

## Contrato de adhesión: Una empresa de Cruceros fue condenada por cambiar el itinerario tras una colisión y suprimir una escala, por entender que no probó fuerza mayor, ordenando devolver parte del precio e indemnizar el daño moral

Contrato de adhesión: Una empresa de Cruceros fue condenada por cambiar el itinerario tras una colisión y suprimir una escala, por entender que no probó fuerza mayor, ordenando devolver parte del precio e indemnizar el daño moral

Contrato de adhesión: Una empresa de Cruceros fue condenada por cambiar el itinerario tras una colisión y suprimir una escala, por entender que no probó fuerza mayor, ordenando devolver parte del precio e indemnizar el daño moral Fuente:

doc\_03\_2026\_0013.html Partes: Piccolini Silvina Nora y otros c/ M.S.C. cruceros S.A. s/ ordinario Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: CFecha: 18 de noviembre de 2025 Cita digital: dj158086158086158086Voces: DAÑOS Y PERJUICIOS ? DAÑO MORAL ? INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL ? PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ? CONTRATO DE CONSUMO ? CLÁUSULAS PREDISPUESAS ? CONTRATO DE ADHESIÓN ? TRANSPORTE MARÍTIMO Son inoponibles al consumidor las cláusulas de un contrato de consumo que facultan a la empresa propietaria de un crucero a modificar el itinerario de viaje. Cuadro de rubros indemnizatorios. Sumario: 1.-Las cláusulas predispuestas establecidas en el contrato de consumo mediante el cual los actores contrataron un viaje turístico en un crucero, que facultan a la empresa demandada a modificar el itinerario de viaje, no pueden ser oponibles a los accionantes de acuerdo a lo previsto en el art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor, en tanto permitirían a la demanda alterar completamente y sin consecuencias el itinerario de un crucero y, simultáneamente, impedirían al consumidor el ejercicio de su derecho de obtener una indemnización por el incumplimiento del contrato que supone el cambio de ruta y, asimismo, no se acreditó que las cláusulas hubiesen sido debidamente informadas a ellos ni se ha demostrado la efectiva entrega de los documentos en cuestión. 2.-Es procedente la indemnización del daño moral pues es posible inferir la existencia del perjuicio reclamado a partir del obrar de la empresa propietaria de un crucero, quien dispuso el cambio de itinerario a partir de una decisión que no encontró sustento en la fuerza mayor invocada, y a ello cabe agregar el hecho de que el deber de información no fue adecuadamente cumplido ya que de ninguno de los comunicados que acompañó la demandada se puede extraer una mínima explicación de la ocurrencia del hecho, sus consecuencias y las razones por las cuales el cambio de itinerario fue dispuesto. ¿Debe responder la empresa si cambia el itinerario de un viaje contratado? a. Sí, porque incumple el contrato b. Solo si no hay fuerza mayor comprobada 9votes 9answers Votar Resultados Fallo: En Buenos Aires, a los 18 días del mes de noviembre de dos mil veinticinco, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos «Piccolini, Silvina Nora y otros c/ M.S.C. cruceros S.A. s/ ordinario» (expediente n° 2700/2020; juzg. N° 1, sec. N° 1), en los que, al practicarse la 1 desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Alejandra N. Tevez (9), Matilde Ballerini (8) y Eduardo R. Machin (7). Las Dras. Matilde Ballerini y Alejandra N. Tevez suscriben la presente en razón de lo dispuesto por esta Cámara en el Acuerdo del 20.12.23 y por haber sido desinsaculadas mediante sorteo realizado el día 26.12.23 y su prórroga por Acuerdo del 16.12.2024 para subrogar las Vocafías 8 y 9, respectivamente (conf. art. 109 RJN). Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La Sra. Juez de Cámara Dra. Alejandra N. Tevez dice: I. Antecedentes de la causa. 1. A fs. 2/17 Silvia Nora Piccolini, Juan Bautista Ramos Piccolini, Agustín Vargas Piccolini y Sergio Gustavo Ramos iniciaron demanda en contra de MSC Cruceros SA (en adelante «MSC») a efectos de obtener el cobro de la suma de \$ 638.422,93 más intereses y costas. Relataron que contrataron un viaje turístico en el crucero MSC Orchestra, por el cual abonaron la suma total de \$ 212.807,95, con salida del puerto de Buenos Aires el día 20/02/2019 y regreso a ese punto de partida ocho días más tarde y con destino a las siguientes ciudades: Buzios e Ilhabela en Brasil y Punta del Este en Uruguay. Tras poner de resalto que tenían un especial interés en conocer la ciudad de Buzios, aseveraron que no hubiesen contratado el crucero si ese destino no era incluido en el itinerario. Refirieron que MSC les retuvo sus documentos de identidad al embarcar contra la entrega de unos simples tickets de constancia y que les fueron devueltos el día de finalización del crucero, lo que consideraron violatorio del art. 14 de la ley 17.671. Relataron que a los pocos minutos de zarpar el buque MSC Orquesta colisionó con el buque MSC Poesía y aseveraron que, luego de esa colisión, ocurrió una segunda. Sostuvieron que la demandada infringió numerosas normativas marítimas internacionales al no contar con un buque en condiciones y agregaron que la información brindada desde la tripulación hacia los pasajeros era poca y en otros idiomas. Pusieron de resalto que, luego de un tiempo de incertidumbre, la demandada modificó unilateralmente el itinerario del viaje y lo comunicó mediante cartas impresas en idioma inglés. Puntualizaron que se suprimió como destino la ciudad que era de su interés -Buzios- y que se incorporó un puerto mercante y/o pesquero localizado en Itajaí, sin ninguna infraestructura adecuada para recibir turistas, con un paisaje lleno de contenedores y con una organización humilde y precaria. Advirtieron que atento a las serias irregularidades que tiñeron el viaje, la demandada otorgó compulsivamente un crédito de

