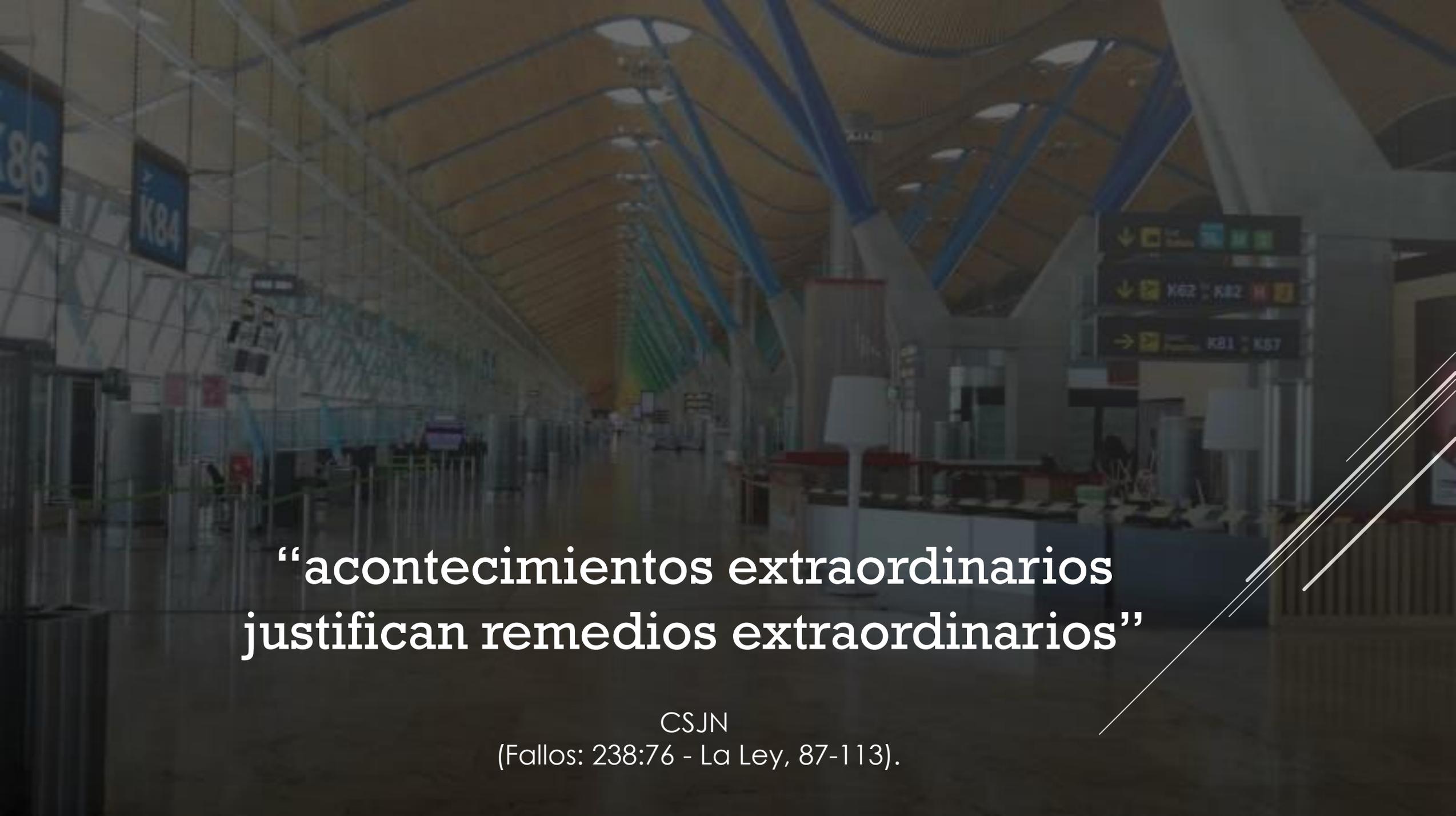


SOLUCIONES FRENTE A LA PANDEMIA Y EL ROL DEL AGENTE DE VIAJES

DRA. CINTHIA J. CORTÉS – DRA. SANDRA S. ARCOS VALCÁRCEL

**OBSERVATORIO DE DERECHO DEL TURISMO – FACULTAD DE DERECHO, UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
BUENOS AIRES, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2020**



**“acontecimientos extraordinarios
justifican remedios extraordinarios”**

CSJN
(Fallos: 238:76 - La Ley, 87-113).



