con la finalidad de aumentar la rentabilidad del vuelo.

Fue en Estados Unidos donde las compañías aéreas observaron que algunos pasajeros con pasaje confirmado no se presentaban para embarcar, motivo por el cual el avión viajaba con lugares vacíos. El fenómeno fue denominado *no show*. Para dimensionarlo, Vítolo (2020) señala que entre el 10 y el 20 % de los pasajeros no se presentan en la puerta de embarque en la fecha y hora previstas. Folchi (2008) sostiene que no existen estadísticas precisas sobre los costos que el *no show* produce a las empresas, pero en 1983 una investigación de la Asociación de Líneas Aéreas Europeas estimó que, para sus empresas miembros, suponía el 1,5 % del total de ingresos anuales.

Las compañías desarrollaron así la técnica operativa de *overbooking*, que básicamente consiste en tener una estimación estadística *–booking curve–* que vincule la cantidad de reservas que tiene un vuelo y la cantidad de personas que se presentan efectivamente para embarcar (Peña Cabrera, 2017). Así, comenzaron a vender más asientos de los disponibles por vuelo. La estrategia comercial pretende aceptar un número superior de reservas de las plazas para

contrarrestar a los pasajeros *no show*. Al respecto, es importante enfatizar que se trata de una operatoria de política comercial y no aeronáutica por las condiciones del servicio (Moreno Fleming, 2018). Por lo tanto, si un avión cuenta con cien asientos y el cálculo empresarial estima que el 10 % no se presentará en un vuelo determinado, vende 110 lugares.

El problema surge cuando no se produce el *no show* en los niveles estimados, es decir, cuando la empresa vende más asientos de los que tiene el vuelo pero se presentan más personas que el número de asientos disponibles. En tal caso, se ven en la necesidad de denegar el embarque a algunos pasajeros.

De ello se desprende el conocimiento del potencial riesgo comprometido y la consecuente mala fe de la política empresarial que se describe, toda vez que se venden pasajes a sabiendas de que, si se presentan todas las personas que los adquirieron, el avión no tiene capacidad de transportarlos. Y esto es así con fundamento exclusivo en los intereses comerciales de las empresas.

Corresponde destacar que las empresas obtienen mediante la práctica del *overbooking* una ventaja económica, es decir, una rentabilidad mayor. Por otro lado, los operadores del sector también saben que no todos los perjudicados promoverán reclamos formales, sean judiciales o extrajudiciales. Asimismo, intentan reducirlos mediante la técnica de ofrecer otros vuelos, cambios de clase o categoría y otras estrategias de bonificación, con la finalidad de que el pasajero voluntariamente opte por una solución acordada.

La balanza empresaria pondera costos y beneficios. Es mayor la ventaja comparativa de asegurarse que los aviones viajen completos, aun a riesgo de perjudicar eventualmente a algunos pasajeros y de que un reducido grupo deba ser indemnizado, ya sea por acordar beneficios de manera voluntaria con la empresa, o por formalizar un reclamo que administrativa o judicialmente signifique un costo mayor para el operador.

## Encuadre normativo

En Argentina la legislación vigente no prevé el *overbooking*. El Código Aeronáutico no regula la práctica que describimos. Por eso, mediante la aplicación de su artículo 2, corresponde acudir a los principios generales del derecho para brindar solución a los problemas que se deriven de ella.

En otro orden normativo, la Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos resulta una herramienta regulatoria importante para la actividad aerocomercial, toda vez que aprueba las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo que forman parte integrante de la misma y que rige para los servicios de transporte aéreo regular interno e internacional de pasajeros y equipajes y de carga que exploten en el país las empresas de bandera nacional y extranjera (art. 1).

El artículo 12 de las Condiciones Generales regula una serie de situaciones del contrato, entre las que se encuentra el *overbooking*. Precisa que si el transportador deniega el embarque porque no puede

proporcionar espacio previamente confirmado, el pasajero tendrá el derecho a:

- su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
- el endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o
- ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

A su vez, indica que si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:

- a la compensación por embarque denegado de acuerdo con las regulaciones del transportador,
- a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Por otro lado, dispone que aquellos pasajeros que, voluntaria y expresamente, acepten la compensación por embarque denegado

y realizar el transporte en alguna de las condiciones detalladas en este inciso no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior, sin perjuicio de ser beneficiados con los servicios incidentales que provea el transportador a su cargo ante esta situación.

Establece que el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo, los siguientes servicios: comunicación telefónica, comidas y refrigerios, alojamiento en hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando la demora de un vuelo exceda las cuatro horas, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

La misma normativa dispone que el pasajero tiene los derechos mencionados si cumple con una serie de obligaciones, dejando establecido que no protege al pasajero que no se haya presentado en el lugar a la hora indicada, o que no haya cumplido con los requisitos de confirmación o reconfirmación de reserva.

Al respecto, comparto con Vítolo (2020) que esta reglamentación no legitima la práctica del *overbooking*. Entiendo además que, al no ser parte del Código Aeronáutico, no impide la aplicación de la ley de defensa del consumidor.

Ahora bien, entre los derechos que la reglamentación reconoce no se encuentra prevista la indemnización por los perjuicios que la imposibilidad de viajar mínimamente supone, más allá de que en cada caso particular el daño generado puede revestir distinta magnitud.<sup>2</sup>

---

2. Existen perjuicios prácticamente iguales para todos los pasajeros, cuya reparación puede adoptar la forma de una asistencia o de una atención, estandarizadas e inmediatas. En otro orden, los pasajeros pueden sufrir perjuicios individuales especiales, cuya reparación exige una apreciación caso por caso del alcance de los daños ocasionados.

