



Poder Judicial de la Nación

Yanson, Morena y otra c/ Firenze Viajes SA s/ ordinario

Expediente 14.217/2023

Juzgado Comercial 6 (12)

Buenos Aires, 24 febrero de 2025

I. La demanda

Morena Yanson (Yanson) y **Cynthia Elizabet Marzoratti** (Marzoratti) promovieron demanda ordinaria contra la agencia **Firenze Viajes SA** (Firenze), a fin de obtener una indemnización de los daños y perjuicios que habrían padecido con motivo del proceder de su contraria, en cierta contratación turística detallada en el escrito presentado el 10.8.2023.

Los hechos reseñados allí serán descriptos en apretada síntesis, y sólo en cuanto interese al lector para comprender los términos del conflicto.

Narraron que con motivo de que Yanson cumpliría el 3.4.2020 quince años el día 3.4.2020, Marzoratti (su madre) contrató con la demandada, el 19.7.2018, un paquete turístico denominado “*FunTime Extralarge*”, consistente en un viaje a Disney (Orlando -USA-) más un crucero por las Islas Bahamas.

La salida fue prevista para en el mes de julio de 2020.

Señalaron que lo contratado comprendía los pasajes aéreos (desde Ezeiza a Miami, y de Miami a Ezeiza), el alojamiento en Orlando



(incluidas las comidas y bebidas, entradas a los parques de Disney, traslados, etc.), y la travesía en el crucero mencionado (Caribe).

Agregaron que dentro de las prestaciones estaba el compromiso de tramitar la Visa que exige USA para ingresar en su territorio.

Añadieron que el costo del paquete ascendía a U\$\$ 7.990, del cual inicialmente pagaron la seña de U\$\$ 500, a sabiendas de que no sería reembolsable, porque urgía entregarla para congelar el precio ante probables aumentos futuros.

Dijeron que se llevó a cabo una reunión con la demanda para precisar los detalles del emprendimiento.

Puntualizaron que ulteriormente abonaron el saldo restante de modo íntegro, con enorme esfuerzo, producto de los ahorros acopiados por Yanson merced a la ayuda de sus familiares y lo entregado por sus padres.

Aseveraron que el viaje no pudo realizarse conforme a lo previsto, con motivo del cierre de actividades ordenado por el Gobierno Nacional tras la declaración de pandemia Covid-19, de modo que quedó suspendido.

Relataron que si bien la agencia les informaba que sería reprogramado, no lograba obtener la expedición de la Visa cuya gestión fue prometida, por cuanto la Embajada de USA no tenía habilitado el sistema de turnos.

Expusieron que frente al transcurso del tiempo sin ninguna expectativa de viaje ni otorgamiento de la Visa, a lo que se unía que Yanson estaba por comenzar sus estudios universitarios, decidieron rechazar el ofrecimiento de la demandada en punto a reprogramar el viaje en julio de 2022, pues para la viajera se había perdido el sentido que la llevó a concertarlo dos años antes.

Adujeron que mientras tanto habían efectuado varios requerimientos a la agencia, por vía de correos electrónicos y de conversaciones



telefónicas a través de whatsapp, sin recibir trato digno ni respuestas satisfactorias.

Afirmaron que requirieron a la demanda la devolución de lo pagado, lo cual fue abusivamente rechazado por Firenze, quien invocó una cláusula contractual -jamás informada- según la cual el paquete turístico acordado no permitía cancelación ni reembolso de lo abonado.

Destacaron que tal proceder desconoció que el viaje originariamente convenido no se realizó por consecuencia de la pandemia referida, y no por la voluntad de quien aspiró a efectuarlo.

Destinaron capítulos separados para explicar la sinrazón de la posición de la agencia en punto a su negativa cerril de devolverles lo embolsado, frente a la existencia de una relación de consumo, regulada en la **Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC, arts. 4, 8 bis, 10 bis, 40, 53 y concordantes)**.

Aludieron a que la agencia tiene la obligación de indemnizarlas de modo íntegro por la frustración del contrato, por haberse desatendido las disposiciones aludidas, con arreglo a la reparación plena que merecen a la luz de lo normado en el **Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN, arts. 1092, 1093, 1097, 1100, 1120, 1724, 1725, 1730, 1732, 1733, 1737, 1738, 1746 y concordantes)**, y en la **CN 42**, entre otras normas jurídicas.

Invocaron su calidad de consumidoras hipervulnerables con alusión a la **Resolución 130/2020** de la ex Secretaría de Comercio, que califica de ese modo -entre otros sujetos- al turista.

Enfatizaron en que optaron por rescindir el contrato en los términos de la **LDC 10 bis**, y en que la obligación de Firenze es de resultado, a más de la responsabilidad de tipo objetiva que le cabe según el art. 40 del mismo ordenamiento.

Especificaron la pretensión de este modo:



(a) La devolución de (a.1) la suma que pagaron por el viaje frustrado -a título de daño patrimonial- que montó U\$S 8.330,02, en la misma moneda extranjera percibida por la agencia, o -en subsidio- “...se calcule el tipo de cambio dólar MEP a la cotización del día del efectivo pago...” (ver página 15, segundo párrafo del escrito de demanda). Y de (a.2) la cantidad de \$ 14.394,90 que también les cobraron. Todo con intereses.

(b) La indemnización por el daño moral padecido -en concepto de daño no patrimonial-, que propusieron en la suma de \$ 600.000, como mínimo, más intereses.

(c) La sanción de daño punitivo previsto en la LDC 52 bis, que postularon en la suma de \$ 1.000.000.

Reclamaron, a su vez, que las cantidades pretendidas sean incrementadas además con actualización monetaria, y a todo evento plantearon la inconstitucionalidad del art. 7 de la ley 23.928, del art. 4 de la ley 25.561, del art. 5 del decreto 214/2002, y de toda legislación concordante (ver punto XI del escrito de inicio).

