

8

**“La protección del viajero frente a los contratos
celebrados con las agencias de viajes”**

UNIVERSIDAD FASTA

FACULTAD: Ciencias Jurídicas y Sociales

CARRERA: Abogacía

CATEDRA: Derecho de los contratos

AUTOR: Mariana Caputo

ASESORAMIENTO:

TUTOR: Dr. Edgardo Navarro

DPTO. DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: Lic. Amelia S. Ramírez

SEPTIEMBRE DE 2006



caja 70

INDICE

<i>INDICE</i>	1
<i>ABSTRACT</i>	3
<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
1- CONTRATO DE TURISMO	6
1-1- Autonomía de la relación contractual que genera el contrato de turismo.....	6
2- PARTES EN EL CONTRATO DE TURISMO	8
2-1- Viajero.....	8
2-2- Agencia de viajes. Organización de viajes, e intermediación.....	8
2-2-1 Agencia “organizadora”. Contrato de organización.....	10
2-2-2 Agencia “intermediaria”. Contrato de intermediación.....	10
2-3- Servicios tercerizados. Contratos “conexos” al “contrato de turismo”.	11
3- ESTATUTO DEL VIAJERO. LEGISLACIÓN APLICABLE	14
3-1- Actuación de las agencias de viajes. Requisitos.....	15
3-2- Derechos y obligaciones de las partes.....	16
3-2-1- Derechos y obligaciones de las agencias de viajes.....	16
3-2-1-1- Obligaciones del intermediario en la Convención de Bruselas.....	17
3-2-1-2- Obligación de respetar y mantener el precio del viaje.....	17
3-2-1-3- Derecho del organizador a cancelar el viaje por causas justificadas....	18
3-2-1-4- La obligación tácita de seguridad.....	19
3-2-1-5- Eximentes de responsabilidad.....	20
3-2-1-6- Condiciones generales de contratación.....	20
3-2-1-7- El fondo de garantía. ¿Verdadera garantía?.....	21
3-2-1-8- Obligación de veracidad en las publicidades.....	22
3-2-2- Derechos y obligaciones de los viajeros.....	23
3-2-2-1- Desistimiento unilateral del viaje por parte del usuario.....	23
3-3- Aplicación de la ley de defensa del consumidor.....	23
4- NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL VIAJERO	28
4-1- Autoridad de aplicación.....	28
4-2- Ante quien reclamar.....	30
5. RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE TURISMO	31
5-1- Responsabilidad del organizador de viajes.....	31
5-2- Responsabilidad del intermediario.....	31
5-3- Jurisprudencia.....	33
5-4- Resarcimiento por daños y perjuicios.....	35
5-4-1- Daño moral.....	36
5-4-1-1- Jurisprudencia.....	37
5-5- Incumplimiento de las agencias. Sanciones.....	38

5-6- Prescripción de las acciones	39
6- DERECHO COMPARADO.	40
6-1 Unión Europea.	40
CONCLUSIÓN	41
BIBLIOGRAFÍA	44
Jurisprudencia	46
Legislación	47

ABSTRACT

Actualmente, la actividad turística se encuentra en auge y son cada vez más los usuarios de servicios turísticos.

En este marco, se generan variados "conflictos" con los que se enfrentan los viajeros. Siendo el "contrato de turismo" una especie de contrato "innominado" que encierra muchas veces diversos tipos de contratos conexos o relacionados entre sí, los conflictos con los que puede enfrentarse el viajero pueden ser de muy variada índole, y por lo tanto serán también diferentes las herramientas con las que cuente el mismo para la protección de sus intereses y derechos.

Por otra parte, el viajero usualmente contrata con una agencia de viajes que opera como intermediaria entre él y una agencia mayorista u organizadora de este tipo de viajes (muchas veces ofrecidos al usuario en forma de "paquete"). Cabe preguntarse entonces, hasta dónde responde aquella agencia intermediaria.

INTRODUCCIÓN

Durante toda la historia de la humanidad las personas han viajado por razones económicas, políticas, sociales y culturales. Actualmente existe una tendencia cada vez mayor del hombre, de realizar viajes por motivos de recreación, descanso, placer. Surge por lo tanto la actividad turística como un fenómeno que día a día sigue expandiéndose llegando a ocupar un importante territorio en las economías de todos los países del mundo. De ahí que, la Organización Mundial del Turismo¹, en el año 1.994 predijo que para el año 2.000 el turismo sería la actividad global más importante del mundo.

Como indica José Gómez Cerda², en su artículo "Cómo nació el turismo"³, etimológicamente "turismo" se deriva de la palabra latina "Tornus", que significa la acción de movimiento y retorno. Su definición actual es la afición a viajar para conocer un país o una región y la organización de los medios que permiten y facilitan esos viajes para el recreo, paseo, conocimiento y diversión. Asimismo, la Dra. Arrola de Galandrini⁴, indica que un grupo de profesores suizo, ya hace medio siglo, han conceptualizado al turismo como el conjunto de relaciones y manifestaciones que se originan en el viaje y de la estancia de los forasteros, siempre que de esta última no se origine el establecimiento, ni se vincule el viaje de que se trate a una actividad remunerada.

Se reconoce hoy en el turismo, una actividad multisectorial de servicios y productos, que ha hecho del "ocio", (real necesidad humana), una "actividad económica" en la cual el turista como usuario y consumidor de estos servicios, es el principal eje que ordena y desarrolla la actividad turística.

Es notable el desarrollo cada vez mayor de la actividad turística y también de la reglamentación legal que incrementa a medida a que ella crece. No puede decirse lo mismo acerca de la reglamentación de los derechos de los usuarios de estos servicios, es decir, los viajeros. Es cierto que existen normas que regulan tanto la actividad de las agencias de viajes como los derechos de los viajeros. Pero no lo es tanto que en el caso de los usuarios de estos servicios la regulación sea vasta o suficiente. En el ámbito nacional existen leyes que regulan la actividad de las agencias de viajes y las

¹ Creada en 1975, cuyo papel central y decisivo es la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, cuyo objetivo final es contribuir al desarrollo económico, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad y al respeto universal y la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales

² Secretario General de la Federación Mundial de Trabajadores de la Agricultura, Alimentación, Hotelería y Afines (FEMTAA)

³ José Gómez de Cerda, "Cómo nació el turismo", en: www.ambiente-ecologico.com

⁴ Arrola de Galandrini, "Temas de transporte y derecho", Mar del Plata, Ediciones Dec, 2003, p. 413.

mismas se centran especialmente en el sujeto realizador de la prestación pero no tanto en quien demanda estos servicios.

Dado este estado de cosas, cabe preguntarse, con qué medios cuenta el viajero para hacer valer sus derechos ante cualquier incumplimiento de un contrato de viaje y consiguiente insatisfacción de sus intereses.

¿Qué responsabilidad tiene una agencia de viajes, cómo responde frente al viajero ante cualquier tipo de incumplimiento? Para dar respuesta a esta pregunta específicamente, se hace imperioso saber qué tipo de actividad puede desarrollar una agencia de viajes, si una actividad que gira en torno a la organización de "paquetes turísticos", o simplemente una intermediación ya sea entre el viajero y aquellas agencias "mayoristas" que organizan este tipo de contratos o entre el viajero y cada una de las prestadoras de cada uno de los servicios que integran el "paquete" (sea hospedaje, transporte, etc.).

Existe una particularidad respecto del usuario de servicios turísticos, sobre todo en lo que a insatisfacción de sus intereses se refiere. En comparación con cualquier usuario de otra clase de servicios, cuando el turista encuentra insatisfechos sus intereses suele encontrarse en un país en el cual no reside, y por lo tanto con desconocimiento de las autoridades competentes para dar respuestas a sus reclamos; muchas veces también, ni siquiera domina el idioma del lugar en el que está llevando a cabo su viaje; y por último, llegado el caso en que el viajero sepa a dónde recurrir e inclusive domine el idioma del lugar casi siempre tiene poco tiempo de estadía en ese lugar y por ende cualquier respuesta a sus reclamos puede llegar tarde.

Por todo lo dicho es que el presente trabajo pretende abordar los diversos supuestos en que el viajero encuentra insatisfechos sus intereses, sea por incumplimiento contractual o por un cumplimiento deficiente por parte de las agencias de viajes, como así también con qué herramientas cuenta para hacer valer sus derechos en estos casos.

Por último, se persigue establecer qué tipo de responsabilidad asumen las agencias en estos casos y para ello se hará una distinción entre los dos supuestos de actuación que ellas asumen cuales son la de "organizadora" de viajes y la de "intermediaria".

1- CONTRATO DE TURISMO.

La definición legal de lo que ha de entenderse en el ámbito argentino por contrato de viaje se encuentra en el art. 3° de la resolución 256/2000⁵ que establece que las condiciones generales del contrato, conjuntamente con el detalle de los servicios a prestar, los billetes de transporte, las órdenes de servicios, las facturas emitidas y todo otro documento que contenga especificaciones sobre el viaje conforman el contrato de viaje.

En el ámbito internacional, la Convención de Bruselas (ratificada por nuestro país mediante ley 19.918) define en su artículo 1° al contrato de viaje como cualquier contrato de organización de viaje o de intermediario de viaje. A continuación, en el segundo y tercer inciso define qué se entiende por contrato de organización de viaje y por contrato de intermediario de viaje, respectivamente. Dice al respecto, que contrato de organización de viaje es "cualquier contrato por el cual una persona se compromete en su nombre a procurar a otra, mediante un precio global, un conjunto de prestaciones combinadas de transporte, de estadía distintas del transporte o de otros servicios que se relacionan con él. En cambio, un contrato de intermediario de viaje es aquel por el cual una persona se compromete a procurar, mediante el pago de un precio, o bien un contrato de organización de viaje, o una de las prestaciones aisladas para realizar un viaje o una estadía cualquiera.

Tanto organizador como intermediario son concebidos como personas que, como objeto principal o accesorio o en forma profesional o no conciertan estos actos. La diferencia entre un tipo de agencia y el otro, es que el intermediario no actúa por cuenta propia sino en nombre del viajero en una especie de mandato a los efectos de la conclusión de los eventuales contratos con los prestatarios.

1-1- Autonomía de la relación contractual que genera el contrato de turismo.

Como el contrato de turismo comprende una serie de contratos relacionados entre sí, se discute si el mismo genera una relación autónoma o no respecto de ese conjunto de actividades que integran el "paquete" que el consumidor adquiere. Sin embargo, la postura más acertada pareciera ser la de la autonomía de esta relación,

⁵ Resolución 256/2000, de la Secretaría de Turismo de la Nación, con fecha 30 de Junio del 2000.

ya que el viajero contrata por un servicio "global" (el viaje en su totalidad con todo lo que ello implica) y paga por ello igualmente un precio "global". Al respecto en jurisprudencia se ha dicho: "pese a los contratos conexos, existe una relación contractual autónoma aunque concurra el entrecruzamiento de un complejo juego de vinculaciones contractuales, el servicio de agencia de viajes y turismo comporta una relación contractual autónoma, conclusión perceptible mediante la proyección de aquellas disposiciones que estatuyen la suscripción del contrato de servicios (art. 17 del dec. 2.254/70 reglamentario de la ley 18.829) o de la responsabilidad hacia el usuario por los servicios comprometidos (art. 18 del dec. citado)⁶.

⁶ Fallo: "Neira, Flora c/ T.A. Caluch S.A. Viajes s/ Cobro de australes por daños y perjuicios", del 28-6-1996, en www.scba.gov.ar.

2- PARTES EN EL CONTRATO DE TURISMO

Pueden citarse como partes integrantes del contrato de turismo, por una parte al viajero, que es quien demanda los servicios turísticos, y por otra parte, como prestadores de estos servicios, se encuentran: las agencias de viajes organizadoras y las agencias de viajes que actúan como intermediarias. Asimismo, pueden citarse en este punto, aunque no como una parte integrante del contrato, a aquellos prestadores de servicios turísticos cuya actuación queda fuera del marco del "paquete" ofrecido al turista, es decir, a quienes prestan los servicios incluidos en un "paquete" pero a requerimiento de una agencia (sean estos servicios, hotelería, transporte, excursiones, etc), que son los denominados servicios "tercerizados"⁷.