Pienso así que el bajo costo que implica la reparación al pasajero a la luz de la Resolución N° 1532/98 termina, de algún modo, operando como un estímulo para desarrollar la sobreventa de pasajes.

En base a la jurisprudencia, es posible predicar la ilicitud del *overbooking* de aquellos vuelos que tengan como punto de partida o destino nuestro país (Lowenrosen, 2017).

Por otro lado, en el orden normativo internacional, el Tratado de Varsovia de 1929 guardó silencio respecto de la compensación que corresponde abonar a los pasajeros como consecuencia del perjuicio generado por el *overbooking* empresarial.

El Tratado de Montreal (Ley N° 26.451) no incorpora ninguna norma referida al *overbooking*. En relación con esta circunstancia, Folchi (2008) afirma que en el Grupo de Estudio para la Modernización del Sistema de Varsovia la mayoría no consideró necesario que se incluyeran normas al respecto por entender que se trata de una cuestión de derecho interno.

En un orden no vinculante, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés), asociación privada de las empresas de aeronavegación, si bien tiene reglamentos que procuran indemnizar al pasajero perjudicado por la práctica del *overbooking*, deja al criterio de las compañías la solución de los problemas ocasionados a este.

De la aproximación económica y normativa ensayada se deriva que la maximización de ganancias de las empresas de transporte aéreo

de pasajeros no puede ser aceptada en la medida que se realice a costa del perjuicio especial que se traslada al usuario del servicio, que resulta así discriminado por la conducta dolosa de la compañía. Es dable afirmar que la práctica es de una total desconsideración hacia el pasajero, que una vez impedido de embarcar sufre un daño cierto y no conjetural que debe ser indemnizado (Lowenrosen, 2017). A su vez, en el contrato de transporte aéreo existe un interés especial en la regularidad del servicio, por lo que la demora en el cumplimiento altera uno de los elementos determinantes del acuerdo y genera daños y perjuicios para quien soporta el incumplimiento (Moreno Fleming, 2018).

En cuanto a la reparación, considero que no solo deben ser indemnizados los daños directos, sino también el lucro cesante, efectivamente acreditado. Y el daño moral, asociado a la pérdida de tiempo derivada del incumplimiento contractual, también debe ser indemnizado (Romero, 2008). Sobre este aspecto, De León (2008) va más allá y plantea que ante un caso de *overbooking* se debe presumir la existencia de agravio moral, puesto que al pasajero se lo afecta notoriamente en sus sentimientos, provocando molestias, dada la expectativa que tiene por llegar a su destino en la forma pactada.

## La regulación en el derecho comunitario europeo

La primera experiencia europea fue el Reglamento (CEE) N° 295/1991 del Consejo, que estableció ciertas normas para el abordaje de la problemática. Posteriormente, frente a la necesidad de disuadir en mayor medida a las empresas de la utilización de esta

estrategia comercial, se dictó el Reglamento (CE) N° 261/2004, por el que se establecen normas sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, y se derogó el reglamento anterior.

La característica de este ordenamiento es que establece un sistema tarifado orientado a reducir el número de usuarios a los que se les impide el embarque. La gran diferencia con nuestra regulación actual es que en el sistema europeo el *overbooking* es una práctica lícita –aunque desalentada– y tiene previsto la cuantía de las indemnizaciones en favor de los usuarios, que resultan variables según se produzcan daños al equipaje, al pasajero, o se trate de retrasos, y dependiendo de las distancias involucradas en el vuelo en cuestión.

Resulta relevante tener en cuenta la fundamentación esgrimida en los considerandos de esa norma, entre los cuales se ponderó que “la actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros”, asumiendo sin ambigüedades que “las denegaciones de embarque y las cancelaciones o los grandes retrasos de los vuelos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros”.

El artículo 4 del reglamento europeo establece que en caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos. El siguiente inciso precisa que, en tal caso, deberá compensarlos inmediatamente de confor-

midad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.

En lo atinente al derecho a compensación, la norma dispone que los pasajeros recibirán una compensación por valor de: a) 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros; b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros; c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a o b.

También regula el derecho al reembolso o a un transporte alternativo (art. 8) y el derecho a atención referido a comidas, refrescos, alojamiento, transporte, etcétera (art. 9).

Sobre su validez se expidió el Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea, en un caso que se suscitó en el marco de un litigio entre la IATA y la Asociación de Aerolíneas Europeas de Bajo Coste (ELFAA, por sus siglas en inglés), por una parte, y el departamento de Transporte del Reino Unido de Gran Bretaña, por otra, relativo a la aplicación del Reglamento N° 261/2004.<sup>3</sup>

---

3. Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (2006), asunto C-344/04. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=ecli:ECLI:EU:C:2006:10>.

## El caso “Proconsumer c/ Compañía Panameña de Aviación S.A.”

### **Reseña del caso<sup>4</sup>**

La Asociación Protección de Consumidores del Mercado Común del Sur (Proconsumer) inició una demanda colectiva contra la Compañía Panameña de Aviación S.A. (COPA) a fin de que se la condenase a cesar en la práctica ilegal de venta de pasajes sobre la capacidad de la empresa; pagar una indemnización a quienes durante los últimos tres años previos al inicio de la demanda acreditaran haber sufrido *overbooking*; indemnizar los rubros daño emergente, daño moral y daño punitivo; adecuar su metodología de comercialización, haciendo figurar en los boletos correspondientes a los sitios que se vendan pero que superen la capacidad del avión que el cliente está en lista de espera; publicar en medios masivos los tramos resolutivos del fallo.

