

Datos del Expediente

Carátula: COTO MARIANA LORENA Y OTROS C/ VIAFIN TURISMO - VF S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 26/03/2024

Nº de Receptoría: TD - 3306 - 2022

Nº de Expediente: 2 - 72247 - 2024

Estado: En Letra - Para Consentir

Pasos procesales:

Fecha: 17/07/2026 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 17/07/2026 9:58:26 - SENTENCIA DEFINITIVA

REFERENCIAS

Funcionario Firmante 17/07/2026 09:58:25 - PERALTA REYES Víctor Mario - JUEZ

Funcionario Firmante 17/07/2026 10:57:12 - GARCÍA ETCHEGOYEN Marcos Federico - JUEZ

Funcionario Firmante 17/07/2026 11:48:02 - CAMINO Claudio Marcelo - SECRETARIO DE CÁMARA

Nro. Notificación Electrónica 153872003

Nro. Notificación Electrónica 153872007

Nro. Notificación Electrónica 153872009

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

Fecha de Libramiento: 17/07/2026 11:47:58

Fecha de Notificación 17/07/2026 11:47:58

Notificado por Camino claudio

-- REGISTRACION ELECTRONICA

Año Registro Electrónico 2026

Código de Acceso Registro Electrónico C2BAA3EB

Fecha y Hora Registro 17/07/2026 11:48:20

Número Registro Electrónico 152

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por Camino claudio

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

Causa nº: 2-72247-2025

"COTO MARIANA LORENA Y OTROS C/ VIAFIN TURISMO – VF S.A. S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)"

JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL Nº 3 - AZUL

En la ciudad de Azul, a los diecisiete días del mes de julio del año Dos Mil Veintiséis, celebran Acuerdo los Jueces integrantes de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental, Sala II, **Dr. Marcos Federico García Etchegoyen** y **Dr. Víctor Mario Peralta Reyes**, encontrándose de licencia al momento del sorteo, la **Dra. María Inés Longobardi (arts. 47 y 48 Ley 5827)** -LA 2431/26-, con la presencia del Secretario, para dictar sentencia en los autos caratulados: **“Coto Mariana Lorena y Otros c/ Viafín Turismo - VF S.A. s/ Daños y Perj. Incump. Contractual (Exc. Estado)” (causa nro. 72.247)**. Practicado el sorteo prescripto por los arts. 168 de la Constitución Provincial, 263 y 266 del CPCC, resultó el siguiente orden de votación: **Dr. García Etchegoyen, Dr. Peralta Reyes.**

Estudiados los autos, el Tribunal resolvió plantear y votar las siguientes:

-CUESTIONES-

1era. ¿Proceden los recursos de apelación deducidos los días 11/08/2025 y 15/08/2025 contra la sentencia definitiva dictada en fecha 07/08/2025?

2da. ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

-VOTACION-

ALA PRIMERA CUESTION, el Sr. Juez **Dr. García Etchegoyen**, dijo:

I.- Antecedentes del caso:

a.- Con fecha 22/11/2022, **María Jimena Cabanas, Catalina Daniela Pichardo Cabanas, Mariana Lorena Coto, Juan Manuel Barzola, Alejandra Infesta, Gerónimo Arbert, Valeria Carina Calvo, Ivan Manuel Quiroga, Norma Marisa Chirino y Santiago Damián López**, promovieron demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual contra **“VIAFIN TURISMO - VF S.A.”**, con fundamento en el incumplimiento de contratos de viaje de egresados, solicitando que se la condenara a abonar la suma de **\$ 2.855.000**, con más daño punitivo, desvalorización monetaria, intereses capitalizables y costas.

Refirieron que a mediados del año 2019 suscribieron contratos de viaje estudiantil con la demandada. Señalaron que dicha contratación fue precedida por acciones promocionales reiteradas, realizadas por dependientes de la demandada en distintos establecimientos educativos de la ciudad de Tandil, quienes ofrecieron el viaje y diversas actividades de recaudación de fondos. Indicaron que posteriormente se celebraron reuniones informativas en las que se detallaron las características del servicio, se percibieron pagos iniciales y se entregaron planes de financiación. Denunciaron que no recibieron copia de los contratos ni documentación respaldatoria suficiente, pese a reiterados requerimientos.

Expusieron que abonaron íntegramente el precio convenido y, durante la ejecución contractual, la demandada mantuvo una comunicación deficiente e informal, principalmente a través de intermediarios, grupos de WhatsApp y algunos referentes de cada curso. Aludieron que, a raíz de la pandemia de COVID-19, el viaje fue sucesivamente reprogramado de diciembre de 2021 a enero de 2022 y luego a marzo de 2022, sin información clara, precisa ni fehaciente sobre las causas de tales modificaciones.

Agregaron que frente a la incertidumbre generada por las reiteradas postergaciones y debido a compromisos personales, académicos y familiares que impidieron la realización del viaje en las nuevas fechas, varios de los co-actores solicitaron la baja del servicio y el reintegro de las sumas abonadas mediante los canales indicados por la propia empresa. Afirmaron que las respuestas fueron tardías o insuficientes, que se les comunicó la aplicación de retenciones sobre los importes abonados y que, en algunos casos, ni siquiera se efectivizaron las devoluciones prometidas.

