



## **TRABAJO FINAL DE GRADO**

### **NOTA FALLO**

#### **Garantismo y asimetría en la justicia civil**

Grupos vulnerables y en contexto de vulnerabilidad

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial

Yanson Morena y otra c/ Firenze Viajes S.A. s/ ordinario (24/02/2025)

Nombre y apellido: Sofia Echevarria

D.NI.: 41.000.222

Legajo: VABG112693

Carrera: Abogacía

Tutora: María Alejandra Quintanilla

Fecha de entrega: 29 de junio de 2025

## Sumario

I. Introducción. II. Aspectos procesales: Reconstrucción de la premisa fáctica, historia procesal y descripción de la decisión del Tribunal. III. Análisis de la *ratio decidendi* en la sentencia. IV. Descripción del análisis conceptual, antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales. V. Postura del autor. VI. Conclusiones. VII. Revisión bibliográfica.

### I. Introducción

En el desarrollo del Trabajo Final de Grado, se ha optado por analizar un fallo judicial vinculado al tratamiento jurídico de los grupos vulnerables en el ámbito de las relaciones de consumo. En concreto, se abordó un caso en el que las actoras son identificadas como consumidoras híper-vulnerables, en el contexto extraordinario de una pandemia.

La elección de este caso responde al interés por examinar cómo el sistema jurídico reacciona ante situaciones en las que se combina la asimetría estructural propia de las relaciones de consumo con un contexto de vulnerabilidad agravada, en este caso debido a una emergencia sanitaria global. La suma de estos factores potencia el riesgo de afectación de los derechos fundamentales, lo que exige una respuesta judicial especialmente sensible a los principios de trato digno, equidad y protección efectiva.

El fallo seleccionado ofrece un ejemplo ilustrativo de cómo los jueces pueden aplicar una perspectiva de derechos en situaciones que exceden la vulnerabilidad económica o jurídica clásica, incorporando nociones como la híper-vulnerabilidad, reconocida por la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior. En este sentido, se trata de un aporte relevante a la construcción de una jurisprudencia protectora, coherente con los principios que rigen la Ley de Defensa del Consumidor (24.240), la Ley 27.563 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

En detalle, se ha elegido analizar un fallo emitido por el Poder Judicial de la Nación, en el que se abordó la problemática de la frustración contractual anteriormente mencionada. El fallo fue dictado por el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N.º 6, Secretaría 12, en el expediente N.º 14.217/2023, con locación en Buenos Aires y fecha el 24 de febrero de 2025, en la causa “Yanson, Morena y otra c/ Firenze Viajes S.A. s/ ordinario”. La sentencia fue consultada a través del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ).

En cuanto a su relevancia, este fallo acreditó los Derechos del Consumidor como *lex specialis*. Buscando ofrecer protección judicial a los consumidores frente a intermediarios turísticos -puntualmente en contextos extraordinarios de fuerza mayor, como una pandemia- ya que, el número de conflictos contractuales en el rubro turístico va en aumento.

Por último, es menester agregar que, el caso aportó jurisprudencia clara sobre los efectos de la Ley 27.563, todavía en proceso de consolidación interpretativa. En particular, destacando los deberes de información, reembolso y respeto de la voluntad del consumidor. En el caso puntual, se indicó que la agencia intermediaria tiene la carga de probar pagos a proveedores para eximirse del reembolso, conforme al art. 28 de la ley especial. Asimismo, se invalidó una cláusula abusiva de “no reembolso”, aplicando el principio de buena fe contractual y la doctrina de los actos propios.

En cuanto al problema jurídico principal del caso, consistió en determinar si el rechazo de la consumidora frente a la reprogramación de un viaje frustrado por la pandemia debía ser interpretado como un desistimiento voluntario del contrato o, por el contrario, como un supuesto que habilitaba su resolución con derecho al reembolso. Desde una perspectiva introductoria al derecho, el conflicto articuló diversas fuentes normativas -comercial, de consumo y de emergencia sanitaria- y puso en evidencia la necesidad de priorizar la tutela del consumidor como sujeto estructuralmente más débil en la relación contractual.