Para fundar su pretensión, alegó que las compañías aéreas sobrevenden los pasajes de los que disponen para la realización de los vuelos que comercializan, y que es una costumbre generalizada y normal de las compañías dedicadas al transporte aéreo de personas vender una cantidad de pasajes que excede la cantidad de plazas disponibles en el avión. A su vez, señaló que el transporte es un típico supuesto de relación de consumo que puede encuadrarse en el artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240), y que el transportista aéreo, en el caso de *overbooking*, omite la adecua-

---

4. CNACCF, Sala III, N° CCF 2641/2009, “Proconsumer c/ Compañía Panameña de Aviación SA c/ Sumarísimo”, del 15 de diciembre de 2020; Juzgado Civil y Comercial Federal N° 10, sentencia del 19 de junio de 2020.

da información al consumidor toda vez que en ningún momento explica al viajero que normalmente vende, para un mismo vuelo, mayor cantidad de pasajes que las plazas de que dispone el avión. Además, planteó la inconstitucionalidad del artículo 63 de la Ley N° 24.240 y de la Resolución N° 1532/98 del ex Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. Con posterioridad a la contestación de la demanda, el caso se inscribió en el Registro de Procesos Colectivos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Luego, y ante el desistimiento de la acción formulado por la parte actora –motivada en la renuncia inesperada de los letrados originales y la falta de recursos económicos para contratar nuevos letrados–, el fiscal interviniente solicitó colaboración al Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores a cargo de la fiscal general ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Además, el fiscal de grado asumió la representación del colectivo actor (art. 52 de la Ley N° 24.240) por considerar que el interés general se encontraba comprometido.

El Juzgado Civil y Comercial Federal N° 10 hizo lugar parcialmente a la demanda, por considerar que el *overbooking* configura una práctica comercial abusiva, no informada en el contrato y dolosa. En cuanto aquí interesa, consideró que la accionada era responsable frente a los pasajeros que acreditaran haber sido perjudicados por la práctica desde los dos años previos al inicio del pleito. Por otro lado, ordenó que la demandada incluyera en los boletos la leyenda “Usted está en lista de espera” a partir de que todas las plazas de la aeronave estuvieran vendidas.

Para así decidir, tuvo en cuenta que la accionada reconoció el ejercicio de la práctica regulada en el Capítulo 8 (“Sobreventa y Operaciones Irregulares”) del *Manual de Servicios a Pasajeros. Aeropuerto*, el cual es de acceso restringido para la compañía, donde se determina el procedimiento que se debe aplicar cuando se presentan casos de sobreventa de pasajes. También ponderó que dicha práctica es reconocida en sus “Políticas de Viaje”, a las que se puede acceder a través de su sitio web.

Destacó que la sobreventa de pasajes de una aeronave implica un incumplimiento contractual que cabe calificar de doloso, puesto que se ha convertido en una práctica habitual, descomedida y voluntaria de las compañías aéreas y porque implica un deliberado incumplimiento del contrato con conciencia de su ilegitimidad.

En lo que concierne a la Resolución N° 1532/98, indicó que si bien el artículo 12 inciso a contempla los derechos del usuario afectado por este tipo de prácticas, ello no implica de modo alguno que su aplicación importe una renuncia a la correspondiente indemnización que pudiera corresponder en el marco del régimen de la responsabilidad civil por incumplimiento contractual establecida en el Código Civil.

Asimismo, sostuvo que en las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado entre las partes involucradas no figura la posibilidad de que la compañía incurra en la sobreventa de pasajes, lo que no puede ser suplido con una información acerca de las políticas de viaje de la compañía en una página web.

Respecto del carácter colectivo de la acción, observó que la existencia de un hecho único o continuado que provoca la lesión a derechos individuales homogéneos permite identificar una causa fáctica común. De allí que esa homogeneidad llevó a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada, excepto en lo que hace a la prueba del daño, que es de resorte individual de cada consumidor o usuario en el marco de una acción de incidencia colectiva (art. 54 de la Ley N° 24.240), lo que difirió para la vía incidental.

En relación con el daño punitivo, señaló que el artículo 52 no distingue entre las acciones que pueden ser deducidas por un legitimado activo colectivo o un consumidor individual, motivo por el cual pueden reclamarse daños punitivos en el marco de las acciones colectivas.

Por otro lado, desestimó los planteos de inconstitucionalidad formulados por la actora, por considerar que no resultan suficientes para poner en ejercicio la atribución de declarar la inconstitucionalidad del artículo 63 de la Ley N° 24.240, y entendió que resultaba inoficioso el tratamiento del planteo de inconstitucionalidad de la Resolución N° 1532/98 en virtud de los alcances de la reparación establecida en el pronunciamiento.

Finalmente, ordenó a la demandada consignar en los boletos aéreos que expida la leyenda “Usted está en lista de espera” a partir de que todas las plazas de la aeronave se hayan vendido. A fin de que los usuarios afectados tomen debido conocimiento de lo resuelto, ordenó la publicación de la parte dispositiva de la sentencia por edictos en el Boletín Oficial y en un diario de amplia circulación.

Contra ello apeló la demandada. La Sala III de la Cámara del Fuero resolvió admitir el recurso de apelación deducido y, en consecuencia, revocó la sentencia de grado.

En primer lugar, el decisorio resaltó que la acción fue iniciada el 16 de marzo de 2009 y ampliada el 8 de mayo siguiente, es decir, con posterioridad al dictado del fallo “Halabi”<sup>5</sup>, pero antes de que el Alto Tribunal emitiese la Acordada N° 12/2016 (del 5 de abril de 2016), mediante la cual aprobó el Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos.

