Expediente: **16/25**
Carátula: **CISNEROS MARIA VIRGINIA E IBAÑEZ ALMARAZ LUIS ISAIAS C/ SI VIAJO - NUEVOS EMPRENDIMIENTOS INTERNACIONALES S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1 - CJC**
Tipo Actuación: **FONDO**
Fecha Depósito: **13/08/2026 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
20223970304 - CISNEROS, MARIA VIRGINIA-ACTOR
90000000000 - IBAÑEZ ALMARAZ, LUIS ISAIAS-ACTOR
90000000000 - SI VIAJO - NUEVOS EMPRENDIMIENTOS INTERNACIONALES, -DEMANDADO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1 - CJC

ACTUACIONES N°: 16/25

H20901837488

JUICIO: CISNEROS MARIA VIRGINIA E IBAÑEZ ALMARAZ LUIS ISAIAS c/ SI VIAJO - NUEVOS EMPRENDIMIENTOS INTERNACIONALES s/ PROCESOS DE CONSUMO.- EXPTE. N°: 16/25.-

Juzg Civil Comercial Común 2° Nom.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

R E G I S T R A D O

N° DE SENTENCIA AÑO
(VER ÚLTIMA PÁG.) 2026

Concepción, 12 de Agosto de 2026.-

Autos y vistos:

Para dictar sentencia en estos autos caratulados "**Cisneros María Virginia e Ibáñez Almaraz Luis Isaías c/ Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales s/ Proceso de Consumo**", de cuyo estudio,

Resulta:

1.- En fecha 08/04/2026 se presentan la Sra. María Virginia Cisneros, argentina, mayor de edad, DNI N° 35.518.934 y el Sr. Luis Isaías Ibáñez Almaraz, argentino, mayor de edad, DNI N° 26.869.974, e inician acción individual de consumo en contra de Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales CUIT N° 3070877608, con domicilio real en calle Marcelo T. de Alvear N°636, piso 3, CABA, Provincia de Buenos Aires.

Solicitan se condene a las accionadas a abonar a su parte la suma de $4.060 (Dólares Estadounidenses cuatro mil sesenta) y la suma de $5.500.000 (pesos cinco millones quinientos mil) con más intereses, gastos y costas en concepto de daños y perjuicios por incumplimiento de obligaciones contractuales asumidas en el contrato de servicio turístico celebrado con las actoras, o

la que en más menos se justiprecie, con más el monto que se determine en concepto de multa civil por daño punitivo, con expresa imposición de costas a la demandada.

Relatan que en fecha 31/10/2024, su parte celebró con la empresa de turismo demandada “Nuevos Emprendimientos Internacionales SRL”, CUIT 30-70877608-0 un contrato de turismo con objeto de pasar sus vacaciones de verano 2025 en Cuba a partir del 02/01/2025.

Continúan diciendo que en la fecha indicada adquirieron un paquete con Hotelería y sistema All Inclusive por ocho noches en Cayo Largo, Cuba mediante contrato electrónico identificado bajo la Reserva CA2622.

Señalan que el producto de referencia estaba destinado a los suscritos y su hijo menor, Hilario Ibáñez Cisneros, quien viajaría en brazos de su madre.

Que los servicios contratados comprendían 8 noches desde el 03/01/2025 con Sistema All Inclusive en el hotel Satarfish Cayo largo, Cuba, habitación Standard con early check in, trasldaados desde el aeropuerto al hotel y viceversa y asistencia al viajero, cuya cobertura comenzaba un día antes (02/01/2025).

Indican que los aéreos se concretarían en la Línea Andes con salida desde Ezeiza el día 02/01/2025 hs.23:00 y regreso el 11/01/2025 a hs. 10:00 comprendiendo equipaje de mano, mochila personal y maleta facturada de bodega.

Señalan que el valor de cada paquete por adulto fue de U$S 1940 y el de su bebé de un año de U$S 180 totalizando la suma de $4.060 que fueron abonados mediante una seña concretada el mismo 31/10/24 mediante depósito en Banco Macro, sucursal Concepción a la cuenta que se les proveyera desde la comercializadora.

Manifiestan que el saldo de USD 2.060 se abonó mediante el mismo canal en fecha 28/11/2024, quedando pagado en su totalidad el producto turístico adquirido.