U\$S 500 que servía únicamente para consumiciones a bordo del buque. Solicitaron daño material, moral y punitivo. Fundaron en derecho su pretensión y ofrecieron prueba. 2. A MSC contestó demanda. Formuló una negativa de fs. 86/110 los hechos invocados en el libelo inicial, desconoció la documental y dio su versión. Tras dejar aclarado que es una agencia de viajes que vende cruceros, sostuvo que no era la prestadora del servicio de viaje en cuestión ni propietaria del buque, además de que la tripulación no dependía de ella. Dijo que los DNI fueron entregados voluntariamente a la tripulación del buque a los fines de que los mismos fuesen exhibidos y controlados por cada autoridad migratoria en los puertos de escala, lo que resulta una práctica internacional habitual. Sostuvo que a bordo del buque la tripulación informaba en tres idiomas, español en primer lugar e inglés e italiano en algunas ocasiones; lo que se hacía por altoparlantes como así también por escrito. Arguyó que los accionantes no se vieron compelidos a consumir arriba del barco para utilizar la compensación otorgada por un total de U\$S 1000, sino que, en su caso, les sirvió para satisfacer el pago de los consumos que venían realizando y que siguieron efectuando con posterioridad. Tras explicar en forma pormenorizada la dinámica de salida del buque, afirmó que el roce de la embarcación con el MSC Poesía se debió a causas exclusivamente atribuibles a un caso fortuito y de fuerza mayor, producto de una racha de viento repentino de unos 37 a 38 km/hs del sector norte, que tomó al buque durante la maniobra de salida en un lugar y momento de margen reducido. Dijo que se dio aviso a la autoridad marítima y se realizó la verificación integral del casco, propulsión y gobierno, como así también de los pasajeros y la tripulación, todo lo cual se encontraba en orden. Afirmó que se verificó que un bote salvavidas estaba inutilizado por estar averiado pero con los restantes botes y «tenders» del buque se cubría la totalidad de los pasajeros y tripulantes, además de tener el buque certificación y autorización para navegar en viajes cortos. Dijo que el cambio de itinerario fue dispuesto por el capitán del buque y adujo que el contrato de viaje que vincula al pasajero con la demandada (cláusula 6, 13 y 21) prevé esa potestad sin que ello genere responsabilidad para el prestador del servicio. En relación a la compensación otorgada de U\$S 1000, manifestó que en el caso implicaría una restitución del 35% del monto abonado, toda vez que en ningún momento se vio reducida la cantidad de días totales del itinerario y dado que los servicios a bordos fueron prestados y las escalas cumplidas, con excepción de la que había sido prevista en Buzios. Impugnó los rubros reclamados, planteó la inconstitucionalidad del art. 52 bis LDC y solicitó la aplicación del art. 730 del CCyCN. II. La sentencia apelada. A el dictó sentencia. fs. 357 a quo Rechazó la demanda por considerar que la cláusula 13 del contrato que vinculó a los contendientes habilitaba a MSC a modificar el itinerario frente a razones que lo justificasen. Sostuvo que esa facultad debía ser ejercida en forma razonable y en beneficio del consumidor, lo que entendió que aconteció en el caso dado que el cambio de itinerario decidido por el capitán tenía por fin garantizar la seguridad de los pasajeros. Puso de relieve el informe de la Prefectura Naval Argentina que daba cuenta de las circunstancias en las que había tenido lugar el hecho que justificó el cambio de itinerario; y aseveró que el servicio meteorológico nacional no otorgó información climática, por lo que consideró que el testimonio de Belaza permitía acreditar la presencia del viento fuerte y esporádico acontecido el día del accidente. Concluyó que se acreditó el caso fortuito o de fuerza mayor y la ajenidad de la demandada en relación a los daños invocados. Puntualizó que esta decisión no obsta a las prescripciones tutelares de la LDC. Impuso las costas a los accionantes vencidos, a quienes eximió de su pago. III. El recurso. Los actores apelaron la sentencia a fs. 358. Su recurso fue concedido libremente a fs. 359. Fundaron sus agravios a fs. 365/77, los que fueron contestados por su contraria a fs. 379/96. El Defensor Público de Menores e Incapaces -por Juan Bautista Ramos Piccolini- hizo lo propio a fs. 360, recurso que fue concedido a fs. 361. A fs. 400/408 la Defensoría de Menores e Incapaces de segunda instancia mantuvo el recurso de apelación interpuesto por el nombrado y solicitó la revocación de la sentencia en crisis. La demandada contestó los agravios a fs. 410/19. A fs. 431 se llamaron los autos para dictar sentencia. IV. Los agravios. Los actores tildan de arbitraria la sentencia apelada y, en lo sustancial, se quejan de la valoración de la prueba, toda vez que sostienen- el magistrado de primera instancia dictó su pronunciamiento en base al testimonio del señor Belaza que ni siquiera presencié el hecho dañoso. Se agravan, en tal sentido, de que se haya considerado que la decisión de modificar el itinerario adoptada por el capitán del buque- quien ni siquiera fue citado a prestar declaración testimonial- podría ampararse en los términos de la cláusula 13 del contrato. De su lado, el MPD sostiene, al igual que los accionantes, que el clima no fue la causa del accidente de marras y que el cambio de itinerario no se halla justificado; además de que la sentencia apelada prescinde de los derechos que se han consagrado en materia de consumo