En segundo término, remarcó que la resolución por la que revocó el rechazo *in limine* de la acción colectiva y admitió la legitimación procesal activa de Proconsumer fue pronunciada en una etapa inaugural del trámite, cuando todavía no se había ordenado trabar la *litis*. Consecuentemente, entendió que correspondía efectuar un nuevo análisis que contemplase los planteos formulados en la contestación de la demanda sobre los que versó –o debió versar– la sentencia, relacionados con los recaudos formales que hacen a la viabilidad de la acción colectiva entablada en los términos del citado precedente de la Corte Suprema.

Entendió que el *overbooking* es una práctica común y regular en el mercado aerocomercial de pasajeros, pero agregó que la constatación de esa realidad no basta para admitir la acción colectiva en los términos en que fue entablada. En particular, indicó que el *Manual de Servicios a Pasajeros* de la aerolínea prevé detalladamente el procedimiento para identificar con anticipación a los clientes de vuelos con sobrerreserva y potencial sobreventa, un programa

---

5. CSJN, fallos 332:111, “Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25. dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986”, del 24 de febrero de 2009.

destinado a captar voluntarios para renunciar a sus reservas –y así evitar el fenómeno de *overbooking*– y un plan de compensaciones y asistencia para los perjudicados, tanto para los pasajeros voluntarios, es decir, los que se avinieron a la reubicación, como para los que no lo hicieron. Agregó que tal régimen de compensación y asistencia inmediata armoniza con la Resolución N° 1532/1998, que aprobó las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo y estableció ciertos derechos a favor de los pasajeros denegados de embarque por sobreventa (art. 12).

Sostuvo que la implementación por parte de COPA de un mecanismo estandarizado de apoyo y compensación inmediata al pasajero afectado por sobreventa responde a un enfoque colectivo del problema, en la medida en que viene a paliar los efectos comunes que para todos ellos tiene ese hecho. Entendió que la acción colectiva de cese de la práctica incoada prescinde de esta particular circunstancia y se concentra más bien en los perjuicios individuales de los usuarios que exceden los homogéneos contemplados en el sistema de reparación descrito y, consiguientemente, el cauce del remedio intentado según la doctrina del precedente “Halabi”. Conforme con dicho precedente, señaló, el daño diferenciado experimentado por cada sujeto del grupo no es idóneo para sustentar una pretensión colectiva, aunque puede motivar acciones individuales.

Al ser ello así, concluyó que la ausencia de una pretensión procesal concentrada en los efectos comunes del hecho objetado conducía al rechazo de la acción postulado por la demandada.

Contra ese decisorio, la Fiscalía General dedujo recurso extraordinario federal que fue denegado por la Cámara. Por último, el re-

presentante del Ministerio Público interpuso un recurso de queja contra la denegación de aquel ante la Corte Suprema, que se encuentra pendiente de tratamiento.

El caso judicial reseñado presenta su aspecto colectivo con fundamento en los derechos de los consumidores, especialmente en lo referido a los siguientes puntos: existencia de caso judicial; aplicación de la Ley N° 24.240 al contrato de transporte aéreo; derecho de acceder a una información adecuada y veraz; ilicitud del *overbooking*; pretensiones colectivas de cese y resarcitoria; daño punitivo.

## Existencia de caso judicial

Entiendo que resulta dirimente el reconocimiento de la propia demandada de que la práctica de *overbooking* es propia de la actividad aerocomercial. Tanto es así que, intentando justificar su legalidad, invocó en sus agravios que no se trata de una práctica aislada, sino que es una costumbre arraigada en el derecho aeronáutico.

En ese marco, no solo reconoció que realiza la práctica de *overbooking*, sino que también estableció un procedimiento a seguir en casos de que un vuelo se encuentre sobrevendido, denominado “Sobreventa y Operaciones Irregulares” en su *Manual de Servicios a Pasajeros. Aeropuerto*, que se encuentra agregado a las actuaciones. Ello así, considero que la demandada desarrolla la práctica comercial conocida como *overbooking*, haciéndolo sin brindar la información debida a los clientes que adquieren sus pasajes bajo

esas condiciones, lo que autoriza a tener por configurado un caso contencioso.

En este proceso queda claro, a mi juicio, que se ha propuesto una pretensión colectiva de cese de una práctica ilícita, que resulta suficiente para tener por configurado un caso judicial, y por otro lado, en lo que refiere a la pretensión colectiva dirigida a la reparación de los daños efectivamente sufridos por aquellos pasajeros que no pudieron abordar vuelos de la demandada, debe señalarse que cada uno de ellos podría por vía incidental probar y estimar la indemnización particular que le corresponde por los daños sufridos, tal como resolvió el pronunciamiento de primera instancia.

## **Aplicación de la Ley N° 24.240 al contrato de transporte aéreo**

En el caso de los vuelos internacionales como el comentado, es aplicable el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional celebrado en Varsovia en el año 1929, ratificado por nuestro país en 1952. Ese instrumento fue actualizado por el celebrado en Montreal en 1999, que fue ratificado por la Ley N° 26.451 y entró en vigencia el 14 de febrero de 2010, con posterioridad a la demanda que dio origen al caso reseñado.

El artículo 63 de la Ley N° 24.240 establece que para el supuesto de contrato de transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, sus propias disposiciones. A fin de interpretar esta norma, creo que es

aplicable la jurisprudencia de la Cámara del Fuero, que ha sostenido que el transporte aéreo no está completamente excluido de la aplicación de la ley de defensa del consumidor, sino que la aplicación de esta última es supletoria, limitada a aquellos supuestos no contemplados en el Código Aeronáutico ni en los Tratados Internacionales.<sup>6</sup> También ha dicho que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea no son otra cosa que consumidores en los términos de la Ley N° 24.240.<sup>7</sup>

## **Derecho a la información**

En lo que atañe al derecho a la información de usuarios y consumidores, resulta pertinente recordar que el artículo 42 de la Constitución nacional prevé que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Asimismo, el derecho de acceder a una información adecuada y veraz es reconocido en el artículo 4° de la Ley N° 24.240 (tanto en su redacción original, como con la modificación de la Ley N° 26.361 y, finalmente, conforme la modificación introducida por la Ley N° 27.250).