Postularon, en subsidio, el enriquecimiento sin causa de su contraria según el CCyCN 1794.

Fundaron el derecho que apoyaría la pretensión y ofrecieron prueba.

II. La contestación

Firenze Viajes SA respondió el 19.10.2023.

Inicialmente, desconoció genéricamente todos los hechos invocados en la demanda -salvo aquellos que reconociera luego-, y rechazó la autenticidad de la documentación acompañada por las pretensoras, con excepción de las facturas, recibos y comprobantes de pago.

De seguido, reconoció que el 19.7.2018 las demandantes se presentaron en sus oficinas, donde se contrató el servicio llamado



“*FunTime Extralarge*”, previéndose la realización del viaje en el mes de julio de 2020.

Admitió también a que la seña entregada no era reembolsable, y que la travesía no se llevó a cabo con motivo de la pandemia Covid 19.

Dio su propia versión de los hechos.

Expuso que frente a la imposibilidad de cumplirse con el viaje previsto para julio de 2020, se lo reprogramó “... *para el mes de julio de 2021 y luego para marzo de 2022...*” (ver página 6, tercer párrafo del escrito respectivo), lo cual no fue aceptado por Yanson.

Mencionó luego que “... *reprogramó las salidas canceladas durante 2021, para el pasado mes de julio de 2022 y para febrero de 2023...*” (ver página 11, tercer párrafo de la misma presentación).

Precisó después que “... *las salidas han sido programadas para los días 12, 14, 29 y 31 de julio de 2022, o durante el mes de febrero de 2023...*” (ver página 13, tercer párrafo, ídem).

Señaló que según lo previsto en el contrato, la cancelación de los servicios por desistimiento del pasajero lo hace merecedor a la escala de penalidad que describió en la misma página.

Afirmó que su tarea consiste en una mera intermediación entre los proveedores de servicios -sea transporte y/o alojamiento- y los pasajeros, cuya regulación fluye de la **ley 18.829** y su **decreto reglamentario 2182/1972**, y que carece de la responsabilidad atribuida por sus contrarias.

Se explayó largamente sobre la jurisprudencia que abonaría su tesis.

Enfatizó que la suspensión gubernamental de toda actividad fue un hecho imprevisible e inevitable, y que para paliar la crisis que azotó al sector turístico se sancionó la **Ley de Sostentamiento y Reactivación de la Actividad Turística 27.563** (publicada en el BO el 21.9.2020), que “... *resultó una suerte de decisión salomónica frente a las graves*



consecuencias la pandemia en la industria de los viajes, el ocio y el turismo...”.

Apuntó que la norma de la **LDC** 40 debe ser interpretada cuidadosamente cuando -como sucedería en el caso- no hay vicio ni riesgo de la cosa o de la prestación del servicio.

Hizo hincapié en que no existió una frustración del contrato, sino el desistimiento por parte de la pasajera -en dos oportunidades- del viaje que había sido acordado. Y que en esa situación, le corresponde a Yanson afrontar la penalidad establecida contractualmente.

Reconoció que la madre de la pasajera (Marzoratti) le entregó la cantidad de U\$S 8.340.

Remarcó que ofreció a la coactora la posibilidad de viajar con chicas que habían alcanzado mientras tanto su misma edad -entre 17 y 18 años-, y que en todo momento informó el curso de los acontecimientos en época de pandemia, mediante diferentes correos electrónicos recibidos por los destinatarios.

Ejemplificó que otras pasajeras, en la misma situación de Yanson, aceptaron la reprogramación y pudieron cumplir el viaje con las mismas prestaciones convenidas, a pesar de que los costos habían aumentado, lo cual habría sido soportado por propia intermediaria.

Insistió largamente en que su proceder fue siempre adecuado y con arreglo a las normas de la **LDC** (información y trato digno), y en que carece de la responsabilidad que le atribuyeron en la demanda.

Recordaron que ofrecieron al padre de Yanson el reembolso de lo pagado mediante la cantidad de \$ 810.905,94, quien no lo aceptó.

Rechazó la procedencia de la totalidad de los rubros indemnizatorios pretendidos por sus adversarias, tanto en lo conceptual como en la cuantía.

Resistió la pertinencia de aplicar actualización monetaria a las cantidades reclamadas.



A todo evento, se opuso a que la devolución de lo recibido sea en divisa, porque la ley la habilita a entregar moneda local según el CCyCN 765.

Planteó la constitucionalidad del **Fallo Plenario de la Cámara Comercial** del 21.12.2021 en la causa “*Hambo*” en punto al otorgamiento del beneficio de justicia gratuita.

Pidió la aplicación de la limitación de la regulación de los honorarios a tenor de lo establecido en el CCyCN 730.

Ofreció prueba.

III. Contingencias Procesales

La causa se abrió a prueba en la audiencia preliminar (cpr 360) actuada el 14.12.2023 (aclaro que en el acta respectiva se menciona celebrada en el año 2024, mas ello respondió a una errata material que doy por subsanada en este acto).

Las medidas producidas fueron certificadas por la Secretaria.

La Sra. Fiscal Nacional de Primera Instancia se expidió sobre el planteo de inconstitucionalidad del plenario “*Hambo*” articulado por la defensa, inclinándose por su rechazo.

Convocadas las partes en los términos del cpr 482, ambas ejercieron el derecho de presentar alegato.

Cabe resolver la controversia.

IV. El conflicto.

1. No hay discrepancia entre las litigantes respecto del vínculo que las unió.

Dicho más precisamente, convinieron en que la coactora contrató un paquete turístico con la demandada -ésta en calidad de intermediaria entre la solicitante y los proveedores- llamado “*FunTime Extralarge*”, que



comprendía un viaje para el festejo de 15 años, con hospedaje en la Ciudad de Orlando (USA), y luego en un crucero dirigido a las Islas Bahamas (Caribe), incluidas todas las prestaciones narradas en la demanda.