y omite la consideración de diversas pruebas aportadas por los actores. V. La solución. a. Con carácter liminar, aclaro que como vocal de la Sala F de esta Cámara Nacional en lo Comercial, ya tuve oportunidad de expedirme en el caso «COLETTA, MARIO CLAUDIO Y OTRO c/ en la sentencia dictada el MSC CRUCEROS S.A. s/ORDINARIO» 2/12/2024. En dicho expediente se debatió un reclamo similar al presente, con sustento en la misma plataforma fáctica que aquí se presenta -se trató del mismo accidente náutico-. De allí que reiteraré sustancialmente los argumentos de ese voto- en el que fui preopinante- en cuanto sean aplicables al presente. Adicionalmente, pongo de relieve que la solución allí propuesta fue reiterada en los autos «SPATARO, CATALINA MARGARITA Y OTRO C/ MSC CRUCEROS S.A. S/ORDINARIO», del 18/02/20205, y que, inclusive, la misma solución propició la Sala A de esta Cámara al pronunciarse en el expediente «RODRÍGUEZ LADO, PEDRO PABLO y OTRO c/

MSC CRUCEROS SA s/ ORDINARIO» el 27/03/2025.b. No es hecho controvertido que, efectivamente, el crucero en el que embarcaron los actores chocó con otro -MSC Poesía- el día en que salían del puerto de Buenos Aires. Tampoco lo es que, a raíz de ese suceso, la demandada modificó unilateralmente el itinerario del crucero contratado por los accionantes, eliminando la escala programada en la ciudad de Buzios. La cuestión litigiosa transita, en definitiva, por determinar si efectivamente existió un supuesto de fuerza mayor que ocasionó la colisión del buque con la otra embarcación y las instalaciones del puerto, y que habría justificado -o no- el cambio de ruta del crucero contratado. De concluirse en la responsabilidad de la accionada por esa alteración del viaje, cabrá evaluar si los actores tienen derecho a la devolución del precio pagado por el servicio y, en su caso, cuál es la porción que corresponde ser restituida. litis Tal como adelanté, con apego a los precedentes en los que me expedí por el mismo hecho, debe tenerse por configurada la responsabilidad de la demandada en los hechos que dieron motivo a esta. Así las cosas, los recursos habrán de ser admitidos. A continuación desarrollaré los fundamentos de mi anticipada conclusión. c. La configuración de la fuerza mayor como eximente de responsabilidad. c.1. Dispone el art. 955 CCyCN: «La imposibilidad sobrevenida, objetiva, absoluta y definitiva de la prestación, producida por caso fortuito o fuerza mayor, extingue la obligación, sin responsabilidad. Si la imposibilidad sobreviene debido a causas imputables al deudor, la obligación modifica su objeto y se convierte en la de pagar una indemnización de los daños causados». Por otro lado, establece el art. 1733 CCyCN: «Responsabilidad por caso fortuito o por imposibilidad de cumplimiento. Aunque ocurra el caso fortuito o la imposibilidad de cumplimiento, el deudor es responsable en los siguientes casos: a) si ha asumido el cumplimiento aunque ocurra un caso fortuito o una imposibilidad; b) si de una disposición legal resulta que no se libera por caso fortuito o por imposibilidad de cumplimiento; c) si está en mora, a no ser que ésta sea indiferente para la producción del caso fortuito o de la imposibilidad de cumplimiento; d) si el caso fortuito o la imposibilidad de cumplimiento sobrevienen por su culpa; e) si el caso fortuito y, en su caso, la imposibilidad de cumplimiento que de él resulta, constituyen una contingencia propia del riesgo de la cosa o la actividad; f) si está obligado a restituir como consecuencia de un hecho ilícito». Asimismo, determina el art. 1734 CCyCN: «Prueba de los factores de atribución y de las eximentes. Excepto disposición legal, la carga de la prueba de los factores de atribución y de las circunstancias eximentes corresponde a quien los alega». c.2. Expuesto el marco normativo que rige a la cuestión, es del caso resaltar que el reproche de los apelantes se centra en el mérito de la prueba en el veredicto de grado. Se quejan de que haya sido convalidada la versión de la demandada en relación a que el choque se produjo por una racha de viento inesperada, poniendo de resalto que existían elementos que permitían contradecir ese aserto, los que, según se sostiene, fueron soslayados en el pronunciamiento de grado. Juzgo que asiste razón a los quejosos. Es que la sentencia apelada no basó sus conclusiones en las constancias del expediente ni en las pruebas rendidas. Ello así, pues -contrariamente a lo esgrimido por la demandada encuentro acreditado que el Servicio Meteorológico Nacional (ver oficio de ) informó que no se registraron fenómenos meteorológicos fs. 228/29 significativos en el horario de partida del buque. Véase que señala textualmente el informe: «.se adjunta una planilla con las condiciones meteorológicas en forma horaria de la .». En la estación meteorológica más representativa Aeroparque Aero aludida planilla fue volcado el estado del tiempo durante el día 20.2.19, desde la hora 0 hasta las 23, indicándose visibilidad, temperatura, sensación térmica, humedad, viento y presión (ver ). condiciones meteorológicas En lo que interesa al caso, conforme al horario de ocurrencia del siniestro -aproximadamente 18:20 hs.