---

6. CNACCF, Sala I, "Córdoba, Hilda Marina Raquel y otro c/ Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/ Incumplimiento de Contrato", causa N° 7999/10, del 3 de octubre de 2017.

7. CNACCF, Sala III, "Fortunato, José c/ American Airlines y otros s/ Pérdida de Equipaje", del 4 de diciembre de 2012.

Actualmente esa norma establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. Además, la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Y aclara que solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

En relación con el derecho a la información, la jurisprudencia destacó que el derecho de información que el artículo 42 de la Constitución reconoce al consumidor encuentra su correlato en el deber de información impuesto a los proveedores de bienes y servicios el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, que “persigue la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto a las ventajas y desventajas del servicio que contratan”.<sup>8</sup>

Además de lo expuesto, la información detallada resulta esencial para que el usuario ejerza su libertad de contratar, y, partiendo de la base de la asimetría informativa que caracteriza las relaciones de consumo, es relevante que ella sea proporcionada en modo oportuno y anticipado.<sup>9</sup>

---

8. CNACAF, Sala II, causa N° 46.261/11, “Directv Argentina SA c/ DNCI Disp. N° 414/11 (Expte. S01:391180/09)”, del 7 de junio de 2012; ver también Sala II, “Banco del Chubut S.A. c/ D.N.C.I. s/ defensa del Consumidor - ley 24.240 -art. 45”, del 20 de mayo de 2020.

9. CNACCF, Sala II, en autos “Esquivel, Horacio Enrique c/ Telefónica de Argentina S.A.”, causa N° 6106/98, del 17 de diciembre de 1998; en sentido similar, CNCAF, Sala V, en autos “ACIJ y otro c/ Telecom Personal S.A. y otro”, causa N° 18.079/2006, del 13 de marzo de 2012.

De ello se deriva que los términos pactados deben ser informados a fin de que el consumidor resuelva si elige o no adquirir el servicio en cuestión, motivo por el cual en nada modifica este deber el hecho de que el cliente que paga el servicio de transporte aéreo pueda acceder a la información en su página web. En tales condiciones, la práctica no puede ser tolerada en infracción al deber de información que establece la Ley de Defensa del Consumidor.

### ***Ilícitud del overbooking***

Como se dijo anteriormente, nada impide que la legitimidad de dicha práctica sea revisada en función de la normativa que regula los derechos de los consumidores y usuarios.

En ese marco, el *overbooking* constituye una práctica comercial abusiva que importa una violación continuada en el tiempo de los derechos de los consumidores que contratan los servicios, y que resulta posible en función de la posición de superioridad en que tales empresas se encuentran respecto del individuo particular, estando orientada hacia el único fin de obtener beneficios económicos, maximizando las ganancias y trasladando todos los riesgos al consumidor, que resulta el eslabón más débil en la contratación.

La Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal sostuvo que la sobreventa de pasajes de una aeronave implica un incumplimiento contractual que cabe calificar de doloso, porque implica un deliberado incumplimiento del contrato con conciencia de su

ilegitimidad. Responde pura y exclusivamente a los intereses comerciales de la empresa de aeronavegación y, a la vez, significa una práctica de total desconsideración hacia el pasajero que tiene sus pasajes reservados.<sup>10</sup>

La Resolución N° 1532/1998 no le reconoce a las compañías aéreas el derecho de sobrevender los vuelos, sino que simplemente tarifa un perjuicio que sistemáticamente produce la línea aérea con la sola justificación de un beneficio comercial.

En el fallo citado se entendió que la posibilidad que otorga la reglamentación a las empresas aéreas de ubicar al pasajero en otra aeronave o endosar el billete a otra empresa en el caso de que no esté en condiciones de suministrar el espacio previamente confirmado debe entenderse condicionada a un hecho involuntario que le impida el cumplimiento exacto de las obligaciones contractuales asumidas y no como comprensiva también de una inejecución voluntaria resuelta en función de conveniencias particulares de la empresa.

### **Pretensiones colectivas de cese y resarcitoria**

En cuanto a la pretensión colectiva de cese, consignar la leyenda “Usted está en lista de espera” en los pasajes aéreos a partir de

---

10. CNACCF, Sala III, causa N° 9.560/04, “Maluendez, Guillermo Francisco y otro c/ Mexicana de Aviación s/ daños y perjuicios”, del 28 de junio de 2007; en el mismo sentido, causa N° 15.383/04, “Thomson Diego Pedro c/ Iberia Líneas Aéreas de España SA s/ daños y perjuicios, del 04 de diciembre de 2007; Sala I, causa N° 6488/92, “Salsamendi, Luis María y otro c/ VIASA s/ varios transporte de personas”, del 7 de marzo de 1996.

que todas las plazas de la aeronave se hayan vendido resulta una alternativa idónea para informar de modo oportuno a los consumidores que contraten el transporte aéreo de las condiciones bajo las cuales adquieren los pasajes, y del riesgo que existe de no poder embarcar en caso de que otros pasajeros, con lugares confirmados, no cancelen sus reservas.

Si bien es cierto que las empresas de aviación suelen alegar que dicha obligación resultaría de imposible o muy difícil cumplimiento por cuestiones técnicas de los sistemas de reservas, no existe ningún elemento de convicción que permita concluir de ese modo, y no advierto tampoco un costo económico elevado que impida avisar con claridad las condiciones del servicio. Pienso así que la medida dispuesta por la sentencia de primera instancia constituye un instrumento posible y razonable para asegurar el derecho a la información de los integrantes del colectivo afectado, tutelado por la Constitución nacional y la Ley de Defensa del Consumidor, de acuerdo con la pretensión postulada en la demanda del caso comentado.