La argumentación del fallo se apoyó en el principio de buena fe y en la doctrina de los actos propios, al considerar incoherente que la agencia primero ofreciera un reembolso parcial y luego lo negara.

Por otro lado, desde la mirada filosófica, se resguardó la confianza legítima del consumidor, destacando una visión ética del derecho que privilegia la equidad, la dignidad y el trato justo en relaciones contractuales asimétricas.

Siguiendo la línea de investigación de los autores MacCormick (1978); Alchourrón y Bulygin (2012), el caso aquí tratado presentó un problema jurídico compuesto por un problema de relevancia jurídica -por la determinación de la norma aplicable entre varias posibles (comercial, de consumo, de emergencia)-; y una laguna axiológica -por el conflicto entre una cláusula contractual, principios constitucionales y de derecho del

consumidor-. La resolución privilegió la aplicación de normas que amparan al consumidor, priorizándose principios de equidad y protección, en línea con una visión garantista del derecho.

A los fines de avanzar en la materia, a continuación, se desarrolla la reconstrucción de la premisa fáctica, la identificación y reconstrucción de la historia procesal, la enunciación de la decisión del Tribunal y el análisis de la *ratio decidendi* en la sentencia.

## **II. Aspectos procesales: Reconstrucción de la premisa fáctica, historia procesal y descripción de la decisión del Tribunal**

### *A. Reconstrucción de la premisa fáctica*

Los hechos ocurren en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y tienen como protagonistas a Morena Yanson y a su madre, Cynthia Elizabet Marzoratti, quienes -en julio de 2018- contrataron con la agencia Firenze Viajes S.A. un paquete turístico denominado “FunTime Extralarge” con destino a Disney (Orlando, Estados Unidos) y un crucero por las Islas Bahamas, previsto para julio de 2020, con motivo de los quince años de la menor (Morena Yanson).

Este paquete incluía pasajes aéreos, hospedaje, traslados, entradas a parques, comidas y la tramitación de la visa estadounidense. El costo total fue abonado en su totalidad, a través de un importante esfuerzo económico familiar.

Cabe destacar que, de acuerdo a los usos y costumbres argentinas el aniversario de quince años -particularmente de las niñas- es un hito importante y memorable que invita a la celebración. Una alternativa culturalmente reconocida para dicha festividad es el viaje a Disney, contratado por los padres para que las adolescentes viajen al extranjero con un grupo de pares, bajo el cuidado de un equipo profesional designado por la agencia. El viaje es pensado y diseñado con fines de recreación acorde con la edad del público.

No obstante, la irrupción de la pandemia por COVID-19 impidió la realización del viaje en el plazo previsto. En consecuencia al evento de fuerza mayor, la embajada de Estados Unidos dejó de otorgar visas, siendo imposible para la agencia cumplir con la prestación pactada.

Ante la falta de certeza en relación a la reprogramación del viaje y habiendo perdido su sentido fundacional, la pasajera (Morena Yanson) rechazó las fechas alternativas propuestas para el año 2022. Frente a ello, las actoras solicitaron el reembolso del dinero,

pero la agencia se negó, invocando una cláusula contractual de “no reembolso” que no había sido informada con anterioridad. Sintiéndose vulneradas como consumidoras, iniciaron una demanda ordinaria reclamando el reintegro de los montos abonados, daño moral y daño punitivo.

#### *B. Identificación y reconstrucción de la historia procesal*

La causa fue iniciada por Morena Yanson y Cynthia Marzoratti contra Firenze Viajes S.A. ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N.º 6, Secretaría 12, bajo el expediente N.º 14.217/2023. La audiencia preliminar se celebró el 14 de diciembre de 2023, tras la cual la causa se abrió a prueba. Durante el proceso se incorporaron pruebas documentales, pericias contables e informáticas, testimonios y dictamen fiscal. Concluida la etapa probatoria, ambas partes presentaron alegatos conforme al art. 482 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La sentencia fue dictada el 24 de febrero de 2025 por la jueza Marta G. Cirulli. No consta en el expediente que la parte demandada haya apelado el fallo, por lo cual adquirió firmeza.

