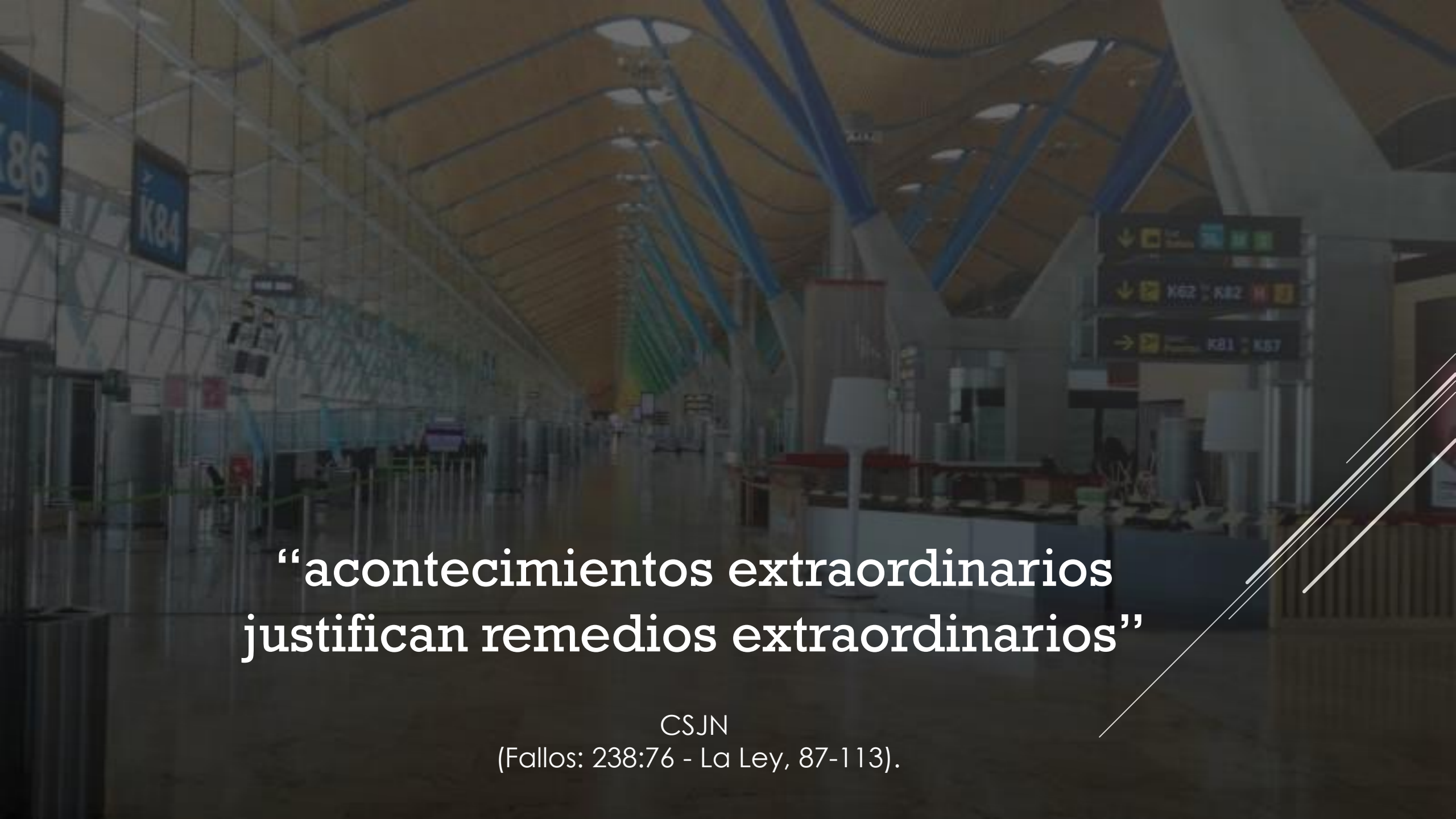




SOLUCIONES FRENTE A LA PANDEMIA Y EL ROL DEL AGENTE DE VIAJES

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