En cuanto a la pretensión resarcitoria, considero que debe ser procedente la indemnización del daño material y moral sufrido por los afectados. Sobre este punto, frente a un supuesto en que una empresa aérea había admitido abiertamente el *overbooking* como una práctica natural y frecuente legitimada por la Dirección Nacional de Transporte Aéreo a través de la Resolución N° 10/86, que seguiría la práctica recomendada por IATA 1799, la Cámara destacó lo equivocado de esa posición, pues las normas citadas no habilitan a planificar el incumplimiento contractual asegurando a la empresa de transporte aéreo una dispensa de las consecuencias. Entendió así que adoptan un régimen mínimo de protección al pasajero no

embarcado por razones de sobreventa, sin comportar una renuncia por parte del pasajero al ejercicio de sus derechos conforme al ordenamiento jurídico.<sup>11</sup>

De este modo, no es posible invocar norma alguna para limitar judicialmente la responsabilidad empresaria por los daños ocasionados, que debe atender a una reparación integral que abarque todas las consecuencias inmediatas y mediatas que el hecho le haya provocado al pasajero al no poder embarcar.<sup>12</sup> Ello se ve reforzado por el artículo 147 del Código Aeronáutico, que, frente a supuestos de daños derivados de conductas dolosas, descarta la aplicación de límites a la responsabilidad del transportista.

### **Daño punitivo**

En este punto, en el caso analizado, dada la fecha de presentación de la demanda, corresponde la aplicación del Convenio de Varsovia, toda vez que el Convenio de Montreal entró en vigencia en nuestro país el 14 de febrero de 2010. Destaco este aspecto temporal porque resulta dirimente para la determinación de la procedencia o improcedencia del daño punitivo.

El juez de grado consideró que no existían obstáculos normativos para la aplicación del artículo 52 bis de la Ley N° 24.240 en relación

---

11. CNACCF, Sala I, causa N° 1611/1997, "Botindari, José y otro c/ Malaysia Airlines s/ incumplimiento de contrato", del 31 de octubre de 2002.

12. CNACCF, Sala II, causa N° 9.560/04, "Maluendez, Guillermo Francisco y otro c/ Mexicana de Aviación s/ daños y perjuicios", del 28 de junio de 2007.

con el colectivo mencionado. Al respecto, cabe recordar que el daño punitivo fue incorporado a la Ley N° 24.240 mediante el artículo 25 de la Ley N° 26.361, quedando incorporado en el artículo 52 bis.

Ello es así, puesto que el incumplimiento doloso del contrato de transporte que celebra con los consumidores, de manera reiterada, reviste gravedad suficiente para justificar la fijación de una suma en concepto de daño punitivo a favor de quienes hayan resultado perjudicados en concreto, en atención a que se trata de una conducta objetivamente descalificable con una entidad tal que implica una actitud de manifiesta indiferencia hacia los derechos o intereses de terceros, realizada de forma sistemática y prolongada en el tiempo.

Ahora bien, más allá del caso comentado, con la vigencia en nuestro país del Convenio de Montreal la situación ha variado con fundamento en el artículo 29, que dispone que en el transporte de pasajeros, de equipaje y de carga toda acción de indemnización de daños solamente podrá iniciarse con sujeción a condiciones y a límites de responsabilidad como los previstos en el presente convenio, sin que ello afecte la cuestión de qué personas pueden iniciar las acciones y cuáles son sus respectivos derechos. Y agrega que “en ninguna de dichas acciones se otorgará una indemnización punitiva, ejemplar o de cualquier naturaleza que no sea compensatoria”.

Desde este enfoque, el daño punitivo ya no resulta procedente en los términos planteados. Así lo resolvió la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal que –en un caso de alcance individual– consideró inaplicable el artículo 52 de la Ley de Defensa

del Consumidor, motivo por el cual desestimó la procedencia del daño punitivo.<sup>13</sup>

## Notas de la teoría de la regulación económica

Hasta aquí he desarrollado el enfoque de los derechos de usuarios y consumidores. Desde otro ángulo, ensayaré el abordaje de la práctica del *overbooking* desde la teoría de la regulación económica. Bajo esta premisa, esbozaré sintéticamente el marco de la regulación con el objetivo de lograr una propuesta superadora que compatibilice los derechos de usuarios y consumidores con una prestación eficiente del servicio.

Enseña Massimino (2015) que, si bien los conceptos “poder de policía” y “regulación” no son técnicamente sinónimos, ambos refieren a la actividad estatal que tiene por objeto limitar o establecer el modo en que deben ser ejercidos los derechos que el ordenamiento positivo reconoce a los particulares. Por su parte, Aguilar Valdez (2003) precisa que la regulación económica puede ser entendida como

una actividad pública de intervención directa que establece restricciones a las decisiones en materia de ingreso y salida del mercado, precios, cantidades y calidad de bienes y servicios; ordena las relaciones de las empresas entre sí y, en definitiva, conforma, total o parcialmente, el contenido de la actividad objeto de intervención. (p. 82)

---

13. CNACCF, Sala I, “Córdoba, Hilda Marina Raquel y otro c/ Iberia Líneas Aéreas de España S.A. s/ Incumplimiento de Contrato”, causa N° 7999/10, del 3 de octubre de 2017.

