

# Contrato de Turismo

Por Gustavo N. Fernández

## 1. ¿Definición?

No existe actualmente una definición explícita de contrato de turismo en la ley argentina.

Encontramos sí, en la ya derogada Ley 19.918 (Convenio de Bruselas) referencia al contrato de viaje<sup>1</sup>, que “se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediario de viaje”, que es considerado en doctrina como sinónimo del contrato de turismo. También suele mencionarse como<sup>2</sup> paquete turístico, y en tal norma se distinguía:

- *A) Contrato de organización de viaje: cualquier 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.*

Elemento característico y constituyente de la figura contractual es el precio global. Dicho precio global da cuenta de que no se trata de una suma de contratos sucesivos, sino justamente, de un solo contrato, con la particularidad que está conformado por distintas prestaciones que se suceden con el transcurrir del tiempo/cumplimiento. El organizador de viaje asume la responsabilidad por todos los involucrados en la prestación de los servicios turísticos frente al viajero. O al menos así era hasta la irrupción del sistema de la Ley 24.240 de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- *B) Contrato de intermediario de viaje: cualquier 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. No se considera como contratos de intermediarios de viajes las operaciones “interlineas” u otras operaciones similares entre transportistas.*

---

### 1 CONVENCIÓN INTERNACIONAL RELATIVA AL CONTRATO DE VIAJE (Ley 19.918)

#### ARTICULO 1.-

A los fines de la presente Convención, se entiende por:

**Contrato de viaje:** se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediario de viaje.

**Contrato de organización de viaje:** cualquier 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.

**Contrato de intermediario de viaje:** cualquier 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. No se considera como contratos de intermediarios de viajes las operaciones “interlineas” u otras operaciones similares entre transportistas.

**Precio:** cualquier remuneración en efectivo, en especie o en forma de ventajas, directas o indirectas de cualquier naturaleza.

**Organizador de viajes:** toda persona que habitualmente asume el compromiso aludido en el párrafo 2, sea a título principal o accesorio, sea a título profesional o no.

**Intermediario de viaje:** toda persona que habitualmente asume el compromiso aludido en el párrafo 3, sea a título principal o accesorio, sea a título profesional o no.

**Viajero:** toda persona que se beneficia del compromiso aludido en los párrafos 2 ó 3, sea que el contrato esté concluido o que el precio sea pagado por ella o para ella.

<sup>2</sup> Aunque veremos que tal terminología no corresponde aplicarla en el caso de un contrato de viaje individual y que solamente establece una prestación, que es una de las formas en que puede presentarse un *contrato de intermediación de viaje*.

La nota característica es la intermediación entre el viajero y el organizador de viaje, o bien los prestadores de servicios aislados. El intermediario contrata en nombre del viajero. Es un mandatario que, en principio, no asume la responsabilidad por los prestadores de los servicios. Eso en el marco de la Ley 18.829 y el Decreto 2182/72. Con la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor la responsabilidad es solidaria en los términos del Art. 40 de la LDC<sup>3</sup>.

Una mención al contrato de viaje se puede extraer de la Resolución SecTur 256/2000 que dice:

*Artículo 2º — La entrega al pasajero de las condiciones generales de la contratación impresas debe efectuarse en el primer documento de viaje que emita la agencia.*

*Artículo 3º — Las condiciones generales de la contratación, conjuntamente con el detalle de los servicios a prestar, los billetes del transporte, las órdenes de servicios, las facturas emitidas y todo otro documento que contenga especificaciones sobre el viaje, conformarán el contrato de viaje.*

Solo eso: una mención.

## 2. Caracteres.

Podemos señalar, entre otras, las siguientes características que aparecen a poco de analizar el contrato de turismo:

- a) Es *bilateral*. Nacen obligaciones para cada una de las partes.
- b) Es *consensual*. Se perfecciona desde el momento en el que las partes manifiestan su consentimiento, produciendo sus efectos propios.
- c) Es *oneroso*. El viajero paga el precio pactado reconociendo así la contraprestación del organizador y/o del intermediario, de poner a su disposición los servicios turísticos contratados.
- d) Es *no formal*. Ello sin perjuicio de las normas específicas en cuanto a las condiciones mínimas que debe contener el contrato conforme al Decreto 2182/72 y la Resolución 256/2000 de la SecTur. Su inobservancia en principio no acarrea la nulidad, sino que atribuye mayor responsabilidad al prestador o al agente de viajes, por aplicación del sistema de Defensa del Consumidor. En caso de

---

3. Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. ARTICULO 40. "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena."

duda se aplicará la solución más favorable al usuario-turista (Principio “in dubio pro consumidor”).

e) Es *conmutativo*. La ventaja que procura cada una de las partes son apreciables desde la celebración misma del contrato.