Expresan que siendo del interior del país, para llegar a Ezeiza en tiempo adquirieron pasajes aéreos en Aerolíneas Argentina un par de días antes toda vez que el día 02/01/2025 a hs.23:00, debían abonar una conexión en Andes Línea Aérea que los llevaría de vacaciones a Cuba.

Que de ese modo, su parte cumplió en cada fecha con el pago de los productos adquiridos remitiendo los comprobantes de los depósitos y recibiendo confirmación a través de la aplicación de Whatsapp de la empresa proveedora, cuyas constancias dicen adjuntar a esta presentación.

Que fue así que el día indicado se presentaron en el Aeropuerto Benjamín Matienzo (Tucumán) para abordar su vuelo hacia la Ciudad de Buenos Aires, habiendo realizado el check-in pertinente.

Continúan diciendo que estando en la sala de pre embarque, la Sra. Cisneros comenzó a sentirse mal, experimentando nauseas intensas que le generaron vómitos en un instante. Que se pensó que era el estado nervioso previo al vuelo por lo que toma un antiemético oral y al abrirse el embarque comenzaron a transitar la manga hacia el avión.

Señalan que el malestar epigástrico vuelve a manifestarse ya en la puerta del avión por lo que el personal de la aerolínea deciden llevarse a la Sra. Cisneros y a su familia a una consulta médica con el prestador del aeropuerto.

Refieren a que la atención determinó que la pasajera no estaba en condiciones físicas para viajar tomando la decisión de “bajarlos” del vuelo con todo su equipaje. Expresan que la situación de la Sra. Cisneros no mejoraba por lo que fue necesario retornar a su domicilio en Concepción donde

continúa con el estado nauseoso y el vómito que había determinado de su vuelo.

Señala que al sentir un poco de alivio y considerando que el día siguiente debían abordar la conexión a Cuba, el 01/01/2025 vuelven a adquirir vuelos para la familia, esta vez en aerolínea FlyBondi.

Aclaran que dicho vuelo tenía salida desde Tucumán a hs.8:25. Que sin embargo tampoco pudo ser abordado ya que en la madrugada, no solo la Sra. Cisneros continúo con su situación de salud sino, también, su esposo, Luis Isaías Ibáñez comienza con la misma sintomatología.

Continuando con su relato, expresan que ya con el vuelo perdido se dirigen a un sanatorio local donde se le diagnostica se afectación con un virus que le se produjo una gastroenteritis severa que requirió la inmediata internación en la Clínica Nuestra Sra. De la Dulce Espera habida cuenta de su estado de deshidratación por vómitos reincidentes.

Que pese a la fragilidad de su estado general, la Sra. Cisneros pone en conocimiento inmediato de la firma demandada la situación fortuita que padecían solicitando información acerca de la posibilidad de dejar abierta la fecha del viaje o el reintegro de lo abonado por los paquetes turísticos que no podrían consumir por una cuestión de fuerza mayor, debidamente acreditada y notificada por medio de los canales habilitados por la demandada.

Aclaran que acompañan todo un cruce de mensajes realizados por la Sra. Cisneros a la empresa con la que se contrataron los productos donde puede apreciarse el destrato y el desprecio por el consumidor al proponérseles soluciones absolutamente injustas que implicaban un claro enriquecimiento ilícito de la operadora solo un reintegro de U$S670 bajo argumentos inatendibles.

Indican que en ese contexto, la empresa accionada, violentando el deber de información, no solo no brindó a su parte información alguna, la que debía ser cierta, clara y detallada sobre la situación de fuerza mayor denunciada oportunamente, sino que jamás pudieron obtener el reintegro, ni una posterior reprogramación, ni el otorgamiento de un crédito por el costo abonado, incurriendo en un incumplimiento irritante de su contrato.

Señalan que en este contexto es indudable la obligación de responder que pesa sobre la intermediaria Si Viajo - Emprendimientos Internacionales SRL., por la adecuada ejecución de sus obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban cumplirlas directamente o recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio. Ello conforme lo expresamente establecido en la Ley 24240 y en el artículo 1093 del Código Civil y Comercial Común.

