

CAPÍTULO XII

TRANSPORTE Y TURISMO

§ 278. **INTRODUCCIÓN.** – El turismo ha tenido un desarrollo y crecimiento sostenido luego de la Segunda Guerra Mundial, y es una actividad vinculada y ligada al transporte, el cual, en su evolución tecnológica, ha comportado un aporte para el desarrollo de dicha actividad.

No es objeto de esta obra, y tampoco nuestro objetivo, un desarrollo acabado de la actividades turísticas, que sí lo son para la doctrina que entiende que ellas ya conforman una nueva rama del derecho –el derecho del turismo o derecho turístico–, sino solo ver qué institutos de esa actividad tienen relación directa con nuestra materia de estudio, y en qué casos se encuentran sometidos a una regulación especial.

Para ello partiremos del principal sujeto de la actividad turística (el agente de viajes), para luego analizar el contrato de viaje, que hasta hace pocos años estuvo sujeto a regulación en nuestro país por la Convención de Bruselas de 1970, aprobada mediante ley 19.918 y denunciada por nuestro país en 2008, para finalmente abordar la cuestión de los transportes turísticos según el medio en el cual se realice y el particular supuesto del *overbooking*, que hemos preferido abordar en este capítulo y no en el del transporte aéreo.

§ 279. **EL AGENTE DE VIAJES Y LA AGENCIA DE VIAJES.** – En nuestro país, su regulación está contemplada en la ley 18.829 (LAV) y su decr. regl. 2182/72 (RAV).

La agencia de viajes constituye uno de los principales institutos del turismo, pues por intermedio del agente de viajes se

constituye el nexo entre el turista y los servicios que este disfruta.

El agente de viajes actúa representando a otro u otros, lo que constituye su principal función, propia de las actividades mercantiles; esto es, la función de intermediación¹.

En definitiva, es el encargado de ofrecer la celebración de todos los contratos que sean necesarios, para cumplir con las prestaciones que constituyen el entramado de la actividad turística².

En este sentido, BENÍTEZ sostiene que la "agencia de viajes es uno de los principales núcleos de la industria de los viajes. Los agentes de viajes coordinan y acuerdan entre los prestadores de servicios y el público consumidor. Desde que los agentes de viajes actúan en representación de otros grupos, entidades o personas ellos son, en efecto verdaderos agentes"³.

A su turno, FERNÁNDEZ sostiene que el agente de viajes es "un intermediario u organizador, según sea el caso, cuya actividad principal consiste en ofrecer por cuenta y orden de terceros, sean estos organizadores o prestadores directos, paquetes turísticos o contratos individuales de turismo, percibiendo por dicha actividad una remuneración (comisión)"⁴.

La ley 18.829 dispone que su ámbito de aplicación recae sobre todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, de manera permanente, transitoria o accidental, algunas de las siguientes actividades: 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*, en el país o en el extranjero; d) la recepción o asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el

¹ PUIG - VITTA, *Legislación y contratos turísticos*, p. 23.

² PUIG - VITTA, *Legislación y contratos turísticos*, p. 47.

³ BENÍTEZ, "La agencia de viajes", en KEMELMAJER DE CARLUCCI - BENÍTEZ (dirs.), *Turismo, derecho y economía regional*, p. 47.

⁴ FERNÁNDEZ, *Manual de derecho hotelero y turístico*, t. II, p. 46.

país, la prestación a ellos 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 cualquiera de estos servicios, y 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. 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 (art. 1°).

Como se observa, en la descripción realizada se pueden circunscribir las actuaciones principales del agente de viajes, que —como ya hemos dicho— son como organizador o como intermediario.

a) *Categorías.* El RAV, mediante el cual se reglamenta la LAV, clasifica las agencias en los siguientes tipos: 1) *empresas de viajes y turismo* son aquellas que pueden realizar las actividades que determina el art. 1° de dicha ley para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior, o para terceros; 2) *agencias de turismo* son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el art. 1° de dicha ley, exclusivamente para sus clientes, incluyendo el turismo receptivo; 3) *agencias de pasajes* son aquellas que solo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las empresas de viajes y turismo y los transportadores marítimos y fluviales, y 4) se entiende además, que hay que agregar las entidades no mercantiles sin fines de lucro que incluyan en sus estatutos la organización y programación de actividades turísticas, quienes deberán inscribirse en una sección especial del Registro de Agentes de Viajes (arts. 4° y 29)⁵.

⁵ El art. 29 del RAV establece que solo podrán organizar viajes colectivos cuando reúnan los siguientes requisitos: a) que los viajes y excursiones, en la forma y oportunidad en que se realicen, tengan relación directa con el objeto principal de la entidad y con carácter de fomento; b) que estén inscritas en el Registro de Agentes de Viajes de la Dirección Nacional de Turismo;

Asimismo, el RAV establece que, además de las actividades enunciadas por la LAV, podrán desarrollar las siguientes actividades conexas: 1) la compra y venta de cheques de viajero y de cualquier otro medio de pago, por cuenta propia o de terceros; 2) la formalización, por cuenta de empresas autorizadas de seguros que cubran los riesgos de los servicios contratados; 3) los despachos de aduana en lo concerniente a equipajes y cargas de los viajeros, por intermedio de funcionarios autorizados; 4) la venta de entradas para espectáculos públicos, deportivos, artísticos y culturales, cuando constituyan parte de otros servicios turísticos, y 5) la prestación de cualquier otro servicio que sea consecuencia de las actividades específicas de los agentes de viajes (art. 2°).

b) *Tipos de agencias.* Las agencias, siguiendo a WEINGARTEN y GHERSI, se pueden clasificar en agencias de intermediación de viajes, agencias de representación y agencias de organización de viajes, o en agencias mayoristas, agencias minoristas y turoperadores, entre otros.

1) *Agencias de intermediación de viajes.* La agencia vende u ofrece a la venta un viaje combinado por un organizador, o bien alguna de las prestaciones aisladas que permiten efectuar un viaje o una estadía cualquiera, en donde 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 terceros⁶.

c) que den cumplimiento a todas las reglamentaciones de seguridad y garantías respecto del transporte, alojamiento y demás servicios de una agencia de viajes autorizada; d) que no perciban lucro directo o indirecto; e) que acrediten las condiciones técnicas necesarias y la idoneidad de su personal; en caso contrario deberán utilizar los servicios de una agencia de viajes autorizada; f) que los viajes y excursiones se limiten a sus asociados, familiares en primer grado y personas estatutariamente autorizadas; g) que la publicidad que puedan realizar haga referencia a las personas beneficiadas de acuerdo con lo dispuesto en el inciso anterior, y h) que se informe a la Dirección Nacional de Turismo sobre los planes y programas anuales y su cumplimiento.

⁶ WEINGARTEN - GHERSI, *Contrato de turismo*, p. 70.

2) *Agencias de representación.* Aquí se trata, también, de un contrato de intermediación, en el que la agencia actúa como mandataria con representación de otras agencias nacionales o extranjeras, comercializando los servicios organizados y ofertados por su representada, a cambio, generalmente, de una comisión⁷.