- (c. prueba informativa producida por Prefectura Naval Argentina de fecha 22/9/23), se indicó allí que el viento soplaba en dirección norte a 19 km/h a las 18 hs. y norte a 15 km/h a las 19 hs. No soslayo que MSC impugnó ese informe a fs. 231/33 con sustento en que ese organismo había otorgado una información diferente en otro expediente donde se debatían los mismos hechos. Sin embargo, y más allá de que a tenor de la respuesta del Servicio Meteorológico de queda claro que la información no fue fs. 268 disímil -sino que, en rigor, en un expediente se solicitó el viento máximo diario y en el otro no-; llama poderosamente la atención que la demandada pretenda que se pondere este aspecto. Esto último porque el informe de ese otro expediente (nro. 178.871) reveló que «. el viento máximo diario se registró a las 16:48 » (información que, incluso, se extrae de hs del noroeste a 39 km/h. las constancias acompañadas por MSC; ver ) pág. 5 De tal modo, debe tenerse por acreditado que, en el momento de la ocurrencia de las colisiones, no existieron las rachas esporádicas de viento que alcanzaron los 39 km/h; toda vez que ese registro máximo se alcanzó en un horario en el que el buque aún no había zarpado -16:48 hs.-. c.3. Por lo demás, debe recordarse que en el decurso del proceso el CPR. 377 pone en cabeza de los litigantes el deber de probar los presupuestos que invocan como fundamento de su pretensión, defensa o excepción; y ello no depende sólo de la condición de actor o demandado, sino de la situación en que cada litigante se coloque dentro del proceso (CNCCom, Sala A, en autos «Delpech Fernando Francisco c/ Vitama SA», del 14.6.07, entre otros). La consecuencia de esta regla es que quien no ajuste su conducta a esos postulados rituales debe necesariamente soportar las inferencias que se derivan de su inobservancia, consistentes en que el órgano judicial tenga por no verificados los hechos esgrimidos como base de sus respectivos planteos (CNCiv., Sala A, en autos «Alberto de Río Gloria c/ Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires», del 1.10.81 íd., CNCiv., Sala D, «Galizzi, Armando B. c/ Omicron SA», del 11.12.81; íd., «Greco Jospe c/ Coloiera Salvador y otro», del 3.5.82;

CNCom., Sala A, «Citibank NA c/ Otarola Jorge» del 12.11.99; CNCom., Sala B, «Larocca Salvador c/ Pesquera Salvador» del 16.9.92; CNCom., Sala E, «Banco Roca Coop. Ltda. c/ Coop.de Tabacaleros Tucumán Ltda.» del 29.9.95, entre muchos otros).La carga de la prueba actúa, entonces, como un imperativo del propio interés de cada uno de los litigantes y quien no prueba los hechos arriesga la suerte del pleito.Por aplicación de los principios antes transcritos, claro resulta que MSC debía acreditar la configuración de la fuerza mayor alegada como eximente de la responsabilidad que se le atribuyó; lo que no ocurrió.O, dicho de otro modo: no está probada la ocurrencia de los hechos del modo propuesto por la accionada. Me refiero a la declaración testimonial del señor Rubén Daniel Belaza -agente marítimo- (ver fs. 265/67), que poco aporta a la postura defensiva.Véase que el testigo declaró que fue informado por personal de la terminal de que el buque había tenido un rozamiento contra el buque MSC Poesía (v. respuesta a la pregunta segunda) y manifestó que «acompañó al comandante a prestar declaración ante las autoridades de prefectura y en el trayecto le consulté cuál había sido el motivo por el cual tuvo el rozamiento.Me informó que se debió a una racha de viento fuerte.» (sic., v. respuesta a la pregunta tercera).Y, al ser preguntado si el capitán del buque le habría mencionado cuál era la velocidad de ese viento, el declarante dijo «creo que treinta y ocho kilómetros de viento. El día estaba espectacular, mucho calor.De repente se levanta una racha del viento que proporcionó el rozamiento, al momento de la salida.» (sic., v. respuesta a la pregunta séptima).En síntesis: el testimonio brindado por el señor Belaza resulta una prueba indirecta de los hechos, proveniente de quien no presenció el suceso.En efecto, son declaraciones de «oídas» y en modo alguno-insisto- podría otorgársele efectos concluyentes tal como pretende la demandada.Bien ha sido dicho en tal sentido que es insuficiente la prueba testimonial aportada, en tanto los testigos no tuvieron conocimiento directo de los hechos sobre los cuales debían deponer (CNCom., Sala A, en autos «Tomasello Héctor c/ Cohon Rafael», del 11.8.89). Los suyos son testimonios de segundo grado, cuyo valor la jurisprudencia desecha como principio general y lo limita a la prueba de hechos remotos o que, en razón de su índole, no han podido trascender del conocimiento de un reducido núcleo de personas (Palacio, «Derecho Procesal Civil», ED 1977, t.IV pág. 565; CNCom., Sala E, en autos «El Hogar Obrero Coop. de Consumo Edif. y Créd. Ltda. s/ concurso preventivo s/ incidente de verificación por Pascolini Andreína», del 20.3.96).Máxime en este caso, en el que se han acreditado las condiciones climáticas a través de testimonios de quienes sí se encontraban a bordo del buque al momento del hecho dañoso(v. respuesta a la pregunta séptima Coletta Mario Claudio , v. respuesta a la pregunta fs. 254/56 cuarta de Pedro Pablo Rodríguez Lado 7/11/23, y v. respuesta a la pregunta quinta de Alejandro Rodolfo Cerezuela 7/11/23).Cabe recordar que en la apreciación de la prueba testimonial lo relevante es el grado de credibilidad de los dichos, en orden a las circunstancias personales de los testigos, razón de ser de su conocimiento, interés en el asunto y coherencia; requisitos que, de no concurrir, total o parcialmente, autorizan a alegar sobre la idoneidad del declarante (CNCiv, Sala B, del 7.6.91, DJ., 1992-I-303, SJ. 550).c.4. A esta altura de la cuestión debo señalar que resulta sumamente llamativo que no se haya producido -ni siquiera ofrecido prueba directa de la colisión. Es que ella podría, en su caso, haber corroborado la versión de los hechos suministrada por la defendida.Me refiero a la declaración testimonial del capitán del buque o, incluso, del práctico o los prácticos que asistieron al capitán en la maniobra.Tampoco fue producida la prueba