Donde también debe tenerse presente que como contrato de consumo son de aplicación al contrato de viaje los artículos 4°, LDC y 1100 CCC (deber de información) , artículo 5° y 6°, LDC (obligación de seguridad y protección de la salud) , artículo 7° (poder vinculante de la oferta pública); artículo 8° bis de la LDC y 1097 y 1098 CCC (trato digno , equitativo y no discriminatorio), artículo 19 de la LDC (el deber de cumplir con las prestaciones en las mismas condiciones pactadas y ofrecidas); artículo 37 LDC y 1117/1122 CCC (nulidad de las cláusulas abusivas); artículo 38 LDC y 988 del CCC (contrato de adhesión).

Que también resulta completamente operativa la norma del art. 1730 CCyCN de caso fortuito como así tambiénel del art. 1732 del mismo cuerpo normativo.

Señalan que en el caso que les ocupa, justamente la parte demandada ha violentado la buena fe incurriendo en un uso abusivo de sus derechos obteniendo beneficios de consumidores afectados por una circunstancia excepcional y no imputable.

Que no caben dudas de la responsabilidad de la firma, la que surge por la contravención al parámetro de diligencia que establecen las normas aquí referidas y en el deber general de atenerse a los buenos usos en la materia, tratándose entonces de una aplicación más del principio de la buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellas en donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación de un servicio genera en la otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica.

Reclaman los siguientes daños:

Daño Emergente: Daño Material: el cual comprende todos los gastos efectuados a los fines de garantizar su derecho, que incluye cartas documentos, Honorarios Profesionales del Abogado apoderado (para asistencia en proceso de mediación), el pago de los pasajes concretado.

En este sentido tenemos: - Honorarios Profesionales: $500.000 (Pesos quinientos mil) - Monto correspondiente a pago de paquetes abonados mediante depósitos realizados en la cuenta provista por la accionada en el Banco Macro S.A. Sucursal Concepción, en fechas 31/10/2024 (USD 2.000) y 28/11/2024 (USD 2.060). Total Daño Material: $4.060 (dólares estadounidenses cuatro mil sesenta) y $500.000 (pesos quinientos mil).

Daño Moral: No escapa a su parte que el resarcimiento del daño moral debe interpretarse de manera restrictiva, quedando a cargo de quien lo invoca acreditar el perjuicio alegado. Este principio debe interpretarse dentro del contexto de la reparación integral del daño según el art. 1738 y art. 1741 CCCN y en el particular contexto de la relación de consumo. La jurisprudencia ha entendido que se debe aplicar un criterio flexible debido a la especial tutela de los derechos del consumidor en nuestro régimen constitucional.

Esto excede la responsabilidad civil y se enmarca en la solidaridad social, sin desnaturalizar la función resarcitoria. Bajo estos lineamientos, debe ponderar las evidentes repercusiones negativas en el ánimo de ambos actores debido al esfuerzo necesario para recuperar los importes abonados, sin recibir información clara ni asistencia adecuada tras la frustración del viaje. Las respuestas a sus reclamos eran automáticas y siempre instigadas por ellos.

Que nadie, absolutamente se dignó a brindar información cuales srían los pasos a seguir luego de producidas las frustraciones fortuitas de los viajes y estadía. Que ante el reclamo solo les brindó el importe de UDS670 como devolución sin mayores explicaciones del por qué no se les reprogramó el paquete o no se restituía al 100% de lo pagado.

En consecuencia en este tópico se reclama el monto de $2.500.000 (Pesos dos millones quinientos mil) para cada uno de los actores.

Solicitan se establezca multa del art. 52 bis de la ley N° 24.240. En razón de que la accionada ha vulnerado las prescripciones de la Ley 24.240, siendo víctimas de dichas infracciones y perjuicios al haber incumplido con las obligaciones legales establecidas en dicha norma, solicitan, en atención a la facultad establecida en el art. 52 bis de la Ley 24.240, establezca una multa a cargo de la demanda teniendo en cuenta la naturaleza de las faltas descriptas y demás características del presente caso.

Invocan el derecho aplicable, ofrecen prueba y solicitan que oportunamente se haga lugar a esta acción con expresa imposición de costas a la demandada.

2.- Corrido el traslado de la demanda, la parte accionada no contesta.