EL ROL DEL INTERMEDIARIO EN LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

PRINCIPIOS ESENCIALES DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARGENTINO

**I. PRINCIPIO GENERAL DE BUENA FE
Y DEBER DE PREVENCIÓN DEL DAÑO**

II. PRINCIPIO DE RENEGOCIACIÓN

**III. PRINCIPIO DE CONSERVACIÓN
DE LOS ACTOS JURÍDICOS Y
PROTECCIÓN DE LA CONFIANZA**

IV. DEBER DE DILIGENCIA

**V. DEBER DE COLABORACIÓN
RECÍPROCA**



QUÉ SOLUCIÓN ADOPTAR FRENTE A RECLAMOS DE PASAJEROS

REPROGRAMAR VIAJE

- ▶ Si el prestador canceló el vuelo o la salida programada o cerró el establecimiento hotelero, éste debe reprogramar la salida o el viaje sin costo para el pasajero.
- ▶ Las aerolíneas NO pueden cobrar penalidades y deben direccionar al pasajero a su destino en la primer fecha disponible.
- ▶ Si hay cambio de temporada o *upgrade* el pasajero debe pagar la diferencia

(Cód. Aeronáutico, art. 150; Res. 1532/98 MEOySP, art. 12 y Res. 64/2020 Min. de Transporte)

CANCELAR VIAJE

- ▶ Si el pasajero desea el reembolso, la agencia debe gestionarlo y la aerolínea o el prestador deben reembolsar el valor pagado por el pasajero mediante la acreditación a través del mismo medio de pago.



EN QUÉ MONEDA REEMBOLSAR

PAGO EN PESOS

- ✓ Si el pago se efectuó en pesos, antes o después de la vigencia del **IMPUESTO PAÍS, Ley 27.541**, el reembolso se hará en pesos.
- ✓ El impuesto PAÍS, **podrá o no** ser reembolsado por el prestador. No puede compensar por no existir ventas.
- ✓ Si el prestador no reembolsa, el pasajero deberá gestionarlo ante la AFIP.

PAGO EN DOLARES

- ✓ Si el pago fue en dólares, el reembolso podrá ser en **pesos o en dólares**
- ✓ Sin perjuicio de ello, **podrá** desobligarse pagando pesos.



CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

765 CCCN

El prestador podrá reembolsar en PESOS al tipo de cambio **BNA VENDEDOR** del día que efectúe el reembolso y cumple así con su obligación cancelatoria.



INCUMPLIMIENTO INCULPABLE EN EL DERECHO ARGENTINO

LEY DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 10 BIS de la LDC

Pasajero puede optar por

- I. Exigir cumplimiento
- II. Aceptar prestación equivalente
- III. Rescisión con devolución de lo pagado

EL CONSUMIDOR NO TIENE DERECHO AL RECLAMO POR DAÑO MORAL EN LOS CASOS DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO DEFINITIVA o TEMPORARIA

955 y ss del CCCN

EXTINGUE EL CONTRATO DE VIAJE SIN RESPONSABILIDAD, SALVO EL REEMBOLSO DE LO PAGADO

**DEBIDA
DILIGENCIA**

CASO FORTUITO y FUERZA MAYOR NO IMPUTABLE AL AGENTE

La existencia de imposibilidad de cumplimiento se aprecia a la luz de la **buena fe** y la **prohibición del ejercicio abusivo de los derechos**

No hay derecho al cobro de intereses

No hay derecho a indemnizaciones

No pueden aplicarse sanciones administrativas

No hay mora, salvo luego de la intimación fehaciente al reembolso

FRUSTRACIÓN DEL FIN DEL CONTRATO?

COMO IMPOSIBILIDAD ABSOLUTA DE OBTENER EL FIN BUSCADO

- I. CONTRATOS BILATERALES, ONEROSOS, CONMUTATIVOS
- II. AJENO A LAS PARTES
- III. DEBE SER INVOCADA POR LA PARTE, NO ES DE PLENO DERECHO Y PROVOCA LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO
- IV. AUSENCIA DE RESARCIMIENTO
- V. SUBSISTEN PRESTACIONES PENDIENTES
- VI. APLICACIÓN A CONTRATOS CONEXOS (1075 CCC)

INSTITUTOS ANÁLOGOS

- Caso fortuito/fuerza mayor (imposibilidad fáctica de cumplimiento)
- Excesiva onerosidad sobreviniente (se afecta la magnitud de la prestación)
- Condición resolutoria (extingue como si el contrato nunca hubiese existido)
- Cumplimiento de plazo esencial (derecho al resarcimiento)

