**UNIDAD N°27: Contrato de turismo.**

❋ **Concepto:** Durante muchos años el viajero era un sujeto solidario, aventurero, que tomaba decisiones individuales sobre cómo organizar su viaje, contratando en forma individual el transporte, hospedaje, alimentación y excursiones que le interesaba realizar. Actualmente, ya no se trata del viajero solitario, sino de la masividad organizada. La actividad turística se ha estandarizado para dar lugar a la presencia de grandes grupos de sujetos interesados en el viaje, lo cual hace surgir las condiciones generales de contratación. Ya no es el viajero, sino el organizador del viaje el que promueve “paquetes” turísticos organizados que incluyen transporte, hotelería, comidas y visitas. Si bien el viajero puede elegir entre distintas categorías de hoteles y demás, es el organizador quien lo pone en contacto con todas ellos.

El modo en que los viajes actualmente son organizados y comercializados ha sufrido grandes cambios. La forma tradicional en que el agente de viajes actuaba como un mero intermediario en la adquisición de un pasaje o una reserva de hotel, ha sido hoy sustituida en gran parte por otras modalidades en que el agente es quien organiza y vende los denominados "paquetes turísticos" o viajes combinados, a cambio de un precio global que incluye un conjunto de prestaciones, generalmente de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios, que son prestados directamente por la agencia o por terceros.

Tanto una como otra modalidad plantean una compleja problemática, pero son los paquetes turísticos en especial los que presentan un mayor interés dadas las relaciones contractuales que se entrecruzan e involucran a una pluralidad de sujetos que intervienen en la prestación de los servicios comprometidos al turista (hoteleros, transportadores, etc.), lo que genera un sinnúmero de conflictos frente al cumplimiento defectuoso.

Para los códigos civiles del siglo XIX el turismo se reflejó en el contrato de depósito en las posadas, que trataba de resolver el problema de las cosas dejadas por el viajero sin poder elegir al depositario. Posteriormente la doctrina elaboró la categoría del “contrato de hospedaje” para contemplar las relaciones jurídicas dentro del ámbito que iban surgiendo, con servicios más complejos.

En el campo de las disciplinas, el turismo involucra:

* El derecho de los contratos civiles y comerciales, para estudiar las relaciones complejas existentes entre los distintos prestadores intervinientes.
* El derecho del consumidor, para regular las relaciones entre la red prestacional y el usuario.
* El derecho de la publicidad, de la organización del mercado y el derecho de la competencia.
* El derecho administrativo, que refleja la intervención estatal en la autorización para funcionar de las agencias, hoteles y prestadores en general.
* El derecho internacional privado y el derecho comunitario, para el turismo trasnacional.

En la actualidad, el turismo es regulado como una relación de consumo en la que se debe proteger a la parte débil que es el consumidor o usuario, frente al poderío creciente de las redes de prestadores.

❋ **Caracteres**

* Es consensual, porque se perfecciona con el solo consentimiento de las partes.
* Bilateral, porque causa obligaciones reciprocas para ambas partes.
* Conmutativo porque se conocen las ventajas que el mismo proporciona.
* Atípico en el Derecho argentino, pero con un alto grado de tipicidad social, en virtud de que las costumbres consolidadas son fuente de derecho.
* Es un contrato de consumo cuando el viaje es contratado para el uso del consumidor, su grupo familiar o social (art. 1°, ley 24.240). De ello surge que quedaría excluido el contrato efectuado que no sea de consumo final y el transporte aéreo que se regula por las normas del Código Aeronáutico, con exclusión expresa de la ley 24.240 (art. 63).

❋ **Sujetos**: El sujeto prestador del contrato debe ser una persona jurídica o física autorizada al efecto, lo que se define según la extensión de los servicios prometidos: transporte, hotelería, etc.

En relación al turista puede contratarse en forma individual o grupal. En este último caso presenta particularidades, porque puede ocurrir que el grupo contrate por intermedio de un sujeto que los represente, o un tercero, como ocurre con las compañías que otorgan viajes a su personal, o bien que el grupo sea formado para una excursión específica. En este último caso cada uno contrata individualmente, salvo que se le notifique expresamente que la obligación del organizador está sujeta a la condición suspensiva de que el grupo sea completado. El grupo necesita de un guía, y es una obligación del organizador el proveerlo, porque de ese modo se evitan los problemas de coordinación.