#### *C. Descripción de la decisión del Tribunal*

El tribunal hizo lugar a la demanda y consideró que la relación entre las partes era una relación de consumo tutelada por la Ley 24.240, el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley 27.563. Calificó a las actoras como consumidoras híper-vulnerables y concluyó que la negativa de la agencia a reintegrar el dinero fue injustificada, violatoria del principio de buena fe y de la doctrina de los actos propios.

En consecuencia, condenó a Firenze Viajes S.A. a restituir a las actoras la suma de USD 8.330,02 y \$14.364,90, con intereses, y a pagar \$600.000 en concepto de daño moral. Rechazó el pedido de daño punitivo por no configurarse dolo en la conducta del proveedor. Las costas fueron impuestas a la demandada.

### **III. Análisis de la *ratio decidendi* en la sentencia**

El argumento central que sostuvo la jueza de primera instancia en el caso Yanson c/ Firenze Viajes S.A. fue la existencia de una relación de consumo regulada por la Ley 24.240, el Código Civil y Comercial de la Nación y normas dictadas en el marco de la emergencia sanitaria (Ley 27.563). La magistrada entendió que la frustración del viaje

contratado no respondió a una voluntad desistente de la parte actora, sino a un hecho de fuerza mayor (la pandemia) que tornó imposible el cumplimiento del contrato. Por lo tanto, el rechazo a la reprogramación no podía ser interpretado como cancelación voluntaria ni habilitar una negativa al reembolso.

En suma, las actoras manifestaron que la esencia del viaje se había perdido ya que el anhelo de realizarlo estaba vinculado a la celebración de los quince años de la menor, etapa ya superada dos años más tarde, cuando se hallaba iniciando sus estudios universitarios. Explícitamente el fallo señala:

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. (Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N.º 6, 24 de febrero de 2025)

Por tanto, el tribunal concluyó que la agencia incumplió con su deber de información y no ofreció alternativas razonables al consumidor.

En cuanto al razonamiento, se apoyó en diversos principios del derecho del consumidor, destacando el trato digno (arts. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor y 1097/1098 del Código Civil y Comercial de la Nación), el deber de información adecuada (art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor), la buena fe contractual y la doctrina de los actos propios. Esta última fue clave: el tribunal sostuvo que no era admisible que la agencia primero ofreciera un reembolso parcial y luego negara toda devolución, incurriendo en una conducta contradictoria que generó una legítima expectativa en las actoras.

Se consideró, además, que la agencia no cumplió con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 27.563, el cual obliga al intermediario turístico a reembolsar al consumidor los pagos efectuados, salvo prueba de que los proveedores finales no hayan devuelto los montos percibidos. En el caso, Firenze no acreditó haber realizado pagos a dichos proveedores, ni haber gestionado su devolución. En consecuencia, se configuró un incumplimiento por omisión de diligencia, que habilitó la resolución contractual y el reembolso.

Si bien no constituyen el núcleo directo de la decisión, el tribunal incluyó consideraciones que pueden ser clasificadas como *obiter dicta*, orientadas a reforzar su línea argumental.

En cuanto al daño moral, el tribunal concluyó que fue acreditado. Se valoró la situación de hiper-vulnerabilidad de las actoras (en particular, la condición de adolescente de la viajera), el esfuerzo económico realizado por la familia y la perturbación emocional generada por la falta de respuesta adecuada de la agencia. El fallo citó doctrina civil que –siguiendo a Orgaz (1952)- define el daño moral como “*el padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo*”, y reconoció el derecho a su reparación.

Respecto del daño punitivo, la jueza rechazó su procedencia por considerar que la conducta de la agencia, aunque negligente, no configuró un obrar doloso deliberado que habilite la aplicación de una sanción civil. En este punto, diferenció claramente entre el resarcimiento de los daños y la penalización ejemplar, la cual exige un plus subjetivo de reprochabilidad.

Por último, en relación a la carga probatoria, el fallo valoró que la demandada no aportó pruebas suficientes para desvirtuar la versión de las actoras ni justificar su negativa al reembolso. Esto, en el marco del principio de colaboración probatoria del art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, inclinó la balanza a favor de la parte consumidora.