2-1- Viajero

La Convención de Bruselas se encarga de definir al viajero, siendo tal toda persona que se beneficia del compromiso que asuma una agencia de viajes (organizadora o intermediaria), sea que el contrato esté concluido o que el precio sea pagado por ella o para ella.

2-2- Agencia de viajes. Organización de viajes, e intermediación.

Al igual que la Convención de Bruselas, nuestra ley nacional de agentes de viajes hace mención de la organización y de la intermediación que pueden darse en el marco de la actividad turística que estas personas desarrollan. La única diferencia, es que mientras la Convención hace una definición de contrato de organización y contrato de intermediario de viaje, la ley 18.829 hace una enumeración de una serie de actividades, para que cumplida alguna de ellas, la persona que la realice quede sujeta a sus disposiciones. Por lo tanto, son agencias de viajes, aquellas personas físicas o

⁷ Resulta oportuno en este punto, hacer mención de los prestadores de servicios "tercerizados", debido a que si bien no forman parte del contrato de turismo, los mismos son susceptibles de reclamo directo por parte del consumidor en virtud de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, alguna de las siguientes actividades⁸:

- a) " La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero.
- b) La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero.
- c) La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait"⁹, en el país o en el extranjero.
- d) La recepción y asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de los servicios de guías turísticos y el despacho de sus equipajes.
- e) La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualesquiera de estos servicios.
- f) La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la licencia respectiva.[...]"

El decreto reglamentario 2.182/72 hace una clasificación de las agencias de viaje y las distingue en empresas de viajes y turismo y, agencias de turismo o agencias de viajes (habitualmente denominadas mayoristas y minoristas, respectivamente). Estas "agencias" (denominadas así en forma genérica), pueden actuar como organizadores de un tour o viaje combinado, o bien como intermediarias en la venta de viajes organizados o de alguna de las prestaciones aisladas que permiten efectuar un viaje o una estadía cualquiera. A su vez, aquellas agencias organizadoras del viaje, pueden ofrecer directamente los diferentes servicios por medios propios o recurrir a otras empresas con quienes, a través de contratos conexos, brindará a los usuarios todos los servicios.

⁸ Mediante la resolución N° 257 de la Secretaría de Turismo de la Nación, con fecha 30 de Junio del 2000, se declaran comprendidas dentro de estas actividades la comercialización, promoción, oferta y/o venta de servicios turísticos que se produzcan en el país por medios informáticos ya sea que tal actividad se desarrolle con carácter permanente, transitorio o accidental, con o sin fines de lucro y en beneficio o por cuenta propia o de terceros.

⁹ Según el diccionario de la Real Academia Española, un contrato a *forfait*, es aquel hecho "mediante el procedimiento de comprar o vender un conjunto de cosas o servicios conviniendo anticipadamente un precio global".

2-2-1 Agencia “organizadora”. Contrato de organización

La agencia “organizadora” es aquella que arma los “paquetes turísticos” o “viajes combinados”¹⁰, para ofrecerlos a los clientes directamente o bien a otras agencias de viaje.

A diferencia de la agencia que intermedia en este tipo de actividad, la agencia que organiza, actúa en nombre propio.

Se obliga la agencia a prestar un conjunto combinado de servicios que comprenda por lo menos dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos que constituyan una parte significativa del viaje. Estos últimos pueden consistir en prestaciones de distinta índole –no accesorias-, que forman parte del objeto principal del viaje, v. gr., aprendizaje de idiomas en el extranjero o presenciar un partido de fútbol.

“Si bien la ley no lo menciona, el elemento esencial es que son ofrecidos y vendidos por un precio global. Es que precisamente cuando el cliente contrata un viaje completo o a forfait no tiene en vista prestaciones aisladas (pasajes o reservas de hotel), sino un viaje concebido de manera global (transportes mas estadía, etc.), pagando por ello un precio único”¹¹.

2-2-2 Agencia “intermediaria”. Contrato de intermediación.

En este supuesto, la agencia vende un viaje combinado por un organizador, o bien uno o varios servicios independientes sin integrar un “paquete”.

La intermediación, a diferencia de la “organización” presupone un contrato suscrito en nombre de otro en que la agencia actúa acercando y poniendo en contacto a las partes.

“En general, se considera que el contrato que celebra el viajero con la agencia es de mandato. Considerarlo como tal conduce a que el agente no asuma responsabilidad directa frente a los adquirentes por el incumplimiento de los terceros con los que contrata. Otras teorías mas modernas ha intentado superar esta concepción, en aras de otorgar una mayor protección al usuario”¹².

¹⁰ Denominación utilizada en el ámbito europeo para este tipo de contrataciones.

¹¹ Carlos Alberto Ghersi, “Contratos Civiles y Comerciales”, tomo 2, p.331, Editorial Astrea, 1999.

¹² Carlos Alberto Ghersi, ob. Cit., p.330.

Al respecto, la Convención de Bruselas, señala que "todo contrato celebrado por el intermediario de viajes con un organizador de viajes o con personas que suministran servicios aislados, es considerado como que ha sido celebrado por el viajero". He aquí la relación de "mandato" que existe a la que hace mención Carlos A. Ghersi en su obra citada.

2-3- Servicios tercerizados. Contratos "conexos" al "contrato de turismo".

Cuando el organizador ofrece sus servicios, generalmente no los presta directamente él mismo, sino que a su vez contrata los servicios de otros prestadores o empresas turísticas. Esta delegación en terceros no resulta oponible al turista en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de quienes efectivamente prestan el servicio, pues es la agencia quien asume jurídicamente la obligación de prestarlos.

"No puede la empresa de turismo pretender eximirse de responsabilidad bajo la excusa de ser las denunciadas obligaciones a cumplir por terceros, puesto que el efecto relativo del contrato y la noción de globalidad del viaje, como conjunto de servicios combinados, tiene la virtualidad de comprometer al organizador del viaje por todo lo que se encontrase comprendido en las estipulaciones, salvo los efectos de un caso fortuito"¹³.

El organizador del viaje deberá responder siempre por la adecuada ejecución de la prestación asumida contractualmente con el viajero, independientemente de que sea él mismo quien preste el servicio o que sea un tercero.

La agencia de viajes concluye por una parte un contrato con el usuario, y por la otra, diversos contratos con las empresas (hotel, transportista, etc.) que prestan directamente sus servicios al turista. Tales acuerdos, si bien aparecen como independientes, presentan una estrecha vinculación entre sí, generándose una pluralidad de acuerdos conexados entre sí. Si bien se presentan estos contratos como independientes, todos ellos responden a un mismo resultado económico cual es la realización de un viaje, por el cual el viajero paga un precio global. Se trata de un negocio jurídico único, fraccionado en varias relaciones jurídicas (cada una de las diferentes prestaciones que integran el viaje). La causa del contrato es una sola, y es la realización del viaje. Al turista lo único que le interesa es su concreción con las

¹³ Fallo "Otero, Hector D. C/ mulemba Empresa de Viajes y otras s/ daños y perjuicios, del 15-2-2005, en www.scba.gov.ar

características ofrecidas por la agencia, y ésta, a su vez, queda obligada a obtener ese resultado independientemente de que sea un tercero quien preste los servicios comprometidos.

Destaca Kemelmajer de Carlucci¹⁴, citada por Carlos A. Ghersi, que "el objeto del contrato no es el complejo de las prestaciones singulares sino el viaje tomado globalmente como entidad autónoma, respecto de las prestaciones singulares que la componen: la voluntad de una de las partes, el turista, no se fracciona dirigiéndose simultáneamente a negocios múltiples y heterogéneos, por el contrario, existe un contrato único que resulta de la combinaciones de diversos esquemas negociales (transporte, suministro, depósito, etc)".

Indica Notaria Martha G. Arriás Pabón¹⁵, citando también a Kemelmajer de Carlucci que, "el turismo genera una pluralidad de sujetos actuantes. El viajero se encuentra en muchas oportunidades, ante la imposibilidad de individualizar al sujeto responsable. Por eso las nuevas tendencias de protección al consumidor indican la conveniencia de la concentración de la responsabilidad en un sujeto solvente, que se encuentre cerca del domicilio del turista y responda por la actuación de los múltiples intervinientes en la prestación turística. Los posibles "candidatos" son los grandes operadores turísticos, menos cercanos pero más solventes, o las agencias de viaje, más cercanas pero menos solventes". Mientras el viaje se realiza, la responsabilidad recae en el intermediario, ya que la prestación aparece incumplida por éste, sin perjuicio de las acciones de repetición. De esta manera, se logra cierta protección al viajero".

La agencia debe responder por la actuación de los sujetos intervinientes. El hecho de que exista esta conexidad y a su vez unicidad en el negocio realizado, lleva en algunos casos a justificar una responsabilidad solidaria entre todos los intervinientes para evitar que por medio de la operatoria elegida se diluya la responsabilidad de los verdaderos protagonistas del negocio jurídico. En este punto, el sistema europeo resulta claro y prescribe que la responsabilidad respecto del consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato recaiga en el organizador y/o detallista que sean parte del contrato, con independencia de que tales obligaciones las deban ejecutar él mismo u otros prestadores de servicios, y ello sin perjuicio del derecho del organizador y/o detallista de actuar contra esos otros prestadores de servicios.¹⁶

¹⁴ Ministra de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza.

¹⁵ Notaria Martha G. Arriás Pabón, "Modernas formas contractuales: contratos conexos", en www.fcoco.edu.ar

¹⁶ Así lo prescribe el artículo 5 de la Directiva 30/314 del Consejo de las Comunidades Europeas.

“En la doctrina extranjera, el hecho de estos paquetes turísticos sean ofrecidos y vendidos masivamente, ha llevado a calificarlos como un “producto turístico” análogo a cualquier sistema de fabricación o producción en serie en la que el “fabricante” –la agencia de viajes- elabora “productos turísticos” en serie que luego enajena. El usuario adquiere un viaje completo, despreocupándose de los contratos que la agencia deba celebrar con los empresarios para la realización de diversas prestaciones. El hecho de considerarlo como un producto de empresa, coloca al usuario en una posición mas ventajosa frente al incumplimiento del organizador, por aplicación de las reglas de la responsabilidad objetiva del fabricante...”¹⁷.

“Ante servicios turísticos incumplidos, la agencia de viajes que lo comercializó no podrá eximirse por la responsabilidad de un tercero, si es que el mismo no estaba habilitado para hacerlo. Y en el caso de que estuviera habilitado –y al ser organizador del servicio-, igualmente deberá hacerse responsable ante el pasajero por los servicios turísticos de terceros, teniendo la posibilidad el agente de viajes de reclamárselo posteriormente a ese tercero”, explica Diego Benitez, presidente de la Asociación Argentina de Derecho del Turismo. Es claro: la tercerización de servicios no puede admitirse como excusa para evitar responsabilidades o respuestas ante los problemas surgidos durante la realización de un viaje¹⁸.

¹⁷ Carlos Alberto Ghersi, ob. cit., p.333.

¹⁸ Grisel Isaac, periodista especializada en turismo, en su artículo **“Problemas en un viaje a Iguazú con empresas tercerizadas”**, publicado en el suplemento “viajes” del diario Clarín, del 02/07/2006, en: www.clarin.com.ar.

3- ESTATUTO DEL VIAJERO. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Puede decirse que el estatuto del viajero es aquel que resulta del conjunto de normas aplicables a la actividad turística, tanto a nivel nacional como internacional. Las mismas se encuentran diseminadas en distintas leyes, decretos y resoluciones que fueron surgiendo en distintas épocas, todo lo cual conduce a decir que existe una "maraña normativa" sobre este tema¹⁹.