Siguiendo a Bustamante (1993), es dable distinguir las reglamentaciones de las regulaciones. Según el autor, las primeras “no tienen por objeto cercenar los derechos constitucionales sino que están a su servicio: al armonizar la forma en que son ejercidos, los amplían o protegen” (p. 45). Y aclara que el límite conceptual entre la clásica reglamentación al ejercicio de derechos y la regulación de actividades está dado por el objeto de la norma. Así, entiende que la reglamentación carece de contenido económico específico, ya que es neutral en cuanto a los intereses comprometidos, mientras que la regulación pretende explícitamente alterar los resultados del libre funcionamiento del mercado.

En definitiva, como apunta Cuadros (2018), la regulación económica de los derechos de propiedad implica la interferencia normativa del Estado en el mercado “a fin de preservar las condiciones de competencia y el control de los monopolios naturales” (p. 167).

En nuestro sistema constitucional, esta mirada resulta compatible con el artículo 42 de la Constitución, que se refiere al dictado de los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional. Dicha potestad regulatoria también se desprende de los artículos 14, 28, 33, 42, 75 incisos 18, 19, 32, entre otros.

En particular en lo atinente al *overbooking*, el derecho regulatorio debe decidir si dicha práctica constituye un riesgo admitido y, en caso afirmativo, gestionarlo. Esas son las dos cuestiones fundamentales que la doctrina moderna exige al derecho regulatorio (Esteve Pardo, 2021).

El objetivo de la regulación debe ser desmotivar la práctica, tolerarla bajo ciertas condiciones, y, en caso de que genere perjuicios, dejar establecida la necesidad de compensar a los pasajeros perjudicados. La normativa regulatoria permite incidir en la actividad económica aerocomercial corrigiendo las fallas propias del sector y así reducir la cantidad de pasajeros que se ven impedidos de embarcar contra su voluntad. Debe propender a un equilibrio que permita brindar un servicio de calidad y eficiente, mediante la disminución del costo de las tarifas por un buen aprovechamiento de los lugares disponibles, pero ello no puede implementarse en desmedro de quienes resultan perjudicados de manera dolosa por las compañías.

Comparto con Dangelo Martínez (2017) que las indemnizaciones más altas cumplen una doble función: la de reparar el daño generado y la de atacar la especulación fundada en las políticas comerciales de las empresas. Ya sea por su contenido sancionatorio o por su faz compensatoria, esta perspectiva regulatoria plantea la necesidad de regular la sobreventa de pasajes como un instrumento tendiente a lograr una mayor eficiencia en la prestación del servicio de forma tal que, al mismo tiempo, se cumplan los derechos de los usuarios.

## Conclusiones

Resulta imperiosa la actualización normativa de la Resolución N° 1532/98 para establecer claramente los derechos y obligaciones de las empresas y los usuarios, procurando reglamentar la práctica de *overbooking* para alcanzar niveles mayores de eficiencia en la prestación del servicio y, al mismo tiempo, desalentarla mediante la protección de los pasajeros en caso de que la denegación de embarque se concrete, dejando a salvo, claro está, la vía jurisdiccional cuando la compensación resulta insuficiente. La resolución mencionada no recepta la actualidad del transporte aéreo ni aprovecha los avances tecnológicos desde el punto de vista de las empresas ni de los usuarios.

Es discutible si desde el punto de vista de la técnica regulatoria sería deseable su reglamentación mediante ley formal –por ejemplo, mediante su incorporación al Código Aeronáutico– o si es conveniente su recepción mediante los instrumentos con que cuenta la Administración. Un posicionamiento intermedio permite pensar que los lineamientos principales bien podrían ser incorporados a la legislación de fondo, dejando librados a la regulación infralegal los detalles que hacen a su efectiva implementación. De cualquier manera, para que el sistema sea armónico debería tenerse en consideración la exclusión del artículo 63 de la Ley de Defensa del Consumidor, referido al Código Aeronáutico, puesto que en ese escenario su inclusión a dicho cuerpo normativo podría excluir la aplicación del sistema de defensa del consumidor, situación que no se considera valiosa de acuerdo con la postura desarrollada.

Para el diseño de la regulación, cabe tener presente que la información imperfecta –considerada por la teoría de la regulación como una de las fallas del mercado– supone que quienes participan en el mercado no cuentan con toda la información disponible para concretar una transacción de manera eficiente (Aguilar Valdez, 2003). Esta falla ha sido invocada para justificar la regulación y, en mi opinión, cobra particular importancia en la práctica estudiada, partiendo de la idea de que el Estado es capaz de corregir la asimetría informativa.

La información estadística actualizada es el mayor insumo para dimensionar la incidencia del *booking curve* en la estructura de costos y rentabilidad de las empresas, la cual es variable dependiendo de la época del año, la ruta, el horario y demás aspectos considerados por las empresas. Es importante destacar que la herramienta regulatoria que establece el deber de información de parte de las empresas del sector permite, por comparación, visualizar los niveles de eficiencia de los distintos prestadores y, en base a ello, proyectar el impacto que una adecuada compensación de los pasajeros podría tener, para disminuir las consecuencias dañosas del *overbooking* y proteger a los usuarios.

El paso previo al dictado de una regulación útil es dimensionar la magnitud del fenómeno, para lo cual es necesario contar con la información privilegiada que se encuentra en manos de las empresas, ya que son quienes deberían conocer mejor el negocio de la aeronavegación. Si bien cada empresa suele asignar a sus técnicas comerciales carácter confidencial, creo que algunas variables pueden ser estandarizadas por el marco regulatorio. De tal suerte, la agencia reguladora debe contar con un sistema de registro estadístico público y de acceso libre, al cual las empresas

del sector deben estar obligadas a brindar la información referida a la cantidad de sobreventas por vuelo, y cuántas se traducen en denegación de embarque, de modo que permita la planificación de acciones concretas en la corrección de las técnicas utilizadas. La transparencia permitiría no solo conocer el impacto práctico de la sobreventa de pasajes, sino que también brindaría a los usuarios la posibilidad de conocer los índices de cumplimiento de cada empresa en la gestión de sus vuelos y de esa forma orientar su decisión al momento de reservar un pasaje.