3) *Agencias de organización de viajes.* Son aquellas que habitualmente organizan viajes que combinen previamente por lo menos dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos que constituyan una parte significativa de él y los venden u ofrecen a la venta por sí o por medio de otros. A diferencia de la intermediación, la agencia es quien organiza y vende los "paquetes turísticos" o "viajes combinados", ya sea directamente a los clientes o bien a otras agencias de viaje, obligándose en su propio nombre⁸.

Desde un punto de vista de organización empresarial y del mercado, PUIG las clasifica como sigue.

1) *Agencias minoristas.* Pueden ser, a su vez, emisoras o receptoras.

Las *emisoras* constituyen el tipo distribuidor por excelencia, además de informar y asesorar al cliente. Su tarea es la de intermediar en la venta de productos o servicios fabricados por terceros que, por lo general, son remunerados con una comisión.

Las *receptoras* son similares a las emisoras, pero agregan un componente de mayor valor a sus servicios, como lo es la atención en destino o la venta de excursiones locales, asistencia

⁷ WEINGARTEN - GHERSI, *Contrato de turismo*, p. 70.

⁸ "Nuestra ley no contiene una regulación de estos servicios, a diferencia de lo que ocurre en otros países y especialmente en los países comunitarios, en donde han sido objeto de especial atención, mediante el establecimiento de reglas uniformes que tutelan al consumidor (directiva 90/314, CEE) en distintos aspectos tales como la publicidad, información, formalización de los contratos celebrados con los clientes, contenido mínimo de esos contratos, derechos y obligaciones que de los mismos derivan para las partes, posibilidad de rescisión del contrato en determinados supuestos, el contenido de las condiciones generales de los contratos que celebran las agencias de viajes, responsabilidad frente a los usuarios, etcétera" (WEINGARTEN - GHERSI, *Contrato de turismo*, p. 71).

a eventos, reuniones de empresas e incentivos, congresos, etcétera. En este caso, actúan como organizador.

2) *Agencias mayoristas*. Son agencias productoras y distribuidoras. Utilizan el canal minorista. Contratan servicios en grandes cantidades y, por tanto, a precios muy ventajosos y movilizan la producción de viajes a la oferta, pensando en una demanda potencial. Se confunden a veces sus funciones de intermediación y organización, pues en algunos países pueden vender directamente al público.

3) *Turoperador*. Es el productor por excelencia. Es quien desarrolla los productos con un alto valor agregado, invirtiendo grandes sumas de capital y asumiendo altos riesgos empresarios. Se aplica esta característica a las agencias de viajes de grandes dimensiones, originadas habitualmente por integraciones empresariales de carácter horizontal (es decir, con otras agencias de viajes) o vertical (v.gr., con compañías aéreas, cadenas hoteleras, empresas de cruceros). El operador realiza una actividad de concentración, dado que, si bien los consumidores podrían reunir por sí mismos todos los productos involucrados en un paquete, no lo podrían hacer por el mismo precio.

4) *Centrales de reservas*. Son comercializadoras que actúan como un elemento del canal que intermedia con otros elementos más que con el cliente final.

5) *Sistemas de distribución global*. Sus orígenes fueron las compañías aéreas, incorporando luego a los hoteles, los alquileres de autos y otros productos, pero son un elemento más que se suma al canal habitual.

6) *"Brokers"*. Realizan grandes compras para luego revender. No son turoperadores y la diferencia radica en que los *brokers* no generan un producto, sino que su negocio está basado en la mera capacidad de compra.

7) *"Wholesalers"*. Son similares a los *brokers*, pero dedicados a eventos puntuales (v.gr., olimpiadas, campeonatos). Concentran la oferta de estos eventos, para luego revenderla. Pueden realizar paquetes y actuar, en ese caso, como turoperadores⁹.

⁹ PUIG, *Los nuevos negocios turísticos*, p. 124.

c) *Especialidad*. Para el desarrollo de su actividad, la LAV establece que se requiere de una autorización del organismo de aplicación para realizar, dentro de los locales donde funcionen las agencias de viajes, toda otra actividad no contemplada expresamente en dicha ley, la que podrá ser otorgada cuando ella 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 fijan (art. 4°).

d) *Fiscalización. Licencias*. El órgano encargado de fiscalizar el desempeño de los agentes de viajes es el Ministerio de Turismo de la Nación, quien tiene la facultad de delegar en las provincias el cumplimiento y aplicación de la LAV a las reparticiones correspondientes.

Las agencias de viaje deben obtener una licencia prevista en el RAV, debiendo inscribirse a tal efecto en el Registro de Agencias de Viaje, que actualmente es llevado por la Dirección Nacional de Agencias de Viajes, dependiente del Ministerio de Turismo de la Nación (art. 5°).

Los pasos a seguir para que se otorgue la licencia habilitante son los siguientes.

1) *Permiso precario*. Tiene una validez de seis meses y es el que permite iniciar los contactos comerciales de la agencia, pero sin poder atender al público. En situaciones especiales, y cuando se demuestre de modo fehaciente que las negociaciones comerciales requieren más tiempo, se puede extender una prórroga por otros seis meses.

2) *Licencia provisoria*. Una vez que la agencia ha cumplimentado los trámites reglamentarios, puede iniciar la actividad propia y comenzar a atender al público. Esta licencia se otorga por un año, finalizado el cual se estará en condiciones de obtener la licencia definitiva, siempre y cuando se la haya solicitado con anterioridad al vencimiento de la provisoria, y además se tenga regularizado todo el trámite administrativo.

3) *Licencia definitiva*. Es el paso final de la inscripción y se otorga luego de un año de haberse dado la licencia provisoria. Para obtener la licencia definitiva se deben haber realizado

todos los trámites requeridos por la autoridad competente y no haber cometido ninguna infracción a la ley.

e) *Constitución del fondo de garantía.* La LAV prevé la constitución de un fondo de garantía, que puede ser en dinero en efectivo, títulos del Estado, fianza bancaria o seguro sustitutivo, cuya finalidad es afianzar el buen funcionamiento de las agencias y servir de protección a los turistas. Para el caso en que las agencias sean pasibles de la imposición de multas, ellas serán afrontadas con el mencionado fondo. Por el motivo que sea, si el fondo se viera disminuido, deberá reponerse en un plazo que no exceda de treinta días, y su falta de constitución trae aparejada la suspensión para operar, hasta tanto se regularice la situación. Si el fondo no se regulariza en el término de seis meses, la sanción se transformará en cancelación de la licencia y clausura del local. En ese caso, se aplicará el saldo del fondo de garantía, si lo hubiere, para indemnizar los contratos incumplidos. La constitución del fondo se puede materializar mediante depósito en efectivo, cheque o giro; títulos de la deuda pública nacional; seguros de caución; fianza bancaria o fianza otorgada por la Asociación Argentina de Agentes de Viajes y Turismo (arts. 6° y 13).

f) *Designación de idóneo.* A partir de 1992, y como consecuencia del dictado de la res. 763/92 de la Secretaría de Turismo, se instauró –como novedad– un régimen de acreditación de idoneidad mediante el título habilitante en carreras específicas de turismo, de nivel terciario o universitario, de entidades públicas o privadas con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación de la Nación.