Así, en el ámbito nacional, regulan la actuación de los agentes de viajes la ley 18.829 y su decreto reglamentario 2.182/72.

Con la Ley Nacional de Turismo, ley N° 25.997, sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005, se establecen los objetivos y principios rectores de la actividad turística; asimismo con esta ley se establece en su anexo cuáles son las actividades comprendidas en la misma conforme a la clasificación internacional uniforme de las actividades turísticas de la organización mundial de turismo.

En el contexto internacional, podemos citar la ley 19.918, ley a través de la cual nuestro país ha adherido al Convenio Internacional sobre Contratos de Viaje²⁰, celebrado en Bruselas en 1.970. El mismo resulta por este hecho de aplicación obligatoria, sin perjuicios de las legislaciones especiales que establezcan disposiciones más favorables para los viajeros.

En el año 2002, mediante ley 25.599 se establecen los requisitos con los que deberán contar aquellas agencias de viajes que brinden servicios a contingentes estudiantiles.

En el marco de la contratación de estos servicios, la ley 25.651 del año 2002 establece la obligación de incorporar una leyenda en los *tickets* o *vouchers* correspondientes a cada servicio, para todas las empresas de turismo que operen en la República Argentina y también fija sanciones para el caso de incumplimiento. Y por último, y directamente relacionado con la buena fe contractual, la ley 26.104 de reciente promulgación (28 de junio de 2006) fija los requisitos que deberán cumplir

¹⁹ Tal es así, que en el XXX Congreso Argentino de Agentes de Viajes se resuelve "establecer que el objetivo común de la nueva normativa en estudio sobre Agentes de Viaje y Turismo, concurre a unificar en un solo cuerpo legal toda la normativa vigente, garantizar la seguridad jurídica de las agencias y de los turistas, actualizar la normativa conforme a las tendencias de la legislación internacional y la realidad del mercado interno e internacional".

²⁰ Según el artículo 2º, la Convención "rige todo contrato de viaje concluido por un organizador de viajes o por un intermediario de viajes cuando su establecimiento principal o a falta del establecimiento, su residencia habitual, o el establecimiento por intermedio del cual el contrato de viaje ha sido concluido, se encuentra en un Estado contratante.

quienes publiciten con fines turísticos, utilizando imágenes que exhiban atractivos turísticos, por medios gráficos, televisivos o cinematográficos.

3-1- Actuación de las agencias de viajes. Requisitos.

Indica la ley 18.829 como requisito ineludible para el ejercicio de las actividades que puedan llevar a cabo las agencias de viajes, el de obtener previamente la respectiva licencia en el Registro de Agentes de Viajes que llevará el organismo de aplicación que fije el Poder Ejecutivo, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva. Asimismo, indica el art. 6 de la misma ley, que "las licencias se otorgaran previa constitución de un fondo de garantía en dinero efectivo, títulos del Estado y/o fianza bancaria ... reemplazable por un seguro sustitutivo en las condiciones que se determinen...".

El Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación, podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyos integrantes registren antecedentes personales, morales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos (art. 2).

Deberán comunicarse al Registro de Agentes de Viajes, que llevará el organismo de aplicación, todas las modificaciones que se produzcan en los contratos sociales de las personas jurídicas titulares de licencias, cambios de sus autoridades o de las personas que las representan y cualquier otro acto que lleve involucrado la sustitución del o de los responsables de las agencias. Incluyese en la denominación responsables hasta la categoría de gerente de casa matriz y/o de sucursales (art. 3).

Se requerirá la autorización del organismo de aplicación para realizar dentro de los locales donde funcionen las agencias de viajes, toda otra actividad no contemplada expresamente en la presente ley, la que podrá ser otorgada cuando la misma se relacione con la actividad específica de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de los usuarios, y sin perjuicio del cumplimiento de las leyes especiales que rijan la misma (art. 4).

El Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación, determinará las normas a que deberán sujetarse las agencias de viajes, en cuanto a las exigencias básicas de la documentación contractual con los usuarios y tenencia de formularios de quejas y sugerencias, pudiendo también reglamentar los derechos y obligaciones de hoteleros y transportistas en su relación con las agencias de viajes y los turistas, así

como cualquier otro aspecto que haga a la más eficiente realización de las mencionadas actividades (art. 7).

3-2- Derechos y obligaciones de las partes

3-2-1- Derechos y obligaciones de las agencias de viajes

Con carácter general establece la Convención de Bruselas, que organizadores e intermediarios deben, en la ejecución de las obligaciones resultantes de los contratos signados, velar por los derechos e intereses del viajero según los principios generales del derecho y las buenas costumbres en esa materia.

En lo que a nuestra ley nacional de agentes de viajes respecta, la misma establece como obligación, o más precisamente como "requisito ineludible", el de obtener licencia en el Registro de Agentes de Viajes²¹, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva.

A continuación, se refiere al documento de viaje (reemplazable por un ticket) que es el instrumento que emite el organizador o el intermediario según los casos y que debe contener una serie de datos que la misma convención establece. Ese documento es la prueba escrita de las condiciones del contrato hasta que se pruebe lo contrario. Si no se emite o se lo hace en forma irregular ello no afecta ni la existencia ni la validez del contrato que sigue rigiéndose por la convención, en ambos casos tanto organizador como intermediario son responsables de los perjuicios que dicha omisión o irregularidad pudieren causar, además que, este último será tenido por organizador (art. 18 parr. 2°).

A su vez, el decreto reglamentario de la ley de agencias de viajes, establece como obligatorio para las agencias registradas, la tenencia a disposición de sus clientes de una copia autenticada por la Dirección Nacional de Turismo, de la ley 18.829 y del decreto 2.182/72, y un libro de reclamaciones rubricado por dicho organismo, a fin de que aquellos dejen constancia de las que consideren pertinente, debiendo exhibir en lugar visible al público, un aviso indicador de la existencia de tales elementos. A continuación indica que todo reclamo asentado en el libro respectivo, deberá ser elevado a la Dirección Nacional de Turismo con transcripción de su texto dentro de las 48 horas hábiles, indicando el folio respectivo. Dicha presentación se hará bajo recibo extendido por el mencionado organismo en copia fiel.

²¹ Previa constitución del fondo de garantía, como ya ha sido explicado.

3-2-1-1- Obligaciones del intermediario en la Convención de Bruselas

En el ámbito internacional, la Convención de Bruselas indica que cuando el contrato de intermediario de viaje se refiere a un contrato de organización de viaje, se someterá a las disposiciones que al respecto contiene la Convención sobre el contrato de organización, debiendo completarse la mención del nombre y del domicilio del organizador de viajes con la indicación del nombre y dirección del intermediario de viajes y con la mención que éste actúa en calidad de intermediario del primero. En caso de violación de las obligaciones mencionadas, el intermediario de viajes será considerado como organizador de viajes.

Cuando el contrato de intermediario de viaje aluda a la provisión de un servicio aislado que permite realizar un viaje o una estadía, el intermediario de viajes está obligado a entregar al viajero los documentos relativos a este servicio, que llevan su firma aunque ésta puede ser reemplazada por un sello. Estos documentos o la factura que se refiere a ellos mencionarán la suma pagada por el servicio y la indicación que el contrato se rige a pesar de toda cláusula contraria, por la Convención. El documento de viaje así como el resto de la documentación recién mencionada, hacen fe hasta prueba en contrario sobre las condiciones del contrato. En caso de violación a estas obligaciones, el intermediario será responsable de todo perjuicio resultante la misma.

3-2-1-2- Obligación de respetar y mantener el precio del viaje

El principio general es que los precios establecidos en el contrato no podrán ser incrementados. Sin embargo, el art. 15 decreto reglamentario 2.182/72, dispone que las personas a que se refiere el art. 1 de la ley 18.829, están obligadas a respetar las tarifas oficiales, no pudiendo hacer sesión total o parcial a los usuarios de la comisión que perciben de transportadores, hoteleros y otros operadores, por su intervención. Los precios convenidos con los usuarios no podrán ser modificados, si no es por causa de alteración de los mismos por parte de los terceros prestatarios de tales servicios, debiendo esta situación estar debidamente documentada.

Con esto, el decr. 2.182/72 faculta al agente de viajes a aumentar el precio debido a su alteración por parte de los terceros prestatarios de los servicios, e incluso autoriza a rescindir el contrato cuando "la alteración de tarifas o de tipos de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y que ello de lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas" (arts. 15 y 24).

Esta norma debe ser interpretada adecuadamente en función de los principios generales, y en especial de acuerdo con la establecido por el art. 1.198 del Código Civil que autoriza la revisión de contrato sólo como un remedio excepcional ante circunstancias sobrevinientes, extraordinarias e imprevisibles que alteren su base económica. Debe tratarse de circunstancias ajenas no solo a la voluntad del organizador sino también externas al riesgo propio del contrato, es decir, extrañas a la actividad empresarial desarrollada por quien la invoca.

Se considera que el aumento de las tarifas por parte de los prestatarios del servicio (hoteles, transportadores, etc), no puede afectar el precio convenido, por constituir un riesgo económico del contrato, que naturalmente debe ser absorbido por el empresario, salvo que se trate de contingencias imprevisibles que se encuentren fuera de su ámbito de control y que alteren el equilibrio de las prestaciones. De otro modo, el organizador se liberaría muy fácilmente de sus propias obligaciones y riesgos, trasladándolos indebidamente al usuario.

Esta norma se opone a las prescripciones de la ley de defensa del consumidor – de orden público- que ha establecido principios protectores en lo atinente a los contratos por adhesión, cláusulas abusivas, etc., que le resultan aplicables. De ahí que se entiende que la inclusión de una cláusula de este tipo es abusiva y, por lo tanto, nula al desplazar al usuario un riesgo inherente al ámbito de actividades del organizador.

3-2-1-3- Derecho del organizador a cancelar el viaje por causas justificadas.

El decreto reglamentario 2.182/72 en su art. 24, establece las causas justificadas de anulación del viaje. Tales causas son:

- a) *“Cuando existe fuerza mayor o caso fortuito.*
- b) *Cuando las agencias, habiendo obrado con la previsión y diligencias debidas, no pueden disponer por causas ajenas a su voluntad de la totalidad de las reservas de hotel, transporte y otros servicios esenciales, de acuerdo con el itinerario presentado y siempre que se encuentre al día en sus obligaciones económicas con los que habían de prestarlos.*
- c) *Cuando la alteración de tarifas o de tipo de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y ello de lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas.*
- d) *Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones del viaje en los respectivos anuncios o folletos, y que la anulaciones se comuniquen a los viajeros con*

un mínimo de diez días antes de la fecha en la cual el viaje o la estadía debían iniciarse. Para poder alegar dicha causa, será requisito necesario que la agencia no haya cobrado a los clientes un anticipo superior al 20% del precio fijado al viaje”.

Todos éstos son supuestos en que el usuario sólo tiene derecho al reembolso de lo abonado, sin indemnización alguna. Cabe al respecto hacer una aclaración, en lo que a la indemnización del pasajero respecta. Si bien en el presente apartado se contemplan supuestos de anulación del viaje por parte de una agencia de viajes, es importante destacar que en el sistema de transporte aéreo la legislación internacional vigente²² contempla los supuestos de retraso en el viaje previendo para los mismos indemnizaciones tarifadas y si bien no contempla el supuesto de inejecución del contrato, éste caso es asimilado al primero por aplicación de las disposiciones de derecho común derivando igualmente en una indemnización para el pasajero.

3-2-1-4- La obligación tácita de seguridad.

El organizador debe velar por la indemnidad del viajero. En este sentido, tiene una obligación tácita de seguridad (art. 1.198, Código Civil) por la cual se compromete a que durante la ejecución del contrato no sufrirá daño sobre su persona o sus bienes. Tal protección se extiende aun en los casos en que por razones de fuerza mayor no imputable a la agencia, se vea obligada a suspender la continuación de los servicios una vez iniciado el viaje. De presentarse alguna circunstancia que impida el cumplimiento del contrato, debe tomar todas las medidas necesarias en el interés y seguridad del viajero (art. 10, Convenio de Bruselas, ratificado por ley 19.918) y no dejarlo librado a su suerte, v. gr., proporcionando al viajero en forma gratuita el regreso al punto de origen, sin perjuicio de la devolución de las cantidades que proporcionalmente puedan corresponder. La responsabilidad es directa y objetiva y cubre de daños ocasionados por terceros que se introducen en la ejecución de la prestación, o por la intervención de cosas.