f) Es *de plazo determinado*. La duración resulta estipulada por la fecha de comienzo y de finalización del viaje. Suelen consignarse habitualmente condiciones para la reducción, prolongación o modificación de los servicios.

g) Es *de ejecución prolongada y efecto continuado*. Por ser el contrato de viaje organizado, de múltiples prestaciones, el cumplimiento de las obligaciones que se suceden en el tiempo, perdura hasta la finalización, que se da por el cumplimiento definitivo de todas y cada una de las obligaciones asumidas.

h) Se integra con prestaciones diversas que incluyen transporte, hospedaje y servicios de coordinación, esparcimiento u otros.

i) Frecuentemente es *de adhesión*. En la relación entre el viajero y el organizador del viaje, es habitual la adhesión a cláusulas predispuestas por el último. Lo mismo ocurre en el caso de la relación entre el turista y el intermediario, cuando éste último ofrece un viaje ya organizado o paquete.

k) Es atípico con tipicidad social. Si bien desde la derogación de la Ley 19.918 el contrato ya no está tipificado en la legislación argentina, tiene en cambio un fuerte uso común que se conoce como tipicidad social, es decir, una categoría de contratos atípicos que nacen por la costumbre de su celebración en un lugar determinado, de modo que existen tantas opciones de un contrato como tantas sean las conductas de las partes que vayan creándolo.

### **3. Elementos del contrato.**

El Decreto 2.182/72 (Art 13) contiene la exigencia mínima de la confección de un contrato por escrito (también contenía requisitos similares la Ley 19.918 – Convenio de Bruselas-), firmado por las partes y que contenga las estipulaciones siguientes:

1. Especificación de los servicios a suministrar, indicando su categoría;
2. Fecha de prestación de los mismos;
3. Precios y condiciones de pago;
4. Plazos establecidos para la confirmación o desistimiento por ambas partes y los respectivos

cargos, reembolsos e indemnizaciones en los distintos supuestos;

5. Toda obligación y responsabilidad que asuman agencias y clientes.

Todos estos extremos pueden estar relacionados en un programa de viaje, y en tal caso el contrato podrá hacer referencia a ese programa. Cualquier alteración deberá ser acordada por escrito y firmada por las partes.

La falta de cumplimiento de estas obligaciones no afectará la existencia ni la validez del contrato.

El contrato puede ser probado por todos los medios permitidos en materia de contratos.

#### **4. El precio.**

El precio total no puede ser aumentado, según lo regula actualmente el Art 15 del Decreto 2182/72.. Sin embargo se prevé la posibilidad de alterarlos, si la causa de alteración de los mismos es debida a la modificación que realizan los terceros prestatarios de tales servicios, debiendo ésta situación estar debidamente documentada.

#### **5. Rescisión del contrato.**

El viajero puede rescindir parcial o totalmente el contrato de organización de viaje o de intermediación de viaje en cualquier tiempo, siempre que indemnice a su contraparte conforme a las estipulaciones contractuales.

Las agencias de viajes sólo podrán cancelar sus viajes programados, cuando a juicio de la Secretaría de Turismo de la Nación exista causa justificada. Y se considerará causa justificada en los siguientes casos:

a) fuerza mayor o caso fortuito;

b) cuando en los viajes individuales las agencias, habiendo obrado con la previsión y diligencias debidas, no puedan disponer, por causas ajenas a su voluntad, de la totalidad de las reservas de hoteles, transportes u otros servicios esenciales, de acuerdo con el itinerario presentado y siempre que se encuentren al día en sus obligaciones económicas con los que habían de prestarlos;

c) cuando la alteración de tarifas o de tipos de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y que ello dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas;

d) Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones del contrato y en los respectivos anuncios o folletos, y que la anulación se comunique a los viajeros con un mínimo de diez (10) días de antelación. Para poder alegar dicha causa será necesario que la agencia no haya cobrado a los clientes un anticipo superior al veinte (20) por ciento del precio fijado para el viaje.

En caso de rescisión injustificada, el organizador deberá indemnizar al viajero todos los daños y perjuicios.

## 6.- Diferenciación de subtipos

El Paquete Turístico<sup>4</sup> también denominado en el Derecho español Viaje Combinado para ser considerado tal debe tener al menos dos de éstos elementos:

- Transporte
- Alojamiento
- otros servicios accesorios o conexos de alguno de los dos primeros

Los subtipos del contrato de viaje que se desprenden de la normativa vigente están establecidos en el art. 22 del Decreto 2182/72 que alude a: Contrato de Servicios Turísticos, Individuales o Colectivos, Unitarios o Combinados.