3.- En fecha 08/06/2026 se lleva a cabo la audiencia en virtud del art 480 procesal; se presenta solo la parte actora y ratifican demanda.

De acuerdo a lo establecido en el art. 456 del C.P.C.C.T, a la prueba documental acompañada y no existiendo prueba pendiente a producir, se declara la cuestión de puro derecho, pasando los presentes autos a Despacho para el dictado de Sentencia.

Y,

Considerando que:

1.- Los actores inician acción en contra de Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales, solicitando la indemnización de USD 4.061 y $500.000, en virtud del incumplimiento contractual que les atribuye a estas últimas, ante la falta de devolución de las sumas abonadas por el paquete turístico contratado.

La parte accionada Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales, no contesta traslado ni se presenta en el litigio.

En el escenario arriba descripto, observo que en este proceso no está controvertido que los actores contrataron a través de la plataforma de la firma accionada Nuevos Emprendimientos Internacionales SRL, la compra de un paquete a Cayo Largo, cuyo Nro. De Reserva es “CA2622” por la suma total de USD 4.060 (Dólares Estadounidenses cuatro mil sesenta), el cual fue pagado en dos partes, la primera con una seña por la suma de USD 2.000 y la segunda de USD 2.060, ambas mediante depósitos realizados en Banco Macro y el mail en donde la empresa accionada confirma la recepción del pago total conforme se observa de los comprobantes acompañados como documentación original.

2.- Ley aplicable.-

El ámbito de aplicación de la Ley 24.240 está definido por la noción de relación de consumo, que tiene como causa-fuente no sólo al contrato que pueda servir de enlace al proveedor de bienes y servicios con el consumidor o usuario, sino a los hechos o actos jurídicos que justifiquen el vínculo, el reconocimiento de los derechos y la imposición de las obligaciones allí establecidos conforme lo ha interpretado la C.S.J.N. en fallo "Mosca, Hugo Arnaldo c/ Buenos Aires, Provincia de (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios" del 06/03/07.

Entonces es fundamental determinar si las partes están ligadas por una relación de consumo regida por el estatuto del consumidor (Ley 24.240, art. 42 C.N. etc.) pues de ello dependerá la solución al caso.

Dispone el art. 1° Ley 24.240, modificado por la 26.361: "La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...".

A su turno el art. 2 establece: Proveedor: "Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley".

En la presente litis, de acuerdo a las constancias de autos observo que la misma no tiene por objeto un contrato de transporte aéreo sino el incumplimiento de un contrato de turismo que vincula a las

actoras con la empresa demandada, en torno a la compra de un paquete turístico que incluye pasajes aéreos y hospedaje entre otros.. De esta manera, la típica relación de consumo se genera con el proveedor del servicio turístico (agencias intermediarias, organizadores, prestadores de servicios turísticos), siendo el contrato de turismo también un contrato de consumo.

En idéntico sentido, la jurisprudencia señaló que “Tal como lo expuso la jurista María Agustina Nager al abordar este tema: “En primer lugar, cuando hablamos de turistas nos referimos sencillamente a quien se encuentra dentro de la categoría típica de consumidor, es decir, aquel que adquiere o utiliza un servicio turístico (transporte, hospedaje, alimentación, excursiones) como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, tal como reza el art. 1 de la LDC (Cámara Sexta de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, 10/12/2015, “Combina, José Armando y otro c/ Viajes Falabella SA. s/ Ordinario). De esta manera, la típica relación de consumo se genera con el proveedor del servicio turístico (agencias intermediarias, organizadores, prestadores de servicios turísticos). Por ello, elcontratodeturismoes también uncontratode consumo. Dras.: Posse - Ibáñez de Córdoba. Cámara Civil y Comercial Común - Concepción - Sala Única- Concha Leila Alejandra Y Otros Vs. Travel Rock Sa S/ Contratos. Nro. Expte: 474/21. Nro. Sent: 2 Fecha Sentencia 03/02/2023”.

Asimismo, dicho vínculo comercial entre las partes fue perfeccionado vía internet; y este tipo de contrataciones electrónicas se encuentran previstas en el artículo 33 de la Ley de Defensa del Consumidor, ya que en las mismas aumenta la posición desfavorable del consumidor sobre la situación dominante, profesional, de experiencia y de mayor poder de los proveedores.