“La empresa prestataria del servicio de viajes es deudora de una obligación de resultados según la clásica división de Demogue, ya que al pagar el viajero un precio por los servicios contratados, en compensación la agencia ha asumido (entre otros) un deber de

²² “Sistema de Varsovia”, que comprende al Convenio de Varsovia de 1.929, y al Protocolo de La Haya de 1.955, ratificados los mismos por nuestro país mediante las leyes 14.111 del año 1.952 y 17.386 (año 1.969), respectivamente.

seguridad implícito y si el viajero no regresó del viaje sano y salvo, a cargo de ella estaba la demostración de una debida diligencia en el cumplimiento de sus prestaciones²³.

3-2-1-5- Eximentes de responsabilidad.

Son las eximentes propias de todo sistema objetivo: hecho de la víctima, caso fortuito o fuerza mayor, o el hecho de un tercero por el cual no se deba responder.

Respecto al hecho de la víctima, ésta puede participar en el evento dañoso mediante su causalidad (enfermedad que impide la iniciación o continuación del viaje), o bien introduciendo una situación culposa (no presentarse en el momento y en el lugar fijados para la salida del viaje o en cualquier punto del itinerario, etc.).

En cuanto al caso fortuito, debe ser externo o ajeno a la actividad y al ámbito de control del organizador. Debe tratarse de un acontecimiento imprevisible y exterior a ellos (guerras, catástrofes naturales, etc.), ya que si fuera interno, se encontraría dentro del riesgo propio o específico de la actividad desarrollada. Este criterio se aplica no sólo a la propia actividad de la agencia, sino también a la de sus auxiliares o subcontratantes (prestadores del servicio). La jurisprudencia, nacional y extranjera, ha rechazado la invocación del caso fortuito, por ejemplo, en supuestos de huelgas, *overbooking*²⁴, etc.

Por último, en lo que atañe al hecho de terceros, comprende sólo aquellos sobre los cuales el empresario no tenga obligación legal o convencional de responder pues el organizador responde siempre por la correcta organización y el buen funcionamiento de los servicios.

3-2-1-6- Condiciones generales de contratación

Mediante resolución N° 256, de la Secretaría de Turismo de la Nación, el 30 de Junio del 2000 se aprueba el modelo de condiciones generales de contratación de servicios turísticos, el cual podrá ser adaptado por la secretaria de turismo para casos particulares a pedido de las agencias de viajes cuando las modalidades operativas así lo justifiquen.

²³ Fallo: *Franzoni Juan Carlos y otra c/ Transporte Automotor Caluch S.A. y otro s/ daños y perjuicios, del 26-9-2003, en: www.scba.gov.ar

²⁴ Maniobra a través de la cual las líneas aéreas contratan más puestos en un avión de los que éste dispone realmente, en otras palabras, se trata de una sobreventa de billetes.

La entrega al pasajero de las condiciones generales de contratación impresas debe efectuarse en el primer documento de viaje que emita la agencia. Deberán ser firmadas por un empleado autorizado de la agencia, aunque la firma podrá ser suplida por un sello que contenga la denominación comercial y el número de legajo de la agencia de viajes.

Para el caso de venta exclusiva por medios electrónicos o sistemas de reservas, deberá preverse el conocimiento y aceptación fehaciente por parte de los pasajeros de las condiciones generales de contratación, con anterioridad a la reserva.

Por último, deja fuera de este régimen a la sola venta de billetes de pasajes de transporte regular y al alquiler de aeronaves o automotores.

Para los casos de infracción a lo dispuesto en esta resolución, será de aplicación la multa que prescribe el artículo 10²⁵ de la ley 18.829 de Agentes de Viajes.

3-2-1-7- El fondo de garantía. ¿Verdadera garantía?

Como requisito para el otorgamiento de la licencia de las agencias, la ley 18.829 obliga la constitución de un fondo de garantía, cuya finalidad será la de asegurar el buen funcionamiento de las agencias y la protección del turista.

En caso de infracción a esta obligación, la sanción será de suspensión para operar hasta la normalización del fondo de garantía; esta sanción se transformará en cancelación de licencia y clausura del local si el fondo no se regulariza en el término de seis meses. En tal caso, se aplicará el saldo del fondo de garantía para indemnizar a los contratos incumplidos.

Ocurre que la ley nada dice acerca de si dicho fondo resulta ser garantía para el supuesto de concurso o quiebra de la agencia. Explica al respecto Diego Benitez²⁶ que "esto merecería una reforma legislativa que permita que el fondo de garantía que constituyen anualmente las agencias de viajes ante la Secretaría de Turismo de la Nación sirva para resarcir a los pasajeros ante un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones frente al cliente que haya contratado el servicio".

Sería conveniente en este punto, que nuestra legislación se haga eco de la europea y prescriba al igual que ésta última que tanto organizador como detallista²⁷

²⁵ Artículo 10, ley 18.829: "Los infractores a las disposiciones de la presente ley y/o resoluciones establecidas para el control e inspección por el organismo de aplicación serán sancionados con una multa de hasta diez mil pesos (\$10.000)."

²⁶ Presidente de la Asociación Argentina de Derecho de Turismo.

²⁷ El detallista es el sistema europeo el mismo sujeto que la agencia intermediaria en el argentino.

faciliten prueba suficiente de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor²⁸.

3-2-1-8- Obligación de veracidad en las publicidades.

Es obligación de las agencias la de respetar las tarifas convenidas y la de ser veraces en la propaganda que realicen a fin de promover sus actividades, debiendo el material de dicha propaganda reflejar, exactamente, sin lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido (art. 8, ley 18.829).

Siendo que muchas veces la insatisfacción del viajero se relaciona con una falta de coincidencia entre el lugar ofrecido por medio de imágenes en el agencia, con el que resulta ser al momento del arribo, el Congreso de la Nación ha sancionado el 7 de junio de este año, la ley 26.104, acerca de la publicidad con fines turísticos.

Indica esta ley que quienes publiciten con fines turísticos, utilizando imágenes que exhiban atractivos turísticos, por cualquier medio, deberán hacer constar la denominación del atractivo y de la localidad reproducida, seguida de la provincia a la que pertenece. Estos requisitos deberán hacerse extensivos a toda información de cuya omisión resulte que el mensaje publicitario de que se trate, pueda inducir a error, engaño o confusión acerca del origen del sitio turístico ofrecido.

Asimismo obliga a que la información contenida en todo tipo de publicidad que exhiba imágenes de atractivos turísticos, cumpla con una serie de medidas en sus caracteres tipográficos como así también que resulte fácilmente legible. Para el caso de información transmitida por medios televisivos o cinematográficos también regula sobre el tiempo que la misma deberá permanecer de manera continuada en la pantalla.

Por último, establece para los infractores a sus disposiciones que los mismos serán sancionados conforme al régimen de sanciones y según el procedimiento establecido por la ley 22.802²⁹.

²⁸ Artículo 7 de la Directiva 90/134 del Consejo de las Comunidades Europeas.

²⁹ Ley 22.802, sobre Lealtad Comercial, sancionada el 5 de mayo de 1983.

3-2-2- Derechos y obligaciones de los viajeros

La Convención de Bruselas obliga al pasajero a aportar toda la información que le sea expresamente requerida y cumplir con la reglamentación a los mismos efectos.

Entre los derechos que se acuerdan al viajero éste puede hacerse reemplazar por otra persona salvo estipulación en contrario y siempre que abone al organizador los gastos que dicho reemplazo pudiere causar dentro de los cuales se encuentran las sumas no reembolsables abonadas a terceros.

También puede rescindir el contrato cuando el organizador ejerciendo una facultad prevista en el contrato debiera aumentar el precio en más de un diez por ciento, debido a razones de tipo de cambio o de aumento en los costes de transporte. Aquí el organizador debe devolver las sumas recibidas sin derecho a reembolsos o indemnizaciones.

Por último, el art. 23 de la Convención de Bruselas, manda al viajero a responder por el perjuicio causado por su culpa al intermediario de viajes o a las personas por las cuales éste responde, en razón de la inobservancia de las obligaciones que le incumben en virtud de la Convención o de los contratos que ella rige, debiendo apreciarse la culpa en relación con la normal conducta de un viajero.

3-2-2-1- Desistimiento unilateral del viaje por parte del usuario.

El viajero puede en todo momento rescindir el contrato, total o parcialmente, antes de la fecha prevista de salida. El art. 21 del decr. regl. 2.182/72 establece que si se tratare de desistimientos de servicios contratados en firme por la agencia, su reembolso estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. Las agencias podrán deducirse para sí hasta un 10% del valor de los mismos.

3-3- Aplicación de la ley de defensa del consumidor.

Considerando que la legislación local vigente sobre turismo se ocupa principalmente de regular el ejercicio profesional de las agencias de viajes, puede apreciarse cómo deja a un lado al turista sin ofrecerle una efectiva tutela. Partiendo

entonces de la regulación que sobre el tema nuestro país adopta, la ley de defensa del consumidor se torna una herramienta de relevancia para la protección del viajero como usuario de servicios turísticos, sobre todo en aspectos tales como la información, la nulidad de cláusulas abusivas, la integración publicitaria del contrato, etc. Si bien esta ley no prescribe específicamente sobre la prestación del servicio de turismo, no cabe dudas que puede aplicarse de modo general a la materia³⁰. Además, tampoco cabe duda alguna que el turista, como consumidor de servicios turísticos, carece de capacidad de negociación y suele contratar de buena fe, una prestación que generalmente recibe fuera de su país, todo lo cual hace necesaria la existencia de una norma tuitiva. Por último, parece más que claro que el viajero o turista, es realmente un consumidor, no sólo en el ámbito concreto del contrato, sino que su conducta como tal durante la realización del viaje es indiscutible ya que realiza compras, paga el ingreso a espectáculos, museos, etc.

Los contratos de turismo suelen contener cláusulas predispuestas a las cuales el viajero adhiere sin poder de negociación alguno. Esto facilita la inserción de cláusulas abusivas, las cuales reciben tratamiento en la Ley de Defensa al Consumidor, en virtud de la cual puede intervenir la justicia declarando la invalidez de las mismas, sin perjuicio de la subsistencia del contrato (art. 37, ley 24.240). Serían ejemplos de este tipo de cláusulas, aquellas que limitan la responsabilidad de los prestadores del servicio, las que establecen la irresponsabilidad por los daños sufridos por el equipaje, las que establecen el derecho a modificar el itinerario, alojamiento, etc.

No puede dejarse de lado el hecho de que con la reforma a la Constitución Nacional efectuada en el año 1.994 y la consiguiente inclusión del art. 42³¹, los derechos del consumidor y del usuario gozan de tutela a nivel constitucional, y que por lo tanto ninguna normativa por específica que resulte, puede dejar de la lado la

³⁰ De hecho, mediante ley 25.651 del 11 de Septiembre de 2.002, se establece como obligación para todas las empresas de turismo, nacionales o extranjeras, que operen en la República Argentina, la de incorporar en los tickets o vouchers correspondientes a cada servicio, la siguiente leyenda. "En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor".

³¹ Artículo 42 de la Constitución Nacional: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la deducción para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control."

aplicación de la ley de Defensa del Consumidor en aquellos casos en que el consumidor o usuario es parte en una relación contractual, tomando en cuenta además que la misma es una ley de orden público y por lo tanto vinculante en sus disposiciones.