La decisión fue dictada por la jueza Marta G. Cirulli, en sentencia de primera instancia, sin disidencias ni pluralidad de votos, y quedó firme por no haber sido apelada.

En este punto -abordado el análisis normativo concreto- es menester avanzar en relación a los dos planos problemáticos que estructuran el conflicto jurídico del fallo de acuerdo a MacCormick (1978); Alchourrón y Bulygin (2012):

En primer lugar, un problema de relevancia normativa, al determinar que, si bien formalmente se trataba de un contrato turístico, la relación debía encuadrarse como una relación de consumo, desplazando normas de derecho comercial en favor de la Ley 24.240, complementada por la Ley 27.563 como legislación de emergencia. Esta selección normativa obedeció a la naturaleza asimétrica de la relación, al reconocimiento de la hiper-vulnerabilidad de las actoras y al interés superior de la adolescente consumidora.

En segundo lugar, se presenta un problema axiológico, al confrontarse una cláusula contractual de “no reembolso” con principios constitucionales y del derecho del consumidor, como el trato digno, la buena fe y la protección de la confianza legítima. El tribunal resolvió este conflicto en favor de los principios, invalidando la cláusula por abusiva e incoherente, y priorizando el paradigma garantista que informa el derecho del consumo.

De este modo, la *ratio decidendi* integra un razonamiento que no sólo aplica normas, sino que las interpreta conforme a valores y principios superiores del ordenamiento jurídico.

Este razonamiento judicial no se desarrolla en el vacío, sino que encuentra firme sustento en la doctrina especializada. El derecho del consumidor constituye una rama del derecho de orden público, cuyo propósito central es equilibrar las asimetrías estructurales entre proveedores y consumidores, particularmente en contextos de especial vulnerabilidad. Como sostiene Lidia Garrido Cordobera (2012), *“la protección del consumidor no puede verse limitada por la literalidad contractual, sino que debe ser interpretada conforme al principio pro consumidor, al trato digno y a la función social del contrato”*.

En esa línea, el fallo se inscribe dentro de una jurisprudencia garantista que reconoce la hiper-vulnerabilidad como categoría jurídica relevante, destacando que los adolescentes, adultos mayores y quienes enfrentan barreras económicas o culturales tienen derecho a una protección reforzada, tal como establece la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior.

Este enfoque encuentra respaldo en la doctrina de Picasso y Vázquez Ferreyra (2012), quienes afirman que: *“la interpretación de los contratos en relaciones de consumo debe efectuarse bajo el prisma del interés superior del consumidor, privilegiando siempre la solución más favorable para éste, en especial cuando se trata de sujetos particularmente vulnerables”* (p. 202).

En definitiva, la jueza no sólo aplicó la normativa vigente, sino que la interpretó a la luz de los principios rectores del derecho del consumidor (trato digno, buena fe, información adecuada y reparación integral), haciendo efectivo el mandato constitucional del artículo 42 de la Constitución Nacional, que consagra el derecho de los consumidores a una protección eficaz.

En síntesis, el fallo contribuye a consolidar una línea jurisprudencial garantista, que promueve una interpretación pro-consumidor en contextos de vulnerabilidad agravada, fijando estándares claros sobre la buena fe, el deber de información y el principio de reparación integral.

Así, este precedente no sólo resuelve el caso concreto de manera justa, sino que proyecta criterios interpretativos valiosos para la protección de consumidores en contextos de emergencia y vulnerabilidad estructural en el ámbito del turismo y los servicios.

#### **IV. Descripción del análisis conceptual, antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales**

El derecho del consumidor ha consolidado un cuerpo normativo y doctrinario que orienta la interpretación judicial de los conflictos surgidos en relaciones de consumo, en especial cuando se presentan factores que incrementan la desigualdad estructural, como la edad, el género o situaciones de emergencia. En este marco, el fallo Yanson c/ Firenze Viajes S.A. no sólo se apoya en normas vigentes, sino que también desarrolla principios interpretativos y doctrinarios que refuerzan su decisión, incluso a través de afirmaciones que, sin formar parte del núcleo obligatorio de la sentencia, cumplen una función explicativa y orientadora. Estas afirmaciones integran lo que la doctrina identifica como *obiter dicta*: razonamientos judiciales que acompañan la *ratio decidendi*, pero que no tienen carácter vinculante, aunque sí relevancia argumentativa.