❋ ***Especies del contrato de turismo tradicionalmente admitidas.***

❋ **Contrato de viaje:** se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediario de viaje. Estructura típica del contrato. Para que quede configurado el contrato de viaje se requieren los siguientes elementos:

* + La obligación de prestar servicios de transporte, alojamiento y otros servicios anexos: de esta manera, el contrato se diferencia claramente de los vínculos individuales a que cada uno de esos servicios da lugar; no se trata de un contrato de transporte, ni de hotelería, ni de la contratación de un guía, sino de todos ellos en forma conjunta.
  + Que esos servicios estén coordinados en relación a un viaje, que constituye la causa del contrato: éste es el elemento decisivo que caracteriza al vínculo, que no se trata de la contratación segmentada de servicios para hacer un viaje, sino a la inversa: se contrata un viaje y como consecuencia de ello el obligado subcontrata o presta los servicios.
  + Que se pague un precio global: es decir que se los contrata unificadamente.

❋ **Contrato de intermediación de viaje:** En este supuesto, la agencia vende un viaje combinado por un organizador, o uno o varios servicios independientes sin integrar un paquete total. La intermediación presupone un contrato suscripto en nombre de otro en que la agencia actúa acercando y poniendo en contacto a las partes. No hay intermediación, en cambio, cuando se contrata en nombre propio, aunque la prestación prometida dependa del hecho de terceros. 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 más modernas han intentado superar esta concepción, en aras de otorgar una mayor protección al usuario.

❋ **Contrato de organización de viajes:** A diferencia de la intermediación, en este caso la agencia es quien organiza los "paquetes turísticos" o "viajes combinados", ya sea directamente a los clientes o bien a otras agencias de viaje. La agencia se obliga en su propio nombre 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. El elemento esencial es que son ofrecidos y vendidos por un precio global. 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 más estadía, etc.), pagando por ello un precio único.

❋ ***Objeto:*** 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 combinación de diversos esquemas negociales (transporte, suministro, depósito, etcétera)".

❋ ***Causa:*** La causa del contrato es la realización del viaje. Al turista lo único que le interesa es su concreción con las características ofrecidas por la agencia, y por el que paga un precio único. A su vez, la agencia queda obligada a obtener ese resultado, siendo indistinto que sea un tercero quien preste los servicios comprometidos. En ocasiones particulares, la causa puede consistir en la asistencia a un congreso, a una reunión de negocios, un período de vacaciones o cualquier otra razón particular que motive el contrato. El viaje en general es la finalidad objetiva del negocio; los demás, son motivos, que sólo alcanzan la entidad de causa si son comunicados al otro contratante, o de algún modo han sido parte de las bases del negocio. El incumplimiento del contrato puede frustrar la obtención de la finalidad general, o de la causa fin particular, lo que debe ser indemnizado.

El **incumplimiento total** es aquel que conduce a la frustración de la obtención de las ventajas perseguidas en el contrato, de modo que necesariamente significa que debe afectar el viaje contratado, impidiéndolo o dificultándolo ostensiblemente. La mayoría de las situaciones conflictivas surgen frente a incumplimientos parciales, en los que el viaje se realiza, pero con dificultades que impiden su goce pleno.

❋ **Concepción moderna del turismo:**los llamados paquetes turísticos: prestación que resulta de la combinación previa de por lo menos dos operaciones referidas al transporte, al alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento que representan una parte significativa del forfait, cuyo plazo de duración supere las 24 hs. o incluya una noche de estadía; vendido u ofrecido a la venta por un precio global.

❋ **Viajes combinados**: Es aquel que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia, y que combina, al menos, dos servicios turísticos (transporte, alojamiento, comidas o visitas guiadas) como parte significativa del viaje, y que se vende por un precio global.

❋ **Precio:** El principio general es que los precios establecidos en el contrato no podrán ser incrementados. 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.

❋ **Obligación de informar del vendedor:** El prestador debe informar al viajero sobre todas las circunstancias relevantes del contrato. Concretamente debe informar sobre el contenido de las prestaciones debidas relativas al transporte y a la estadía, al precio y a las modalidades de pago, las condiciones de anulación del contrato.

❋ **Obligación del viajero:** La obligación nuclear del viajero es el pago del precio en las condiciones establecidas, y si media incumplimiento surge el derecho de resolución para el prestador. Como deber secundario de conducta, el viajero debe informar adecuadamente al prestador sobre todo cuanto le sea requerido en relación al viaje. También tiene el deber de colaborar respetando las reglamentaciones vigentes. El viajero tiene cargas, cuyo incumplimiento no es coercible, pero acarrean la pérdida de un beneficio. En los contratos es usual que asuma las siguientes: presentarse en los horarios fijados para el traslado; reconfirmar los vuelos en el transporte aéreo, dejar los hoteles en los horarios que ellos fijan, respetar las indicaciones respecto de los horarios en general.