Ahora bien, ¿por qué es tan escasa la regulación que de los derechos del viajero hace la normativa específica? Al respecto señala Mónica A. Canteros³², que “nos animamos a decir que el legislador, al crear la normativa aplicable a los agentes de viajes se basó en el principio teórico de la igualdad de los contratantes que se plasma en el artículo 1.137³³ del Código Civil, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 1.197³⁴, referido a la autonomía de la voluntad; principios que entraron en crisis con el auge de los llamados contratos en masa, en los que una empresa impone sus condiciones generales de contratación, a los que el otro sujeto de la relación debe adherir o no. Consideramos que ésta es la causa por la cual el consumidor tiene escasa protección en la ley 18.829 y el decreto 2.182/72.”

Y remitiéndose a la ley 24.240 específicamente, la misma autora señala que la misma “ya no es más la legislación desconocida, como lo era hace 8 años. Los juristas, y la propia sociedad han espaciosamente hecho el camino, el cual es aún arduo. Así lo muestran la casi inexistencia de fallos judiciales aplicando la ley del consumidor en la década de los 90. Podemos decir que recién a fines del siglo XX y principio del XXI encontramos en los considerandos de las sentencias como fundamento de las mismas alguna disposición de la ley 24.240, favoreciendo a los consumidores”.

Ahora bien, cabe preguntarse si de ser aplicable la ley de Defensa al Consumidor, qué parte de la misma resulta viable y a qué casos específicamente.

El art. 40, señala que “si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”

³² Mónica A. Canteros, “Empresas de Turismo y Derecho del consumidor”, en www.eco.unne.edu.ar

³³ Artículo 1.137 del Código Civil: “Hay contrato cuando varias personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos.”

³⁴ Artículo 1.197: “Las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma.”

La objeción que se le ha formulado a esta postura es que la responsabilidad del vendedor-intermediario no puede llegar tan lejos como la del fabricante porque el defecto no se origina en el ámbito de su control, salvo que se demuestre que el proveedor de la cosa o servicio defectuoso (organizador) elegido por él es una firma acreditada y que adoptó las medidas usuales o razonablemente exigibles en el caso concreto, para la detección de posibles deficiencias.

De todas maneras, no puede predicarse una total irresponsabilidad del intermediario. En atención a sus específicas obligaciones como vendedor profesional, debe desarrollar una adecuada y diligente conducta, por ejemplo, brindando la información e instrucciones necesarias al cliente acerca del viaje que contrata, asesorando en la elección del organizador y su solvencia, en la detección de posibles deficiencias, etc., cuya inobservancia compromete su responsabilidad contractual. En tal sentido, sería responsable por los daños originados por su propia gestión, v. gr., error en la información o deficiente asesoramiento brindado al cliente sobre la calidad de la empresa organizadora y de los servicios que ofrece.

Si bien la jurisprudencia existente hasta la fecha, demuestra la aplicación escasa de la normativa de la ley 24.240 que existe en general, en autos "Díaz Cordero, Butti, Piaggi" del 17/12/99, la Cámara Comercial, sala B, pondera la exigibilidad de la aplicación de la ley 24.240 cuando dispone que "procede la acción judicial deducida contra una empresa de turismo, por la cual los accionantes persiguen el resarcimiento de los daños padecidos como consecuencia de incumplimiento en que incurrió la accionada respecto del contrato de viaje y turismo celebrado con el pretensor (el que tuvo por objeto la venta de pasajes y 7 días de estadía), consistente en la falta de reserva del hotel y del pasaje de regreso, lo que motivó que los reclamantes debieran alquilar un departamento y proveerse del regreso por medios distintos a los acordados".

Asimismo, en otro fallo³⁵ de más reciente data, la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, confirma una resolución apelada por una agencia intermediaria en la que la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires le había impuesto una multa al considerarla responsable de la infracción prevista en los artículos 4³⁶ y

³⁵ "Eves S.A. c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la cámara de apelaciones", del 12/11/2.003, en www.calp.org.ar

³⁶ Ley N° 24.240, artículo 4, Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

19³⁷ de la ley 24.240. En el caso en cuestión, la agencia intermediaria Eves S.A. había vendido un viaje al Caribe y antes de la fecha de partida convenida informa al viajero un cambio en la fecha de salida y en la línea aérea y por esto le cobra una diferencia mayor al viajero. El agraviado interpone reclamo ante la Secretaría de Turismo y ante la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A tal interposición responden la Secretaría de Turismo archivar las actuaciones por considerar que la agencia no había infringido las disposiciones de la ley de Agentes de Viajes, mientras que la autoridad de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor le impuso una multa. Puede apreciarse en este caso, como la agencia resulta responsable en virtud de la ley de Defensa del Consumidor.

Quedarían fuera del ámbito de aplicación de la ley de defensa del consumidor aquellas adquisiciones efectuadas para volver a ser introducidas en el mercado, como las que llevan a cabo otras agencias de viajes y en general, en todo tipo de contrato interempresario, como ser las reservas de plazas hoteleras con un operador turístico mayorista.

En el marco del turismo estudiantil, indica Eduardo Adragna, en su ponencia³⁸ en el VIII Congreso Internacional de Derechos de Daños³⁹, que "cuando el Decreto 1.013 del 13 de junio de 2.002 veta el art. 11⁴⁰ de la ley 25.599⁴¹, es de entenderse que se muestra un retroceso en materia de defensa del consumidor ya que, más allá de lo acotado del ámbito de aplicación de dicha ley, la aplicabilidad de la Ley 24.240 a las relaciones de consumo anudadas por quienes asumen la aventura de viajar no es una cuestión que pueda resolverse por vía reglamentaria". Cabe agregar al respecto, que el decreto citado también vetó el inc. b) del artículo 10 que mencionaba como autoridad de aplicación a la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor de la Nación, que según este artículo tendría a su cargo asistir, auxiliar y proteger a los turistas estudiantiles en las relaciones de consumo que se generasen entre ellos y los prestadores turísticos.

³⁷ Ley N° 24.240, artículo 19, Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos

³⁸ Eduardo Adragna, "¿Quién, cómo y en qué medida es responsable ante el viajero? Algunas reflexiones a propósito de la Ley Nacional de Turismo (25.997) y su reglamentación", en: www.aaba.org.ar.

³⁹ Llevado a cabo en la Universidad de Buenos Aires, los días 9 y 10 de Junio de 2.005.

⁴⁰ Artículo 11: "Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, en las relaciones de consumo que se generen se aplicará la ley 24.240 y normas complementarias".

⁴¹ Ley de "Agencias de viajes turísticos", sancionada el 23 de mayo de 2.002, en la que se incluyen los requisitos con los que deberá contar aquellas que brinden servicios a contingentes estudiantiles.

4- NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL VIAJERO.

No cabe duda que en el contrato de turismo, la parte más desprotegida es el viajero, como ya ha sido explicado. Esto se debe principalmente a que el contrato de servicios turísticos se presenta generalmente como un contrato de cláusulas predispuestas en el que el viajero tiene escaso poder de negociación (sino ninguno).

Esta situación de "debilidad" del viajero respecto a la otra parte del contrato, conduce a considerar como necesaria una verdadera protección al mismo, articulando herramientas que estén a su alcance para una adecuada protección de sus derechos. También se propone como adecuada la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. Laquidara⁴²—para quien no hay superposición de competencias, sino que el turismo también significa consumo— propone implementar un sistema arbitral de consumo en los centros turísticos, para resolver estos conflictos durante la estadía del viajero, en el lugar donde se prestan los servicios. "Queremos una instancia inmediata. No se ha desarrollado una cultura de respuesta o solución efectiva a los consumidores turísticos. El reclamo no puede quedar en una mera queja", dice⁴³.

4-1- Autoridad de aplicación.

La autoridad de aplicación es la Dirección Nacional de Turismo, quien tiene a su cargo el control y funcionamiento de las agencias de viaje (arts. 4 ley 15.574 y 9, ley 18.829), con alcance nacional, pudiendo delegar sus funciones en las autoridades provinciales. Se contempla la aplicación de sanciones, multas, suspensiones, etc (art. 18, ley 18.829 previa substanciación de un sumario). Tales sanciones son apelables ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico en la Capital Federal o Cámara Federal en las restantes jurisdicciones.

Este poder de policía que tiene el Estado sobre el funcionamiento de las agencias de viajes, compromete su responsabilidad, pues la ley determina con claridad el sometimiento al control de la autoridad de la Dirección Nacional de Turismo, y su intervención no sólo se limita a conceder las autorizaciones para operar, sino que se prolonga durante la cancelación definitiva de la licencia.

⁴² Coordinador del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor.

⁴³ Suplemento "viajes" del diario Clarín del 25 de enero de 2004, en www.clarin.com

Para el caso en que resulte de aplicación la ley de Defensa al Consumidor, según el art. 41 de esta ley, la secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación. Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la ley 24.240 y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales⁴⁴. Por otra parte, el art. 43, inc. c) la faculta a recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores.

Ahora bien, ¿es competente el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para entender en denuncias sobre intermediación de diferentes contratos por servicios turísticos, por una parte y contratos de transporte aéreo, por la otra?

Respecto de los primeros, no cabe dudas de que la respuesta es afirmativa. Conforme al art. 37 de la ley 24.240, estos contratos están bajo su área de control.

En cuanto al segundo, el Art. 63 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, excluye los casos encuadrados en el "Contrato de Transporte Aéreo ". Se aplican las normas del Código Aeronáutico (Ley 17.285) para el transporte interno de cabotaje y las Convenciones Internacionales a las cuales adhirió nuestro país - Sistema Varsovia-La Haya- Montreal, para el caso de transporte internacional de pasajeros, por lo cual toda denuncia que haga específicamente al cumplimiento de dicho contrato, se encuentra exceptuada de dicha competencia. Solo se aplica la ley 24.240 de manera supletoria. No obstante ello, en la práctica los usuarios presentan las denuncias en diferentes jurisdicciones que les son recibidas por Defensa del Consumidor, debiendo oponer las líneas aéreas excepción de incompetencia que son favorablemente resueltas; siendo remitidas las actuaciones a la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial que interviene conforme la norma Ley 17.285 (Código Aeronáutico Cap. 3 Faltas) y Resolución N° 58/04 del Ministerio de Planificación Federal Inversión Pública y Servicios⁴⁵.

⁴⁴ A modo de ejemplo, la Ciudad de Buenos Aires cuenta con una Defensoría del Turista cuya función está destinada a cooperar en las quejas y reclamos de la vigencia de los derechos de turistas ya sean estos argentinos o extranjeros.

⁴⁵ Carlos María Vasallo, "Daños por incumplimiento de servicio turístico" , en www.aaba.org.ar

4-2- Ante quien reclamar

El hecho de que no estén articuladas de manera sencilla las herramientas con que cuenta el turista para defensa de sus derechos, para efectuar sus reclamos, lleva a que muchas veces el usuario de servicios turísticos "tolere" toda clase de incumplimientos contractuales derivados del consumo de este tipo de servicios.

Un informe que la Asociación Argentina de Derecho del Turismo presentó ante el Consejo Internacional de Derecho del Turismo (CIDT), señala que sólo el 8 por ciento de los abusos contra turistas son denunciados en la Argentina. Asimismo, el mismo estudio indica que, entre los reclamos más frecuentes, figuran: incumplimientos de los contratos turísticos, diferencias entre lo promocionado y lo ofrecido en establecimientos de alojamiento, sobrepagos en restaurantes, cobros indebidos de accesos y excursiones y cobros diferenciados por condición de extranjero. Para llevar a cabo este estudio, la Asociación tomó 20 destinos del país y analizó los conflictos planteados entre turistas y prestadores de servicios y las normas existentes.⁴⁶

Es así que en este contexto, y en resguardo de los intereses y de la protección del turista, la Secretaría de Turismo de la Nación⁴⁷ dictó la resolución 263/2.003 (en acuerdo con la Cámara Argentina de Turismo –CAT-). Por medio de esta resolución, se incorpora una etapa pre-sumarial como sistema alternativo a la solución de controversias entre turistas y agencias de turismo, derivadas de contratos turísticos celebrados entre las partes; deja a cargo de la autoridad de aplicación el dictado de las normas que regularán la instancia pre-sumarial. La incorporación de esta etapa, según los considerandos de la mencionada resolución, alivianaría la numerosa tarea sumarial y ofrecería una alternativa de solución basada en los principios de celeridad, eficacia e inmediatez.