Por todo ello y en concordancia con nuestra jurisprudencia, entiendo que corresponde la aplicación de la Ley Consumeril, razón por la que este proceso será analizado a la luz del principio protectorio del consumidor y de las cargas probatorias dinámicas que cobran plena vigencia.

“La Jurisprudencia actualmente arribó al criterio unánime de la plena aplicación de la ley de defensa al consumidor a los contratos de turismo, resolviendo a la luz de los principios de esta última los reclamos planteados por los usuarios de los servicios turísticos, 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 Constitución Nacional (La responsabilidad de las agencias deviajes frente alviajero por el incumplimiento en el deber de informar, Barreiro Karina M. LA LEY 2008-F 382). La LDC consagra la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios imponiendo el deber de información” (Leone Cervera - Amenabar- Cámara Civil y Comercial Común - Sala 2 Elizalde Juan Manuel Y Giori Natalia Vs. Patsa Turismo S.R.L. S/ Daños y Perjuicios. Nro. Sent: 48 Fecha Sentencia27/02/2013).

3. Negocio base de la acción

Corresponde ahora determinar si la demanda entablada por los Sres. Cisneros e Ibáñez Almaraz es o no procedente.

En estos autos, no se ha controvertido que los actores realizaron la compra de servicios turísticos y la posterior frustración en su realización como consecuencia de un cuadro viral gastrointestinal que padecieron los accionantes, lo cual consta mediante intercambio de conversaciones vía whatsapp entre los actores y la agencia de viaje y los certificados médicos acompañados como documentación original.

Es evidente también que la parte actora no realizó el viaje que tenía programado no por su propia voluntad, sino por la situación de fuerza mayor generada por el cuadro de virus gastrointestinal, lo que los obligó a iniciar gestiones en primer momento de cambio de fecha y luego de reembolso del

dinero invertido en dicho viaje que no se llevó a cabo.

Ahora bien, a fin de probar el incumplimiento de la demandada en cuanto al reintegro de las sumas abonadas en concepto de servicio de transporte, las actoras adjuntan intercambio de conversaciones vía whatsapp.

Así, entre otros, en fecha 02/01/2025, luego de dar aviso la firma Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales sobre la imposibilidad de viajar a causa del padecimiento de un virus, la empresa accionada le responde “Buen día Virginia. No sé si existirá posibilidad de algún reintegro. Lo tenemos que ver en horario operativo con nuestros operadores. Iniciamos gestión y cuando tengamos alguna novedad te avisamos”, luego de enviar fotos de certificados médicos de ambos actores del cuadro viral que les impidió abordar el avión y realizar el viaje, el 06/01/2025 la parte accionada les manda un mensaje donde indica que “Nosotros seguimos tramitando todo, ya me adelantaron que pudimos conseguir una gran parte de lo que fue el paquete. Lamentablemente lo que respecta al avión y visas no se pudo recuperar nada, pero del resto estamos esperando que nos manden la liquidación nueva el proveedor para pasarte la información en limpio”; posteriormente, en fecha 07/01/2025, envían otro mensaje donde consigna Acá nos respondieron desde el operador y lo máximo que nos reconocen es USD 670 para devolverles” y también “lamentablemente no nos dan más que eso porque los vuelos y visas que es lo más caro se perdieron” y “si es como te digo, lo más caro que es el chárter el vuelo no pudimos recuperar nada”.

Entonces, conforme se viene reseñando, de dichos mensajes surge que la parte actora solicitó luego de cambios de fecha de los pasajes, la cancelación de los mismos y por ende el reintegro del dinero abonado por tal concepto.

Ahora bien, de toda la prueba reseñada, surge que la firma accionada no ha logrado acreditar que se haya hecho efectivo el reembolso del dinero abonado por las actoras en calidad de pasajes aéreos, ni siquiera se presentó en el presente juicio mostrando una clara indiferencia hacia la solución del problema.