Tampoco hay discordancia con relación al motivo por el cual ese viaje no llegó a celebrarse (pandemia Covid 19), y a que la reprogramación del año 2022 no fue aceptada por la coactora Yanson.

2. La disidencia entre los contendientes estriba, en sustancia, en **(a)** la responsabilidad atribuida a la intermediaria en punto a la devolución del dinero entregado como pago del paquete turístico, además de la moneda del reembolso si se juzgara pertinente; y -en su caso- en **(b)** la procedencia de las indemnizaciones pretendidas a título de daño moral y de daño punitivo.

3. En atención al estado de la causa, cabe dirimir el conflicto, recordando que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino que tan sólo deben pronunciarse acerca de aquéllas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones, y que resulten decisivas para la solución de la controversia (**CSJN, Fallos** 258:304; 262:222; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970; 370:2216, entre muchos otros).

Tampoco están forzados a referir exhaustivamente todas las probanzas aportadas, pues basta que lo hagan respecto de las que se estimen decisivas para la correcta solución del litigio (id. **Fallos** 304:1553).

Este pronunciamiento se ajustará pues a la referida doctrina emanada del Alto Tribunal.

V. El marco normativo

1. En rigor, resulta incuestionable que la **ley** n° 18.829 y su **decreto reglamentario** n° 2.182/72, vigentes a la fecha de los sucesos, conforman la normativa especial con relación a la materia de que se trata, en tanto regulan específicamente el vínculo que existió entre las partes.



2. Además, sin lugar a dudas, el contrato de turismo es también de consumo (CCyCN 1093), existiendo entre las partes -en consecuencia- una relación tutelada en los términos del art. 3° de la ley 24.240 y del art. 1092 del CCyCN.

En efecto, el artículo 1 de la ley n° 24.240, en cuanto interesa referir aquí, establece que toda persona física que adquiere bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, sin intención de obtener una ganancia por su posterior enajenación ni de emplearlos en un proceso de producción o comercialización, es considerado un consumidor o usuario en los términos de esta ley.

En tal orden de ideas, las actoras deben ser consideradas consumidoras, mientras que la empresa demandada resulta proveedora en los términos del artículo 2 de la mencionada norma, por cuanto desarrolla de manera profesional la comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

En ese marco, resultan aplicables los términos que surgen de la LDC, que -entre otras cuestiones- torna exigible el deber de información y de trato digno (LDC 4 y 8 bis; CNCCom, Sala A, 18.08.2022, “*Golluscio Guzzi, Stephanie Milagros y otro c/ Despegar.com.ar SA y otro s/ amparo*”).

Al respecto, viene al caso recordar que -como sucede en el caso- existe relación de consumo cuando una parte, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzca, importe, distribuya o comercialice cosas o preste servicios a consumidores o usuarios (LDC, arts. 2 y 3), por lo que la aplicación de LDC, en tanto normativa específica que protege los derechos de los consumidores y usuarios, no puede soslayarse (conf. CNCCom, Sala F, 18.10.12, “*Molina Cristina Irma y otro c/ BBVA Consolidar Compañía de Seguros SA, s/ ordinario*”).



Añádase a lo expuesto, que la normativa consumeril autoriza a los consumidores a reclamar por los daños que resulten “...de la prestación del servicio...”, de manera objetiva, en los términos de la **LDC 40**, pudiendo demostrar el proveedor, en cada caso concreto, que “...la causa del daño le ha sido ajena...”.

A mayor abundamiento, nótese que el derecho del consumidor resulta plenamente aplicable a este caso atento al carácter de orden público de las disposiciones de la **LDC** y la jerarquía constitucional de la protección al usuario (arts. 42 y 43 de la **CN**) (v. sobre esto: **Garrido Cordobera, Lidia M. R.**, “*La Protección del Consumidor Turista*”, Cita: TR LALEY AR/DOC/2468/2012).

Ello adquiere trascendencia por cuanto los usuarios habitualmente desconocen un número importante de cuestiones propias de la contratación, que si las hubiera conocido bien podían incidir en su decisión al momento de elegir el proveedor.

Cabe agregar que el viajero está más expuesto que otros consumidores a riesgos de incumplimientos, y por tanto debe considerarse su protección desde la óptica de la intervención pública del sector turístico, atendiendo a la relación entre el viajero consumidor y el organizador de viaje o con el intermediario que se lo vende (conf. **Picasso - Vázquez Ferreyra**, “*Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*”, La Ley, Bs As, 2009. t. II, p. 202).

Corresponde, por lo tanto, estar a lo dispuesto por el régimen legal de las agencias de viajes, interpretado -claro está- a la luz de las normas tutelares de los derechos del consumidor (art. 2º del **CCyCN**).

3. Finalmente, destaco que el art. 28 de la ley 27.563 (B.O. del 21/9/2020) regula, de modo específico, los derechos de los consumidores frente a los intermediarios turísticos comprendidos en el artículo 4º del **decreto reglamentario 2.182/1972** de la ley 18.829, con motivo de



reprogramaciones o cancelaciones ocurridas como consecuencia de la pandemia por coronavirus COVID-19, tal como sucede en el caso (sobre esto volveré luego).

VI. El análisis de la cuestión

1. Las actoras incorporaron a la causa facturas y recibos emitidos por Firenze, que dan cuenta de la recepciones de distintas entregas dinerarias en concepto de pago del servicio contratado, que la propia demandada reconoció haber percibido en la suma de U\$S 8.340 (ver cuadro en el punto III.d de la contestación), lo cual cerró el debate sobre la cuantía de lo entregado.