⁴⁶ Grisel Isaac, "Quejas sin destino" suplemento "viajes" del diario Clarín del 25 de enero de 2004, en www.clarin.com

⁴⁷ Creada por decreto N° 111/01 de fecha de 28 de diciembre de 2001; de acuerdo al mismo, la Secretaría de Turismo, por intermedio de la Dirección Nacional de Modernización y Competitividad, tiene entre sus funciones coordinar y controlar las acciones conducentes a lograr la efectiva protección del usuario de servicios turísticos, exigiendo a los prestadores el cumplimiento de las garantías necesarias para asegurar la eficacia de los servicios.

5. RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE TURISMO

5-1- Responsabilidad del organizador de viajes.

El régimen de responsabilidad por incumplimiento es por un lado de base subjetiva en el sentido de que el organizador se exonera si prueba que se ha comportado como un organizador diligente (prueba su debida diligencia, art. 13, parr. 1°), pero el mismo resulta objetivo por otro lado, si se toma en cuenta que en virtud de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el turista ("consumidor") puede accionar de manera directa contra cualquiera de los intervinientes en la producción del "paquete" turístico que el mismo adquiere. Además, es de carácter limitable ya que el sujeto obligado puede valerse de los límites indemnizatorios que la convención establece. Ello con carácter general, pero deja a los estados contratantes establecer el régimen de legitimación activa y límites superiores para los contratos que se celebren por empresas situadas en su territorio.

El organizador es responsable cuando contrata con terceros la prestación de los servicios incluidos en el contrato y, cuando además de serlo preste él mismo alguno de ellos, ya sea transporte, hotelería, etc. En ambos supuestos responde de los perjuicios que se causen al viajero. Más aun, el texto internacional le acuerda al viajero una acción directa contra el tercero prestador, al que puede reclamarle el todo o parte del perjuicio sufrido⁴⁸. Cuando el organizador indemniza al viajero se subroga en los derechos que éste posee contra el tercero responsable del daño.

5-2- Responsabilidad del intermediario

No cabe duda que tanto la Convención de Bruselas como el decreto 2.182/72 reglamentario de la ley Nacional de Agentes de Viajes responsabilizan al organizador de viajes por cualquier incumplimiento o cumplimiento defectuoso que pueda presentarse, el problema se presenta cuando es un intermediario el que contrata con el viajero, porque ante cualquier inconveniente en el servicio contratado, la primera tendencia del viajero, será la de reclamar ante aquella persona con quien contrató y

⁴⁸ Artículo 15, inciso 4: "El viajero tendrá contra el tercero responsable una acción directa de indemnización, total o complementaria, por el perjuicio sufrido".

resulta ser que la ley lo exime de responsabilidad siempre que haya actuado con la diligencia suficiente⁴⁹.

Así lo indica la Convención de Bruselas "el intermediario de viajes no responderá por el incumplimiento, total o parcial de los viajes, estadías u otros servicios que constituyen el objeto del contrato" y por su parte prescribe lo mismo el decreto reglamentario de la ley 18.829, en su artículo 14: "Las agencias de viajes serán responsables por cualquier servicio que hayan comprometido ellas, sus sucursales o sus corresponsales (...). Quedan eximidas las agencias de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicios y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobada por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios" (sistema subjetivo de responsabilidad).

Sí en cambio lo responsabiliza cuando no actúa con la diligencia suficiente, y en tal sentido el artículo 22 de la Convención establece que "el intermediario será responsable por toda falta que cometa en la ejecución de sus obligaciones, debiendo apreciarse dicha culpa en relación con los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes."

También resulta responsable el intermediario de viajes de los actos y omisiones de sus empleados y agentes cuando estos actúen en el ejercicio de sus funciones, como si fueran propios (art. 21 de la Convención).

Es de tener presente la excepción establecida por el Convenio de Bruselas (art. 19, inc. 2º), que dispone que el intermediario será considerado como organizador de viajes cuando en el contrato que suscriba el intermediario con el viajero no se haga mención del nombre y domicilio el organizador del viaje, así como también que actúa en el carácter de intermediario de este último.

En este sentido, la jurisprudencia reiteradamente ha sostenido que el intermediario no responde por la inexecución o mal cumplimiento del contrato de quienes suministran los servicios o las prestaciones independientes contratadas por él, dado que su función es la de vincular al viajero con el organizador de viajes.

⁴⁹ En este sentido se resolvió en el fallo "Neira, Flora c/ T.A. Caluch S.A. Viajes s/ Cobro de australes por daños y perjuicios", del 28-6-1996, (en www.scba.gov.ar) "Cuando, como en el caso, la demandada concluyó un acto de agencia o representación obrando como mera intermediaria en la contratación del "tours" entre el organizador del viaje, esto es el operador mayorista, y el usuario, encontrándose debidamente autorizada para actuar en ese carácter, no contrae responsabilidad directa y no resulta responsable solidaria por los daños y perjuicios derivados de los incumplimientos de los prestadores de los servicios, salvo que medie dolo o culpa de su parte".

"Dado que el art. 1° del Convenio de Bruselas, al que adhirió nuestro país por la ley 19.918, exime al organizador de viajes de responsabilidad por los perjuicios sufridos por el viajero cuando se pruebe que ha actuado con diligencia en la elección de la persona que realiza el servicio y que sería un tercero el único responsable, cabe concluir que, en el caso, no corresponde responsabilizar la demandada por los daños sufridos por la actora a raíz del atentado terrorista perpetrado en contra del tren en el cual viajaba durante su estadía en la República Árabe de Egipto, pues, por un lado, dicho servicio ferroviario era explotado por ese Estado, de modo que, en principio, debería considerar al comportamiento del organizador, en la elección de la empresa transportista, acorde con la diligencia exigida por la mencionada Convención y, por otro, se trató del hecho de un tercero extraño, no sólo a la empresa de turismo, sino también a la que tenía a su cargo el transporte ferroviario. El intermediario de viajes es mandatario del agente mayorista o del organizador que toma a su cargo la prestación, pero no del viajero; lo cual es una característica de todos los contratos de agencia del derecho argentino"⁵⁰.

5-3- Jurisprudencia.

A continuación se hace una breve reseña de variados fallos de nuestros tribunales a modo ejemplificativo, para con ello mostrar cómo han resuelto sobre el tema a lo largo de estos años.

"Si una empresa de turismo contrata con un cliente un viaje al exterior, y éste al presentarse con anticipación suficiente en el aeropuerto, pierde el vuelo, porque aquélla no le anotició el cambio de horario de partida, razón por la cual el pasajero debió adquirir un nuevo pasaje aéreo para el día siguiente, resulta procedente la acción judicial deducida a fin de que la agencia de viaje le reembolse el costo de ese nuevo pasaje. No empece tal conclusión, la circunstancia de que la accionada opere como intermediaria entre el cliente y la agencia mayorista, toda vez que sus deberes no se agotaban con entregar sólo al adquirente los referidos pasajes, sino que debería asegurar –predisponiendo para ello la organización empresaria adecuada– su constante y fluida comunicación, tanto con la empresa mayorista operadora del vuelo charter, cuanto con sus clientes, de modo que la agencia tuviese conocimiento de cualquier novedad respecto de la realización del vuelo y la posibilidad de comunicar esa novedad a su cliente" (CNCom, Sala D, 21/7/95, LL, 1.996-C-206).

⁵⁰ Fallo "Giambelluca, Emilia c/ Navil Travel Service S.R.L. y otro s/daños y perjuicios", del 11-7-2.002, Cámara Nacional Civil, Sala C, Capital Federal, ED 198, 159-51661

“Corresponde responsabilizar a la empresa de viajes y turismo por los perjuicios ocasionados a un viajero al no habersele informado sobre la necesidad de poseer visa para ingresar a un país incluido en el recorrido contratado, pues las estipulaciones accesorias del contrato -en el caso, se eximía de responsabilidad a la empresa si el pasajero no contaba con la documentación en regla- deben ser subordinadas a las obligaciones principales asumidas por la empresa turística como son las de asesoramiento, colaboración y control con respecto a toda la documentación y trámites personales a cargo del viajero que sean imprescindibles para efectuar el tour convenido. Si la persona fue traída a juicio en el carácter de tercero interesado -en el caso, en un proceso de daños y perjuicios- en los términos del art. 94 del Cód. Procesal el principio de congruencia impide que se le condene toda vez que la citación sólo tiene por finalidad que la sentencia a dictarse pueda serle oponible en un eventual proceso ulterior, sin que obste a ello la entrada en vigencia de la ley 25.488 de reforma del mencionado Código, pues habiendo sido citada en los términos limitados que establecía la normativa anterior, otorgarle a la sentencia un mayor alcance a su respecto, implicaría la posibilidad de lesionar gravemente su derecho de defensa en juicio”⁵¹.

“Cuando, como en el caso, la demandada concluyó un acto de agencia o representación obrando como mera intermediaria en la contratación del “tours” entre el organizador del viaje, esto es el operador mayorista, y el usuario, encontrándose debidamente autorizada para actuar en ese carácter, no contrae responsabilidad directa y no resulta responsable solidaria por los daños y perjuicios derivados de los incumplimientos de los prestadores de los servicios, salvo que medie dolo o culpa de su parte”⁵².

“La agencia de viajes responde frente al usuario por el detrimento sufrido en su persona o bienes, ya sea por actos propios como por omisiones o actos de sus dependientes y representantes en los términos de la Convención Internacional de Bruselas del 23 de abril de 1.970, incorporada a nuestro derecho positivo por ley 19.918, ya que al actuar de ese modo, se es deudor de una obligación de resultado por la cual si el viajero no regresó sano y salvo, a su cargo estaba la demostración de una debida diligencia en el cumplimiento de sus prestaciones”⁵³.

⁵¹ Fallo “Fontanellaz, Marta E. Y otros c/ Furlong Empresa de Viajes y Turismo S.A., Cámara Nacional en lo Comercial, Sala C, del 20-12-02, en JA 2003 I, 563.

⁵² Fallo: “Neira, Flora c/ T.A. Caluch S.A. Viajes s/ Cobro de australes por daños y perjuicios”, del 28-6-1996, en www.scba.gov.ar

⁵³ Fallo: “Coulín Edgardo Egidio y otra c/ Obra Social Osprea y otros y/o quien resulte civilmente responsable s/ daños y perjuicios”, del 29-7-2004, en www.scba.gov.ar

“En el caso “Benadon Jacobo c/Nelly Vaccarezza de Vaccarezza”, de la Cámara Comercial, sala A, 28/7/86⁵⁴, se ha sostenido que “las agencias de viajes responden por las consecuencias del contrato, por la parte del servicio que tomen a su cargo directamente y no como cuando intermediarias venden un tour organizado por otra agencia. Las reservas de servicios de transporte y hotelería son, en principio y fundamentalmente, una función de intermediación, pues solamente por vía de excepción los agentes de viajes se encargan de los transportes o de la prestación de atención de alojamiento o comidas”.

“La Sala C, el 27/2/95, en el caso “Antonini, Juan c/ Viajes Marsans Arg. S.A.”⁵⁵, expresó: “La reserva de servicio de transporte y hotelería son en principio y fundamentalmente una función de intermediación, pues solamente y por vía excepcional los agentes de viajes se encargan de los transportes o de la prestación de atención de alojamiento o comidas. Las agencias de viajes responden por las consecuencias del contrato, por la parte del servicio que toman a su cargo directamente; por el contrario cuando actúan como intermediarias solo responden de las faltas de su propia gestión.”

5-4- Resarcimiento por daños y perjuicios.