En mérito a lo expuesto, encontrándose probada la participación de la demandada en la cadena de comercialización, ya que este sistema de plataforma digital, encierra una operatoria multilateral y coordinada, que exige para su funcionamiento la existencia de varios contratos coligados en un mismo negocio; considero que la solidaridad entre los integrantes de esta cadena, resulta de la conexidad contractual regulada en los artículos 1073 a 1075 del CCCN. Asimismo el art.40 de la ley 24.240 establece la responsabilidad solidaria de todos aquellos sujetos que intervinieron en la relación contractual, por los perjuicios ocasionados a los consumidores en ocasión del mismo.

Por lo que considero que la firma Si viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales, en su calidad de agencia de viajes, no ha realizado todas las gestiones que eran necesarias a fin de realizar efectivamente el reembolso del de dinero referenciado, incluso en fecha. Por ello le cabe la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones que le resultan inherentes en su papel de intermediaria, y para lo que recibió una contraprestación dineraria, por cuanto así como proporcionó un servicio de intermediario para la compra, también debió hacerlo para el reintegro de los servicios cancelados.

En este sentido la jurisprudencia tiene dicho “Ello así toda vez que frente al usuario/consumidor de los servicios que ofrece la agencia de viajes, la misma está obligada por el principio de buena fe y de diligencia profesional, que le impone velar por los derechos e intereses de los viajeros en la ejecución de las obligaciones resultantes de los contratos que se celebren, en un todo de acuerdo con los principios generales del derecho y las buenas prácticas en el ámbito de que se trata - artículo 3 de la Convención internacional sobre contratos de viaje, vigente en Argentina por ley

19.918, (CCF, SALA 1, «Alvarez Miguel Angel y otros C/Despegar.Com Ar S.A.y otro S/Devolución De Pasajes», 15/11/2018.).

Entonces, quedó demostrado que tanto la agencia de viajes vulneraron el deber de seguridad implícito en el cumplimiento de sus prestaciones, ya que pesaba sobre las firmas accionadas la obligación de restituir lo recibido, conforme lo prevé el artículo 10 bis inciso c) de la Ley de Defensa del Consumidor. El criterio de interpretación que merece la cuestión no es otro que el de direccionarlo en sentido favorable al consumidor (art.1094, CCCN), en la medida que se juzga la confianza y lealtad que era de esperar de empresas prestatarias de servicios y que se ha perdido desde el momento en que no pudo otorgarse una solución acorde a la particular situación de la consumidora.

Al respecto, tengo que la falta de información adecuada y, desinteresada e inadecuada lo recibieron los actores, lo que puede verse reflejado a través de los mensajes enviados por la firma accionada, por ejemplo, cuando dispone: “No sé si existirá posibilidad de algún reintegro”, “Lamentablemente lo que respecta al avión y visas no se pudo recuperar nada, pero del resto estamos esperando que nos manden la liquidación nueva el proveedor para pasarte información en limpio”. “Acá nos respondieron desde el operador y lo máximo que pudimos recuperar que nos reconocen es USD 670 para devolverles"; “Lamentablemente no nos dan más que eso por los vuelos y visas que es lo más caro se perdieron”; “En cuanto a la compañía aérea ya nos cobro los tkts en su totalidad, lo único que podemos intentar es que nos devuelvan los impuestos de dnt por lo que lo presentaremos en la compania que no es mucho más del monto actual. Darle solución en otra salida por ejemplo no es viable tampoco ya que tenemos que pagar los tickets nuevamente, entendemos la situación pero no podemos asumir los costos de la cancelación involuntaria, ya que su servicio estaba reservado y pagado con antelación a los proveedores”. Además, destaco otra cuestión reprochable a las accionadas que es el tiempo que ha transcurrido sin bridarles una solución, esto es desde el 02/01/2025 que solicitaron la cancelación hasta la fecha de la presente sentencia. Es decir, transcurrieron más de un año y medio sin que entreguen este dinero.

5. Rubros indemnizatorios reclamados.

Determinada la responsabilidad, corresponde abordar lo referente a la valoración y cuantificación de los rubros y daños reclamados por las actoras.

a.- Daño Emergente:

Indican que el cual comprende a todos los gastos efectuados a los fines de garantizar su derecho, que incluye cartas documentos, honorarios profesionales de la abogada apoderada (para asistencia en proceso de mediación), el pago del paquete turístico concretado. Honorarios Profesionales: $500.000 (Pesos quinientos mil) - Monto correspondiente a pago de paquetes abonados mediante depósitos realizados en la cuenta provista por la accionada en el Banco Macro S.A. Sucursal Concepción, en fechas 31/10/2024 (USD 2.000) y 28/11/2024 (USD 2.060). Total Daño Material: $4.060 (dólares estadounidenses cuatro mil sesenta) y $500.000 (pesos quinientos mil).