Dicha norma implementa el Registro de Idóneos en Turismo, cuya finalidad es inscribir a los idóneos acreditados o que se acrediten en el futuro para actuar como tales en las agencias de viajes, extender certificados de acreditación y mantener la información actualizada en ellos y del potencial de recursos humanos profesionalizados de aplicación a la actividad turística (art. 4°, res. ST 763/92).

§ 280. **EL CONTRATO DE VIAJES EN LA NUEVA REALIDAD JURÍDICA ARGENTINA Y LA RESPONSABILIDAD DEL AGENTE DE VIAJES.** – La

noción más común del turismo lo relaciona con viajes de descanso o de placer, pero desde la visión comercial-empresarial se ofrece a los viajeros también el viaje por negocios, estudios, deportes, actividades académicas o laborales o asuntos familiares, entre otros. En los países de habla inglesa la actividad se denomina “de viajes y turismo” (*travel and tourism*) y, correlativamente, el contrato central que se estudia y que vincula a los distintos servicios a prestarse al viajero es el denominado “contrato de viaje”¹⁰.

En nuestro país, el contrato de viajes estaba regulado por la Convención de Bruselas sobre Contratos Internacionales de Viaje, de 1970, que –como expusimos al comienzo del capítulo– fue denunciada en 2008, quedando extinta en 2009¹¹.

El art. 1 de la Convención de Bruselas distinguía entre el contrato de organización de viaje y el contrato de intermediario de viaje. El primero era el 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 tanto el contrato de intermediario de viaje se definía como el contrato por el cual una persona se compromete a procurar a otra, mediante un precio, o bien un contrato de organización de viaje, o una de las prestaciones aisladas que permitan realizar un viaje o una estadía cualquiera.

¹⁰ GÜIDI, *Contratos de turismo*, MJ-DOC-6439-AR | MJD6439.

¹¹ Este convenio fue aprobado por ley 19.918. El 16 de diciembre de 2008 la República Argentina denunció la citada convención, ejerciendo así el derecho establecido por el art. 37 del instrumento internacional. Según el citado artículo, “esta denuncia no surtirá efecto sino un año después de la fecha de recepción por el Gobierno belga, de la notificación de denuncia”. A su vez, la ley 24.080 dispone, en su art. 3º: “Los tratados y convenciones internacionales que establezcan obligaciones para las personas físicas y jurídicas que no sea el Estado nacional, son obligatorios solo después de su publicación en el Boletín Oficial, observándose al respecto lo prescripto por el art. 2º del Código Civil”. El art. 1º de dicha ley exige la publicación en el mismo medio de la denuncia del tratado, por lo que se entiende que solo a partir de ese momento ya no podrá ser invocado. El requisito, en el caso, se cumplió el 30 de diciembre de 2008, quedando efectivamente no vigente a partir del 16 de diciembre de 2009. Por su parte, el DJA lo ubica dentro de las normas no vigentes y lo denomina convenio de objeto cumplido.

La Convención de Bruselas de 1970 regulaba, además, las obligaciones, caracteres, medios de prueba y responsabilidad surgida de estos dos tipos contractuales y había sido elaborada con el fin de brindar un marco de seguridad jurídica a los viajes internacionales, frente al diverso tratamiento de los Estados nacionales. Su normativa había establecido un sistema de responsabilidad subjetiva, poco protectorio de los intereses del turista, razón por la cual ya en aquellos años obtuvo la ratificación de apenas siete Estados, en tanto la principal objeción que dicho tratado enfrentó fue, precisamente, la débil protección brindada a los usuarios.

Sin perjuicio de ello, la doctrina y la jurisprudencia, antes de la denuncia de la Convención de Bruselas de 1970, ya venía aplicando al contrato de viaje las soluciones contenidas en la ley 24.240, de defensa del consumidor (LDC), sosteniéndose que la relación existente entre turista o usuario y agente de viaje era una relación de consumo¹².

En sí mismo, el contrato de viaje supone una multiplicidad de contratos conexos para el armado de un paquete turístico, lo que supone una labor de coordinación por parte de la agencia organizadora del viaje, aun cuando una agencia minorista adquiriera para su reventa un paquete ya dispuesto por otra agencia mayorista. Se trata de un producto en sí mismo, el cual es elaborado sobre la base de distintos servicios, como transporte, alojamiento, servicios de comida o paseos, entre otros. LORENZETTI entiende que los elementos configurativos de este contrato son: a) la obligación de prestar servicios de transporte, alojamiento y otros anexos; b) que esos servicios estén coordinados con relación a un viaje, que constituya la causa del contrato, y c) que se pague un precio global. Y esta descripción permite que la obligación del organizador sea alcanzar un resultado que consista en una obra técnica, cual es el viaje (por lo tanto, no puede eximirse del incumplimiento señalando que puso todos los medios y no logró alcanzarlo); la obra prometida es un viaje, que tiene como característica la organización de todos los factores nece-

¹² FERNÁNDEZ, *Manual de derecho hotelero y turístico*, t. II, p. 79; ECHEVESTI - SILVESTRE, *Responsabilidad civil de las agencias de viaje*, p. 49; MEDINA - LAJE, *Contratos internacionales*, p. 85.

sarios para alcanzarlo, sin que pueda invocar como eximente la desorganización o las fallas en ese sentido¹³.

En este sentido, la jurisprudencia ha demarcado los caracteres múltiples del contrato de viaje al sostener que “el contrato de viaje se configura cuando se reúnen las siguientes condiciones: a) la obligación de prestar servicios de transporte, alojamiento y otros servicios anexos; b) que esos servicios estén coordinados en relación a un viaje que constituye la causa del contrato: este es el elemento decisivo que caracteriza al vínculo; c) que se pague un precio global: el precio global no quiere decir que no se sepa cuánto se paga por hotelería, por transporte, por comidas, sino que se los contrata unificadamente”, considerándolo un contrato de consumo y, por ende, comprendido en las disposiciones de la LDC¹⁴.

Cuando una agencia de viajes comercializa sus servicios, sean estos de alojamiento, de transporte (en cualquier medio y modo), excursiones, etc., a un usuario, estamos frente a un contrato de consumo, respecto del cual, en todo lo atinente a la relación entre el usuario (turista) y el proveedor (agencia), rige el sistema de responsabilidad impuesto por la LDC, que trae aparejada una responsabilidad de tipo objetiva, integral y solidaria. Su aplicación resulta ineludible y más aún a partir de la sanción del Código Civil y Comercial.

El citado ordenamiento define expresamente la conexidad contractual, al establecer que hay tal cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación. Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido (arts. 1073 y 1074, Cód. Civil y Comercial).

¹³ LORENZETTI, *Tratado de los contratos*, p. 190.

¹⁴ CNCom, Minas, Paz y Trib, Mendoza, Sala IV, 20/3/13, “Estalella, Sergio y otros c/Empresa de Viajes y Turismo Segalini Tours y otros s/daños y perjuicios”, MJ-JU-M-77771-AR.