Individual: celebrado con un solo pasajero

Colectivo: celebrado con un grupo de pasajeros

Unitario: prestación turística aislada

Combinado: se combinan servicios tales como el transporte y el alojamiento.

## 7. Ubicación en el Nuevo Código Civil y Comercial y el derecho aplicable

El Nuevo Código Civil y Comercial al hablar de los contratos de consumo y en relación con el derecho aplicable, dice que los mismos se regirán por el derecho del Estado del domicilio del consumidor, si los contratos de viaje son por un precio global, y comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento (art. 2655 inc. d, CCyC)<sup>5</sup>:

---

4 “Es elaborado en base a distintos servicios como: transporte, alojamiento, servicios de comida, paseos, servicios de asistencia, etc. Es considerado una **obligación de resultado**, de manera que consiste en una obra técnica (el viaje) y la empresa por lo tanto no puede eximirse de su cumplimiento señalando que puso todos los medios a su alcance y no lo logró; sólo se exime demostrando la inexistencia de un nexo causal entre el incumplimiento y el daño”, Karina Barreiro citando a Norma SILVESTRE y Ricardo LORENZETTI, en “*Tratado de los Contratos*”, Tomo III, Pág. 190, Editorial Rubinzal – Culzoni.

5 ARTÍCULO 2655.- **Derecho aplicable.** Los contratos de consumo se rigen por el derecho del Estado del domicilio del consumidor en los siguientes casos:

- a. si la conclusión del contrato fue precedida de una oferta o de una publicidad o actividad realizada en el Estado del domicilio del consumidor y éste ha cumplido en él los actos necesarios para la conclusión del contrato;
- b. si el proveedor ha recibido el pedido en el Estado del domicilio del consumidor;
- c. si el consumidor fue inducido por su proveedor a desplazarse a un Estado extranjero a los fines de efectuar en él su pedido;

**Veamos un ejemplo:** Un residente argentino adquiere un viaje en crucero con régimen todo incluido en una agencia de viajes instalada en nuestro país, representante del proveedor (organizador), pero el crucero parte de Punta del Este, Uruguay, recorre varias ciudades/puertos del Brasil y regresa al puerto de salida.

En éste ejemplo, lo relevante es que el proveedor para efectuar su actividad se desplaza al domicilio del consumidor, por lo tanto crea condiciones materiales y territoriales para regular la situación con las normas imperativas del domicilio de la parte más débil de la relación contractual: el usuario-turista.

## **8. Definiciones de la Unión Europea. Directiva 2302/2015**

### **Artículo 3°**

#### Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

1) «servicio de viaje»:

a) el transporte de pasajeros;

b) el alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales;

c) alquiler de turismos, otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, punto 11, de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ( 16), o motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, letra c), de la Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (17);

d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) o c);

2) «viaje combinado»:

la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

a) son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios, o

b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

- i) son contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,
- ii) son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
- iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

d. si los contratos de viaje, por un precio global, comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento. En su defecto, los contratos de consumo se rigen por el derecho del país del lugar de cumplimiento.

En caso de no poder determinarse el lugar de cumplimiento, el contrato se rige por el derecho del lugar de celebración.

- iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
- v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), no se considerarán un viaje combinado si estos servicios turísticos:

a) no representan una proporción significativa del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial de esta, o

b) solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c);

3) «contrato de viaje combinado»:

el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado;

4) «inicio del viaje combinado»:

el comienzo de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado;

5) «servicios de viaje vinculados»:

al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita:

a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiera no más de un tipo de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), y uno o varios de los servicios turísticos de viaje a que se refiere el punto 1, letra d), no constituirán servicios de viaje vinculados si los segundos no representan una proporción significativa del valor combinado de los servicios y no se anuncian como una característica esencial de la combinación o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación;

6) «viajero»:

toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva;

7) «empresario»:

toda persona física o toda persona jurídica, ya sea de titularidad privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje;

8) «organizador»:

un empresario que combina y vende u ofrece viajes combinados, directamente o a través de otro empresario o junto con él, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el punto 2, letra b), inciso v);

9) «minorista»:

empresario distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador;

10) «establecimiento»:

un establecimiento según se define en el artículo 4, punto 5, de la Directiva 2006/123/CE;

11) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al viajero o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro durante un período acorde con los fines de esa información, y que permita reproducir sin alteraciones la información almacenada;

12) «circunstancias inevitables y extraordinarias»:

una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;

13) «falta de conformidad»:

la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado;

14) «menor»:

toda persona menor de 18 años;

15) «punto de venta»:

todo local de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta minorista o un dispositivo de venta minorista en línea similar, incluso cuando los sitios web de venta minorista o dispositivos de venta minorista en línea se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico;

16) «repatriación»:

el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.