En cuanto al daño emergente nuestra jurisprudencia tiene dicho que **“**es el perjuicio efectivamente sufrido en el patrimonio de la víctima, sea por disminución del activo (destrucción, inutilización o desmejora de un bien) o por acrecentamiento del pasivo (gastos y deudas contraídas en razón del hecho antijurídico: incumplimiento obligacional o acto ilícito en sentido estricto). Incide sobre el patrimonio anterior al hecho perjudicial y su indemnización procura que el patrimonio presente sea lo que era antes (cfr. AGUIAR, Henoch D., Hechos y actos ilícitos, t. IV, p. 94 y ss., n° 14, TEA, Buenos Aires, 1951)...” (Dres.: Manca - Alonso, Cámara Civil en Documentos y Locaciones - Sala 2, Causa: Castillo Enrique Alfredo Vs. Chaván José Luis S/Daños Y Perjuicios, Nro. Sent: 285, Fecha:

29/07/2015).

Conforme ya señalé, está acreditado que la demandada no cumplió con las obligaciones que tenían a su cargo, razón por la que haré lugar a este rubro reclamado.

En primer término, en lo tocante al paquete contratado, estimo que luce justo y prudente que se reintegre a la parte actora el valor requerido de USD4.060, dicho monto surge del comprobante de la compra de un paquete a Cayo Largo, cuyo Nro. De Reserva es “CA2622” por la suma total de USD 4.060 (Dólares Estadounidenses cuatro mil sesenta), el cual fue pagado en dos partes, la primera con una seña por la suma de USD 2.000 y la segunda de USD 2.060, ambas mediante depósitos realizados en Banco Macro conforme se observa de los comprobantes acompañados.

Asimismo, los gastos requeridos por honorarios profesionales y las cartas documentos remitidas por las actoras, considero que los mismos son procedentes. En cuanto a los honorarios profesionales de mediación, la parte actora acompaña factura C emitida por el letrado Carlos Cruzado Sánchez, en concepto de honorarios, de fecha 08/04/2026, por la suma de $500.000; se advierte que en fecha 08/04/2025 se llevó a cabo la mediación pertinente en los presentes autos, por lo que entiendo que la parte actora tuvo que recurrir a los servicios profesionales jurídicos para defender sus derechos en la aludida etapa, y como consecuencia de la conducta desplegada por la empresas demandada. Por lo que entiendo que la suma solicitada por este concepto luce coherente

En consecuencia corresponde la procedencia del presente rubro por la suma requerida de $500.000.

b) Daño moral.

En este tópico reclaman el monto de $2.500.000 para cada uno de los actores.

La indemnización del daño moral tiende a reparar la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor destacado en la vida del hombre, como lo son la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos.

En tal sentido, no debe perderse de vista el paradigma protectorio del consumidor, dentro de la tutela de los débiles y su fundamento constitucional, así como el principio de igualdad real y no meramente formal.

En consecuencia, en virtud de las particulares circunstancias del caso, la parte actora tuvo que recorrer un largo camino para lograr el reconocimiento de la obligación que pesaba sobre la demandada, sin que a la fecha incluso hayan cumplido con la misma: el reintegro del dinero abonado en concepto de dos pasajes aéreos; así, en primer lugar reclamó mediante amplio intercambio de mensajes; para luego concluir su caso en una mediación judicial sin éxito y el consecuente proceso judicial que nos ocupa.

En este punto, se dijo que si el consumidor debió realizar numerosos trámites, donde en todo momento recibió respuestas negativas o elusivas, las perturbaciones y sinsabores exceden esa normal tolerancia que la vida en sociedad impone´ (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Necochea, 20/10/2016, “M., Elena c. Nación Seguros S.A. S/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual”, RCCyC 2017 (mayo), 172 RCyS 2017-V, 247).