##### *A. La vulnerabilidad estructural del consumidor como fundamento normativo*

Uno de los ejes centrales de la *ratio decidendi* fue el reconocimiento de la hipervulnerabilidad de las actoras, al tratarse de una usuaria joven frente a un proveedor profesional del sector turístico, en el contexto extraordinario de la pandemia. Esta calificación se apoyó no sólo en la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, sino también en una lectura doctrinaria que amplía el alcance del deber de protección reforzada.

Como explica Heigel Torres (2023), el derecho del consumidor surge como una respuesta legal a la lógica desigual de la “sociedad de consumo”. La autora sostiene que dicha vulnerabilidad no es individual, sino estructural: el consumidor se encuentra sistemáticamente en desventaja frente a proveedores que concentran poder económico,

técnico y simbólico. Esta tesis refuerza el fundamento normativo del fallo, al evidenciar que, frente a esa desigualdad estructural, la protección legal debe asumir un carácter activo y proporcionalmente más exigente. En este marco, la conducta del proveedor debe analizarse con base en una obligación especial de diligencia y trato respetuoso.

Como antecedentes jurisprudenciales en esta línea, puede mencionarse el caso *Gómez, Matilde c/ Ideas Turísticas S.R.L.* (Cámara Nacional en lo Civil, Sala G, Gómez c/ Ideas Turísticas S.R.L., 2018), donde se estableció que las agencias de viajes no pueden imponer cláusulas restrictivas que limiten el derecho al reembolso ante cancelaciones justificadas, y se subrayó la obligación de adoptar una actitud colaborativa frente a situaciones excepcionales. En el mismo sentido, en *Franganillo, José Luis c/ Despegar.com.ar S.A.* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala D, Franganillo c/ Despegar.com.ar S.A., 15 de agosto de 2024), se interpretó el art. 28 de la Ley 27.563 como fundamento suficiente para admitir el reembolso en supuestos de cancelación por pandemia, aún sin reprogramación aceptada por el consumidor, priorizando una mirada equitativa y realista del conflicto.

En este sentido, el fallo no se limita a resolver el conflicto conforme a la Ley 24.240 y la Ley 27.563, sino que —a través de la presentación de antecedentes jurisprudenciales— introduce una lectura ética del derecho, orientada a la equidad y a la protección de expectativas legítimas en contextos de vulnerabilidad.

#### *B. El trato digno y la confianza legítima como principios transversales*

Otro elemento clave de la sentencia fue la afectación al trato digno de las actoras, quienes enfrentaron la frustración del viaje, respuestas evasivas y la negativa posterior a un reembolso previamente ofrecido. Como explica Leiva (2021), el trato digno en relaciones de consumo implica un respeto constante hacia la persona, y su vulneración configura un menoscabo moral que debe ser prevenido o reparado.

Si bien este principio forma parte de la *ratio decidendi*, el fallo lo proyecta hacia una interpretación más amplia: destaca que el proveedor profesional tiene un deber reforzado de respetar la confianza legítima del consumidor. Este enfoque —caracterizado por términos como “estándar profesional agravado”— excede el núcleo normativo obligatorio y se inscribe dentro del campo de los *obiter dicta*, aportando una dimensión valorativa que guía decisiones futuras.

Este criterio fue adoptado, por ejemplo, en *Golluscio Guzzi, Stephanie M. c/ Despegar.com.ar S.A.* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, Golluscio Guzzi c/ Despegar.com.ar S.A., 18 de agosto de 2022), donde se entendió que la confianza del consumidor en el proveedor profesional debe ser protegida como una expectativa legítima, y que su vulneración conlleva la obligación de reparación. A su vez, en *Favale Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar S.A.* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, Favale c/ Despegar.com.ar S.A., 28 de junio de 2019), se reforzó la idea de que el proveedor turístico debe asumir un rol activo de garantía frente al consumidor, dado su mayor conocimiento técnico y posición dominante.