Como adelanté, el negocio de que se trata no mereció ninguna discusión.

2. Por otro lado, y como es de público conocimiento, el 11.3.2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la Pandemia por el brote del virus COVID-19, ante lo cual el Poder Ejecutivo Nacional dispuso medidas extremas, que tuvieron gran impacto en la economía en general, pero en la actividad turística en particular.

A raíz de ello, y para mitigar los efectos económicos que tales decisiones produjeron, el Poder Legislativo sancionó la ley n° 27.563, que en su art. 28 dispone que: “... *En el supuesto en que el consumidor haya contratado servicios a través de sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2.182/1972 de la ley 18.829 que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19 podrán reprogramar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de doce (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el período de validez del voucher sin haber sido utilizado, el*



consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.

No obstante lo anterior, los sujetos comprendidos en el presente artículo, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que éstos solicitaran la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje efectuaran la devolución o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del voucher entregado...”.

3. Sobre tales premisas -es decir, el pago del paquete turístico y la situación de pandemia que imposibilitó realizar el viaje- entiendo inadmisibles los argumentos defensivos, tal como explicaré en los párrafos sucesivos.

4. Por último, adelanto que admitiré la legitimación de ambas actoras para la formulación del reclamo en análisis, en tanto se presume que el dinero cuyo reembolso pretenden provino tanto de los ahorros de Yanson mientras era menor de edad, como de las prestaciones de Marzoratti para completar el precio del viaje de su hija.

VII. La responsabilidad de la demandada

1. Cabe señalar, prioritariamente, que la pretensión de las actoras debe ser encuadrada en el supuesto de resolución del contrato.

De acuerdo al precepto parcialmente transcrito en el párrafo anterior, cuando hay resolución del contrato, la agencia intermediaria debe restituir total o parcialmente lo pagado por el consumidor, teniéndose en cuenta en ambos casos si el o los proveedores del servicio han cobrado o



no; y en caso afirmativo, si efectuaron devoluciones totales o parciales de lo percibido.

En otras palabras, las obligaciones que impone la ley 27.563 a los sujetos mencionados por el artículo 4° del **decreto reglamentario** 2.182/1972 de la ley 18.829, no suponen un reconocimiento económico que ha de reflejar necesariamente una cantidad que permita al consumidor cancelar íntegramente el valor de una nueva reserva -idéntica o similar a la originariamente hecha-, sino que tiene el límite de lo efectivamente pagado (conf. CNCom. Sala D, 15.8.2024, “*Franganillo, José Luis c/ Despegar.com.ar SA s/ ordinario*”; id. 27.8.2024, “*Caminos, Damián Lucas y otro c/ Despegar.com.ar SA s/ ordinario*”).

2. En similar estimativa conceptual, es claro que lo aprobado por la ley 27.563 es perfectamente concordante con el régimen de la recordada ley 18.829.

En efecto, que las agencias de viajes solo estén obligadas a reembolsar al consumidor lo que previamente hubieran recibido del proveedor directo, se explica en función de su propio carácter de intermediarias entre aquél y este último.

En el caso, oportuno es remarcarlo, no hay ningún elemento dentro del expediente que permita inferir que la intermediaria haya efectuado pagos a los proveedores (línea aérea, alojamiento, crucero, etc.), o que aquéllos realizaran devoluciones.

Por sobre las consideraciones precedentes, es claro que las agencias de viajes responden por las consecuencias del contrato en la parte del servicio que toman a su cargo directamente; por el contrario, cuando actúan como intermediarias, solo responden de las faltas de su propia gestión (CNCom., Sala D, 11.6.2020, “*Lavia, Ernesto c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario*”; 27.8.2024, “*Caminos, Damián Lucas y otro c/ Despegar.com.ar SA s/ ordinario*”).



3. Pero el incumplimiento concreto que se atribuye a la agencia se configuró por el hecho de no haber restituido a las actoras la cantidad de dinero que había embolsado desde el año 2020, desde el momento mismo en que conoció que Yanson no estaba de acuerdo con realizar el viaje en la fecha de la reprogramación ofrecida.

Por otra parte, la propia agencia reconoció su obligación de reembolsar el dinero recibido por el paquete turístico contratado para la viajera Yanson cuando propuso entregar a su padre cierta cantidad, de modo que no se comprende el motivo por el cual niega ahora el derecho invocado por las coactoras en ese aspecto.

Veamos ahora si medió -o no- el cumplimiento de la prestación a cargo de la viajera al momento de contratar (2018).

3. El perito contador informó que los pagos efectuados en lo que a Yanson concierne, según lo registrado en la contabilidad de la demandada, fueron los siguientes:

El 19.7.2018, **(a)** la suma de U\$S 500 por “*Servicios en el exterior - Anticipo*” ; **(b)** el 13.12.2019, U\$S 2.000 “*A cuenta viaje FT*”; **(c)** el 29.1.2020, U\$S 5.500 “*A cuenta viaje FT*”; **(d)** el 12.3.2020, U\$S 7.830,02 por “*Servicios/ Transporte/ Ticket*”; y **(e)** el 19.3.2020, U\$S 340, por “*Arancel VISA y Seguro cancelación*” [sobre esto último, vale recordarlo, no medió ningún servicio de obtención de Visa, a lo que se suma que la intermediaria cobraba una suerte de garantía para la eventualidad de una cancelación voluntaria del viaje antes de la fecha convenida del año 2020, lo cual no ocurrió].

Además, encontró abonada **(f)** el 19.7.2018 la cantidad de \$ 14.364.91, en concepto de “*Servicios/ Transporte*”.

El dictamen pericial referido, aparece coincidente -en cuanto a la suma de las daciones en divisa- con lo reconocido expresamente por la defensa en punto a la percepción de U\$S 8.340 a cargo de la viajera.