❋ **Cesión del contrato:** Las cláusulas predispuestas en estos contratos suelen prohibir la cesión del crédito o de la posición contractual por parte del viajero. El decreto 2182/72, reglamentario de la ley 18.829, dice: "El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, individuales o colectivos, unitarios o combinados, podrá ser cedido o transferido a otras personas siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista o del hotelero, y según las estipulaciones que a esos efectos se establecerán con anticipación, con expresa referencia a los plazos de antelación en que dicha sustitución pueda realizarse. Si la cesión o transferencia se opera en personas de diversas edades (mayores y menores), la agencia podrá establecer diferencias de precio. Lo mismo podrán hacer los clientes en el caso de que proceda devolución por saldos a su favor. En todos los casos de cesión o transferencia, la agencia de viajes tendrá derecho a solicitar un sobreprecio de hasta el 10%".

❋ **Causales de extinción del contrato:** El contrato se extingue por el cumplimiento que agota sus efectos, por la muerte o incapacidad del viajero y por las causas habituales en este tipo de vínculo.

1)Imposibilidad de cumplimiento: la obligación se extingue cuando la prestación se toma física o legalmente imposible sin culpa del deudor:

* 1. Cuando exista fuerza mayor o caso fortuito
  2. Cuando las agencias, habiendo obrado con previsión y diligencias debidas, no pueden disponer por causas ajenas a su voluntad la totalidad de las reservas del hotel, transporte y otros sectores esenciales, de acuerdo con el itinerario presentado y siempre que se encuentre al día en sus obligaciones económicas con los que habrá de prestarlos.
  3. Cuando la alteración de tarifas y o de tipos de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y ello dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas
  4. Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones de viaje en los respectivos anuncios o folletos, que la anulación se comunique 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.
  5. En todos estos supuestos el usuario sólo tiene derecho al reembolso de lo abonado, sin indemnización alguna.

2) Rescisión unilateral sin causa: la rescisión unilateral sin causa del contrato, decidida por el organizador antes de la partida del viaje, obliga a indemnizar. Si se deja sin efecto el viaje, se le restituye al viajero el precio pagado, y también corresponderá una indemnización por la frustración de este, que irá del 10% hasta el 30%, según lo que al respecto resuelva la dirección nacional de turismo.

3) Desistimiento unilateral del viaje por parte del viajero. El viajero puede en todo momento rescindir el contrato, total o parcialmente, antes de la fecha prevista de salida.

❋ **Responsabilidad del organizador y del agente de viajes por los daños sufridos por el consumidor del servicio de turismo:** La obligación del organizador es alcanzar un resultado que consiste en una obra técnica, cual es el viaje, y por lo tanto no puede eximirse del incumplimiento señalando que puso todos los medios y no logró alcanzarlo; sólo se exime demostrando la fractura del nexo causal. El organizador del viaje responde del incumplimiento total o parcial de los servicios contratados, en forma directa y objetiva, siendo indiferente que los medios que utilice sean suyos o contratados. En todos los casos responde tanto por sus propios actos u omisiones como por los de aquellas personas que emplee para cumplir con la prestación asumida (hoteleros, transportistas, etc.).

❋ **Responsabilidad por falta de organización:** El prestador que celebra un contrato de organización de viaje responde por la falta de organización, que constituye un incumplimiento de la obligación nuclear del convenio celebrado

❋ **Responsabilidad del intermediario:** La agencia normalmente celebra contratos de intermediación, ya que no presta directamente los servicios frente al cliente. Por esta razón, responde exclusivamente por la culpa en el cumplimiento de esa prestación y no por el viaje en sí mismo. La responsabilidad surge por el incumplimiento del objeto contractual, que es la intermediación, la promoción y no la prestación del viaje. La jurisprudencia reiteradamente ha sostenido que el intermediario no responde por la inejecución 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. Esto no quiere decir que hay una total irresponsabilidad del intermediario, ya que este debe desarrollar una adecuada y diligente conducta, por ej. brindando información e instrucciones necesarias al cliente acerca del viaje que contrata, asesorándolo en la elección del organizador y su solvencia, etc. cuya inobservancia compromete su responsabilidad contractual, por lo tanto deberá responder cuando haya un error en la información que brinca o un deficiente asesoramiento al cliente sobre la calidad de la empresa organizadora y de los servicios que ofrece, etc.

❋ **Agencias de viajes y el turismo**: La ley 18.829 reglamenta la actividad de los agentes de viaje. Distingue las agencias de viajes y turismo, que están habilitada para todos los propósitos previstos en el artículo 1" de la ley 18.829, a fin de prestarlos para los clientes, otras agencias y terceros, nacionales o del exterior; las agencias de turismo, que pueden prestar esos servicios exclusivamente para sus clientes, y las agencias de pasajes, que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes.

❋ **Art 1 Agencia de viajes:** Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, algunas de las siguientes actividades:

* 1. La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero;
  2. La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero;
  3. 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", en el país o en el extranjero;
  4. La recepción o 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;
  5. La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualesquiera de estos servicios;
  6. 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. Será requisito ineludible para el ejercicio de estas actividades, el 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.