En otras palabras, dado que el contrato de viaje resume una serie de operaciones contractuales que tiene por finalidad el hecho del viaje, sea este por razones de descanso, trabajo, académico, etc., se presume que a los efectos de su interpretación solo se debe tener en cuenta la finalidad con la que él ha sido celebrado, que es el goce y disfrute del turista que contrata esos servicios.

Además, hay que tener presente que ya queda incorporada la relación de consumo, definida como el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, de manera gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, de manera gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (art. 1092, Cód. Civil y Comercial).

Vemos aquí que entra claramente en la relación de consumo el contrato de viaje, pues el turista pasa a asumir la calidad de consumidor de servicios como consumidor final, ya sea para su propio provecho o satisfacción o de su grupo familiar o social.

A mayor abundamiento, el agente de viajes queda frente al contrato de consumo como el profesional que asume, frente al consumidor, la obligación de prestar los servicios que han sido objeto de la adquisición, como del uso o goce de esos servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social (art. 1093, Cód. Civil y Comercial).

Por otra parte, el Código Civil y Comercial dispone que siempre, en caso de duda, se debe estar a una interpretación que sea favorable al consumidor, ya no solo en el plano interno, sino también en casos de contratos internacionales, facultando a este a entablar la demanda que verse sobre relaciones de consumo ante los jueces del lugar de celebración del contrato, del cumplimiento de la prestación del servicio, de la entrega de bienes, del cumplimiento de la obligación de garantía, del domicilio del demandado o del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato. Asimismo, dispone específicamente, respecto de la materia en tratamiento, que los contratos

de consumo se rigen por el derecho del Estado del domicilio del consumidor en los casos de contratos de viaje, por un precio global, que comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento (arts. 1094, 1095, 2564 y 2655).

§ 281. **EL TURISMO Y EL TRANSPORTE TERRESTRE.** – Cabe analizar separadamente los ámbitos de esta cuestión.

a) *En el orden nacional.* En materia interjurisdiccional, tal como hemos visto en el § 107, el transporte de pasajeros en el ámbito interjurisdiccional se rige por el decr. 958/92.

La regulación vigente clasifica el transporte de personas por carretera en las siguientes modalidades: 1) servicios públicos; 2) servicios de tráfico libre; 3) servicios ejecutivos, y 4) servicios de transporte para el turismo.

Los servicios de transporte para el turismo son aquellos que se realizan con el objeto de atender a una programación turística. Se entiende por tal el servicio comprensivo de traslado y alojamiento, al que pueden agregarse excursiones, visitas guiadas, prestaciones gastronómicas u otras actividades relacionadas con el turismo.

Así, esta categoría no puede ejecutarse como forma de satisfacer la necesidad directa o independiente de movilidad, sino que el transporte debe presentarse como complemento de una actividad recreativa compleja, vinculada con la afición de viajar o recorrer lugares, donde pueden trasladarse pasajeros que revistan la calidad de turistas, y cuyos datos consten en un listado confeccionado de manera previa.

Vemos que el marco regulatorio, juntamente con la reglamentación de los servicios públicos, definió otras modalidades desreguladas, caracterizadas por la libertad de condiciones, donde es el transportista quien propone los recorridos, las frecuencias, los horarios y las tarifas.

En el caso de los servicios de transporte para el turismo, de tráficos libres y de los ejecutivos, tal como hemos desarrollado oportunamente, la prestación no se sustenta en un permiso-concesión, sino en una habilitación o inscripción administrativa, en virtud de la cual su obligatoriedad se encuentra caracterizada por una determinada especialidad.

Ahora bien, cuando la Secretaría de Transporte de la Nación, como autoridad de aplicación en la materia, dictó las normas aclaratorias y de implementación del decr. 958/92, mediante la res. 367/94, procedió a cierta ampliación del objeto de los servicios para el turismo, entendiendo también comprendidos, bajo dicha modalidad, a aquellos destinados a posibilitar viajes por el hecho o en ocasión de un evento vinculado con la ciencia, el arte, la técnica, el deporte y toda otra expresión cultural o espiritual del hombre (art. 1°).

Como dicha medida trajo una consecuencia directa sobre la prestación de los servicios regulares, se trató de poner algunas restricciones dadas por la necesidad de revisar los requisitos exigidos para la obtención de cada una de las modalidades, a los efectos de impedir la competencia desleal con los servicios públicos. Se entendió que una mayor planificación del sistema en su conjunto solo podía lograrse congelando la configuración del mercado. El cierre del registro en el caso específico de los servicios para el turismo operó mediante res. 127/01, de la Secretaría de Transporte, modificada por su similar 13/02, suspensión registral que se ha mantenido a lo largo de los años mediante sucesivas prórrogas.

Se suponía que la ampliación del objeto a actividades no estrictamente turísticas, sumada a la vasta extensión del territorio de nuestro país, eran los mayores impedimentos para ejercer una fiscalización eficiente, a fin de evitar que las empresas transportistas para el turismo, desvirtuando la habilitación, realizaran tráfico regular de pasajeros.

El cierre tuvo una excepción importante, a partir de la sanción de la ley nacional de turismo 25.997, por medio de la cual se declaró de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país, resultando prioritario dentro de las políticas de Estado, el cual deberá asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad mediante un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros, luego de la cual se dicta la res. ST 382/05, de la Secretaría de Transporte, que en sus arts. 1° y 2° dispone que quedan exceptuados del cierre dispuesto mediante la res. 127/01 los denominados "servicios de transporte de pasajeros por automotor para el turismo regional",

dividiendo al país, para ello, en diferentes regiones: *a*) Región Norte (Jujuy, Salta, Catamarca, Tucumán y Santiago del Estero); *b*) Región Patagonia (Santa Cruz, Chubut, Río Negro, Neuquén, La Pampa y Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur); *c*) Región Cuyo (Mendoza, San Juan, La Rioja y San Luis), y *d*) Región Litoral (Formosa, Chaco, Corrientes, Entre Ríos y Misiones).

Quedan excluidas, por no encontrarse mencionadas las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dado que, según su considerando (que no menciona a la de Córdoba), en ellas reside la mayor cantidad de inscriptos de prestadores de la actividad, conforme al análisis efectuado por la CNRT.

Dispone que los transportistas inscriptos en el Registro Nacional del Transporte de Pasajeros por Automotor, respecto del Régimen de Transporte de Pasajeros por Automotor para el Turismo Regional, se encontrarán habilitados exclusivamente para realizar servicios de transporte para el turismo, dentro del ámbito territorial que corresponda a la región de que se trate, o hacia una región limítrofe de esta, con la exigencia de que el viaje se origine dentro de la región en la cual se encuentran inscriptos, siendo la vigencia de la inscripción de cinco años (art. 3º, res. ST 382/05).

Esta resolución además establece los requisitos que deben cumplir los vehículos afectados para la prestación de los servicios de "turismo aventura", los cuales fueron especialmente contemplados en la ya mencionada ley 25.997.