Asimismo, señalaron haber promovido reclamos ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor y una instancia de mediación prejudicial obligatoria, sin obtener solución alguna, destacando que la demandada no compareció a dichas actuaciones ni tampoco contestó una diligencia preliminar destinada a obtener documentación vinculada a la relación contractual que los vinculó.

Con fundamento en tales circunstancias, reclaman el reintegro de las sumas abonadas, su actualización e intereses, así como indemnización por daño moral y la imposición de daños punitivos, atribuyendo a la demandada un incumplimiento contractual y una conducta contraria a los deberes de información y trato digno previstos en la normativa de defensa del consumidor.

b.- Con fecha 27/03/2023, se confirió traslado de la demanda, y vencido el plazo legal sin que conteste el mismo, con fecha 22/05/2023 se la **declaró en rebeldía**.

c.- Posteriormente, con fecha 27/02/2024, se presentó la demandada, manifestó haber tomado conocimiento circunstancial del proceso y solicitó el cese del estado de rebeldía, y solicitó el levantamiento de un embargo trabado en autos.

II.- Sentencia Definitiva.

Con fecha 07/08/2025 se dictó sentencia definitiva. El *a quo* encuadró la relación jurídica como un contrato de consumo, derivado de un contrato de viaje de egresados celebrado entre la parte actora y la demandada. Ponderó especialmente la condición de consumidores hipervulnerables de los estudiantes al momento de la contratación del viaje de egresados.

Destacó que la demandada fue declarada rebelde y tuvo por acreditada la existencia de la relación contractual, el pago íntegro de los viajes, las sucesivas reprogramaciones del servicio y la falta de restitución de las sumas abonadas. Valoró especialmente la documentación acompañada por los actores, las certificaciones notariales y los intercambios de correos electrónicos, concluyendo que la empresa incumplió sus obligaciones contractuales y legales, al

no brindar información adecuada ni devolver los importes reclamados, luego de las solicitudes de baja formuladas por los consumidores.

En cuanto a los daños patrimoniales, rechazó la aplicación de las previsiones de la *Resolución 498/2020 del Ministerio de Turismo y Deportes* por considerar que su finalidad estaba vinculada al contexto excepcional de la pandemia y que su utilización en esta instancia importaría beneficiar injustamente a la demandada. En consecuencia, reconoció en favor de cada grupo familiar integrado por el estudiante y su progenitor la suma de \$ 1.722.500 en concepto de restitución del valor actual del viaje frustrado.

Asimismo, hizo lugar al daño moral, ponderando la frustración del viaje de egresados, las expectativas generadas durante años, la incertidumbre derivada de las reprogramaciones y las gestiones extrajudiciales y judiciales realizadas para obtener la devolución de los importes abonados. Fijó dicho rubro en la suma de \$ 350.000 para los coactores Pichardo, Barzola, Arbert, López y Quiroga, y en la suma de \$ 175.000 para las coactoras Cabanas, Coto, Infesta, Calvo, y Chirino.

Por último, admitió el daño punitivo al considerar acreditada una conducta grave y desaprensiva de la demandada, caracterizada por la falta de información, las reiteradas postergaciones, la ausencia de reintegro de las sumas percibidas y su incomparecencia a las instancias administrativas y judiciales previas. En tal concepto fijó una multa civil equivalente a tres canastas básicas por cada grupo familiar, ascendiendo a la suma única de \$ 3.560.478 para cada uno de ellos.

Finalmente, la sentencia de grado impuso los intereses desde las fechas de solicitud de baja y reintegro efectuadas por los co-actores, estableció la publicación de la parte resolutive del fallo en un diario local y distribuyó las costas a cargo de la demandada vencida.

III. Los Recursos.-

La sentencia fue apelada por los actores (11/08/2025), y por la accionada "VIAFIN TURISMO – VF S.A." (15/08/2025), y los recursos fundados con las expresiones de agravios de fecha 28/10/2025 (la demandada), y 29/10/2025 (la actora). Los agravios fueron contestados por la demandada y la parte actora, ambas en presentaciones realizadas con fecha 17/11/2025.

a.- Expresión de agravios de la parte actora.-

La parte actora se agravia de los montos reconocidos en concepto de daño moral y daño punitivo, por considerarlos exiguos frente a la entidad del incumplimiento verificado en autos.

Sostiene que la demandada frustró el viaje de egresados contratado, incumplió sus obligaciones de información, no restituyó las sumas abonadas pese a las intimaciones cursadas y mantuvo una conducta desaprensiva frente a consumidores adolescentes y sus familias. En tal sentido,

afirma que la indemnización fijada por daño moral (\$350.000 para cada egresado y \$175.000 para cada progenitor) no guarda adecuada proporción con la magnitud del perjuicio sufrido, teniendo en cuenta la frustración de un acontecimiento singular e irrepetible como el viaje de egresados, ni con la depreciación monetaria ocurrida desde la promoción de la demanda.

Asimismo, cuestiona la cuantificación del daño punitivo, fijado en tres canastas básicas totales por cada grupo familiar, por estimarlo insuficiente para cumplir las finalidades sancionatoria y disuasiva previstas en el art. 52 bis de la LDC. Destaca que la demandada desatendió los reclamos extrajudiciales, no compareció a las instancias administrativas y tampoco se presentó en el proceso judicial, evidenciando *-a su criterio-* un grave menosprecio por los derechos de los consumidores afectados.