Además, el experto también encontró facturada la suma en moneda local de \$ 14.364,91, lo cual despeja toda duda respecto de lo entregado en la contratación que se analiza.

Pensemos ahora en el motivo principal por el cual Yanson no aceptó la última alternativa de reprogramación de las fechas posibles.

4. El motivo que impidió a la coactora la realización del viaje programado originariamente para el año 2020, no respondió a su voluntad de cancelación o de reprogramación de lugares o fechas, sino a una circunstancia de fuerza mayor de tal magnitud que excedió toda previsión posible, tal como fue explicada en los párrafos anteriores.

Y no se diga que el rechazo del viaje fijado en julio de 2022 fue caprichoso e injustificado, porque la expectativa de quien está por cumplir quince años promediando el colegio secundario, puede ser razonablemente distinta a la que tenga cuando alcanza dieciocho años, en los albores de una carrera universitaria y en un contexto de vida absolutamente diferente.

Tampoco es relevante que otras viajeras postergadas hayan aceptado la reprogramación del paquete turístico para dos o tres años después, en tanto el consumidor es libre de elegir -entre las alternativas ofrecidas- la que encuentre más satisfactoria a su situación individual, e incluso desechar la que considere inconveniente (arg. **LDC** 3 y 4).

Lo que la defensa invoca para resistir su responsabilidad (que, en rigor, ya había asumido cuando ofreció devolver cierta fracción de lo percibido en moneda local), es lo estipulado en la cláusula 5 de las condiciones generales de la contratación.

Allí fue consignado “... *Cuando el viajero desista voluntariamente del viaje contratado o decida cambiar la fecha de salida, la cancelación supondrá el pago de los gastos de gestión más de los de anulación si los hubiere, y una penalización según la antelación con la que se cancele... Si*



el viajero no se presentase en la salida no tendrá derecho a reembolso alguno, salvo acuerdo de partes... ”.

Sin embargo, esa estipulación no opera en el caso presente.

5. Yanson no desistió ni canceló el viaje previsto para julio de 2020, incluso aguardó pacientemente durante al menos dos años las novedades respecto a su pronta reprogramación.

Si la fecha ofrecida para realizar el nuevo viaje (julio de 2022) en reemplazo del convenido y luego frustrado (contratado para julio de 2020; que no había desistido ni cancelado en la época en que operaba la cláusula convenida por entonces), le resultó inconveniente, mal podría atribuírsele la conducta reprochada en la cláusula referida.

Es claro que se trató de una nueva oferta de viaje, que Yanson estaba en su derecho de aceptar o de no hacerlo. Y como no lo hizo, tiene el derecho a requerir el reembolso de lo que había pagado antes de entonces, como incluso aparece reconocido por la misma agencia al ofertarle (esto lo reitero porque es importante) la entrega de una suma de dinero en moneda local, para concluir el asunto.

En ese contexto, corresponde examinar si en el desarrollo de su función la demandada incurrió -o no- en faltas propias de gestión relacionadas con el servicio que brindan, o con el deber que le impuso la ley 27.563 citada antes de ahora.

6. Los actores acompañaron una serie de correos electrónicos para demostrar que efectuaron innumerables requerimientos y llamados telefónicos orientados a obtener la reprogramación del paquete turístico adquirido oportunamente, y frustrado en su efectivización por efecto de la pandemia Covid 19.

Pueden verse, en ese sentido, los correos enviados por la demandada el 17.12.2021, el 14.1.2022 y 4.3.2024, y los mensajes telefónicos intercambiados a través de Whatsapp.



En sustancia, lo que se comunica en las misivas es que se está aguardando la respuesta de la embajada de USA, en punto a la habilitación del servicio de otorgamiento de visa grupal para poder ingresar en ese país, y también remiten a videos del sitio web Youtube (lo cual es opinable que cumpla con el deber de información a la luz de la LDC 4 y su doctrina).

La demandada, de su lado, adujo que en esos videos se “... *informaba cuando los servicios se comenzaban a reprogramar para cumplir así con las condiciones acordadas...*” (pág. 14 de la contestación).

La imposibilidad de tramitar la Visa grupal aparece incluso corroborada por los correos enviados por la Embajada de USA, donde informaron a la agencia que por entonces no tenían posibilidad de otorgar Visas para “*Grupos de Quinceañeras*” (ver, por ejemplo, el remitido el 16.12.2021).

Esas misivas, y las conversaciones telefónicas entre la coactora Marzoratti y Firenze vía whatsapp, resultaron auténticas según lo dictaminado por el perito informático en la pieza agregada el 13.8.2024.

7. Es harto opinable que en tales correos y mensajes se haya cumplido con la carga impuesta en los arts. 1100, 1107 y conc. del CCyCN; y art. 4 y conc. de la LDC).

Además de esas misivas, Firenze arrimó las declaraciones testimoniales de algunos de sus dependientes, para demostrar que sí lo hizo.

Pueden verse en tal sentido los testimonios de María Lucrecia Frati Soria (4.4.2024), Graciela Susana Bullón (18.4.2024), Luciana Beatriz Martínez (18.4.2024) y Roberto Romanelli (18.4.2024).

Ellos depusieron, en general, en el sentido de que la agencia mantuvo conversaciones con los padres del grupo explicando los motivos (pandemia Covid-19) por los cuales el viaje fijado en el 2020 no se podría realizar, de que todas las reservas se encontraban activas, de que pudieron reprogramarlo para julio de 2022, de que varias compañeras aceptaron esa



fecha y lo realizaron, y de que el padre de Yanson les comentó que su hija Morena no aceptaba viajar en esa fecha.

Todo lo cual viene a corroborar los hechos acontecidos en autos, a cuyo respecto en realidad no había discusión.

Pero por sobre tal opinabilidad, lo que encuentro indisimulable es que Firenze no cumplió -cuanto menos- con la manda impuesta en la ley 27.563, como era su carga.