En cuanto a los ferrocarriles, tal como hemos desarrollado en los § 84 a 95, su regulación no contempla servicios turísticos específicos, sino solamente trenes urbanos y trenes regionales, entendiéndose principalmente por estos los que han vuelto a ser puestos en funcionamiento a partir de 2014 y 2015, conectando algunas ciudades con la CABA, habiéndose anunciado la incorporación paulatina de nuevos servicios que, antes de la implementación de la llamada reforma del Estado, eran prestados por la empresa Ferrocarriles Argentinos.

b) En el orden internacional. Como expusimos en el § 103, al considerar el transporte terrestre en el plano internacional,

referido a los convenios que operan en la región que ocupa nuestro país, respecto de los servicios turísticos cabe tener presente la siguiente normativa.

En primer término, estos servicios se encuentran alcanzados por el ATIT (ver § 115). Como consecuencia de él, la Secretaría de Transporte ha dictado normas para aquellas empresas que realizan servicios turísticos de circuito cerrado fuera de los límites de la República Argentina.

Así, mediante la res. 221/01 se dispone que deben solicitarse las autorizaciones para efectuar viajes de circuito cerrado de carácter internacional durante los períodos comprendidos entre el 1° y el 31 de julio de cada año, en el caso de la temporada de verano, y entre el 1° y el 31 de enero de cada año, respecto de la temporada de invierno, quedando obligadas las empresas adjudicatarias a dar cumplimiento a las normas vigentes del ATIT (arts. 1° y 6°, res. SSTT 225/01).

§ 282. **EL TURISMO Y EL TRANSPORTE POR AGUA.** – Desde principios del siglo xx se buscó regular la protección de los servicios de transporte de pasajeros por agua y fue objeto de preocupación temprana de conferencia y convenciones internacionales¹⁵; por nuestra parte, debido al alcance que hemos definido para este trabajo, nos ceñiremos a tratar la Convención de Atenas de 1974, ratificada por nuestro país mediante ley 22.178, a un breve comentario sobre las modificaciones introducidas por la Convención de Atenas de 2002 y a analizar el contrato de crucero.

a) *La Convención de Atenas de 1974.* Ella rige la responsabilidad en el transporte tanto de pasajeros como de equipaje y moldea un régimen de responsabilidad con las siguientes características básicas: 1) rige exclusivamente el transporte de pasajeros y equipajes que se realice por mar y excluye, consecuentemente, el transporte fluvial y lacustre (art. 1, incs. 2 y 3); 2) define como pasajero tanto a toda persona transportada a bordo del buque en virtud de un contrato de transporte como a quien viaje con consentimiento del transportador acompañando un vehículo o animales vivos amparados por un contrato de transporte que no se rige por el Convención de Atenas de 1974

¹⁵ CHAMI, *Manual de derecho de la navegación*, p. 820.

(art. 1, inc. 4, *a* y *b*); 3) regula, además, tanto el equipaje de camarote (es decir, el que el pasajero lleva allí o de cualquier manera se encuentra en su posesión o custodia o vigilancia), como el equipaje de bodega, quedando excluidos los que son transportados en virtud de un conocimiento de embarque o cualquier otro contrato cuyo objeto primordial sea el transporte de mercancías, quedando excluido el transporte de animales vivos (art. 1, inc. 5); 4) el concepto de equipaje abarca cualquier artículo o vehículo transportado por el transportista en virtud de un contrato de transporte (art. 1, inc. 5); 5) extiende la responsabilidad del transportador desde el embarque hasta el desembarque del pasajero, los transportes por agua desde tierra al buque y viceversa, si los provee el transportador (art. 1, inc. 8, *a*); en este último supuesto, se diferencia al contrato de transporte de pasajeros por agua propiamente dicho del contrato de crucero, porque el mero contrato de transporte no alcanza a regular las excursiones terrestres que pudiera organizar el transportador, que quedarán, por el contrario, sí incluidas en el contrato de crucero; 6) en cuanto a la responsabilidad, esta no recae solo sobre el transportista contractual (persona que celebra un contrato de transporte), sino también sobre el transportista efectivo, al que denomina "ejecutor", quien —siendo propietario, armador, fletador o explotador del buque—, efectúa de hecho la totalidad o parte del transporte; dispone que el transportista contractual seguirá siendo responsable por el trayecto a cargo del transportista ejecutor y consagra la responsabilidad solidaria del transportador contractual y la del efectivo, ello sin perjuicio de las acciones que entre ambos puedan entablarse (arts. 1, inc. 1, *a* y *b*, y 4, incs. 1 a 5), y 7) el transportista será responsable del perjuicio originado por la muerte o las lesiones corporales de un pasajero, y por la pérdida o daños sufridos por el equipaje, si el suceso que ocasionó el perjuicio ocurrió durante la realización del transporte y es imputable a culpa o a negligencia del transportista o de sus empleados o agentes, si estos actuaron en el desempeño de sus funciones. Se trata de una responsabilidad subjetiva, pues será el demandante quien deba demostrar que el suceso que ocasionó el perjuicio ha ocurrido durante la realización del transporte, así como demostrar el alcance del perjuicio. Pero esta responsabilidad es objetiva y, en consecuencia, salvo prueba en contrario, se presume la culpa o la negligencia

del transportista o las de sus empleados o agentes, cuando estos hayan actuado en el desempeño de sus funciones, si la muerte o las lesiones corporales del pasajero o la pérdida de daños sufridos por su equipaje de camarote han sido resultado directo o indirecto de naufragio, abordaje, varada, explosión, incendio o deficiencia del buque. Respecto de la pérdida o daños sufridos por equipajes de otro tipo, salvo prueba en contrario, se presumirán dichas culpas o negligencia con independencia de la naturaleza del suceso que ocasionó la pérdida o los daños. En cualquier otro caso incumbirá al demandante demostrar que hubo culpa o negligencia (art. 3).

En suma, en el régimen aplicable al transporte por agua el transportador será responsable del perjuicio causado por la muerte o las lesiones corporales del pasajero y los daños al equipaje, si el suceso que causó la muerte o las lesiones ocurrió durante el transporte y si dicho suceso es imputable a título de culpa o negligencia al transportador, sus empleados o agentes, si actuaron en el desempeño de funciones. Como ya vimos, se distingue si la muerte o las lesiones fueron causadas por siniestros marítimos o no.

Así, cuando la muerte, las lesiones corporales o los daños o pérdida del equipaje de camarote son consecuencia directa o indirecta de siniestros marítimos, se presume la culpa del transportador, sus empleados o agentes.

A su vez, el transportador podrá liberar o atenuar su responsabilidad si la muerte o las lesiones corporales o daños en el equipaje fueron causados total o parcialmente por la culpa o negligencia del pasajero.

El monto del resarcimiento originario se encontraba establecido en franco poincaré y fue sustituido mediante el Protocolo de 1976 (ratificado por la Argentina), que establece como unidad de medida los derechos especiales de giro (DEG) del Fondo Monetario Internacional. El plazo de prescripción es de dos años.

b) *La Convención de Atenas de 2002*. Modifica la de 1974, aunque cabe aclarar que, si bien la Argentina es parte de ella, hasta la fecha no ha sido ratificada.