Con respecto a la indemnización que la agencia pueda deber al viajero, la Convención marca un tope, que es el de 10.000 francos por viajero, pero deja abierta la posibilidad a uno mayor, siempre que cualquiera de los Estados contratantes fije un límite superior para los contratos celebrados por intermedio de un establecimiento que se encuentra en su territorio.

Por último, la Convención establece como una de sus disposiciones comunes que “el organizador de viajes y el intermediario de viajes no podrán prevalerse de las disposiciones de la convención que excluyen su responsabilidad o que limitan las indemnizaciones debidas por ellos, cuando el viajero prueba una falta cometida por ellos o por personas por las cuales responden con la intención de provocar el daño o de una manera que implique desprecio deliberado de las consecuencias indemnizables que puedan resultar de la conducta referida, o bien ignorancia inexcusable de estas consecuencias. Indica sin embargo, que cuando disposiciones especiales de derecho imperativo sean aplicables la apreciación de esta posible falta

⁵⁴ Eduardo M Favier Dubois (h), “Prácticas en contratos de empresa Modernos y Posmodernos”, año 2003, Editorial Errepar, p. 1225.

⁵⁵ Ibid.

habrá de efectuarse de conformidad con ellas. Finalmente, estas disposiciones serán igualmente aplicables a la responsabilidad extracontractual de empleados y agentes de los intermediarios.

“La Convención Internacional de Contrato de Viajes – Convención de Bruselas-, ratificada por ley 19.918/70, asegura un mínimo de tutela al viajero del país suscriptor –un piso de indemnización-, sin perjuicio de los mayores montos que pudieran resultar de la legislación interna más favorable –conforme art. 2/2-, por lo que sus límites de responsabilidad han de ceder frente a los mayores montos indemnizatorios que se determinen en el juicio”⁵⁶.

5-4-1- Daño moral.

Ante un incumplimiento por parte de la agencia, el usuario tiene derecho a una indemnización, pero como éste es un supuesto de incumplimiento contractual, la indemnización debe limitarse al daño patrimonial sufrido por la víctima. Sin embargo, cada vez más se reconoce en jurisprudencia el derecho por parte del viajero a reclamar en su indemnización por concepto de daño moral. Es un hecho, y no puede dejarse de lado, que la persona que contrata estos servicios, al verse afectada en el cumplimiento del contrato, ve alterados también valores de su personalidad como ser por ejemplo, la tranquilidad de espíritu (supuesto éste el del ejemplo, el más frecuente).

“El resarcimiento por daños y perjuicios tiene por finalidad remediar el desequilibrio de orden jurídico mediante el establecimiento de la situación patrimonial perdida por la actitud imputada mediante el reclamo indemnizatorio; por ello, quien alega su pretensión de daño debe sujetarse no solo a indicar la cantidad de dinero reclamada sino los distintos rubros que la componen, con sus estimaciones aproximadas, juntamente con la mención del criterio o bases tomadas en cuenta para ello, todo lo cual debe ser corroborado mediante las probanzas correspondientes (...). En materia contractual, el daño moral no se presume y quien lo invoca debe alegar y probar los hechos y circunstancias que determinaron su existencia. La prueba del daño moral es a cargo de quien lo reclama, no bastando la del incumplimiento de las

⁵⁶ Fallo: “Ramírez Roberto y otra c/ Turismo Río de la Plata y otros s/ Cobro de pesos”, del 21-2-2002, en www.scba.gov.ar

obligaciones contraídas, que conlleva al resultado del pleito y no al contenido conceptual del daño moral ⁵⁷“

“Si bien la reforma introducida por la ley 17.711 al art. 522⁵⁸ del Código Civil, abrió las puertas a la indemnización del daño moral en el incumplimiento contractual, no equiparó esta obligación con la que impera en el ámbito de los hechos ilícitos, en éstos, sean delitos o cuasidelitos, la reparación es, en principio, ineludible. “En materia contractual puede o no ser concedida, según la apreciación que el juez haga de las circunstancias del caso, quedando siempre a cargo del interesado su comprobación y del tribunal la aplicación con criterio restrictivo”.

“El resarcimiento del daño moral en la órbita contractual, requiere la demostración que la actitud del contrario por circunstancias especiales, ha significado una alteración de los valores de la personalidad (honor, libertad, tranquilidad de espíritu, salud, etc.) y no tan sólo una incomodidad o molestia, ínsita en todos o casi todos los incumplimientos contractuales⁵⁹.”

5-4-1-1- Jurisprudencia.

“Constituye daño moral el desasosiego padecido por los actores al llegar al hotel y encontrarse con que sus reservas no estaban registradas, siendo recién con el correr de las horas ubicados en dependencias que no tenían la calidad de las prometidas. También configura daño moral la frustración de partidos de fútbol a realizarse en el lugar de destino, lo cual no se ve neutralizado por el hecho de que los viajeros no llegaran a constituir por sí solos un equipo reglamentario, ya que esto no fue señalado como obstáculo por la demandada al tiempo de celebrar el contrato ni dar comienzo a su ejecución⁶⁰”

“Viola los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes (Convención Internacional de Contrato de Viaje, art. 22.1) la agencia de viajes que, habiendo contratado servicios turísticos y entregado los vouchers emitidos por terceros omitió confirmar las reservas de hotelería y transporte que comercializó. La agencia de

⁵⁷ Fallo “Terrén de Céspedes, María c/ Eves S.A.”, del 09/12/80, Cámara Comercial, Sala B, en www.lineajuridica.com

⁵⁸ Artículo 522 actual: “En los casos de indemnización por responsabilidad contractual el juez podrá condenar al responsable a la reparación del agravio moral que hubiere causado, de acuerdo con la índole del hecho generador de la responsabilidad y circunstancias del caso. Artículo 522 derogado por la ley 17.711: “Cuando en la obligación se hubiere convenido que si ella no se cumpliera se pagaría cierta suma de dinero, no puede darse una cantidad ni mayor ni menor.”

⁵⁹ Fallo “De Coro, Héctor D. Y otro v. Calcos Viajes Internacionales S.A. y otro”, 28-12-2005, Cámara Nacional Civil, Sala I, en JA 2006-II, fascículo n.4, del 26-04-2006

⁶⁰ Fallo “Otero, Hector D. C/ mulemba Empresa de Viajes y otras s/ daños y perjuicios, del 15-2-2005, en www.scba.gov.ar

viajes debe resarcir el daño moral generado a raíz de la falta de reserva del hotel y el pasaje de regreso, que motivó la necesidad de alquilar vivienda y proveer el regreso por medios distintos a los acordados⁶¹.

"Resulta responsable la empresa de turismo por el incumplimiento de un contrato de servicios turísticos que celebró un tercero que hacía uso de sus instalaciones para desarrollar su actividad -en el caso, la accionada negó tener algún tipo de vinculación contractual con éste-, pues teniendo en cuenta la teoría de la apariencia tal circunstancia permitió al actor suponer razonablemente que se encontraba contratando con un representante de la entidad accionada. Resulta responsable la empresa de turismo sin que pueda alegar el desconocimiento de las actividades desarrolladas por dicho tercero, pues tal conducta demuestra que no se obró con la diligencia apropiada y la necesaria previsión de un buen hombre de negocios a fin de evitar perjuicios a terceros. Es procedente el reclamo por daño moral en virtud del incumplimiento de un contrato de servicio turístico, pues si bien en materia contractual en principio éste no es resarcible por resultar afectados nada más que intereses económicos, ello cede cuando como en el caso se vieron lesionadas lógicas expectativas e ilusiones de viajes ocasionando un perjuicio espiritual que debe ser reparado⁶².

5-5- Incumplimiento de las agencias. Sanciones.

El contrato que vincula al turista con los prestadores y Agentes intermediarios cuando son afectados por incumplimientos tendrán no solo como correlato la indemnización que se pudiere fijar judicial, administrativa o extrajudicialmente, sino que a nivel Administrativo la nueva ley de Turismo prevé en su Título VI multas de hasta Cien Mil pesos, suspensiones, revocación, o caducidad de las autorizaciones otorgadas a prestadores de servicio y/o agencias intermediarias

La ley 18.829 reglamenta la actividad del agente de viajes, y su art. 9 faculta al organismo de aplicación a inspeccionar y verificar en todo el territorio de la República el cumplimiento de las leyes, reglamentaciones y resoluciones que rigen la actividad turística. Esta ley fue reglamentada por el decreto 2.254/70, designando a la Dirección Nacional de Turismo como "organismo de aplicación".

⁶¹ Fallo "Gismondí Adrián A. Y otro c/ Ascot viajes S.A.", del 17-12-1999, Cámara Nacional Comercial, Sala B, Capital Federal, JA 2001 I, 619.

⁶² Fallo "Confortí, Carlos I. Y otros c/ B.G.B. Viajes y Turismo S.A.", 29-12-2000, Cámara Nacional Comercial, Capital Federal, LL 2001 D, 201-102263

Luego la ley 22.545 modifica la ley de agentes de viaje, en cuanto a infracciones, valores de multas y garantías exigidas para operar, según categorías.

La resolución 256/00 de la Secretaría de Turismo, complementa la reglamentación relativa a la relación de los agentes de viajes con los usuarios, aprobando el modelo de "Condiciones Generales de Contratación de Servicios Turísticos", que agrega en Anexo I acerca de la responsabilidad "La empresa declara expresamente que actúa en el carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. No obstante ello las responsabilidades de la empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por la ley 19.918.

Nuestros tribunales han dicho sobre el tema, que "corresponde multar a una agencia de viajes y turismo por infracción a la ley 18.829, modificada por ley 22.545 toda vez que la misma no celebró contrato por escrito con el usuario en el que debía consignar el alcance de las obligaciones asumidas por la agencia y las condiciones de contratación exigidas por la normativa vigente, sin que tal requisito se encuentre satisfecho por las indicaciones que figuran en el *voucher* entregado al viajero"⁶³

5-6- Prescripción de las acciones

Regula la convención lo atinente a la prescripción de las acciones y dice que prescriben al año las acciones derivadas del incumplimiento contractual salvo que se trate de aquellas surgidas como consecuencia de muerte, lesiones o cualquier otro daño físico o psíquico o mental al viajero que prescriben a los 2 años. El plazo corre desde la fecha en que contractualmente se previó la finalización de la prestación que da lugar a litigio y para el caso en que la muerte del viajero sobrevenga a partir de lesiones o daño psíquico o mental el plazo se cuenta a partir de dicha muerte y nunca más allá de los tres años de que finalizó o debió haberse finalizado con el cumplimiento de la prestación.

⁶³ Fallo "M.T.", del 18-12-2001, Cámara Nacional en lo Penal Económico, Sala B, Capital Federal, LL 2002 C, 816-103811

6- DERECHO COMPARADO.

6-1 Unión Europea.

En el ámbito de la Unión Europea se encuentra vigente la Directiva del Consejo de 13 de junio de 1.990 relativa a viajes combinados, de vacaciones combinadas y los circuitos combinados que contiene un régimen parcialmente diferente del que establece la Convención de Bruselas.

Es de destacar que esta Directiva comienza por definir qué es un viaje combinado⁶⁴, y continúa diciendo qué se entiende por organizador, detallista (lo que sería el intermediario en nuestro sistema), consumidor y por último contrato.

Como es de notar, la Directiva se refiere al viajero como "consumidor", y en el resto de sus disposiciones no pierde de vista al consumidor de servicios turísticos, articulando una serie de normas que tienden a su defensa. Es decir, puede notarse cómo en el ámbito europeo se aplica en la Directiva relativa a viajes combinados, aquellas disposiciones relativas a la defensa del consumidor. He aquí una gran diferencia con nuestro sistema, en el cual no tan solo no se están contenidas en el estatuto del viajero este tipo de disposiciones, sino que teniendo una ley específica de Defensa del Consumidor, la misma prácticamente no se aplica en los hechos⁶⁵.

⁶⁴ Es "la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado".