Solicita se eleven los montos reconocidos por daño moral y daño punitivo en la sentencia apelada, postulando que el primero sea fijado en una suma que refleje adecuadamente la entidad del menoscabo padecido y que el segundo sea incrementado a seis canastas básicas totales por cada grupo familiar, a fin de asegurar su eficacia preventiva y sancionatoria.

b.- Expresión de agravios de la demandada.-

La demandada cuestiona, en primer término, la procedencia y cuantificación de la condena, sosteniendo que el incumplimiento contractual examinado en autos no obedeció a una conducta deliberada de su parte sino a las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia de COVID-19 y las restricciones a la circulación y al turismo impuestas por las autoridades públicas. En tal sentido, afirma que dicho contexto extraordinario no fue adecuadamente ponderado al momento de valorar su conducta y de imponer las sanciones económicas objeto de condena, por lo que solicita su revisión y morigeración.

Asimismo, se agravia por la admisión del rubro daño moral, argumentando que la parte actora no produjo prueba suficiente que permitiera acreditar la existencia concreta del perjuicio extrapatrimonial invocado. Sostiene que la sentencia se apoya en consideraciones generales y conjeturales, sin individualizar elementos probatorios que justifiquen la procedencia del rubro ni la cuantificación efectuada, la que considera arbitraria y excesiva.

Finalmente, cuestiona la procedencia y el monto del daño punitivo. Alega que en el caso no se encuentran configurados los presupuestos que justificarían la aplicación de dicha sanción, en particular la existencia de una conducta dolosa, gravemente culposa o de menosprecio manifiesto hacia los derechos de los consumidores. En subsidio, sostiene que la multa civil fijada resulta desproporcionada en relación con las circunstancias del caso y con el valor económico del contrato, solicitando su reducción.

IV. Dictamen del Fiscal General Departamental.

Con fecha 02/02/2026, el Fiscal emitió su dictamen.

V. Estando cumplidos los trámites procesales de rigor y practicado el sorteo de ley, corresponde el dictado de esta sentencia.

VI.- Comenzaré por examinar el agravio introducido por la demandada, individualizado como **"Primer Agravio"**, mediante el cual cuestiona la procedencia y cuantificación de la condena, sosteniendo que el incumplimiento contractual no obedeció a una conducta deliberada de su parte, sino a las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia de COVID-19 y de las restricciones a la circulación y al turismo impuestas por las autoridades públicas.

El agravio **no puede prosperar**. En efecto, la demandada **fue declarada rebelde** por no haber contestado oportunamente la demanda, incorporándose al proceso recién en una etapa sustancialmente posterior. En tales condiciones, la invocación de la pandemia de COVID-19, como circunstancia eximente o justificante de su incumplimiento, constituye una **defensa de hecho que no fue oportunamente articulada ni sometida al debido contradictorio y actividad probatoria durante la etapa procesal pertinente**, razón por la cual, **no puede ser introducida por primera vez al fundar el recurso de apelación**.

Tal proceder resulta **incompatible con el principio de congruencia** y con los **límites que rigen la competencia revisora de este Tribunal**, desde que **la Alzada no constituye una nueva oportunidad para modificar los términos en que quedó trabada la litis ni para incorporar defensas o cuestiones no propuestas oportunamente en la instancia de origen** (arts. 34 inc. 4, 163 inc. 6, 260, 266 y conchs. del C.P.C.C.).

En ese sentido, esta Sala ha sostenido en distintos precedentes: *"La Alzada no debe receptar capítulos no propuestos al inferior, es decir, agravios que importen la introducción de nuevas pretensiones u oposiciones, o la alteración de algunos de sus elementos (Azpelicueta Juan José y Tessone Alberto, "La Alzada, poderes y deberes", págs. 146/147). La instancia de apelación no admite ni tolera la deducción de nuevas pretensiones u oposiciones y el órgano de apelación no podría apartarse de los términos de la relación procesal, ni aún a petición de parte inserta en la expresión de agravios. Contrariamente, de admitirse la introducción de cuestiones sorpresivamente, se alteraría la igualdad, la bilateralidad y el equilibrio procesal, vulnerándose en consecuencia el principio de congruencia"* (esta Sala, causas n° 37.632, "Fisco de la Pcia. de Bs. As. c/ Franco...", del 17/07/96; n° 40.678, Bco. Coopesur Coop. Ltda...", del 17/08/99; n° 40.732, "Vitale, Julio Alberto...", del 14/09/99; n° 44.974, "Cittadini, Roberto...", del 30/09/02; n° 47.295, "Cerezuela, Elsa...", del 10/08/04; n° 48.279, "Bottino Inversora S.A....", del 19/05/05; n° 52.609, "Tandil Redes...", del 05/11/08; n° 52.559, "Dupont, Roxana Victoria...", del 16/09/08; n° 58.241, "Municipalidad de Tandil c/ Robustelli...", del 27/02/14, entre otras tantas) (arts. 163, inc. 5° y 266 del CPCC).

Con fundamento en lo expuesto, propicio al acuerdo **rechazar** el planteo introducido por la demandada como: **“Primer Agravio”**, y **confirmar** la parcela de la sentencia de grado en dicho aspecto (arts. 34, inc. 4, 163, incs. 5 y 6, 260, 266 y cons. del CPCC; jurisprudencia citada).

