

Agencias de Viajes, análisis de las reformas para su regulación

26 de septiembre 2012- Facultad de Derecho UBA

Contrato de viaje.

Responsabilidad de las agencias frente al usuario.

OBSERVATORIO
de **DERECHO** *del* **TURISMO**

Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires
Secretaría de Extensión Universitaria

Contrato de Viaje

- Los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con las agencias nacen en el marco de un contrato.
- El contrato de viaje sin embargo **no** está definido en la ley.
- La ley de agencias de viajes regula administrativamente la actividad de éstas, sujetas al contralor del Estado.

¿a qué llamamos contrato de viaje?

¿podría incluirse la prestación de servicios aislados?

Contrato de Viaje

- ❖ Contrato innominado a partir de la denuncia de la Convención de Bruselas
- ❖ Contrato de consumo
- ❖ Contrato de causa única con múltiples prestaciones dadas por contratos conexos.
- Proyecto de Código Civil y Comercial: art. 2655 (derecho aplicable a los contratos de consumo) “...*si los contratos de viaje, por un precio global, comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento*”. (*TERMINOLOGÍA de la UE sobre viajes combinados*)
- Proyecto de reforma a la ley de agencias de viaje: no lo define ni lo regula.

Responsabilidad de las agencias frente a los usuarios

- **Como contrato de consumo, la relación entre el usuario (turista) y el proveedor (agencia) está regida por la ley de Defensa del Consumidor, Nro. 24.240.**
- **El proyecto de reforma NO amplía los presupuestos mínimos de protección de la LDC.**

Responsabilidad instaurada en el proyecto de reforma (arts. 12 y 13)

Art. 12 : *“El agente de viajes cuando **intermedia en la prestación de servicios turísticos** será responsable por el incumplimiento de dicha prestación. Cuando en la intermediación participen varios agentes de viajes, todos serán solidariamente responsables por el incumplimiento de las prestaciones pactadas junto con el prestador directo.”*



RESPONSABILIDAD OBJETIVA : acorde con la ley 24.240

Mayor riesgo: incluye la venta de pasajes aéreos aislados ?

Responsabilidad instaurada en el proyecto de reforma (arts. 12 y 13)

Art. 13 : eximentes de responsabilidad objetivas + un eximente NUEVO en relación al **transporte aéreo**:

“...Los agentes de viajes no serán responsables frente a los turistas usuario por los incumplimientos en que incurrieran las líneas aéreas en la prestación de los servicios a su cargo. Sin perjuicio del cual el Agente de viajes deberá prestar toda la asistencia necesaria y suficiente para mitigar las consecuencias.”



- ✓ **Contrario a la responsabilidad objetiva del art. 12 del proyecto de reforma y al art. 40 LDC.**
- ✓ **El contrato de transporte aéreo es un contrato conexo si conforma un paquete turístico.**

La cuestión del transporte aéreo en el esquema actual de nuestra legislación

Venta aislada de pasajes aéreos

- Exclusión del art. 63 LDC
- No hay solidaridad
- Se aplican las normas de la legislación aeronáutica (y supletoriamente la Ley 24.240)

Venta de pasajes que integran un paquete turístico

- Las agencias responden por los inconvenientes ocasionados por el transporte aéreo
- Contrato conexo, obligación de resultado asumida por la agencia.

Desmitificando la incidencia del transporte aéreo en los reclamos contra las agencias de viajes

Según la jurisprudencia: ¿está tan indefensa la agencia de viajes?

No se condenó a las agencias por solidaridad con la aerolínea

(Tobstoy A. c/Nikant Tour; Schuster c/Air Madrid y Eny Tours; Longueira y Longueira c/GCBA, etc.)

Se demandó sólo a la aerolínea

(Borlenghi, N. c/Cubana de Aviación; Biasizzo c/LAN Airlines S.A.)

Cuando el usuario demanda a la agencia solamente, se puede traer a la aerolínea al juicio

(Lannane, Roberto M. c/Marsans Internacional Argentina)

En los casos en que se condenó a la agencia, hubo reproches distintos del aéreo. (Llama Figueroa c/Delfino Turismo S.R.L.; Snitovsky c/Coordimar)

En un caso la agencia debió responder por el aéreo, pero no en base a la LDC sino por aplicación (errónea) de la Convención de Bruselas (Gutierrez Mendez, Pedro y otros c/Viajes Fallabella)

Armonización de los distintos ordenamientos



MUCHAS GRACIAS!

Karina M. Barreiro
kbarreiro@derechodelturismo.net

www.derechodelturismo.net