#### *C. La inversión de la carga probatoria: estándar objetivo de colaboración*

La aplicación del artículo 53 de la Ley 24.240 es otro pilar del fallo, ya que impone al proveedor la carga de probar que actuó con diligencia, considerando su posición dominante y su conocimiento técnico. Esta regla, que forma parte de la *ratio decidendi*, fue reforzada con doctrina y jurisprudencia.

Tambussi (2021) sostiene que esta inversión constituye no solo una herramienta procesal a favor del consumidor, sino también un imperativo ético de transparencia y colaboración. Esta visión fue recogida por el tribunal como criterio adicional para consolidar su decisión.

El fallo guarda afinidad con lo resuelto por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán en *Figuroa c/ Derudder Hnos. (Flechabus)* (2024), donde se reafirmó que “quien se encuentra en mejores condiciones de probar debe hacerlo”, y que la omisión en ese deber puede constituir un indicio suficiente de responsabilidad. Asimismo, en *Field, Tamara y otro c/ Editando SRL* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, Field c/ Editando SRL, 5 de julio de 2016), se señaló que las agencias de turismo deben extremar la diligencia y la información clara y accesible, constituyendo una falta grave su omisión frente al consumidor.

#### *D. Daño moral y daño punitivo: diferenciación conceptual y aplicación prudente*

Respecto del daño moral, la sentencia lo reconoce como un perjuicio cierto derivado de la frustración emocional experimentada por las actoras, y se apoya en la doctrina clásica de Orgaz (1952), que lo define como un sufrimiento espiritual susceptible de reparación.

En cuanto al daño punitivo, si bien no fue admitido, la jueza aprovechó para delimitar conceptualmente su naturaleza, requisitos y finalidad. Según Raschetti (2022), esta figura constituye una sanción civil autónoma, de carácter preventivo y disuasorio, aplicable ante conductas gravemente lesivas de los derechos del consumidor.

Estas consideraciones, si bien no integran la *ratio decidendi*, se expresan como *obiter dicta* que enriquecen el contenido dogmático del fallo y proyectan pautas interpretativas útiles para casos similares. En este sentido, pueden vincularse con lo resuelto en *Bellido, Pablo c/ Eventos Plus S.A.* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, *Bellido c/ Eventos Plus S.A.*, 2020), donde se consideró procedente el daño punitivo frente a la conducta reiteradamente obstruccionista de un proveedor en una relación de consumo, y también con *Formigli, Eduardo c/ Auto Zero S.A.* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, *Formigli c/ Auto Zero S.A.*, 4 de junio de 2015), donde se definió al daño punitivo como un instrumento con finalidad ejemplificadora, correctiva y disuasoria, aplicable en casos de grave reproche.

## V. Postura del autor

El derecho del consumidor se presenta hoy como una herramienta fundamental para equilibrar las relaciones jurídicas en contextos marcados por la asimetría estructural entre proveedores y usuarios. En particular, la protección legal no se limita a aspectos económicos o contractuales, sino que se proyecta hacia dimensiones éticas y existenciales, como el trato digno, la confianza legítima y la prevención del daño. En este marco, la Ley 24.240 y la incorporación del artículo 42 a la Constitución Nacional marcan un cambio de paradigma, orientado a la centralidad del sujeto consumidor como titular de derechos fundamentales.

El caso *Yanson c/ Firenze Viajes S.A.* se inscribe en esta evolución. La jueza reconoció no solo la existencia de una relación de consumo, sino también la especial vulnerabilidad de las actoras, al tratarse de una menor de edad y su madre, consumidoras no profesionales, que depositaron su confianza en un proveedor del sector turístico. En este sentido, el criterio adoptado por el tribunal resulta acertado al establecer que la frustración del contrato no fue producto de una cancelación voluntaria, sino consecuencia de un hecho de fuerza mayor que, lejos de justificar la retención de los fondos, exigía por parte del proveedor una conducta de máxima diligencia, acompañada de una solución reparadora.