VII. Daño moral.-

Seguidamente, corresponde analizar los agravios vinculados con la procedencia y cuantificación del daño moral.

La demandada sostiene que la parte actora no acreditó la existencia de un perjuicio extrapatrimonial concreto, afirmando que la sentencia se apoya en consideraciones generales y conjeturales, sin individualizar elementos probatorios suficientes que justifiquen la admisión del rubro ni el monto reconocido.

Por su parte, la parte actora cuestiona la cuantificación efectuada por considerarla insuficiente frente a la entidad del incumplimiento verificado, destacando la frustración definitiva del viaje de egresados, las reiteradas reprogramaciones sufridas, la incertidumbre generada durante un prolongado período de tiempo y las gestiones extrajudiciales y judiciales que debieron emprender para obtener la restitución de las sumas abonadas.

Analizando los agravios descriptos, cabe señalar, que este Tribunal **flexibilizó sus criterios de admisión y cuantificación** en los procesos que tramitan bajo la protección del régimen consumeril, señalando que: *“...tratándose de una relación de consumo, la asimetría existente entre las partes exige mayor responsabilidad por parte de los proveedores”* (arts. 42 de la CN, 38 de la Const. Prov.; arts. 8 bis in fine de la ley 24.240 -texto según ley 26.361-; 1198 ss. Y cdtes. Del Cod. Civ., art. 1097 del Cod. Civ. Y Com.) (esta Sala, causa nro. 62.251, del 27/03/2018 “Alegre...” y causa nro. 72.882, del 30/10/2025 “Sánchez Dolores...”, causa nro. 73.878, del 17/03/2026, “Sánchez Beatriz Lorena...”, causa nro. 73.614, del 20/03/2026, “González Ricardo Daniel...” y causa nro. 74.138, del 12/06/2026, “Vergéz Estela María...”).

A su vez, el nuevo Código Civil y Comercial (art. 1738 del CCCN), confiere al daño moral un **contenido más amplio** que el que tenía el art. 552 del Cod. Civ., pues se verifica en un descenso del umbral a partir del cual las angustias, molestias, incertidumbres, zozobras, dolor, padecimientos, etc., determinan su nacimiento (cfr. Comentarios al art. 1738, Galdós, Jorge Mario “Código Civil y Comercial de la Nación”, Ricardo Luis Lorenzetti (Dir), Tomo VII, Ed. Rubinzal-Culzoni, 2015, pág. 485). (esta Sala, causa nro. 72.882, del 30/10/2025 “Sánchez Dolores...”; causa nro. 73.878, del 17/03/2026, “Sánchez Beatriz Lorena...”; causa nro. 73.614, del 20/03/2026, “González Ricardo Daniel...”, causa nro. 73.946, del 30/04/2026, “Sendra Héctor Rodolfo y Otros...”, causa nro. 74.254, del 28/05/2026, “López Fernando Nazareno...” y causa nro. 74.138, del 12/06/2026, “Vergéz Estela María...”).

Como añadido, en las relaciones de consumo, debe analizarse el daño al **amparo del principio protectorio** (arts. 42 de la CN, 38 de la Const. Prov.; arts. 3, 8 bis in fine de la ley 24.240 -texto según ley 26.361-; art. 1198 ss. y cdtes. Del Cod. Civ., art. 1738, 1092, 1094, 1097 ss. y cdtes. Del Cod. Civ. y Com.) (esta Sala, causas nros. 62.298, sent. Del 8/2/2018 “Liuzzi...”; 62.251, del 27/03/2018 “Alegre...”; 65.850, del 3/12/2020 “Colombatto”; 68.596, del 7/3/2023 “Blanco...”, 71.538, del 29/8/2024 “Di Carlo...”; 72.882, del 30/10/2025 “Sánchez Dolores...”; causa nro. 73.878, del 17/03/2026, “Sánchez Beatriz Lorena...”; causa nro. 73.614, del 20/03/2026, “González Ricardo Daniel...”, causa nro. 73.946, del 30/04/2026, “Sendra Héctor Rodolfo y Otros...”, causa nro. 74.254, del 28/05/2026, “López Fernando Nazareno...” y causa nro. 74.138, del 12/06/2026, “Vergéz Estela María...”).

Conforme los criterios expuestos y, con fundamento en las circunstancias concretas del caso, debe **confirmarse** la parcela de la sentencia apelada en punto a la configuración de un daño de carácter extrapatrimonial, atendiendo a la frustración de la parte actora al no realizarse el viaje de egresados *-para el cual celebró con la demandada los contratos de viaje o como suele llamárseles también, contratos de turismo-*; y asimismo, a la falta de respuestas de la demandada ante sus diversos reclamos, la falta de entrega de documentación, la falta de información, molestias causadas, etc (art. 1741 del CPCC).

Tampoco puede soslayarse que a pesar de haber cumplido con las cargas derivadas del contrato, la parte actora se vió obligada a realizar reclamos extrajudiciales, primero, y a transitar este proceso judicial, después, con el fin de obtener el reconocimiento de su derecho.