Por ende, siendo que el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge per se, resultando innecesaria su prueba específica; considero que el incumplimiento de la parte demandada configuró perturbaciones que exceden a las inherentes a todo incumplimiento y al simple disgusto o desagrado a que éste da lugar. Por ello, y en atención a los padecimientos que tuvieron que sufrir las accionantes estimo que corresponde receptar

favorablemente este concepto por la suma de $1.500.000 a favor de cada actor.

6.- Daño punitivo

Solicitan se establezca multa del art. 52 bis de la ley N° 24.240. En razón de que la accionada ha vulnerado las prescripciones de la Ley 24.240, siendo víctimas de dichas infracciones y perjuicios al haber incumplido con las obligaciones legales establecidas en dicha norma, solicitan, en atención a la facultad establecida en el art. 52 bis de la Ley 24.240, establezca una multa a cargo de la demanda teniendo en cuenta la naturaleza de las faltas descriptas y demás características del presente caso.

Respecto de ello, la Ley de Defensa del Consumidor establece que se impondrá la multa en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, lo que impone una evaluación integral del contexto en que se produce la conducta sancionada; a su vez, el máximo de la multa se correlaciona con el del art. 47 inc. b) para las sanciones pecuniarias impuestas en sede administrativa.

Así, el art. 42 de nuestra Carta Magna proclama el derecho de toda persona, y en especial de los consumidores y usuarios, a la protección de su seguridad. Impone a las autoridades el deber de proteger esos derechos mediante el control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

En este sentido, las constancias de autos demuestran que existió una actitud desaprensiva por parte de la demandada. No sólo por el incumplimiento a sus deberes, lo que ya se analizó, sino que también pondero especialmente su conducta reprochable al prolongar el cumplimiento de lo solicitado, que podrían haber atendido en el primer reclamo. El silencio en autos refleja indiferencia frente a los derechos de las consumidoras. La empresa demandada incurrió en un trato inadecuado e indigno para los actores, quienes tuvieron que llegar hasta esta instancia judicial con todo el tiempo, erogaciones y desgaste físico y psíquico que ello conlleva a fin de obtener una respuesta a su pretensión.

Por lo tanto, estimo que corresponde hacer lugar al pedido de las actoras y teniendo en cuenta las conductas detalladas precedentemente, el tipo de incumpliendo, la actitud de las dañadoras con posterioridad al hecho que motiva la pena, y la cuantía del beneficio obtenido por éstas, el grado de intencionalidad, es que cuantificaré la multa en la suma de **$5.000.000** en contra de la accionada. Dicho monto que deberá actualizarse según la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días que fija el Banco de la Nación Argentina, desde el dictado de la presente hasta su efectivo pago.

7.- Actualización.

El capital reconocido en concepto de indemnización por daño emergente y daño moral deberá actualizarse desde la fecha de constitución en mora, esto es 02/01/2025, fecha en la que la parte actora solicita el reembolso del precio pagado en concepto de pasajes aéreos y hasta su efectivo pago, según la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días que fija el Banco de la Nación Argentina.

8.- En cuanto a las costas, las mismas se imponen a la demandada vencida, en razón del principio objetivo de la derrota (art. 61 del CPCCT).

Por ello,

Resuelvo:

I.- HACER LUGAR a la demanda de daños y perjuicios promovida por María Virginia Cisneros, DNI N° 35.518.934 y el Luis Isaías Ibáñez Almaraz, DNI N° 26.869.974, en contra Si Viajo - Nuevos Emprendimientos Internacionales CUIT N° 3070877608, por los motivos considerados.

Por consiguiente, condeno a la demandada mencionada recientemente, a abonar a la parte actora la suma de USD4.060 (dólares estadounidenses cuatro mil sesenta) y $500.000 (pesos quinientos mil) en concepto de daño emergente; la suma de $1.500.000 (pesos un millón quinientos mil) para cada uno en concepto de daño moral y la suma total de $5.000.000 (pesos cinco millones) en concepto de daño punitivo. A estos montos se le aplicarán los intereses expuestos en el punto 7.

II.- Costas de acuerdo a lo expuesto en el punto 8.

III.- Reservar pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

.

HÁGASE SABER.-

Actuación firmada en fecha 12/08/2026

Certificado digital:
CN=DIP TARTALO Eduardo Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20220703984

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán https://www.justucuman.gov.ar.