VOUCHER DE SERVICIOS

RECOMENDACIONES DE LA UNION EUROPEA 13-5-2020

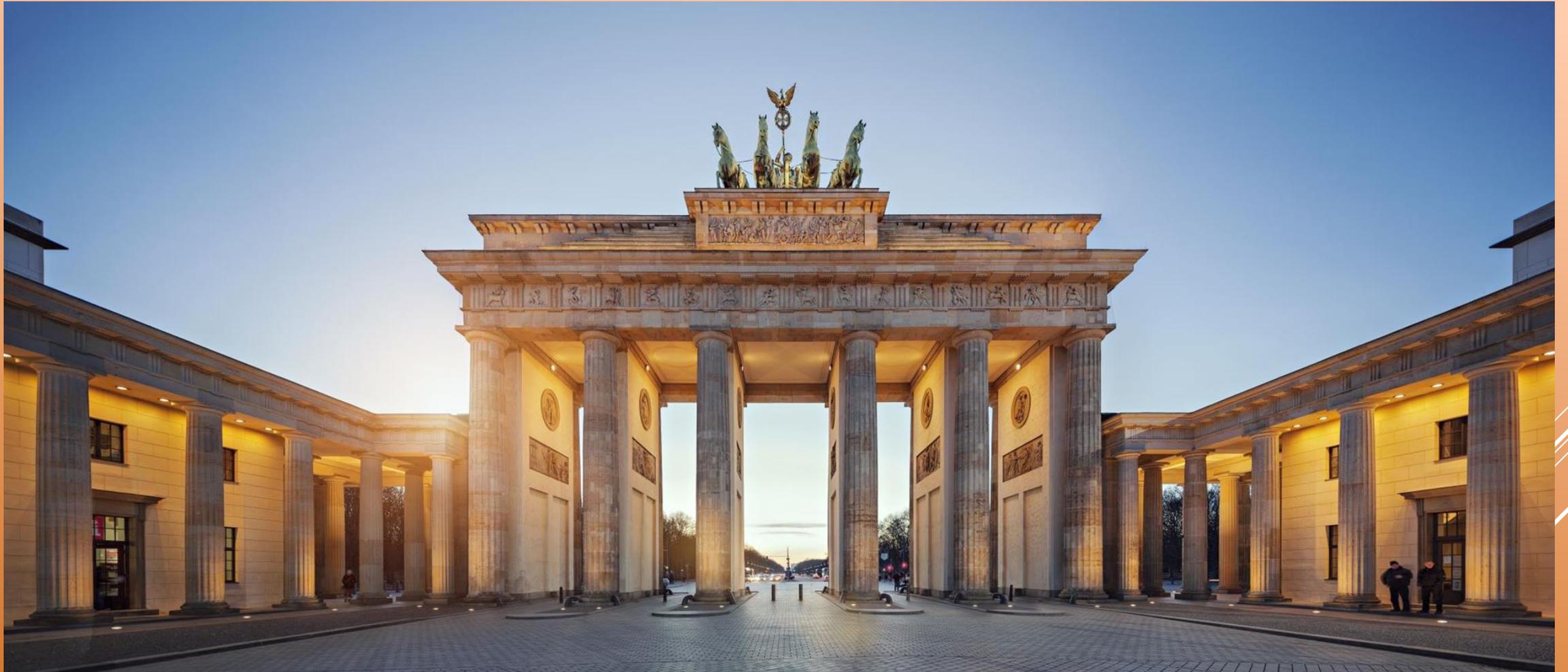


1. COMO REMEDIO A LA ESCASEZ DE LIQUIDEZ, PRINCIPALMENTE DE LAS PYMES
2. AMPLIA VALIDEZ TEMPORAL
3. ENDOSABLE A TERCEROS
4. SERVICIO ADICIONAL SIN CARGO COMO FORMA DE HACERLO ATRACTIVO AL PASAJERO
5. CANJEABLE POR SERVICIOS (mantener moneda de cotización) O DINERO LUEGO DE CIERTO TIEMPO
6. EXPEDIDOS EN SOPORTE DURADERO
7. LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL Y DE LA UNIÓN DEBEN ANIMAR A ESTOS A ACEPTAR, EN LUGAR DE UN REEMBOLSO DEL DINERO, BONOS QUE PRESENTEN LAS CARACTERÍSTICAS Y SE BENEFICIEN DE LA PROTECCIÓN CONTRA LA INSOLVENCIA DESCRITAS EN LA PRESENTE RECOMENDACIÓN.



NEGOCIAR DE BUENA FE

- ▶ **Cláusulas de confidencialidad, NO viralización del caso, protección de los datos personales.**
- ▶ **No desconocimiento de cargos de TC por parte de los pasajeros.**
- ▶ **PRAXIS**



Ten fe en el derecho, como el mejor instrumento para la convivencia humana; en la justicia, como destino normal del derecho; en la paz, como sustitutivo bondadoso de la justicia; y sobre todo, ten fe en la libertad sin la cual no hay derecho, ni justicia, ni paz. (8vo mandamiento)

Los Mandamientos del Abogado
Eduardo Juan Couture Etchevery