Todo lo expuesto, sin dudas generó angustias, enojos, impotencia, frustración, perturbaciones emocionales y desequilibrio espiritual, padecimientos que fueron producto del incumplimiento de la demandada *-proveedora-* que configuran un daño moral que debe ser resarcido. Tratándose la presente de una cuestión derivada de una **relación de consumo** donde se afectaron el derecho de información y al trato digno de la parte actora, ello conlleva “per se” la presunción de molestias, incomodidades, aflicciones no patrimoniales padecidas (arts. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 8bis, 10bis, 13, 17, 18, 37, 38, 40 y concs. L.D.C.; arts. 1066, 1067, 1078, 1083 y concs. Cód. Civ ; arts. 1741 y concs. CCCN; esta Sala, causa nº 62.827, 5/6/2018, “Barcelonna, María Paula y Otro/a c/ Naldo Lombardi S.A. y Otro/a. Daños y Perj. Incump. Cont.”; causa nro. 65.919, del 12/11/2020, “Acuña Nancy Inés...”) (esta Sala, causa nro. 63.637, del 12/05/2026, “Castro Néstor Adrián...”).

Esta Alzada, en una causa de características similares, nro. 73.786, “Blanco Gutiérrez Francisca y Otro...”, ha sostenido que el daño moral: “(...) *tiende a resarcir las angustias, decepciones, sinsabores, etc., de la frustración del viaje de egresados. En este sentido, señala Pizarro: “...la frustración de un viaje de estudios, por causas imputables a la agencia de viajes, ha dado lugar al resarcimiento del daño moral”* (“Daño moral”, 3ra edición ampliada y actualizada, Tomo II, Ed. Rubinza-Culzoni (2021), pág. 317, C2a. C.Com. de La Plata, Sala II, 11/3/93 “Lucero, Carlos A y otros c/ Quilmes Tur SA, JA 1994-I-232 con nota de Stiglitz, G. Incumplimiento contractual y daño al consumidor; CNCom., sala B, 17-12-99, “Gismondi, A. y otros c/ Ascot Viajes SA”, JA 2001-I-620, RC J 5909/20) (esta Sala, causa nro. 73.786, del 18/02/2026, “Blanco Gutierrez Francisca y Otro...”).

Ahora bien, respecto del quantum fijado por dicho rubro, la demandada, alude a “valores exorbitantes” e “importes desmesurados”, solicitando que se adecúe “el monto a valores lógicos”. Se trata de **apreciaciones genéricas y carentes de sustento en algún parámetro concreto**. Máxime aún, no debe soslayarse que la frustración del viaje de egresados adquiere en el caso una **particular entidad**, en tanto se proyecta en parte, sobre un grupo de **adolescentes** (Pichardo, Barzola, Arbert, Quiroga y López), por lo que pueden ser calificados como **“Consumidor en situación vulnerable y de desventaja”** (cfr. la actual Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, anteriormente denominados **“consumidores hipervulnerables”** en la derogada Resol. 139/2020, art. 2° inc. g, de la Secretaría de Comercio Interior) (en el ámbito provincial, art. 3 inc. g de la ley 13.133 -texto según ley 15.410) (esta Sala, causa nro. 74.255, del 19/05/2026, “Ozafrán Martín José Alberto y Otro/a...”), en cuanto enfrentaron dificultades adicionales para ejercer sus derechos, por su **condición etaria**.

Respecto a dicho extremo, sostiene Noemí L. Nicolau y Carlos A. Hernández, en su obra: “Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación”: *“Especial consideración merecen los “consumidores hipervulnerables”. (...) el concepto de consumidor entraña la idea de una debilidad estructural derivada de su posicionamiento en el mercado. Pero en ocasiones, la realidad muestra también que, esa vulnerabilidad estándar -propia de la categoría- puede verse agravada por la concurrencia de circunstancias coyunturales, transitorias o permanentes, inherentes a la persona o externas a ella, que exigen atención a fin de no generar desprotección”* (Alterini, Frustagli – Hernández, Lorenzetti) (Noemí L. Nicolau y Carlos A. Hernández, “Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación”, Ed. Thomson Reuters, La Ley, Cap. 9.2. “La Relación de Consumo y El Contrato de Consumo”, inc. f), 2° párr., pág. 401).

Y continúa: *“Es así como cobra vigencia la noción de “consumidores hipervulnerables”, ubicándose habitualmente dentro de esa categoría a niños, adolescentes, ancianos, enfermos, personas con discapacidades, (...) frente a situaciones de vulnerabilidad agravada el operador jurídico debe prestar especial atención a aquélla y enfatizar el principio favor consumidor, adecuando el funcionamiento de las herramientas tuitivas a los grados concretos de vulnerabilidad que se constataren en la realidad negocial”* (Noemí L. Nicolau y Carlos A. Hernández, “Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación”, Ed. Thomson Reuters, La Ley, Cap. 9.2. “La Relación de Consumo y El Contrato de Consumo”, inc. f), 2° párr., pág. 401).

En efecto, la **adolescencia** constituye un **factor de especial consideración**, en tanto supone una **menor experiencia negocial**, una **reducida capacidad para advertir las consecuencias jurídicas y económicas de la contratación** y una **mayor dependencia respecto del comportamiento diligente y leal del proveedor**, particularmente cuando se trata de servicios concebidos y comercializados específicamente para dicho grupo etario. Tal circunstancia **impone una tutela reforzada** (arts. 42 CN y 1092, 1094 y 1095 del CCyC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial), lo que permite calificar el perjuicio espiritual sufrido como de **especial intensidad**, en atención a la naturaleza del acontecimiento frustrado -*vinculado al cierre del ciclo educativo*- y a las legítimas expectativas generadas por la contratación.