La Convención de Atenas de 2002, destinada a consagrar lo que podría denominarse un *primer tramo de responsabilidad*,

objetiva y limitada, permitiendo al pasajero optar por un *segundo tramo de responsabilidad*, con una limitación mayor pero de naturaleza subjetiva, además de habilitar la acción directa contra el asegurador de responsabilidad civil del transportista. Por otra parte, se pretendía establecer un sistema más ágil para actualizar los límites de responsabilidad.

Establece, en caso de muerte o lesiones corporales del pasajero, consecuencia de un suceso vinculado con la navegación, un sistema de responsabilidad con dos niveles de limitación. Para el primer tramo (el del tope indemnizatorio menor) se prevén limitadas causales de exoneración en un sistema de responsabilidad objetiva, mientras que en el segundo tramo (en el del límite mayor) se amplían los eximentes de responsabilidad y el sistema es subjetivo¹⁶.

En el supuesto de sucesos vinculados con la navegación, en el primer tramo, la limitación de responsabilidad por pasajero es de 250.000 DEG. Los eximentes de responsabilidad son: 1) guerra, hostilidades, guerra civil, insurrección; 2) fenómeno natural de carácter excepcional, inevitable e irresistible, y 3) suceso totalmente causado por una acción u omisión intencionada de un tercero para causar daños.

En sucesos vinculados con la navegación, en el segundo nivel o tramo de limitación de responsabilidad el límite es superior y se eleva a 400.000 DEG. La causal de exoneración es más amplia y así el transportador se liberará de responsabilidad si acredita que el suceso que originó las pérdidas no es imputable a su culpa o negligencia.

En sucesos no vinculados con la navegación, el transportista responde en la medida en que el suceso sea imputable a su culpa o negligencia, prueba que incumbe al pasajero demandante, salvo el supuesto de deficiencias del buque que genera presunción del transportista¹⁷.

c) *Contrato de crucero*. Podemos definirlo como aquel en el cual una de las partes, llamada "turista" o "pasajero", con previo pago del precio al agente de viajes o a la empresa organizadora

¹⁶ CHAMI, *Manual de derecho de la navegación*, p. 829.

¹⁷ CHAMI, *Manual de derecho de la navegación*, p 831.

del crucero, adquiere el derecho a realizar un viaje, ya sea totalmente por agua, ya sea en parte por agua y en parte por tierra, en el cual los pasajeros o turistas se alojan en la misma nave, y además gozan del derecho de disfrutar de esparcimientos, excursiones, casino o cines, entre otros supuestos.

El contrato de crucero es un contrato más amplio que el mero contrato de transporte de pasajeros por agua, porque –además de las obligaciones de este último– incluye un abanico de obligaciones propias y que lo caracterizan de manera acentuada. Podría también pensarse que el contrato de crucero es una modalidad o especie del contrato de transporte de pasajeros por agua. Sea cual fuere la posición que se adopte, no hay duda de la existencia de obligaciones propias del contrato de crucero que no se presentan en el mero contrato de transporte de pasajeros por agua¹⁸.

El transportador se obliga a poner y mantener el buque en condiciones de navegabilidad¹⁹. Una característica importante es que se moldea una obligación de medio, porque la obligación del transportador es exclusivamente ejercer una debida diligencia para poner el buque en condiciones de navegabilidad. Esto se contrapone con el concepto de obligación de seguridad, que es el que debería imperar.

¹⁸ CHAMI, *Manual de derecho de la navegación*, p. 834. Afirma que “el contrato de crucero es un contrato mixto, porque incluye obligaciones típicas del contrato de transporte, como la de mantener la navegabilidad del buque, y otras obligaciones que están vinculadas con el esparcimiento del pasajero a bordo y en tierra, obligaciones estas últimas que son características del contrato de crucero. Es, indudablemente, un contrato de adhesión, en el cual las condiciones –tarifa, itinerario, servicios, etc.– se encuentran preestablecidas por el transportador y que son aceptadas por el pasajero en el contrato de transporte, sin perjuicio de las opciones que este pudiera tener vinculadas con la extensión del itinerario que tomará, con la categoría de los camarotes, etc.”

¹⁹ CHAMI distingue entre la navegabilidad en sentido genérico y la navegabilidad en sentido concreto. La primera es la mera aptitud del buque para surcar los espacios acuáticos y comprende la flotabilidad, el gobierno, la propulsión del buque, como también dotarlo de una tripulación adecuada, entre otros. La segunda (la navegabilidad en sentido concreto) se extiende para exigir que el buque cuente con las condiciones de confort y esparcimiento ofrecidas, como –a título de ejemplo– camarotes adecuados, piscina de natación, gimnasio, espacios para deportes, juegos, cine, casino, etc. (*Manual de derecho de la navegación*, p. 834).

El buque no solo debe contar con tales instalaciones destinadas al entretenimiento del pasajero en condiciones de apropiado mantenimiento, sino que debe suministrar efectivamente los servicios y amenidades ofrecidos. Pero la nota característica del crucero es que suministra esparcimientos, tanto internos –es decir, a bordo del buque– como también ofrece servicios de turismo externos (fuera del buque, en tierra). Así, el crucero suele incluir excursiones, *tours*, visitas, paseos, comidas, caminatas, cabalgatas, buceo, y otras formas de esparcimiento. Consecuentemente, las obligaciones del transportador que ofrece tales servicios no se agotan con sus deberes a bordo del buque, sino que se extienden a los servicios a los que se haya comprometido a cumplir en tierra²⁰.

Entre el embarco y desembarco del pasajero, si ocurriere un evento dañoso, regirá el sistema de responsabilidad del contrato de transporte de pasajeros por agua, subjetivo y limitado cuantitativamente. En tanto en las excursiones terrestres, se aplicará el régimen de responsabilidad propio del servicio que se preste, el cual –como hemos visto– sigue los principios del derecho civil, básicamente objetivo y sin límites cuantitativos a la responsabilidad.

§ 283. **EL TURISMO Y EL TRANSPORTE AERONÁUTICO.** – Los servicios de transporte aéreo en la Argentina están estructurados sobre la base del modelo trazado por el Convenio de Chicago de 1944, sobre aviación civil internacional, y se clasifican, en cuanto a la forma de su realización, en regulares, no regulares y, según su extensión, en internos e internacionales.

A partir de estas dos especies podemos ver que las normas básicas que rigen el punto en estudio en nuestro derecho interno son el Código Aeronáutico y la ley 19.030, de política nacional en materia de transporte aéreo.

Nuestro país reserva los vuelos de cabotaje –es decir, el transporte entre puntos de nuestro territorio nacional– a los transportadores argentinos. Solo excepcionalmente pueden autorizarse tales servicios a transportadores extranjeros, debiendo –como ya hemos visto–, para obtener los respectivos permisos y

²⁰ CHAMI, *Manual de derecho de la navegación*, p. 835.

habilitaciones de servicios regulares o eventuales, contar con la aprobación del órgano competente y, en su caso, someterse a los mecanismos de audiencia pública (arts. 97, 102, 105 y 128, CA, y arts. 2° y 3°, ley 19.030).