8. En efecto, tras formular extrajudicialmente un intento de devolución parcial en moneda local de lo que había recibido en divisa, negó aquí su obligación de restituir lo recibido por Yanson, argumentando que no era reembolsable según las condiciones generales de la contratación.

Ese proceder en juicio implicó volverse en contra de un comportamiento anterior, consistente en el ofrecimiento de devolución de una cantidad nimia.

Tal actitud es inadmisibles según la conocida doctrina de los “*actos propios*”, que reprocha la conducta del sujeto -en el caso, Firenze, al ofrecer reembolsar- jurídicamente relevante y plenamente eficaz, que hubo de generar en la otra parte (las actoras) una expectativa seria de comportamiento futuro, pero luego evidenció una posición contradictoria -al negar la procedencia del reembolso- (**López Mesa, Marcelo J** “*Presupuestos y requisitos de aplicación de la doctrina de los actos propios*”).

Por sobre ello, Firenze pretextó aquí la oponibilidad de una cláusula que estipulaba no reembolsar al contratante lo que había entregado a título de pago de un viaje desistido o cancelado.

Esa invocación no reparó que en este caso -como se dijo en varios párrafos de este pronunciamiento- no ocurrió ni lo uno ni lo otro, sino que lo sucedido fue no aceptar una nueva contratación, que es supuesto bien distinto al postulado por la defensa.



9. En resumen, encontrándose acreditada la efectiva contratación de los servicios solicitados en favor de Yanson con intermediación de la agencia Fierenze, quien percibió los pagos de parte de las pretensoras, y que no devolvió el importe de los mismos injustificadamente, corresponderá -como anticipé- resolver el contrato restituyendo a las actoras el importe de lo pagado, además de lo que se considerará el tiempo de analizar los daños padecidos.

A lo expuesto, debe añadirse que atento las circunstancias que rodeaban al caso, y la incertidumbre que se vivió en esa época a raíz de las restricciones impuestas por la pandemia, donde el viaje no hubiera podido realizarse, tanto la agencia como intermediaria como la línea aérea que embolsó el precio de los pasajes, debieron extremar los recaudos para que los accionantes contaran con toda la información solicitada hasta el momento en que decidieron cancelar el viaje con reintegro de lo abonado (no bastando remitir a videos en Youtube), poniendo a disposición de sus clientes todos los medios que se encontraran a su alcance para que los derechos de las consumidores no se vean vulnerados.

Ello es así, debido a la indudable obligación que pesa sobre las agencias de viajes por la adecuada ejecución de las obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban cumplirlas directamente o que recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio (CNCCom., Sala B, 5.7.2016, “*Field, Tamara y otro c/Editando SRL s/Ordinario*”).

10. Súmese a ello que la conducta del proveedor turístico en materia contractual no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un "standard" de responsabilidad agravada, acorde a su carácter profesional, máxime cuando el consumidor descuenta esa calidad depositando su confianza en la Agencia.

Y es precisamente esa confianza, como principio de contenido ético, la que impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las



expectativas; su quiebre contraviene los fundamentos de toda organización jurídica y torna inseguro el tráfico mercantil (conf. **Rezzónico, Juan Carlos**, “*Principios fundamentales de los contratos*”, pág. 376, Ed. Astrea, Bs. As., 1999 y **CNCom**, Sala F, 17.11.2021, “*Lopardo Rosa Blanca María c/ Asatej SRL s/ ordinario*”).

En este marco, se estima claro que hubo de parte de la agencia de viajes accionada una impropia protección de los derechos de su cliente, y un claro incumplimiento de las obligaciones de garantía que le imponía el principio protectorio, de orden público (conf. **CNCom**, Sala A, 28.06.19, “*Favale Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar SA s/ordinario*”).

A ello debe agregarse que el viajero está más expuesto que otros consumidores a riesgos de incumplimientos, por tanto, debe considerarse su protección desde la óptica de la intervención pública del sector turístico, y desde la relación del consumidor con el organizador de viaje o con el intermediario que se lo vende (conf. **Picasso - Vázquez Ferreyra**, “*Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*”, La Ley, Bs As, 2009. t. II, p. 202), como dije antes.

11. Por último, en cuanto al planteo de inconstitucionalidad formulado por Firenze, me permito remitirme a los sólidos fundamentos vertidos por la Sra. Fiscal Nacional de Primera Instancia, y a hacerlos míos, por encontrarlos suficientes para rechazar tal articulación.

VIII. La indemnización pretendida.

Encontrándose acreditados los extremos fácticos que originaron la controversia y la responsabilidad que les cabe a las demandadas, corresponde analizar los rubros indemnizatorios que aquí se reclaman.



1. Reembolso del dinero entregado.

Pues bien, como se dijo, la principal pretensión de los actores, a la luz de lo previsto por el art. 28 de la ley 27.563, debe encuadrarse como concerniente a un caso de resolución contractual (ver LDC 10 bis apartado c).

(a) Consecuentemente, progresará la demanda por el monto desembolsado por los pretensores, que fijo en **U\$S 8.330,02** (a esto me atengo a los límites de lo pretendido en el punto V.I del escrito de demanda, más allá de que el perito contador halló registrado U\$S 8.400, tal como me lo impone el principio de congruencia) y en **\$ 14.364,90**.

(a.1) El monto de la condena en dólares estadounidenses se incrementará con intereses a la tasa que se fija en el 7% anual, la cual constituye la alícuota habitual utilizada en este Fuero para las operaciones en divisa.

Tales réditos correrán a partir del día en que se comunicó la decisión de no aceptar el nuevo viaje ofrecido para julio de 2022, que se fija en el 15.3.2022 en atención a que los testigos de la actora declararon que la reprogramación fue ofrecida en el mes de marzo de ese año, hasta el efectivo pago.