⁶⁵ Para muchos esto se debe a que la misma no es de aplicación específica en la materia, sino que funciona supletoriamente. Es de destacar, que aún así, en los casos en los que sería pertinente aplicarla, escasas veces esto se hace.

CONCLUSIÓN

Ante el evidente incremento paralelo que se está dando de la actividad turística junto con su reglamentación, puede decirse que es necesario que este incremento en la reglamentación se desarrolle de un modo "parejo" o "equitativo" en lo que a derechos de las partes se refiere. Es decir, sería necesario que la regulación de los derechos del viajero sea tan vasta como la existente hasta el momento respecto de la otra parte en el contrato de turismo, es decir, las agencias de viajes.

Asimismo, dejando por sentada la necesidad de una reglamentación más tuitiva respecto del usuario de servicios turísticos, sería de igual manera necesaria una reglamentación más detallada sobre los límites de la responsabilidad de las agencias. Si bien se encuentra bien delimitado qué tipo de actividad puede realizar cada uno de los tipos de agencias que nuestra legislación contempla (organizadoras e intermediarias) y hasta dónde responderá cada una de ellas, a lo largo de este trabajo pudo apreciarse que disposiciones como las de la Ley de Defensa del Consumidor, resultan aplicables a esta actividad (sobre todo en materia de responsabilidad objetiva de cada intervinientes en el ciclo de producción de los productos ofrecidos al viajero), por lo que se propone como acertado, la posible inclusión de disposiciones dentro del mismo estatuto del viajero donde se remita a la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en caso de resultar pertinente o bien la inclusión de normas específicas de la actividad turística, pero que contemplen supuestos análogos a los de esta última ley.

Es evidente que nos encontramos frente a un "producto turístico" y que por tanto concebir a los servicios ofrecidos al turista como tales resulta acertado a los fines de que el usuario se sienta más protegido frente a los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso, por resultar aplicable una ley específica en consumo de "productos" como lo es la ley de Defensa del Consumidor. En este sentido, sería también conveniente referirse al turista o viajero como "consumidor". Se ha demostrado en el desarrollo del trabajo que el turista es un verdadero consumidor, no se encuentran por tanto impedimentos para tratarlo como tal.

Cada vez es mayor la aplicación que de la Ley 24.240 hacen los tribunales, pero debería ser aún mayor. Es la herramienta más significativa con que cuentan hoy día los viajeros para la defensa de sus derechos. Queda claro que el viajero resulta ser la parte mas desprotegida de esta relación jurídica: paga por adelantado, tiene escaso poder de negociación en la contratación, y la mayoría de las veces sus intereses no se

ven insatisfechos hasta no llegar a destino, el cual suele ser un lugar cuyo idioma y normas desconoce. Hasta tanto la legislación no se "armonice" de modo tal que la parte más indefensa de este contrato quede protegida en la medida necesaria, esta ley debería resultar de mayor aplicación. No debe pasarse por alto en este sentido, que ésta es una ley de orden público general cuya aplicación por tanto, resulta ineludible. Y así ha quedado manifestado a lo largo del presente trabajo, en el que resoluciones jurisprudenciales citadas dan cuenta de la progresiva recepción que de las disposiciones de la ley de Defensa del Consumidor se está haciendo.

Siendo que el viajero generalmente contrata con una agencia "intermediaria", debería articularse un medio para que el turista pueda reclamar ante ella independientemente de las responsabilidades que quepan a todas aquellas partes intervinientes en la cadena para producir ese producto final que es el "paquete" turístico que adquiere el viajero. Cabe recordar que en principio la agencia intermediaria se exonera de responsabilidad si actúa con la diligencia suficiente, por lo que estará a cargo de quien invoque el daño (en este caso el viajero) probar lo contrario, lo que resulta inequitativo si se toma en cuenta que el viajero es la parte más desprotegida de la relación contractual. En este punto, también sería necesario que la legislación existente en la materia regule lo referente a servicios tercerizados, ya que es sabido que los prestadores de este tipo de servicios intervienen frecuentemente en esta cadena de producción, y que los mismos son pasibles de acción directa por parte del usuario en los supuestos de incumplimiento contractual y en virtud de la ley 24.240.

Por otra parte y dado el reconocimiento cada vez mayor que en jurisprudencia se está haciendo del daño moral en las indemnizaciones debidas a los viajeros, sería también conveniente la recepción legal de esta posibilidad. Siendo que se trata de un incumplimiento contractual el principio es que el resarcimiento debido a la víctima es por daño patrimonial, pero no cabe duda que el viajero experimenta algo más que una daño en su patrimonio que trasciende a valores de la personalidad tales como falta de tranquilidad de espíritu, libertad, etc., y no tan solo la molestia propia en que incurre cualquier víctima de un incumplimiento contractual. Así lo han reconocido y siguen haciéndolo los jueces argentinos.

Todo lo dicho evidencia la necesidad de que el viajero cuente con herramientas para sentirse protegido en esta clase de contrataciones. Las mismas deben ser en el orden legislativo como así también en el orden fáctico; es decir, se deben establecer a su favor dependencias que faciliten la articulación de sus reclamos con procedimientos

de sencillo y rápido acceso a los fines de que las respuestas a sus reclamos no resulten insuficientes por no resultar fácil para el viajero articularlo, o lo que es aún peor, que resulte ineficiente por llegar tarde. El contrato se realiza por una prestación global y por un tiempo determinado. Al viajero le interesa una solución que se refiera a la globalidad del viaje que contrata y que llegue dentro del tiempo con que cuenta para llevarlo a cabo.

BIBLIOGRAFÍA

- I- Adragna Eduardo, **“¿Quién, cómo y en qué medida es responsable ante el viajero? Algunas reflexiones a propósito de la Ley Nacional de Turismo (25.997) y su reglamentación”**, en www.aaba.org.ar
- II- Arriás Pabón Notaria Martha G., **“Modernas formas contractuales: contratos conexos”**, en www.fceco.edu.ar
- III- Arrola de Galandrini, **“Temas de transporte y derecho”**, Mar del Plata, Ediciones Dec, 2003, 498 p.
- IV- Canteros Mónica A., **“Empresas de Turismo y Derecho del consumidor”**, en: www.eco.unne.edu.ar
- V- Casanova Ferro Gonzalo, **“Perspectiva jurídica del turismo”**, en www.atodoturismo.com.ar
- VI- Favier Dubois Eduardo M. (h), **“Prácticas en contratos de empresa Modernos y Posmodernos”**, año 2003, Editorial Errepar, p. 1225.
- VII- Gherzi Carlos Alberto, **“Contratos civiles y comerciales, parte general y especial”**, tomo II, ciudad de Buenos Aires, Editorial Astrea, 1999, 620 p.
- VIII- Gómez de Cerda José, **“Cómo nació el turismo”**, en: www.ambiente-ecologico.com
- IX- González Sancho Sara, **“La responsabilidad de las agencias de viajes”**, en www.avimun.org
- X- Isaac Grisel, **“Problemas en un viaje a Iguazú con empresas terciarizadas”**, en: www.clarin.com.ar
- XI- Grisel Isaac, **“Quejas sin destino”** suplemento “viajes” del diario Clarín del 25 de enero de 2004, en www.clarin.com
- XII- Lopez Forastier Carolina, **“Los riesgos jurídicos de las actividades turísticas”**, 11-08-2005, en www.misionesonline.net
- XIII- Momberg Uribe Rodrigo, **“Responsabilidad del proveedor en el contrato de “viaje combinado” o “paquete turístico””**, en www.aaba.org.ar
- XIV- Vasallo Carlos María, **“Daños por incumplimiento de servicio turístico”**, en www.aaba.org.ar
- XV- **“Responsabilidad del transporte aéreo internacional de pasajeros”**, en www.salvador.edu.ar
- XVI- Legislación, en infoleg.gov.ar
- XVII- Jornadas jurídicas de COTAL, www.cotal.org.ar

XVIII- XXXII Congreso de Agentes de Viajes, en:

www.aaavyt.com.ar/congreso.htm

Jurisprudencia

- I- "Conforti, Carlos I. Y otros c/ B.G.B. Viajes y Turismo S.A.", 29-12-2000, Cámara Nacional Comercial, Capital Federal, LL 2001 D, 201-102263
- II- "Coulin Edgardo Egidio y otra c/ Obra Social Ospreira y otros y/o quien resulte civilmente responsable s/ daños y perjuicios", del 29-7-2004, en www.scba.gov.ar
- III- "De Coro, Héctor D. Y otro v. Calcos Viajes Internacionales S.A. y otro", 28-12-2005, Cámara Nacional Civil, Sala I, en JA 2006-II, fascículo n.4, del 26-04-2006
- IV- "Fontanellaz, Marta E. Y otros c/ Furlong Empresa de Viajes y Turismo S.A., Cámara Nacional en lo Comercial, Sala C, del 20-12-02, en JA 2003 I, 563.
- V- "Franzoni Juan Carlos y otra c/ Transporte Automotor Caluch S.A. y otro s/ daños y perjuicios, del 26-9-2003, en: www.scba.gov.ar.
- VI- "Gismondí Adrián A. Y otro c/ Ascot viajes S.A.", del 17-12-1999, Cámara Nacional Comercial, Sala B, Capital Federal, JA 2001 I, 619.
- VII- "Giambelluca, Emilia c/ Navil Travel Service S.R.L. y otro s/daños y perjuicios", del 11-7-2002, Cámara Nacional Civil, Sala C, Capital Federal, ED 198, 159-51661
- VIII- "M.T.", del 18-12-2001, Cámara Nacional en lo Penal Económico, Sala B, Capital Federal, LL 2002 C, 816-103811
- IX- "Neira, Flora c/ T.A. Caluch S.A. Viajes s/ Cobro de australes por daños y perjuicios", del 28-6-1996, en www.scba.gov.ar
- X- "Otero, Hector D. C/ mulemba Empresa de Viajes y otras s/ daños y perjuicios, del 15-2-2005, en: www.scba.gov.ar
- XI- "Ramírez Roberto y otra c/ Turismo Río de la Plata y otros s/ Cobro de pesos", del 21-2-2002, en: www.scba.gov.ar
- XII- "Schiffer c/ Cia. Turística Omega S.R.L."Cámara Nacional Comercial, Sala A, el 29-6-77 en el caso Fallo publicado en E.D.Rep. 11-985.
- XIII- "Terrén de Céspedes, María c/ Eves S.A.", del 09/12/80, Cámara Comercial, Sala B, en: www.lineajuridica.com

Legislación

- I- Ley 26.104, "**Publicidad con fines Turísticos**", sancionada el 7 de Junio de 2.006.
- II- Ley 25.997, "**Ley Nacional de Turismo**", sancionada el 16 de Diciembre de 2.004.
- III- Ley 25.599, "**Agencias de Viajes Turísticos**", sancionada el 23 de Mayo de 2.002.
- IV- Ley 25.652, "**Empresas de Turismo**", sancionada el 11 de Septiembre de 2.002.
- V- Ley 19.918, "**Convención Internacional relativa al contrato de viaje**", sancionada el 31 de Octubre de 1.972.
- VI- Ley 18.829, "**Agentes de viajes**", sancionada el 6 de Noviembre de 1.970.
- VII- Decreto 1.013/2.002, "**Agencias de Viajes Turísticos**", Buenos Aires 13 de Junio de 2.002.
- VIII- Decreto reglamentario 2.182/1.972, reglamentario de la ley 18.829, "**Registro de Agentes de viajes**", Buenos Aires 19 de Abril de 1.972.
- IX- Resolución 263/2.003 de la Secretaría de Turismo, Buenos Aires 5 de Diciembre de 2.003.
- X- Resolución 257/2.000 de la Secretaría de Turismo, Buenos Aires 30 de Junio de 2.000.
- XI- Resolución 256/2.000 de la Secretaría de Turismo, Buenos Aires 30 de Junio de 2.000.
- XII- Directiva 90/314/CEE, del Consejo de las Comunidades Europeas, del 13 de Junio de 1.990.