En consecuencia, la calificación de **consumidores en situación vulnerable y de desventaja** (cfr. la actual Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, anteriormente denominados “consumidores hipervulnerables” en la derogada Resol. 139/2020, art. 2° inc. g, de la Secretaría de Comercio Interior) (en el ámbito provincial, art. 3 inc. g de la ley 13.133 -texto según ley 15.410) (esta Sala, causa nro. 74.255, del 19/05/2026, “Ozafrán Martín José Alberto y Otro/a...”), que caracterizó a los co-actores egresados involucrados no constituye un dato neutro dentro de la relación de consumo examinada, sino una **circunstancia que intensifica la entidad del menoscabo espiritual padecido y que debe ser especialmente ponderada al momento de determinar la cuantía de la reparación prevista por el art. 1741 del CCyC.**

Este Tribunal, en el precedente citado anteriormente: Causa nro. 73.786, “Blanco Gutierrez Francisca y Otro...”, con respecto a su cuantía, ha resuelto: “(...) desde este aspecto **considero que los montos fijados para las estudiantes (\$ 2.000.000 para cada una de ellas) resultan insuficientes para compensar la decepción de no poder realizar el viaje programado, atento a que es una experiencia única e irrepetible. No pueden desconocerse las importantes expectativas que genera en los jóvenes la realización de un viaje de estudios, que pone fin a una etapa de su vida y se comparte con un grupo de compañeros, muchos de los cuales quizás no vuelvan a ver en sus vidas. En este sentido se ha señalado: “La expectativa y el entusiasmo con que los jóvenes en la Argentina esperan la realización del típico viaje de fin de curso, al concluir el ciclo secundario, y la desazón que provoca el verse impedido de acceder a todos los servicios en la forma en que fueron contratados, merecen reparación pecuniaria suficiente que motive una satisfacción que pueda neutralizar en parte tales padecimientos”** (caso “Lucero...” cit.) (esta Sala, causa nro. 73.786, del 18/02/2026, “Blanco Gutierrez Francisca y Otro...”).

Conforme dichas pautas y a la luz de las particularidades que exhibe el caso, apreciadas desde la óptica de los **principios de razonabilidad, proporcionalidad y tutela del consumidor**, ponderando especialmente la **situación de vulnerabilidad y desventaja** que, en el marco de la relación de consumo, ostentaron los co-actores **Pichardo, Barzola, Arbert, Quiroga y López**, se advierte que la indemnización reconocida en la instancia de origen, en concepto de daño moral, **no satisface adecuadamente la reparación integral del menoscabo extrapatrimonial efectivamente padecido** por los egresados y sus progenitores, por lo que corresponde **eleva**r el monto.

Por lo expuesto, propicio al acuerdo **rechazar** el agravio planteado por la demandada en cuanto a la procedencia del daño moral y su cuantificación, y **admitir** el agravio planteado por la parte actora, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en cuanto al monto fijado por dicho concepto, **elevando** el mismo a la suma de \$ **3.000.000** para cada uno de los co-actores (egresados): **Catalina Pichardo, Juan Manuel Barzola, Gerónimo Arbert, Santiago Damián López e Iván Manuel Quiroga**, y a la suma de \$ **1.000.000** para cada una de las co-actoras (progenitoras): **María Jimena Cabanas, Mariana Lorena Coto, Alejandra Infesta, Valeria Carina Calvo, y Norma Marisa Chirino** (art. 1741 del CCyC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; doctrina y jurisprudencia citadas).

VIII.- Daño punitivo.-

Corresponde recordar que esta Alzada ha sostenido de manera reiterada que, conforme lo dispuesto por el art. 52 bis de la LDC, el juez se encuentra facultado para imponer una multa civil al proveedor que incumpla sus obligaciones legales o contractuales, la cual debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, con independencia de las indemnizaciones que pudieran corresponder. Asimismo, se ha precisado que la procedencia del daño punitivo exige la concurrencia de un **elemento objetivo** -consistente en un incumplimiento de entidad suficiente para generar un daño relevante, con proyección social- y un **elemento subjetivo agravado**, configurado por dolo, culpa grave, negligencia temeraria o una conducta que evidencie un notorio desprecio por los derechos del consumidor (esta Sala, causas n° 67.754 “Ragonese...”, 68.427 “Díaz Cisneros...”, 69.116 “Crotolari...”, 68.596 “Blanco...”, 70.326 “Basile...”, 70.395 “Di Luca...”, 70.724 “Lage...”, 71.538 “Di Carlo...”, 72.882 “Sánchez Dolores...”, entre otras; conf. asimismo causas n° 73.878 “Sánchez Beatriz Lorena...” y 73.614 “González Ricardo Daniel...”, causa nro. 73.946, del 30/04/2026, “Sendra Héctor Rodolfo y Otros...”, causa nro. 74.254, del 28/05/2026, “López Fernando Nazareno...”, y causa nro. 74.138, del 12/06/2026, “Vergez Estela María...”).