En cuanto a los vuelos internacionales, se sigue una política de acuerdos bilaterales, conforme a lo establecido en la ley 19.030, asegurándose la vinculación aerocomercial con los demás países del mundo, mediante servicios de transporte aéreo de bandera nacional y extranjera, celebrando a tales efectos, el Poder Ejecutivo nacional, acuerdos sobre transporte aéreo con otras naciones o confiriendo directamente autorizaciones de explotación a transportadores de bandera nacional y extranjera. A su vez, se distingue entre vuelos regulares y no regulares. En el primer caso se trata de que el acuerdo permita, en primer lugar, asegurar a Aerolíneas Argentinas llegar al mismo país con que se celebra el convenio; si no puede ser prestado por la empresa estatal, se ofrece a otro operador (arts. 1° y 15 a 17, ley 19.030).

El segundo supuesto –importante para el desarrollo de actividades turísticas– es el de los vuelos no regulares. La ley 19.030 dispone que los transportadores aéreos que previamente hayan sido autorizados por el Poder Ejecutivo nacional para efectuar ese tipo de prestaciones, de conformidad con las disposiciones legales fijadas a tales efectos, deben ajustar su explotación a los requisitos de que cada vuelo no regular a efectuar tenga por objeto atender una necesidad de transporte que por los servicios regulares de bandera nacional no se pueda satisfacer, y que –juntamente con los ya realizados– no configure un servicio regular (arts. 19 y 20).

En el orden internacional presenciamos un interesante proceso en el que el juego de los intereses de los distintos países ha ido delineando un trazado desigual de avances y contramarchas, permitiendo mayor o menor participación de las líneas aéreas extranjeras en los tráficos que involucran a un determinado país, tal como hemos visto al desarrollar el tema de los llamados “cielos abiertos”.

Cabe también traer a colación en este punto que el ya mencionado Acuerdo de Fortaleza –que vincula a nuestro país con Uruguay, Brasil, Paraguay, Bolivia, Chile y Perú y que se encuen-

tra abierto a la participación de los restantes países sudamericanos— tiene por objeto promover nuevos servicios aéreos entre puntos situados en los países miembros, diferentes de los que se encuentren efectivamente operados al amparo de los acuerdos bilaterales. De esta manera persigue el desarrollo de nuevos mercados, dotando a los nuevos servicios de ventajas en cuanto a la agilidad de las autorizaciones y, fundamentalmente, en lo que se refiere a la eliminación de restricciones en materia de capacidad.

De este modo, con los países mencionados hay un doble régimen para los servicios de transporte aéreo. Por una parte, los servicios bilaterales, normalmente limitados a un cierto número de frecuencias autorizadas y con derechos de quinta y sexta libertades del aire ampliamente reconocidos en muchos casos.

Los servicios puramente turísticos, si bien —como hemos visto— pueden ubicarse en cualquiera de las categorías de servicios de transporte aéreo existentes, tienen un lugar particular en los denominados “*charters* turísticos”.

La autoridad aerocomercial, con el objeto de aclarar las condiciones en que podrán autorizarse series de vuelos no regulares, ha dictado la disp. SSTA 68/00, estableciendo que podrán autorizarse servicios no regulares internos de transporte aéreo, orientados a la exploración de mercados en rutas y condiciones no cubiertas por los servicios regulares acordados, por un plazo máximo de tres meses a partir de la realización del primer vuelo. Luego de ello, deberá gestionarse la concesión de los servicios regulares (arts. 1° y 2°).

En el orden de los llamados “*charters* turísticos”, cabe mencionar el decr. 1364/90, que regula los denominados “*charters* de turismo receptivo”; es decir, transportes que realizan transportadores argentinos o extranjeros trasladando contingentes turísticos hacia puntos situados en nuestro país. Los pedidos deben realizarse ante la autoridad aerocomercial (actualmente, la ANAC), con treinta días hábiles de antelación al inicio de los vuelos. La autoridad cuenta con un plazo de diez días hábiles para expedirse acerca del pedido, cumplido el cual se considera automáticamente concedido el permiso (arts. 1° y 2°).

Los transportadores extranjeros podrán ejercer el derecho de traer contingentes turísticos al país bajo esta modalidad de "todo comprendido" o *charter* turístico, de conformidad con los tratados internacionales en los que sea parte la Argentina y siempre que medie reciprocidad con los países de origen (arts. 1° y 3°).

La norma permite que sean directamente los operadores turísticos quienes tramiten las solicitudes respectivas, siempre que cuenten con la conformidad previa del transportador aéreo. Esta situación alude a la preexistencia de un contrato entre el transportista y la agencia de viajes para la realización del vuelo o serie de vuelos y se explica por la necesidad de otros servicios que deben ofrecerse al viajero, además del transporte aéreo propiamente dicho. Finalmente, el decreto establece que el Ente Nacional de Turismo de la Nación (ENATUR –hoy Ministerio de Turismo–) tendrá a su cargo la determinación de la duración de la estadía y demás condiciones en las que se concedan las autorizaciones a transportadores argentinos y todo lo vinculado con el turismo y sus aspectos comerciales (arts. 4° y 5°, de cr. 1368/90).

Esta norma es a su vez reglamentada mediante la res. 444/91, que alude a estos servicios turísticos como servicios no regulares de pasajeros.

Define los conceptos de *paquete turístico*, comprensivo de al menos dos servicios que el organizador ofrece al público (p.ej., transporte aéreo, alojamiento, régimen de comidas, traslados, excursiones), y *organizador*, que puede serlo cualquier línea aérea nacional o extranjera u operador turístico y minorista, o sea, la persona que ofrece al público el paquete turístico (arts. 1° a 3°, res. ENATUR 444/91).

La estadía mínima en territorio nacional debe ser de cuatro días, aunque esta exigencia puede ceder en el caso de tratarse de una parada-estancia. El itinerario de ida y vuelta debe ser el mismo para todos los integrantes del grupo y no se autorizan sustituciones de pasajeros respecto del listado presentado por el organizador a las autoridades nacionales. Esta nota es importante y permite caracterizar al servicio como típicamente no regular y específicamente turístico (art. 6°, res. ENATUR 444/91).

Los *charters* emisivos están regulados en el decr. 1470/97. Como en el supuesto anterior, la norma alude a servicios no regulares, hacia puntos situados en el exterior que no se encuentren efectivamente cubiertos por líneas aéreas regulares.

Este decreto define el *charter* como el contrato celebrado entre un transportador aéreo y un operador turístico, por el cual el primero pone a disposición del operador la capacidad total de una aeronave para el transporte de personas, con el objeto de efectuar un vuelo o una serie de vuelos predeterminados, por un precio global (art. 2º, decr. 1470/97), siendo notoria la similitud con la de fletamento de aeronave.

Esta norma se encuentra a su vez reglamentada mediante la res. 173/95, de la Secretaría de Turismo de la Nación (hoy, Ministerio de Turismo) y la res. 205/98, de la Secretaría de Transporte.