(a.2) La cantidad de la condena en pesos, se engrosará desde la misma fecha (15.3.2022) con los intereses devengados con arreglo a la tasa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a treinta días (conf. **Plenario del Fuero**, 27.10.1994, “*SA La Razón*”), hasta el efectivo pago.

(b) No procede, en mi parecer, adicionar una indemnización por desvalorización monetaria.

Por un lado, la divisa contiene en sí propia una suerte de garantía del valor venal de la moneda.



Por el otro, la moneda argentina (la cual, admito que sufrió en los últimos años una muy significativa disminución en su valor real), será incrementada con la tasa establecida, que contiene *per se* un componente inflacionario.

En efecto, dicha tasa está compuesta, en términos generales, por un porcentaje destinado a compensar la depreciación de la moneda, y por otro que remunera al Banco por el uso del dinero (conf. **CNCom, Sala D**, 23.9.2021, “*Bettinotti M. Julia y otros c/ Santa Julia SCA y otros s/ diligencia preliminar s/ incidente de administración*”)

Pero además -y esto es decisivo- el criterio postulado por las demandantes sobre el punto encuentra óbice en lo establecido en la ley 23.928: 7, que prohíbe las actualizaciones monetarias, mantenido en la ley 25.561: 4 (**CNCom D**, 2.4.2008, “*Arc & Ciel SA c/ Sky Argentina SCA y otro*”; id. **D**, 3.5.2022, “*Hormigón Rápido SA c/ Boston Cía de Seguros SA s/ ordinario*”, entre muchísimos otros).

No soslayo que las demandantes impugnaron la constitucionalidad de dicha normativa y normas concordantes.

Sin embargo, no puedo apartarme al respecto del criterio sustentado desde antaño por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que ratificó la constitucionalidad de las normas que determinan la prohibición de “indexación” de las obligaciones dinerarias (**CSJN**, “*Chiara Díaz*”, Fallos 329:385) id. 20.4.2010, “*Massolo, Alberto José c/ Transportes del Tejar SA*, Fallos 333:446).

Incluso dejó sin efecto cierta decisión en contrario pronunciada por un Tribunal de Alzada, juzgando que una decisión de tamaña gravedad no se justifica cuando -como sucede aquí- se aplicó a las sumas adeudadas el mismo interés a la tasa activa que fijé aquí, cuya lectura recomiendo por la riqueza de sus fundamentos (**CSJN**, 8.11.2016, “*Puente Olivera, Mariano c/ Tizado Patagonia Bienes del Sur SRL s/ despido*”, Fallos 339:1583).



En ese contexto, es fatal rechazar el módulo de indexación pretendido en la demanda.

2. Daño moral:

Este Tribunal estima que en el caso en examen se configuró el daño invocado.

En efecto, de lo actuado en la causa se evidencia que las actoras se encontraron constreñidas a someterse a esta instancia judicial para obtener el reembolso de lo abonado, en razón de que no obtuvieron la obligada respuesta satisfactoria en tiempo oportuno.

Es que la emplazada tuvo el deber legal (en tanto parte contratante) de -cuanto menos- cumplir con el deber impuesto por la ley 27.563 en punto a devolver lo recibido.

Esa circunstancia de virtual abandono hubo de generar, sin duda alguna ni necesidad de requerir demostración concreta, una perturbación anímica profunda que debe ser indemnizada.

A mayor abundamiento, las actoras trajeron el testimonio de Mariana Bonahora, de Verónica Paula Pagorla, y de Carlos Marcelo Sak.

Dichos testigos coincidieron en que la imposibilidad de viajar produjo una verdadera conmoción en el seno de la familia de Yanson que repercutió negativamente en los sentimientos de la viajera (ver actas agregadas el 18.6.2024), quien incluso se encontró privada de sus ahorros personales al igual que sus padres por el proceder de la agencia de viajes.

Recuérdese que, por su naturaleza, el daño moral no requiere la producción de una prueba directa, sino que debe tenérselo por configurado ante la razonable presunción de que el hecho pueda haber conformado un "*sentimiento lastimado*" o un "*dolor sufrido*" (Llambías, "*Tratado de Derecho Civil*", *Obligaciones*, T° 1, Pág. 331, N° 257), padecimientos que en la especie se encuentran implícitos en la situación vivida por las



iniciantes, de modo que la reclamación por esa clase de resarcimiento resultó pertinente.

Ahora bien, la cuantificación del monto en cuestión debe efectuarse de forma rigurosa, no bastando únicamente la prueba del incumplimiento a las obligaciones contraídas -que conduce al resultado favorable a la posición de las actoras- sino que debe ponderarse en función de la conceptualización del daño moral.

Sobre este tema del daño moral, fue opinado que “... *aunque sea de modo pecuniario –a falta de otro mejor-, no es materializar los intereses morales, sino, al contrario, espiritualizar el derecho en cuanto éste no se limita a la protección de los bienes económicos y rodea también de seguridad aquellos otros bienes no económicos, que son inseparables de la persona humana...*” (conf. **Orgaz, Alfredo**, “*El daño resarcible*”, p. 225, ed. Bibliográfica Argentina, Buenos Aires, 1952).

La reparación difícilmente pueda resultar equivalente al daño o reponer las cosas a su estado anterior.

Es claro que el dolor no puede medirse o tasarse, pero ello no obsta a la factibilidad de apreciarlo en su intensidad y grado, en miras a resarcir, en alguna medida, las angustias, miedos e inquietudes provocados por el evento dañoso.

Tal facultad jurisdiccional debe ser interpretada con la máxima amplitud en las relaciones de consumo, dentro de las cuales el legislador trata de preservar los derechos de consumidores o usuarios como sujetos fácilmente vulnerables frente al proveedor (**LCD 3**), mediante normativa de orden público (**LDC 65**).