Asimismo, es acertada la valoración del daño moral, en tanto la situación atravesada por las actoras excedió una mera insatisfacción contractual. Se trató de una afectación emocional profunda, vinculada a un proyecto vital truncado —el viaje de quince años—, que no pudo ser sustituido por una reprogramación tardía. La negativa de la agencia a brindar una respuesta clara y coherente, su resistencia al reembolso y la apelación a cláusulas poco transparentes, configuraron un trato indigno que fue correctamente sancionado en el fallo.

En relación al daño punitivo, si bien el tribunal optó por no aplicarlo, la situación analizada podría haber justificado la aplicación ya que se trataba de una instancia propicia para activar esta figura. La conducta de Firenze Viajes, reiteradamente renuente y contradictoria, pudo haber sido interpretada como una forma de menosprecio a los derechos de las consumidoras. La inclusión de una sanción con finalidad disuasoria habría proyectado un mensaje más claro hacia el mercado, reforzando el estándar de responsabilidad exigible a los proveedores. En línea con la doctrina de Raschetti (2022), el daño punitivo no sólo sanciona, sino que educa al proveedor y protege a futuros consumidores.

Finalmente, resulta destacable que el fallo haya adoptado una lectura integradora del ordenamiento jurídico: articulando la Ley de Defensa del Consumidor con la normativa de emergencia, el Código Civil y Comercial y la doctrina de los actos propios. Esta capacidad de diálogo normativo es esencial en un derecho del consumidor que aspira a ser no sólo protector, sino también transformador.

Por todo lo expuesto, se avala la decisión adoptada en primera instancia, ya que sienta un precedente significativo, no solo por su resultado, sino por la calidad de sus fundamentos, la sensibilidad frente a la vulnerabilidad de las partes actoras y su compromiso con una justicia accesible, digna y orientada al respeto de los derechos fundamentales en el ámbito del consumo.

## **VI. Conclusiones**

El fallo Yanson c/ Firenze Viajes S.A. constituye una respuesta adecuada frente a un conflicto jurídico complejo, en el que se entrecruzan la frustración de un contrato turístico por fuerza mayor, el rechazo del proveedor a efectuar un reembolso y el estatuto especial de protección que rige en las relaciones de consumo. Desde esta perspectiva, el caso permite observar cómo el ordenamiento jurídico vigente —integrado por la Ley 24.240,

la Ley 27.563, el Código Civil y Comercial de la Nación y el artículo 42 de la Constitución Nacional— proporciona herramientas efectivas para restablecer el equilibrio en situaciones de asimetría estructural, particularmente cuando los consumidores se encuentran en condiciones de hiper-vulnerabilidad.

A través de esta lectura armónica, la jueza logró no solo restituir los derechos afectados en el caso concreto, sino también consolidar una línea jurisprudencial sensible a los desafíos que enfrentan los consumidores en contextos excepcionales, como lo fue la emergencia sanitaria global.

En línea con la premisa fáctica y la historia procesal reconstruidas, la sentencia reconoce con claridad que la cancelación del viaje no fue una decisión unilateral de las actoras, sino una consecuencia directa de un hecho de fuerza mayor. Este reconocimiento desactiva la validez de cláusulas abusivas que pretendían limitar el derecho al reembolso. Desde la *ratio decidendi*, el tribunal sostuvo que la agencia incumplió sus deberes legales —información, trato digno y colaboración probatoria— y resolvió en favor del paradigma garantista que orienta el derecho del consumidor.

El análisis doctrinario y jurisprudencial incorporado a lo largo del trabajo refuerza esta postura. La identificación de la hiper-vulnerabilidad como una categoría jurídica relevante, el desarrollo del principio de trato digno, la inversión de la carga probatoria y la distinción entre daño moral y punitivo, constituyen argumentos complementarios (*obiter dicta*) que enriquecen el contenido dogmático de la sentencia. A su vez, la articulación de fuentes normativas y principios éticos demuestra una lectura integradora que excede la mera aplicación literal de la ley.

Si bien el daño punitivo no fue acogido, el fallo deja planteada la discusión sobre su utilidad como herramienta disuasoria frente a conductas empresariales que lesionan sistemáticamente los derechos de los consumidores. Esta omisión, lejos de debilitar la decisión, habilita a que futuras resoluciones avancen con criterios más estrictos en contextos similares.