Por otro lado, la experiencia indica que el sistema de invitación a voluntarios es la herramienta regulatoria más importante para reducir la cantidad de pasajeros que se ven perjudicados por la sobreventa de pasajes (Natiello, 2007), motivo por el cual debe ser tenido en cuenta por una reglamentación que proteja los derechos de los usuarios como estándar mínimo de tutela.

En lo que refiere al *quantum* de la compensación, el criterio europeo fundado en la distancia del vuelo de que se trate se evidencia propicio como pauta objetiva de ponderación, toda vez que priorizar el monto del ticket puede dar lugar a soluciones disvaliosas. En el caso de las empresas *low cost*, los perjuicios que sufren los pasajeros son equiparables sin que el precio del pasaje sea la medida para disminuir las molestias generadas. En esta línea de pensamiento, se considera que la compensación al pasajero denegado basada en una proporción del precio del pasaje no responde al principio de equidad, por cuanto produciría un efecto discriminatorio: por un lado, al transportador le interesaría priorizar el embarque de quienes pagaron tarifas más altas; por el otro, produciría un desequilibrio con las empresas *low cost*, que no tendrían mucho interés en reducir la práctica (Natiello, 2007).

El *overbooking* debe ser una práctica tolerada bajo determinadas condiciones, porque tiende de alguna manera a compensar racionalmente la falta de presentación de los pasajeros a embarcar. En ese orden, la eficiencia económica buscada por los operadores en su propio beneficio debería tener un correlato que repercuta en la reducción del precio de los pasajes y en la mejora de la calidad del servicio. Ello permite pensar que su prohibición lisa y llana implicaría un desaprovechamiento de asientos disponibles, situación no deseada desde el punto de vista económico. Sin embargo, no debe perderse de vista que la Administración tiene el deber de controlar que el servicio se cumpla en los términos convenidos en el contrato de transporte en favor del usuario, que es la parte más débil de la relación, teniendo en cuenta que el operador aéreo obtiene la autorización para brindar el servicio de parte del Estado. Por último, de acuerdo con las opiniones referidas al caso judicial comentado, pienso que, a fin de armonizar la práctica de *overbooking* con los derechos de los pasajeros, resulta imperiosa la necesidad de adecuar los mecanismos de venta de pasajes garantizando el derecho a la información al momento de efectuar las reservas.

## Bibliografía

- AGUILAR VALDEZ, O. (2003). "Competencia y regulación económica. Lineamientos para una introducción jurídica a su estudio". En: *Servicio público, policía y fomento*. Buenos Aires: Ediciones RAP.
- BUSTAMANTE, J. E. (1993). *Desregulación. Entre el derecho y la economía*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- CUADROS, O. Á. (2018). *Administración y mercado*. Buenos Aires: Astrea.
- DANGELO MARTÍNEZ, F. (2017). "Overbooking en el contrato de transporte aéreo". EIDial DC2382.
- DE LEÓN, D. H. (2008). "Overbooking (sobre la responsabilidad de las compañías aéreas por sobreventa de pasajes aéreos)". En: *Revista de las Sociedad y Concursos*, N° 49.
- ESTEVE PARDO, J. (2021). *Principios de Derecho Regulatorio*. Madrid: Marcial Pons.
- FOLCHI, M. O. (2008). "La naturaleza jurídica del 'overbooking' o exceso de reservas". En: *La Ley*, AR/DOC/60/2008.
- GÓMEZ, H. A. (2012). "Derechos del pasajero en el transporte aéreo. El overbooking. Derecho comparado europeo y reciente jurisprudencia. Relación con la normativa Argentina". En: *La Ley*, AR/DOC/2274/2012.
- LOWENROSEN, F. I. (2017). "Conductas de los proveedores que afectan el derecho de los consumidores. Acerca del overbooking o sobreventa de pasajes, afectación a los intereses patrimoniales del usuario y trato indigno, ocurridos en sucesos que tuvieron trascendencia pública". EIDial DC2310.

- MASSIMINO, L. F. (2015).** “La intervención estatal, la regulación económica y el poder de policía: análisis y tendencias”. En: *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, vol. 6, N° 1.
- MORENO FLEMING, S. (2018).** “Overbooking. La Resolución N° 1532/98 del Ministerio de economía y Obras y Servicios Públicos. Enfoque jurisprudencial y doctrinario relativo a la sobreventa de pasajes aéreos”. EIDial DC2686.
- NATIELLO, O. E. (2007).** “Overbooking: aspectos teórico-prácticos de la aplicación de sus normas regulatorias”. En: FOLCHI, M., J. GUERRERO LEBRÓN & A. MADRID PARRA, *Estudios de derecho aeronáutico y espacial*. Madrid: Marcial Pons.
- PEÑA CABRERA, B. (2017).** “Overbooking, normativa aplicable”. EIDial DC246D.
- ROMERO, F. (2008).** “Transporte aéreo de pasajeros. Incumplimiento de horarios. Sobreventa de pasajes. Overbooking. Responsabilidad del transportador aéreo”. En: *Revista de Derecho Comercial y de las obligaciones*, 2008A 228/230.
- VÍTOLO, D. R. (2020).** “¿Simple jaque o jaque mate al overbooking?”. Recuperado de: <https://www.erreius.com/actualidad/10/comercial-empresarial-y-delconsumidor/Nota/793/simple-jaque-o-jaque-mate-al-overbooking>.