En el caso, la conducta desplegada por la accionada excede claramente el ámbito de un simple incumplimiento contractual. En efecto, si bien las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19 constituyeron un hecho extraordinario que incidió sobre el normal desenvolvimiento de la actividad turística, lo cierto es que la procedencia de **la multa civil no ha sido fundada en las sucesivas reprogramaciones del viaje consideradas aisladamente, sino en la conducta posterior desplegada por la demandada frente a los co-actores.**

En el caso se encuentra acreditado que la demandada percibió íntegramente el precio de los viajes contratados (cfr. comprobantes de pago acompañados por la parte actora como prueba documental con la demanda), y que emitió los correspondientes certificados de libre de deuda para cada uno de los co-actores (cfr. certificación notarial de fecha 13/10/2022).

Asimismo, de las declaraciones de la testigo **Azul Greco**, surge que la demandada reprogramó reiteradamente las fechas previstas para el viaje, omitió suministrar información clara, adecuada y oportuna respecto de la situación contractual, no entregó documentación suficiente vinculada a la contratación, desatendió los pedidos de baja y reintegro formulados por los consumidores y no restituyó voluntariamente las sumas percibidas.

A ello se agrega que la empresa no compareció a las instancias administrativas promovidas por la parte actora, **ni brindó una respuesta eficaz en sede extrajudicial.** Del mismo modo, **fue declarada rebelde en este proceso y permaneció en dicha situación durante una parte sustancial del proceso**, circunstancia que, puede ser ponderada como un **indicio adicional de la indiferencia demostrada frente a los derechos de los consumidores** (art. 8 bis de la LDC).

Tampoco puede soslayarse, tal como se desarrolló al examinar el daño moral, que parte de los co-actores eran adolescentes al tiempo de los hechos, circunstancia que imponía a la demandada

un **estándar reforzado de diligencia, información y trato digno** (art. 1725 del CCyC; arts. 4 y 8 bis de la LDC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial), derivado de la **especial situación de vulnerabilidad** que caracterizaba a la relación de consumo examinada. Lejos de adecuar su conducta a ese deber agravado de protección, la accionada **persistió en un comportamiento omisivo y desinteresado respecto de los legítimos reclamos formulados por los consumidores**. En consecuencia, **se encuentran reunidos en el caso tanto el presupuesto objetivo como el subjetivo** requeridos para la procedencia del daño punitivo (arts. 8 bis y 52 bis de la LDC).

En cuanto al monto fijado en primera instancia, considero que atento las consideraciones expuestas en los párrafos que anteceden, **no resulta suficiente para cumplir la función disuasoria y sancionatoria** que distingue a esta figura, **considerando la gravedad de la conducta**. La jurisprudencia ha sostenido que **la cuantía debe graduarse según la trascendencia social de la conducta, la multiplicidad de consumidores afectados y la necesidad de enviar un mensaje preventivo a terceros** (C. 120.989, “G.M.F.”, SCBA, 11/08/2020).

Asimismo, esta Alzada ha señalado que la cuantificación de la sanción debe realizarse sobre la base de **distintos parámetros**: **a)** la índole de la conducta, **b)** el beneficio obtenido, **c)** el caudal económico del proveedor, **d)** la repercusión social de su conducta, **e)** la posibilidad de reiteración, **f)** la naturaleza de la relación, **g)** la existencia de otras sanciones penales o administrativas, que en este caso **h)** la existencia de otros damnificados con derecho a reclamación, **i)** la actitud del dañador con posterioridad al hecho que motiva la pena, que en ningún momento intentó resolver el conflicto por las vías alternativas previstas en la ley, obligando a su cliente a transitar el presente juicio (esta Sala, causa nro. 68.427, del 07/07/2022, “Díaz Cisneros...” (esta Sala, causa nro. 73.878, del 17/03/2026, “Sánchez Beatriz Lorena...” (causa nro. 73.614, del 20/03/2026, “González Ricardo Daniel...” (causa nro. 74.254, del 28/05/2026, “López Fernando Nazareno...” (causa nro. 74.138, del 12/06/2026, “Vergéz Estela María...”).

En consecuencia, examinadas las particularidades del caso bajo los **criterios de razonabilidad, proporcionalidad, eficacia preventiva y disuasión que informan el instituto**, como asimismo, la grave conducta en la que incurrió la demandada, corresponde **eleva**r los montos fijados en la instancia de origen en concepto de daño punitivo.

Si bien este Tribunal considera que su cuantificación debe realizarse en **pesos**, al no haber sido cuestionada su determinación en **CBT (Canastas Básicas Totales)**, corresponde respetar dicha modalidad de cuantificación.

Conforme lo expuesto, propicio al acuerdo **rechazar** el planteo de la demandada, y **admitir** el de la parte actora, en punto a la procedencia y cuantificación del daño punitivo, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en dicho aspecto, **elevando** su monto al equivalente a **4 CBT (Canastas Básicas Totales)** correspondientes al **Hogar 3**, publicadas por el INDEC, **por cada grupo familiar**, cuyo valor a la fecha del presente pronunciamiento asciende a la suma de \$

6.443.089,92 (según datos oficiales del INDEC para el mes de junio del 2026) (art. 1725, 1093, 1094, 1095, 1097 y 1098 del CCyC; arts. 4, 8 bis y 52 bis, de la LDC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; jurisprudencia citada).

Las **costas de Alzada** se imponen a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 y 69 del CPCC).