En suma, el caso Yanson c/ Firenze Viajes S.A. no solo resuelve con justicia una situación individual, sino que proyecta principios interpretativos clave para el fortalecimiento del derecho del consumidor, especialmente en el ámbito del turismo y ante escenarios de vulnerabilidad agravada. En este sentido, se consolida como un

precedente jurisprudencial significativo que promueve la aplicación activa y garantista de las normas protectorias del consumidor.

## VII. Revisión bibliográfica

### Normativa nacional

Código Civil y Comercial de la Nación [Código]. (2015). Buenos Aires: Infoleg.

Constitución de la Nación Argentina [Const.]. (1994, art. 42). Buenos Aires: Infoleg.

Congreso de la Nación Argentina. (15 de octubre de 1993). Ley de Defensa del Consumidor [Ley 24.240]. Boletín Oficial de la República Argentina.

Congreso de la Nación Argentina. (12 de noviembre de 2020). Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional [Ley 27.563]. Boletín Oficial de la República Argentina.

Secretaría de Comercio Interior. (27 de octubre de 2020). Resolución 139/2020. Boletín Oficial de la República Argentina.

### Libros y capítulos de libros

Alchourrón, C., & Bulygin, E. (2012). *Introducción a la metodología de las ciencias jurídicas y sociales*. Buenos Aires: Astrea.

Garrido Cordobera, L. M. R. (2012). *La protección del consumidor turista*. La Ley, TR LALEY AR/DOC/2468/2012.

Leiva, C. F. (2021). Comentarios al artículo 8 bis de la Ley 24.240. En J. C. Rivera (Dir.), *Comentarios al Código Civil y Comercial (T. IV)*. Buenos Aires: La Ley.

MacCormick, N. (1978). *Legal reasoning and legal theory*. Oxford: Clarendon Press.

Orgaz, A. (1952). *El daño resarcible*. Buenos Aires: Bibliográfica Argentina.

Picasso, S., & Vázquez Ferreyra, R. A. (2012). *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada (T. II)*. Buenos Aires: La Ley.

Tambussi, C. E. (2021). *Prueba en relaciones de consumo*. En AA.VV., Derecho del consumidor en la práctica (pp. 148–149). Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.

### **Artículos académicos**

Heigel Torres, M. (2023). *El consumidor como sujeto vulnerable en la sociedad de consumo*. Revista de Derecho del Consumidor y Protección Jurídica, (12), s/p.

Raschetti, F. (2022). *Los daños punitivos en el derecho argentino*. Revista de Derecho Privado y del Consumidor, 8(15), s/p.

### **Jurisprudencia**

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala G. (2018). Gómez, Matilde c/ Ideas Turísticas S.R.L.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A. (28 de junio de 2019). Favale, Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar S.A.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A. (18 de agosto de 2022). Golluscio Guzzi, Stephanie Milagros y otro c/ Despegar.com.ar S.A. y otro s/ amparo.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B. (5 de julio de 2016). Field, Tamara y otro c/ Editando S.R.L.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B. (2020). Bellido, Pablo c/ Eventos Plus S.A.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala D. (15 de agosto de 2024). Franganillo, José Luis c/ Despegar.com.ar S.A. s/ ordinario.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F. (4 de junio de 2015). Formigli, Eduardo c/ Auto Zero S.A. s/ ordinario.

Corte Suprema de Justicia de Tucumán. (23 de marzo de 2024). Figueroa, Augusto Sebastián c/ Derudder Hnos. S.R.L. (Flechabus) s/ daños y perjuicios.

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N.º 6. (24 de febrero de 2025). Yanson, Morena y otra c/ Firenze Viajes S.A. s/ ordinario (Expte. 14.217/2023). Buenos Aires: Poder Judicial de la Nación. Recuperado de <https://www.saij.gob.ar/juzgado-nacional-primera-instancia-comercial-nro-6-nacional-ciudad-autonoma-buenos-aires-yanson-morena-otra-firenze-viajes-sa-ordinario-fa25130004-2025-02-24/123456789-400-0315-2ots-eupmocsollaf>