En tal entendimiento, y en uso de las facultades que me han sido otorgadas por el **cpr.** 165, estimo fijar en este concepto la suma pretendida por las actoras de \$ **600.000** que se aprecia prudente y adecuada a las circunstancias del caso, como mero reconocimiento a esos malestares



emocionales que estos casos acarrearán en el ser humano, y que resultan dignos de ser considerados.

Dicho importe se engrosará con los intereses devengados a partir de la fecha de mora establecida antes de ahora (15.3.2022), con arreglo a la tasa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a treinta días (conf. Plenario del Fuero, 27.10.1994, “*SA La Razón*”), hasta el efectivo pago.

3. Daño punitivo:

Las actoras solicitaron también que se condene a la demandada al pago de una multa en concepto de daño punitivo, conforme lo previsto en la **LDC 52 bis**.

Es importante recordar que el citado artículo contempla que al proveedor que no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, se le podrá aplicar una multa civil a favor de éste, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.

La mención de la norma en análisis, relativa al “*incumplimiento de una obligación legal o contractual*”, es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la punición que contempla dicha preceptiva.

En ese sentido se ha dicho que el daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos, que tiene por finalidad castigar una grave conducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro (conf. **CNCom.**, Sala F, 4.6.2015, “*Formigli Eduardo c/ Auto Zero S.A. s/ ordinario*”).



En el caso, este Tribunal estima que la conducta evidenciada por las codemandadas no es pasible de aplicación de la multa civil pretendida.

En efecto, el proceder antijurídico de Firenze importó un negligente incumplimiento, y ha sido sancionado mediante la imposición de la indemnización a la que se la condena, no configurándose el designio doloso necesario para habilitar la procedencia del daño punitivo pretendido (conf. **CNCom A**, 17.12.2024, “*Kaminski, Beatriz c/ Avatrip.com SRL s/ ordinario*”).

Por lo tanto, no procede otorgar la indemnización en estudio.

IX. Las costas

Por sustentarse en ley procesal el principio según el cual corresponde imponer el pago de las costas a la parte vencida, con prescindencia de la buena o de la mala fe en las motivaciones que la llevaron a sustentar la posición que esgrimió en el juicio (**Kielmanovich, Jorge L.**, “*Código Procesal...*”, T. I, p. 103, Lexis-Nexis Abeledo Perrot, Buenos Aires 2003), este tribunal no encuentra mérito para el apartamiento de lo establecido en tal principio general (**cpr 68**), imperante tras la valoración sincrética de lo acontecido en la litis.

X. La solución

Por todo lo expuestos, normas legales, doctrina y jurisprudencia citadas, **fallo**:

1. Haciendo lugar a la demanda intentada por **Morena Yanson y Cynthia Elizabet Marzoratti**, contra **Firenze Viajes SA**, a quien condeno a pagar a las actoras, dentro del plazo de 5 días, la suma de **U\$S 8330,02 y de \$ 614.364,90**, con los intereses según la tasa y durante el período fijados el parágrafo **VII-1 (a y b)** de este pronunciamiento.

2. Imponiendo las costas del juicio a la vencida (**cpr 68**).



3. En atención a la naturaleza, importancia y extensión de las tareas efectivamente realizadas, las tres etapas cumplidas y el resultado obtenido, se fijan los honorarios de los profesionales intervinientes del siguiente modo:

(a) Para la letrada patrocinante de las actoras, **Dra. María Soledad Mansilla Butler**, en **\$7.079.652** equivalentes a 106 UMA.

Para la letrada apoderada de la demandada, **Dra. Sandra Inés Gerchunoff**, en la suma de **\$1.900.000** equivalente a 28 UMA.

Para su letrada patrocinante **Dra. María Marta Bustos Bruzzone**, en la suma de **\$3.055.756** equivalente a 45 UMA.

Para el perito informático **Ing. Maximiliano Roberto Castelli**, en la suma de **\$1.769.913** equivalente a 26 UMA.

Para el perito contador **Diego Luis Anolles**, en la suma de **\$1.769.913** equivalente a 26 UMA.

(b) Se deja constancia que los honorarios fueron establecidos de conformidad con lo normado por los artículos 1, 3, 15,16, 19, 21, 22, 24, 29, 51 y 52 de la **Ley 27.423**, la **Acordada CSJN 30/2023** y Resolución de la SGA n°3495/2024; el artículo 478 de **cpr**; y la doctrina del **Plenario del Fuero** dictado el 29.12.1994 en "*Banco del Buen Ayre c/ Teixeira Méndez*".

(c) Finalmente, se fijan los honorarios del mediador **Dr. Patricio Hugo Fuch** (quien declaró no haberlos recibido anticipadamente) en **\$1.160.400** equivalentes a 120 UOMS.

(d) Se precisa que el monto de los salarios regulados no incluye la alícuota del IVA, impuesto que debe ser soportado por quien tiene a su cargo el pago de las costas, conforme la doctrina sentada por la **CSJN** en los autos "*Compañía General de Combustibles S.A. s/ recurso de apelación*" del 16-6-93. Esta medida se hará efectiva únicamente en caso



de que el beneficiario del pago revista la calidad de responsable inscripto (**RG -DGI-** 3316/91:3).

(e) Se aclara a los beneficiarios de los honorarios que si eventualmente pretenden cobrar los mismos de su cliente deberán notificar este pronunciamiento a su domicilio real, conforme lo prevé el artículo 56 de la **Ley 27.423**.

4. Notifíquese electrónicamente por Secretaría, y a la Sra. Fiscal Nacional de Primera Instancia por la vía correspondiente.

5. Regístrese, oportunamente glósesse la documentación original y archívese.

Marta G. Cirulli

Juez