informativa a la Prefectura Naval Argentina -en tanto fue declarada su negligencia; ver fs. 326/27 con relación al expediente administrativo donde debería constar la declaración del capitán, tal como atestiguó el agente marítimo.Ni siquiera fue acompañado el registro del anemómetro, sea que se haya encontrado dentro del instrumental de la embarcación o fuera manual, pero respecto de lo cual indudablemente debió asentarse la medición. La lógica impone deducir que fue de allí de donde debió surgir, en su caso, el registro de 37 km/h a 38 km/h de velocidad de la racha de viento referido por la demandada.Concluyo, en síntesis, que la demandada no acreditó la configuración de la fuerza mayor invocada como eximente de responsabilidad.c.5. Resta que me ocupe de analizar si las cláusulas contractuales que eximían a la prestadora de cualquier responsabilidad por el cambio de itinerario que dispusiera el capitán de la embarcación, resultan oponibles a los accionantes.Ese aserto debe ser respondido de modo negativo.Recuero que, en punto a la alteración del itinerario, la demandada dijo que: «adoptó la medida de modificar el itinerario a fin de someter el buque a los controles que las autoridades y sociedad de clasificación dispusieran, más allá de que sus propias evaluaciones determinaron que el buque se encontraba en condiciones de navegabilidad y seguridad para los pasajeros, por lo que el ejercicio de dicha medida fue razonable y en consecuencia la línea naviera y mi mandante se encuentran dispensados contractualmente de toda.» (sic., pág.31 responsabilidad frente a la modificación del itinerario de su contestación de demanda).En relación a esto último, hizo alusión a que el contrato contemplaba la posibilidad de modificación razonable del itinerario, sin que ello hiciera nacer la responsabilidad de la prestadora del servicio (cláusula 13); y que preveía que las fechas y horas establecidas eran meramente aproximadas y que podían ser alteradas por problemas mecánicos, entre otros(cláusula 6). Además, puntualizó que la cláusula 21 establecía que el transportista no respondería por ningún daño causado por un suceso de fuerza mayor, lo que también estaba contemplado en la LDC.Veamos.El primero de esos argumentos debe ser desechado a raíz de que, tal como destaqué, no se comprobó la configuración de un eximente de responsabilidad por caso fortuito; por lo que, todas las consecuencias derivadas del incidente son atribuibles a la demandada.Y, en punto al segundo, claro resulta que

las cláusulas predispuestas establecidas en el contrato de consumo citado no pueden ser oponibles a los accionantes de acuerdo a lo previsto en el art.37 LDC.Ello así, en tanto permitirían a la demanda alterar completamente y sin consecuencias el itinerario de un crucero y, simultáneamente, impedirían al consumidor el ejercicio de su derecho de obtener una indemnización por el incumplimiento del contrato que supone el cambio de ruta.Por lo demás, he de resaltar que esas cláusulas no resultan oponibles a los pasajeros porque tampoco se ha acreditado que ellas hubiesen sido debidamente informadas a ellos ni se ha demostrado la efectiva entrega de los documentos en cuestión.De todos modos, y aún prescindiendo lo anterior, cabe subrayar que la demandada se centró en afirmar que el cambio de itinerario fue dispuesto por el capitán con el objetivo de cumplir con protocolos internacionales de seguridad, mas lo cierto es que esta aseveración está desprovista de prueba.En efecto, la demandada no dio precisión sobre cuáles serían esos protocolos o controles que hubiese debido cumplir ni tampoco demostró que hubiera sido el capitán quien tomó esa decisión, o que, de haber sido así, la hubiera adoptado sin consultarla.En ese marco de orfandad probatoria, lo cierto es que ni siquiera es posible determinar si, en efecto, la alteración del itinerario fue razonable, como lo exigía la cláusula 13 que invoca la demandada en su defensa.Ello sin perjuicio de la ya apuntada inoponibilidad de dichas condiciones por no haber sido informadas a los accionantes y resultar, de todos modos, violatorias del art. 37 LDC. c.6. Por los argumentos reseñados, he de proponer a mis distinguidos colegas revocar la sentencia de primera instancia.Ello, en definitiva, por considerar que el cambio de itinerario-devenido como consecuencia de los daños provocados en la embarcación por una maniobra al momento de zarpar- torna responsable a la demandada.Tal solución me conduce a la recepción favorable de los agravios que trato y a pronunciarme, por ende, en relación a la extensión de la condena a dictarse.d. Daño material.d.1.Los accionantes reclamaron la devolución de lo abonado en concepto del crucero (\$ 212.807,50 con más intereses).MSC, tras poner de resalto que cumplió con la duración del viaje de 9 días/8 noches, sostuvo que los pretenses ya fueron compensados por la modificación del itinerario, toda vez que se les habría entregado la suma de \$ 39.900 que equivalía a un 35% del monto total abonado.Cuestionó el importe solicitado por los demandantes en tanto expresó que ellos abonaron la suma de \$ 111.248,84 por 4 pasajeros y puso de resalto que, además, los pretenses estarían incluyendo el costo de dos personas -María Luz Lauria Piccolini y María Paz Lauría Piccolini- que no revestían la calidad de actoras en este pleito.d.2. Adelanto que, según mi ver, el rubro ha de ser admitido.Los accionantes reclamaron la restitución de lo abonado de acuerdo a lo estatuido en el art. 10 bis de la LDC; el que corresponde que sea encuadrado, en este caso, en los términos del inciso c).De lo allí dispuesto surge que asiste al consumidor la opción de resolver el