Así lo voto.

A la misma cuestión, el Sr. Juez **Dr. Peralta Reyes**, por los mismos fundamentos, adhiere al voto que antecede, votando en igual sentido.

A LA SEGUNDA CUESTION, el Sr. Juez **Dr. García Etchegoyen**, dijo:

Atento lo que resulta del tratamiento de la cuestión anterior, **se resuelve: 1) rechazar** el planteo introducido por la demandada como: **“Primer Agravio”**, y **confirmar** la parcela de la sentencia de grado en dicho aspecto (arts. 34, inc. 4, 163, incs. 5 y 6, 260, 266 y cons. del CPCC; jurisprudencia citada); **2) rechazar** el agravio planteado por la demandada en cuanto a la procedencia del daño moral y su cuantificación, y **admitir** el agravio planteado por la parte actora, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en cuanto al monto fijado en dicho concepto, **elevando** el mismo a la suma de **\$ 3.000.000 para cada uno de los co-actores (egresados): Catalina Pichardo, Juan Manuel Barzola, Gerónimo Arbert, Santiago Damián López e Iván Manuel Quiroga**, y a la suma de **\$ 1.000.000 para cada una de las co-actoras (progenitoras): María Jimena Cabanas, Mariana Lorena Coto, Alejandra Infesta, Valeria Carina Calvo, y Norma Marisa Chirino** (art. 1741 del CCyC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; doctrina y jurisprudencia citadas); **3) rechazar** los planteos de la demandada, y **admitir** el de la parte actora, en punto a la procedencia y cuantificación del daño punitivo respectivamente, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en dicho aspecto, **elevando** su monto al equivalente a **4 CBT (Canastas Básicas Totales)** correspondientes al Hogar 3, publicadas por el INDEC, **por cada grupo familiar**, cuyo valor a la fecha del presente pronunciamiento asciende a la suma de **\$ 6.443.089,92 (según datos oficiales del INDEC para el mes de junio del 2026)** (art. 1725, 1093, 1094, 1095, 1097 y 1098 del CCyC; arts. 4, 8 bis y 52 bis, de la LDC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; jurisprudencia citada); **4) imponer las costas de Alzada a la demandada** en su calidad de vencida (arts. 68 y 69 del CPCC), y **diferir** la regulación de honorarios de alzada para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la ley 14.967).

Así lo voto.

A la misma cuestión, el Sr. Juez **Dr. Peralta Reyes**, por los mismos fundamentos, adhiere al voto que antecede, votando en igual sentido.

Con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente:

SENTENCIA

Azul, 17 de julio de 2026.

AUTOS Y VISTOS:**CONSIDERANDO:**

Por todo lo expuesto, atento lo acordado al tratar las cuestiones anteriores, demás fundamentos del acuerdo, citas legales, doctrina y jurisprudencia referenciadas, y lo dispuesto por los arts. 266 y 267 y cons. del CPCC **se resuelve: 1) rechazar** el planteo introducido por la demandada como: **“Primer Agravio”**, y **confirmar** la parcela de la sentencia de grado en dicho aspecto (arts. 34, inc. 4, 163, incs. 5 y 6, 260, 266 y cons. del CPCC; jurisprudencia citada); **2) rechazar** el agravio planteado por la demandada en cuanto a la procedencia del daño moral y su cuantificación, y **admitir** el agravio planteado por la parte actora, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en cuanto al monto fijado en dicho concepto, **elevando** el mismo a la suma de **\$ 3.000.000 para cada uno de los co-actores (egresados): Catalina Pichardo, Juan Manuel Barzola, Gerónimo Arbert, Santiago Damián López e Iván Manuel Quiróga**, y a la suma de **\$ 1.000.000 para cada una de las co-actoras (progenitoras): María Jimena Cabanas, Mariana Lorena Coto, Alejandra Infesta, Valeria Carina Calvo, y Norma Marisa Chirino** (art. 1741 del CCyC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; doctrina y jurisprudencia citadas); **3) rechazar** los planteos de la demandada, y **admitir** el de la parte actora, en punto a la procedencia y cuantificación del daño punitivo respectivamente, **modificando** la parcela de la sentencia apelada en dicho aspecto, **elevando** su monto al equivalente a **4 CBT (Canastas Básicas Totales)** correspondientes al Hogar 3, publicadas por el INDEC, **por cada grupo familiar**, cuyo valor a la fecha del presente pronunciamiento asciende a la suma de **\$ 6.443.089,92 (según datos oficiales del INDEC para el mes de junio del 2026)** (art. 1725, 1093, 1094, 1095, 1097 y 1098 del CCyC; arts. 4, 8 bis y 52 bis, de la LDC; Disp. 137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial; jurisprudencia citada); **4) imponer las costas de Alzada** a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 y 69 del CPCC), y **diferir** la regulación de honorarios de alzada para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la ley 14.967).- **REGÍSTRESE. NOTIFÍQUESE** por Secretaría a las partes y devuélvase.

20312278996@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR;

20105910801@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR y MRAMIREZ@MPBA.GOV.AR

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



PERALTA REYES Víctor Mario
JUEZ

GARCÍA ETCHEGOYEN Marcos Federico
JUEZ

CAMINO Claudio Marcelo
SECRETARIO DE CÁMARA

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^