Esta norma expresa en sus considerandos que su objetivo es la necesidad de proteger a los usuarios ante el notorio incremento registrado en la actividad aérea y el traslado de contingentes turísticos en vuelos no regulares. Abarca los servicios denominados "todo incluido", "todo comprendido" o "*charter* aeronáutico", que utilicen aeronaves en vuelos no regulares, para los cuales deberá requerirse, antes de su promoción y comercialización: a) la autorización de la autoridad aerocomercial para la realización de los servicios de transporte aéreo respectivos; b) la autorización de la Secretaría de Turismo de la Nación, y c) la presentación de un contrato tipo entre la agencia de viajes y los usuarios, que contenga la especificación de los servicios a suministrar, indicando: 1) su categoría; 2) su fecha de prestación; 3) el precio; 4) condiciones de pago; 5) los plazos establecidos para la confirmación o desistimiento por ambas partes; 6) los respectivos cargos, reembolsos e indemnizaciones en los distintos supuestos, y 7) toda obligación y responsabilidad que asuman tanto la agencia como los clientes (art. 1, incs. a a c, res. ST 173/95, y art. 13, RAV).

La res. 205/98, de la Secretaría de Transporte, establece la necesidad de que los operadores turísticos se encuentren registrados ante la Secretaría de Turismo y las solicitudes presentarse con cuarenta días de antelación al inicio de los vuelos, pudiendo excepcionalmente reducirse este plazo por razones debidamente justificadas. Dispone que los contratos deben brin-

dar precisiones acerca de la razonable atención que se brindará a los pasajeros en caso de demoras, cancelaciones y cualquier otra contingencia ajena a ellos (arts. 2° a 4°, res. 205/98).

También hace al transportador responsable del retorno de los pasajeros al punto de origen del servicio *charter*, independientemente de las obligaciones concertadas entre aquel y el operador turístico (art. 5°, res. 205/98).

En el supuesto de empresas extranjeras que no tengan autorización para operar de parte de la autoridad argentina, se les exige la certificación de su capacidad otorgada por la autoridad competente del Estado del explotador y un seguro suficiente para hacer frente a los gastos de alimentación, estadía y retorno de los pasajeros, lo cual se adiciona a los seguros de concertación obligatoria establecidos en el art. 193 del Cód. Aeronáutico (art. 6°, res. 205/98).

§ 284. **EL “OVERBOOKING”.** – Hemos decidido tratar el tema de la sobreventa de plazas en este capítulo del libro, y no en el respectivo al transporte aéreo, porque en sí mismo no constituye solo un problema del derecho aeronáutico, sino también de otras actividades y de otros modos de transportes, aunque justo es reconocer que han sido la doctrina aeronáutica primero, y luego la abocada al tema del desarrollo de las actividades turísticas, las que han puesto un claro énfasis en el punto que ahora brevemente desarrollaremos.

El *overbooking* u *overselling* son términos del inglés utilizados como expresión de sobreventa o sobrerreserva de plazas. Este se usa cuando un establecimiento hotelero o bien una empresa de transporte (por tierra, agua o aire) ha rebasado sus límites de ocupación o efectuado más reservas que plazas disponibles, por lo cual una parte del pasaje no va a recibir el servicio. La práctica se presenta como una estrategia de negocio intencional, donde los vendedores esperan que algunos compradores no consuman todos los recursos a los que tienen derecho o que cancelen la reserva. La práctica de la sobreventa asegura que el 100 % de la oferta disponible se utilizará, dando como resultado el máximo retorno de la inversión.

Por su parte, FOLCHI dice que se da “cuando el transportador ha confirmado para un cierto vuelo mayor cantidad de pasajes o lu-

gares que aquellos que componen en dicho vuelo la capacidad total de asientos disponibles en la aeronave y uno o más pasajeros con sus reservas confirmadas, no son embarcados”²¹.

Sin perjuicio de que, como hemos señalado, se da en varios casos de transporte, es en el aéreo, donde no solo la doctrina, sino también la normativa, tanto interna como internacional, han puesto sobre esta práctica su mirada.

Como dice GÓMEZ, “los empresarios comenzaron a analizar la posibilidad de aplicar una ‘técnica operativa’ que llamaron *overbooking* teniendo como sustento la *booking curve*, que el mismo autor define como la correlación, desde un plano estadístico, entre el número de reservas y el número de sus titulares que se presentan efectivamente al vuelo. De modo que si, en un avión con capacidad para cien pasajeros, el 20 % de los titulares de reservas no se presentan a realizar el vuelo, la empresa venderá ciento veinte plazas, contando con este *booking curve*. Lo expuesto explica su legalidad, lo que no conlleva la idea de una práctica deseable ni ausencia de indemnización, sino la idea de compensaciones reguladas que permitan una ágil liquidación o negociación y que haga viable el crecimiento de la industria y todos sus actores directos e indirectos”, sosteniendo en consecuencia la legalidad de este tipo de acciones por parte de las empresas aeronáuticas y la necesidad de su regulación²².

²¹ FOLCHI sostiene al respecto que el “concepto de *overbooking* supone, en primer término, la existencia de un ‘exceso de reservas’ y no de ‘exceso de ventas’ o ‘sobreventa’, como a veces se denomina en español a esta circunstancia, que desde hace muchos años preocupa al mundo del transporte aéreo. En rigor, el ‘exceso de ventas’ corresponde al término *oversale* en inglés. En este sentido, es sabido que una línea aérea puede vender muchos más billetes de pasajes en una semana que los pasajeros que puede transportar en ese lapso y esto no produce automáticamente el *overbooking*. Este último tiene lugar cuando la línea aérea confirma, para un vuelo determinado, mayor cantidad de reservas o de asientos que los posibles de utilizar en dicho vuelo. O sea que una cosa es la venta de un pasaje por una línea aérea para una determinada ruta pero sin determinación de día, hora y número de vuelo, y otra es cuando estos datos se han estampado en el billete de pasaje respectivo agregando las conocidas letras ‘OK’ o ‘reserva confirmada’ y así queda registrado en la base de datos computarizada de la empresa aérea a través del llamado ‘billete electrónico’” (*Tratado de derecho aeronáutico*, t. I, p. 503).

²² GÓMEZ, *Derechos del pasajero en el transporte aéreo*, <https://cedaeonline.com.ar/2012/12/19/derechos-del-pasajero-en-el-transporte-aereo-el-over->

Finalmente expresa FOLCHI, y en sentido coincidente también GÓMEZ, que en la Argentina apenas se cuenta con la res. 1532/98, que regula las Condiciones Generales del Transporte Aéreo de Pasajeros, pero que no contempla adecuadamente la realidad actual del problema, siendo deseable que se incorpore esta figura a un nuevo CA o bien que se reforme la mencionada resolución, a la que –además de desactualizada– entendemos muy lejos de velar por los derechos del pasajero, usuario o turista²³.

booking-derecho-comparado-europeo-y-reciente-jurisprudencia-relacion-con-la-normativa-argentina/.

²³ FOLCHI, *Tratado de derecho aeronáutico*, t. I, p. 506; GÓMEZ, *Derechos del pasajero en el transporte aéreo*, <https://cedaeonline.com.ar/2012/12/19/derechos-del-pasajero-en-el-transporte-aereo-el-overbooking-derecho-comparado-europeo-y-reciente-jurisprudencia-relacion-con-la-normativa-argentina/>.