contrato y reclamar la restitución de lo pagado, con más los daños y perjuicios.Si bien la ley habla de rescisión, en rigor se trata de una resolución contractual por incumplimiento (Lorenzetti, Ricardo L, «Tratado de los contratos», T. I, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2002. p. 408; en similar sentido, Picasso ? Vázquez Ferreira, «Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y Anotada», Ed. La Ley, Bs.As., 2009, p. 159) que produce efectos retroactivos.Por ende, frente al incumplimiento de MSC -que, a esta altura del pronunciamiento, se halla por demás acreditado- el consumidor se encuentra facultado, como dije, a solicitar la resolución del contrato con derecho a la restitución de aquello que entregó, sin perjuicio de considerar los efectos que ya se hubieran producido.En relación a esto último he de pronunciarme.Me refiero a que corresponde indagar en la incidencia de las prestaciones a las que la demandada se obligó a cumplir y no lo hizo.Veamos.d.3. No existe disenso entre las partes en relación a que el crucero efectivamente se llevó a cabo, ni la hay en cuanto a que su duración se respetó.Ahora bien. Del cotejo de los itinerarios (el originalmente pactado y el efectivamente ofrecido por la demandada, ver demanda ? pag. 2 y 7 y documental de MSC ) se advierte que: no existió parada en pág. 35 Buzios; i) los 3 días de navegación se transformaron solo en 1 y el resto ii) fueron navegaciones cortas con entradas y salidas en distintos puertos; iii ) la estadía en la ciudad de Buzios se reemplazó por la ciudad de Itajaí.De ello se colige que se privó a los pasajeros de disfrutar de un día en Buzios, además de que se redujo la cantidad de jornadas completas de navegación pues existieron paradas adicionales a las previstas en el contrato (v. respuesta a la pregunta 13 Coletta Mario Claudio fs. 254/56 , v. respuesta a la pregunta 10 de Pedro Pablo Rodriguez Lado 7/11/23, y v. respuesta a la pregunta 12 de Alejandro Rodolfo Cerezuela 7/11/23).Si bien los demandantes no han acreditado que la visita a Buzios hubiera sido la causa fin determinante del consentimiento a efectos de formalizar el contrato (art. 218 CCyCN), de la simple observación de la ruta se puede inferir que el aludido destino era el más atractivo turísticamente y/o uno de los más relevantes. Por ende, encuentro que esa modificación en particular del itinerario no fue menor ni puede pasar desapercibida.A tenor de las constancias reseñadas y ponderando especialmente el destino turístico del que fueron privados los accionantes, juzgo que MSC incumplió el contrato de viaje en un 30% (art.165 CPCCN).La pretensión de la demandada de que se deduzca el monto otorgado como compensación no ha de prosperar.Así, pues implicaría una renuncia de los derechos patrimoniales de los accionantes a obtener la indemnización derivada de un incumplimiento contractual.O, dicho de otro modo, importaría una clara violación a lo dispuesto en el art. 12 y 13 del CCyCN, normas imperativas y de orden público.Por lo demás, no puede soslayarse que la «compensación» otorgada por la transportista sin posibilidad de canje por efectivo no puede considerarse una reparación del daño, sobre todo frente a quienes, como los aquí actores, manifestaron su inicial disconformidad.Encuentro atinado

pensar que la alegada «compensación» correspondió a una práctica empresaria en exclusivo interés del proveedor, a efectos de apaciguar a los pasajeros quejosos o como muestra -incluso- de buena voluntad.d.4. Del peritaje contable -respuesta al punto b) del cuestionario de la demandada, a fs. 300-, surge que, por la cabina 8210 se abonó la suma de \$ 111.234,73 y por la otra -es decir, la nro. 8212- el monto de \$ 72.137,42.Es cierto que la cabina 8210 contempla 4 huéspedes y 2 de ellos no revistieron el carácter de actoras en este pleito (María Luz Lauria Piccolini y María Paz Lauría Piccolini), por lo que asiste razón a la demandada en cuanto a que del monto total abonado por esa cabina debe ser deducida la suma de \$ 55.617,36, que correspondería a quienes no iniciaron el reclamo.Por ende, se condenará a la demandada a restituir el 30% de \$ 127.754,78 (correspondiente al total de la cabina 8212 y a la suma de \$ 55.617,36 de la cabina 8210), que arroja el monto de \$ 38.326,43.Esa suma devengará intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones ordinarias de descuento a treinta (30) días desde la fecha en que se inició el viaje (20/02/19) hasta la del efectivo pago. e. Daño moral. e.1.Los accionantes solicitaron reparación por daño moral con motivo de los hechos narrados y los padecimientos sufridos. De su lado, MSC negó la procedencia del daño. e.2. Tengo dicho en numerosos precedentes que el daño moral es un perjuicio que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu, la paz, la tranquilidad, la privacidad.El agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, en autos «Katsikaris A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros s/ ordinario», del 12.8 .86).Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado «modificaciones disvaliosas del espíritu» (v. Pizarro, Ramón Daniel ? Vallespinos, Carlos Gustavo, «Instituciones de Derecho Privado», Obligaciones, Hamurabi, Bs. As. 1999, t. 2, p. 641).Esa modificación disvaliosa del espíritu -como claramente se hubiera definido, v. Pizzaro, Daniel en «Reflexiones en torno al daño moral y su reparación», JA del 17.9.86- no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultados de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, «Responsabilidad por Daños», t. V, Rubinzal Culzoni, 1999, ps.53/4).En orden a las obligaciones del proveedor y el daño moral cabe señalar que: «el incumplimiento deviene de concretas obligaciones impuestas por la ley de defensa del consumidor (trato digno, arts. 8 bis y buena fe contractual, art. 37 LDC), las que fueron transgredidas por la demandada a título de culpa grave (CCCN.1724).» El carácter restrictivo que la jurisprudencia asigna a la reparación de esta clase de perjuicio en materia contractual tiende esencialmente a excluir las pretensiones insustanciales, basadas en las simples molestias que pueda ocasionar el incumplimiento del contrato (CNCom., Sala F, «Vásquez Gabriel Fernando c/ Cti PCS S.A. s/ ordinario» , del 23.3.10, con cita a Borda, Guillermo A., «La reforma del 1968 al Código Civil», Ed. Perrot, Bs. As., 1971, pág. 203). e.3. Bajo las premisas que refieren a la conceptualización del daño moral y ahora en punto a su prueba, el CCCN.1744 dispone que «El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o surja de notorio de los propios hechos».Resulta de difícil o imposible producción la prueba directa de este daño al residir en lo más íntimo de la personalidad. De tal manera, su modo habitual de comprobación quedará ceñido a indicios y presunciones hominis .Así, a partir de la acreditación por vía directa de un hecho, podrá inducirse indirectamente otro distinto, desconocido, a través de una valoración lógica del juzgador, basada en las reglas de la sana crítica (conf. Pizarro, Ramón Daniel, «Daño moral. Prevención. Reparación.Punición», ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2004, págs.626/8).Efectuadas las anteriores precisiones conceptuales, es posible inferir la existencia del perjuicio reclamado a partir del obrar de MSC, quien dispuso el cambio de itinerario a partir de una decisión que no encontró sustento en la fuerza mayor invocada.A ello debo agregar el hecho de que el deber de información no fue adecuadamente cumplido ya que de ninguno de los comunicados que acompañó la demandada se puede extraer una mínima explicación de la ocurrencia del hecho, sus consecuencias y las razones por las cuales el cambio de itinerario fue dispuesto.Véase que en los comunicados se refiere a «los eventos de ayer» y «a raíz de los eventos de ayer y por razones operativas» (v. documental de la demandada de ). fs. 68/85 Y no hay elementos que desvirtúen lo alegado por los accionantes en torno a sus insatisfechos pedidos de información a los tripulantes de la embarcación.No puede perderse de vista que quedó demostrado el estado de alteración, crisis y nervios que vivieron los pasajeros al momento del accidente, así como después del hecho en razón del estado de incertidumbre al que fueron expuestos; situación que claramente distó de la expectativa de disfrute (v. respuesta a la pregunta 18 Coletta Mario Claudio , v. respuesta a la pregunta 15 de Pedro Pablo fs. 254/56 Rodriguez Lado 7/11/23, y v. respuesta a la pregunta 17 de Alejandro Rodolfo Cerezuela 7/11/23).Desde dicha óptica se configura también el agravio moral que debe ser resarcido, sin que quepa sostener que tal descalificación pueda considerarse una molestia normal de la vida comercial (v. Sala C, en «La Loggia Velia c/ Banco Itaú Argentina SA s/ ordinario», del 2.5.01; «Martín José Luis c/ Banco Roberts SA s/ ordinario», del 22.12.99; «Rabinstein Roberto Simón c/ Banque Nationale de París s/ ordinario» , del 5.3.04). e.4.De este modo juzgo que los elementos aportados en la causa resultan suficientes para reconocer el menoscabo moral de los demandantes, el que he de estimar -en virtud de la facultad conferida en el art. 165 CPCCN- en la suma de \$ 800.000 para cada uno de ellos, más los mismos intereses descriptos en

el apartado d.4. precedente.f. Daño punitivo. Distinta suerte ha de correr la pretensión de los accionantes en relación al daño punitivo; rubro que fue negado por MSC, además de haber planteado su inconstitucionalidad. Veamos.f.1. Preliminarmente, diré que la declaración de inconstitucionalidad implica un acto de suma gravedad institucional que debe ser considerado como última ratio del orden jurídico y como una atribución que sólo debe utilizarse cuando la repugnancia con la cláusula constitucional sea manifiesta y la incompatibilidad inconciliable (cfr. Corte Suprema LL 1981-A-94, entre muchos fallos). Como lógico corolario de este principio se deriva que un planteo de tal índole debe contener, necesariamente, un sólido desarrollo argumental y contar con no menos sólidos fundamentos para que pueda ser atendido, no bastando la invocación genérica de derechos afectados (cfr. CNCom. Sala F, en «Gransud SA c/ Muñoz de Toro Patagonia SA s/ Ordinario s/ Queja» del 9/6/15 y en «Basso Gustavo c/Espinoza Claudio Aníbal s/ Ejecutivo» del 23/3/10). En este orden de ideas se ha entendido que corresponde a quien la alega demostrar de qué manera la norma contraría la Constitución Nacional, causándole de ese modo un gravamen y para ello es menester que precise y pruebe fehacientemente en el expediente el perjuicio que le origina la aplicación que tacha de inconstitucional (Corte Suprema, Fallos: 307:656, LL 1986- A-564). Lo expuesto resulta suficiente para rechazar el planteo. Véase que la accionada se limitó a invocar la violación de la garantía constitucional de propiedad, pero no argumentó cómo éste derecho se habría visto afectado. Sobre tales bases, y con remisión a los demás fundamentos desarrollados por el Ministerio Público Fiscal en , postularé el fs. 350/52 rechazo de la pretendida inconstitucionalidad. f.2. El art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor 24.240 modificada por la ley 26.361, incorpora la figura del «daño punitivo» en los siguientes términos: «Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley». Sabido es que la reforma legislativa conllevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (arg. cciv. 1083). Los daños punitivos son, según Pizarro, «sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro» (Pizarro, Ramón, «Daños punitivos», en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2). De acuerdo con la norma antes transcrita la concesión de daños punitivos presupone: i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; ii) la petición del damnificado; iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; iv) la concesión en beneficio del consumidor; y v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240. La conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, «Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis», Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198). Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica ? y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., «Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa», LL DJ 19/10/2011,1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, «Actuaciones por daños», Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332). De allí se deriva el carácter excepcional de la figura, que sólo procede en casos de particular gravedad (cfr. Stiglitz- Pizarro, art.cit.; Nallar, F., «Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes», LL 2009-D-96, entre otros). Bajo tal marco conceptual, considero que no ha sido demostrada la existencia de un proceder intencional y habitual por parte de la demandada que justifique la imposición de la multa civil. Advierto, a estos fines, que si bien -tal como lo consideré- la información otorgada en el momento del accidente fue inadecuada, MSC no se desentendió del malestar que generó en los pasajeros tanto la colisión del buque como el cambio de itinerario. Por lo que no se verifica que MSC hubiese actuado de mala fe o con la intención de dañar o que hubiera dispensado hacia los pasajeros una conducta susceptible de vulnerar la directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales abusivas. Esa conclusión no implica convalidar el incumplimiento de MSC en estas actuaciones, sino reconocer que ese incumplimiento motivó la responsabilidad de la demanda en los términos que he reseñado; sin que alcance a los efectos de tener por configurada la multa civil. En definitiva, si bien ha mediado un obrar ilegítimo de la accionada que resultó dañoso para los actores, lo cierto es que el mismo no configuró -con base en los antecedentes de autos- el presupuesto fáctico previsto por el artículo 52 bis y 8 bis LDC. Por ende, propongo desestimar el rubro en análisis. g. Finalmente, la pretensión de la demandada de que sea fijado el límite del art. 730 CCyCN no reviste el carácter de

actual. Es que el art. 730 CCyCN no establece un límite susceptible de ser fijado de antemano, sino un derecho a que si los honorarios a pagar-exceptuados los que el vencido debe afrontar por su propia defensa exceden el porcentaje allí indicado, debe procederse a un prorrateo entre sus beneficiarios, lo cual demuestra que la cuestión remite a un tramo ulterior al dictado de esta sentencia, es decir para la oportunidad de estar en condiciones de efectivizarse el pago de esos honorarios. VI. La conclusión. Por los fundamentos expresados precedentemente, si mi voto fuera compartido por mis distinguidos colegas del Tribunal, propongo al Acuerdo: hacer lugar a los recursos interpuestos por los actores y por el Ministerio Público de la Defensa y, en consecuencia, revocar la sentencia apelada, condenando a MSC Cruceros SA a pagar a los co-actores dentro del término de diez (10) días de quedar firme este pronunciamiento la suma de \$ 3.238.326,43 -conforme los puntos d.4. y e.4-, con más los intereses establecidos en dichos apartados. Costas de ambas instancias a la demandada, en su calidad de sustancialmente vencida. La señora Jueza de Cámara Matilde E. Ballerini dice: Adhiero en lo sustancial a la solución propiciada por la distinguida colega preopinante en el voto que abrió este Acuerdo. Sin embargo discrepo, en este caso concreto, en la cuantía de la indemnización otorgada en concepto de daño moral, debiendo a la luz de lo dispuesto por el art. 277 del CPr., ser reducida y reajustada al monto pretendido en la demanda. El señor Juez de Cámara Eduardo R. Machin que abrió este Acuerdo de la doctora Alejandra N. Tevez. adhiera al voto Con lo que termina este Acuerdo, que firman ante mí los Señores Jueces de Cámara doctores EDUARDO R. MACHIN MATILDE E. BALLERINI (EN DISIDENCIA PARCIAL) RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA Buenos Aires, 18 de noviembre de 2025. Y VISTOS: ALEJANDRA N. TEVEZ Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: hacer lugar a los recursos interpuestos por los actores y por el Ministerio Público de la Defensa y, en consecuencia, revocar la sentencia apelada, condenando a MSC Cruceros SA a pagar a los co-actores dentro del término de diez (10) días de quedar firme este pronunciamiento la suma de \$ 3.238.326,43 -conforme los puntos d.4. y e.4-, con más los intereses establecidos en dichos apartados. Costas de ambas instancias a la demandada, en su calidad de sustancialmente vencida. Notifíquese por Secretaría. Cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013. Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia. EDUARDO R. MACHIN MATILDE E. BALLERINI (EN DISIDENCIA PARCIAL) RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA ALEJANDRA N. TEVEZ En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste. RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA