

# RESOLUCION 256/00:CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Por Cecilia MOLINARI

## 1.- ¿Qué son las condiciones generales de contratación o contratos de adhesión?

Se define al contrato de adhesión como *“aquél mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”* (art. 984 CCC).

Se celebra por adhesión cuando las partes no negocian sus cláusulas, ya que una de ellas, fundada en su mayor poder de negociación predispone el contenido y la otra adhiere. En el contrato por adhesión, la libertad contractual del adherente se limita a la autodecisión (facultad de contratar -en cuyo caso debe adherir en bloque al contenido redactado- o no contratar) y si se trata de bienes imprescindibles, ni siquiera aquélla existe. La autorregulación, como facultad de concertar las cláusulas del contrato, desaparece. La igualdad y libertad económica se encuentran desequilibradas<sup>1</sup>.

Lo hasta aquí expresado supone, como consecuencia, la existencia de un riesgo, que consiste en que, quien detenta el poder de negociación, aproveche tal condición para reafirmarlo a través de cláusulas que, integrando la configuración interna (contenido) del contrato, apuntalen la posición dominante de la que disfruta el profesional. Ello determina la necesidad de examinar desde afuera el contenido contractual para asegurarse de que no existan vicios invalidantes en el consentimiento residualmente prestado, o la existencia de cláusulas abusivas (STIGLITZ, Rubén S., Contratos Civiles y Comerciales, Parte General, ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 1998, n° 219, p. 253).

Se explica en los fundamentos del Proyecto de CCC que en este caso *“hay una gradación menor de la aplicación de la autonomía de la voluntad y de la libertad de fijación del contenido en atención a la desigualdad de quien no tiene otra posibilidad que adherir a condiciones generales”*. El régimen tuitivo consagrado en el nuevo Código se justifica a fin de superar esa desigualdad inicial.

Por tanto, el art. 985 CCC (incluso más amplio que los arts.37 y 38 LDC) y que también tiene algunas concordancias con los artículos de la resolución 256/00, establece que:

- **Las cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles y autosuficientes.**
- **La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible.**
- **Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato.**
- **La presente disposición es aplicable a la contratación telefónica, electrónica o similar.**

---

1 EL CONTRATO CELEBRADO POR ADHESIÓN A CLÁUSULAS GENERALES PREDISPUESITAS. Por María Fabiana Compiani. Exclusivo para [www.nuevocodigocivil.com](http://www.nuevocodigocivil.com)

**Deben arbitrarse todos los medios necesarios para que esa información y conocimiento sean fehacientes y de fácil acceso para el consumidor. Solo en tal caso podrá el prestador eximirse de responsabilidad.**

En éste sentido, el Art.38 LDC establece que: *Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.*

*Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación".*

Un buen ejemplo de éste principio nos lo da la Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico (22/10/2008), que en una fallo contra Despegar.com, sostuvo que *no se cumple con el deber de informar las condiciones generales de contratación con anterioridad a la reserva por la mera remisión mediante un link en la página web de la empresa.* Asimismo, también avaló la inexistencia de "contrato firmado por las partes" dado el avance tecnológico, inexistente a la época de sanción del Dec. 2182/72.

Por otro lado, el CCC recoge los principios interpretativos propios de la contratación por adhesión, en cuanto que las **cláusulas particulares** - aquellas fruto de la negociación de las partes que amplían, limitan, suprimen o interpretan una cláusula general-, prevalecen sobre las condiciones generales del contrato (art.986 CCC);

En cuanto a las **cláusulas ambiguas** -son aquéllas oscuras, que permiten más de un significado-, se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (art. 987 CCC). Ya el Art.37 LDC, decía que *La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.* Es el principio **in dubio pro consumidor.**

El Art.988 CCC fija un criterio general amplio de **cláusulas abusivas** que comprende no sólo a los contratos por adhesión, sino también a aquéllos cuyo contenido es predisuesto.

Se prevé que las cláusulas abusivas, que se tendrán por no escritas, son las que:

- 1.- Desnaturalizan las obligaciones del predisponente;
- 2.- Importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias (en términos similares a los que ya brindaba la LDC (24.240); y
- 3.- Agrega la categoría de las **cláusulas sorpresivas**: Aquellas que por su contenido, redacción o presentación, no sean razonablemente previsibles. Esta categoría permite incluir como cláusulas abusivas aquellas que violentan la finalidad económica jurídica del contrato.

## **2.- Facultades judiciales.**

El Art.37 LDC dice que *En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.*

Según el Art.989 CCC (y el Art.37 LDC), Cuando el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad. La integración del contrato por el Juez tiene pues carácter excepcional, sólo se justifica si se arruina la finalidad del contrato.

**La aprobación administrativa de las cláusulas generales no obsta a su control judicial.** Esta previsión permite despejar cualquier duda en cuanto faculta al Poder Judicial a efectuar el control del contenido del contrato por adhesión, aun cuando previamente una autoridad administrativa lo haya efectuado en la etapa precontractual.

**Es decir**, la Resolución 256/00 emanada de SecTur no resulta válida sin objeciones ni protege en forma absoluta de cualquier vicisitud, sino que puede y debe ser declarada abusiva por la justicia si alguna de sus cláusulas así lo fuera. Para el análisis de validez de una cláusula, lo importante, además de que no contravenga normas indisponibles del ordenamiento del consumidor, es que haya sido previa y **suficientemente** informado el pasajero.

### **3.- El rol de la Resolución 256/00.**

Según F. DANGELO MARTÍNEZ<sup>2</sup>, en el año 2000 la Secretaría de Turismo dictó la referida resolución con la finalidad de ordenar las relaciones jurídicas entre el cliente de una agencia de viajes y ésta, lo que incluye -por derivación lógica- a las relaciones generadas por intermedio del sitio web del agente de viajes.

Si bien es cierto que dicha resolución data del año 2000, es también cierto que aún mantiene su vigencia normativa, y ello trae aparejado lógicos problemas al momento de contemplarla frente a todo su entorno normativo. Por un lado, no se condice con la ley de defensa del consumidor, y por otro lado se basa en un Convenio de Bruselas -que fuera aprobado por la ley 19918- pero que nuestro país denunció dicho Convenio -para ser exactos, el 16 diciembre de 2008, según consta la publicación en el B.O. y su efecto cobró vigencia el 16 de diciembre de 2009, conforme lo previsto en el artículo 37 del citado Convenio- por lo que desde hace casi diez años no está vigente en nuestro país.

Entonces ¿Cuál sería el problema? Pues en el anexo I de la citada resolución, se aprueba un modelo de condiciones generales del contrato de servicios turísticos, donde muchos puntos no resultarían necesarios (ni, agregamos, aconsejable) mantenerlos.

### **4.- Veamos entonces punto por punto dicha Resolución**

La misma es habitualmente utilizada en forma íntegra por las agencias de viajes como respaldo legal de todas sus contrataciones.

**ARTICULO 1º.-** Aprobar el modelo de condiciones generales de contratación de servicios turísticos que se agrega como ANEXO I a la presente. El modelo aprobado **podrá ser adaptado** por la secretaria de turismo para casos particulares a pedido de las agencias de viaje cuando las modalidades operativas así lo justifiquen.

---

<sup>2</sup> Federico Dangelo Martínez; La importancia, para los agentes de viajes, de sentarse y repensar los términos y condiciones en mi sitio web; eDial DC2473; Publicado el: 04/12/2017.

**ARTICULO 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.

**ARTICULO 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**.

**ARTICULO 4º.-** Las condiciones generales de la contratación deberán ser **firmadas por un empleado autorizado de la agencia**. La firma podrá ser suplida por un **sello** que contenga la denominación comercial y el número de legajo de la agencia de viajes.

Según un fallo (**Fun y Travel S.R.L. s/ Ley 18.829 - CNPE - SALA A - 05/05/2009**), la falta de entrega de la documentación relativa al contrato de viaje (suscripto por ambas partes), en el cual se establece, en forma detallada y uniforme los derechos y obligaciones que vinculan a las partes, resulta un incumplimiento del Art.13 LAV y da lugar a la aplicación de sanciones administrativas por dicha infracción, pues "las infracciones a la Ley de Turismo deben entenderse previstas como hechos culposos que no resultan desincriminados por errores que, de todas maneras, suponen una omisión del deber de cuidado que incumbe a todo comerciante (conf. Corte Suprema de Justicia de la Nación, Fallos 299:213, "Odol S.A."), y es este deber de cuidado el que incumple la encartada al no suscribir el contrato que exige el art. 13 de Decreto 2182/72, cercenando el derecho de los adquirentes a estar informados de los derechos y garantías que se ofrecen, siendo que éste es uno de los fines de la Ley de Turismo, que se reputa incumplida. [El Director Nacional de Gestión de Calidad Turística, de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación dicta la disposición N° 0244 que impone, a Fun y Travel S.R.L., una multa de un mil ochocientos pesos (\$ 1.800)) por infracción al artículo 13 del Decreto 2182/72, reglamentario de la ley 18.829.-; la Justicia confirma la disposición pero reduce la multa a \$900.-]

ARTÍCULO 1106 CCC. Utilización de medios electrónicos. Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar.

**ARTICULO 5º.- En el caso de venta exclusiva por medios electrónicos o sistemas de reservas,** deberá preverse el conocimiento y aceptación fehaciente por parte de los pasajeros de las condiciones generales de contratación aprobadas en el artículo 1º de la presente, con anterioridad a la reserva. **Se relaciona con la Resolución 257/00.**

ARTÍCULO 1107 CCC. Información sobre los medios electrónicos. Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos.

**ARTICULO 6º.-** La sola venta de billetes de pasajes de transporte regular y el alquiler de aeronaves o automotores quedan excluidos del régimen y no requieren entrega y suscripción de las condiciones generales.

**ARTICULO 7º.-** Toda infracción a las disposiciones de la presente será sancionada conforme las determinaciones del artículo 10 de la Ley N° 18.829.

**ARTICULO 8º.-** Las disposiciones de la presente entrarán en vigencia a partir del 1º de septiembre de 2000.

**ARTIULO 9º.-** de forma.-

## ANEXO I

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

### a) SOLICITUDES Y PAGOS:

1) El precio y/o reservación de los servicios que componen el tour quedan sujetos a **modificaciones sin previo aviso** cuando se produzca una alteración en los servicios, modificaciones en los costos o en los tipos de cambio previstos, por causas no imputables a las partes.

En el 1) se observan inconsistencias, cuando pretende eximir de avisos previos al agente ante cambios de tarifas, frente al plexo normativo imperante, donde la ley de defensa del consumidor, que establece el mayor arco legal, exige un adecuado y eficaz ejercicio del deber de información, y ello se traslada, también al durante y luego de haber celebrado el contrato.

2) Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de **reserva**. La confirmación definitiva de los servicios y precios respectivos se producirá con la emisión de pasajes y/u órdenes de servicios y la facturación correspondiente.

**Art.1059 CCC: Señal confirmatoria**, es la regla salvo que se establezca expresamente lo contrario y sin perjuicio del derecho de arrepentimiento del Art.1110 y ss (ctto por medios no presenciales).

En el 2) se determina una situación que contraviene la libertad de las partes en disponer de los términos de su contrato, en tanto que no afecten derechos indisponibles por las partes de acuerdo al actual Código Civil y Comercial de la Nación.

3) Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos propios fijados para las mismas. En su defecto el interesado deberá cumplimentar el pago de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación.

### b) LOS PRECIOS INCLUYEN:

Alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios **u otros de igual o mayor categoría**, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc. Según tarifa elegida, con baño privado e impuestos.

Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad.

Visitas y excursiones que se mencionen.

Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, cuando se indique.

La cantidad prevista de días de alojamiento teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince horas y finaliza a las doce horas del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y de salida y de la utilización completa o fraccionada del mismo.

La duración del tour será indicada en cada caso tomando como primer día, el de salida y como último incluido el día de salida del destino, independientemente del horario de salida o de llegada en el primer día o en el último.

En este caso hay que considerar especialmente el ARTICULO 19 LCD. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

### c) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:

1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, tasas sobre servicios, IVA y otros impuestos actuales **y/o futuros**, ni ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por el agente de viajes.

2) Estadías, comidas y/o gastos adicionales o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte o por razones imprevistas ajenas a la empresa.

No es absoluto. Solo en los supuestos taxativos de exención de la responsabilidad objetiva, caso fortuito o fuerza mayor, culpa de la víctima o de un tercero por el cual no se responde.

3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas.

4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

#### **d) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:**

La empresa se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo todo pasajero cuya conducta, modo de obrar, **estado de salud** u otras razones graves a juicio de la empresa provoque peligro **o cause molestias** a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

Hay que tener especial cuidado con la no discriminación y el abandono de persona. La causa debe ser extremadamente JUSTIFICADA y no discriminatoria, guardando el prestador todos los recaudos para darle al pasajero la solución acorde. El trato digno y no discriminatorio debe ser respetado (Art.1097/1098 CCC y art.8 bis LDC, sin perjuicio de la normativa nacional e internacional de prohibición de trato discriminatorio).

#### **e) DOCUMENTACION:**

Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad inexcusable de la agencia informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente.

#### **f) CANCELACIONES:**

1) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses.

2) Cuando se trate de desistimiento que afecte a servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En todos los casos de reintegros, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros. **Art.21 Dec.Reg.2182/72.**

Las cancelaciones deben respetar las limitaciones a favor del consumidor, determinadas por la ley 24.240, previendo un período de revocación del acto jurídico celebrado, cuyo plazo varía según se compre el eventual paquete o servicio por internet (Art.1110 y ss CCC, ya previsto en el Art.34 LDC #) o en persona.

Luego de ello, puede comenzarse a prever una situación que proteja los intereses del agente de viajes, pero que tampoco afecte los del consumidor. Puede preverse retenciones, pero con un marco de razonabilidad, de lo contrario podría incurrirse en un caso de enriquecimiento sin causa.

**#ARTÍCULO 1110 CCC.** Revocación. **En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia [arts.1104 y 1105 CCC],** el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato.

Si la aceptación es posterior a la entrega del bien, el plazo debe comenzar a correr desde que esta última se produce. Si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

Las cláusulas, pactos o cualquier modalidad, aceptada por el consumidor durante este período, que tengan por resultado la imposibilidad de ejercer el derecho de revocación se tienen por no escritos.

**ARTÍCULO 1111 CCC.** Deber de informar el derecho a la revocación. El proveedor debe informar al consumidor sobre la facultad de revocación mediante su inclusión en caracteres destacados en todo documento que presenta al consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario. El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho.

**ARTÍCULO 1116.** Excepciones al derecho de revocar. Excepto pacto en contrario, el derecho de revocar no es aplicable a los siguientes contratos:

a) los referidos a productos confeccionados conforme a las especificaciones suministradas por el consumidor o claramente personalizados o que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez; (...)

*¿Está excluido el contrato de viaje?* La doctrina no se pone de acuerdo. Para Silvestre, podrían ser una excepción los servicios individuales o aislados. Para Barreiro<sup>3</sup>, en cambio, no podría haber ningún tipo de excepción y el contrato de viaje sería objeto de revocación, pero sí debería ser viable el cobro de “penalizaciones” en caso de cancelación (no de “gastos”). Debió excluirse expresamente, como lo hace la normativa española.

#### **g) TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER:**

*Rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones) que determine el organizador según la modalidad con que operen los prestadores de los servicios. Para que ésta cláusula sea válida deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero la calidad del transporte. NO ES CLARO.*

#### **h) CESION Y TRANSFERENCIA:**

*El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista, del hotelero o prestador de los servicios. En los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades (mayores-menores), se ajustará el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir el sobrepago del 10% del monto convenido.*

---

<sup>3</sup> Barreiro, Karina M. Publicado en RDCO 274, pág. 1341. El derecho de arrepentimiento en los contratos celebrados a distancia: ¿una omisión del Código Civil y Comercial que afecta la venta de turismo a través de la web? Implicancia de la regulación de los contratos a distancia en el Código Civil y Comercial de la Nación, sobre los contratos de prestaciones turísticas.

La cesión o transferencia no siempre resulta de libre decisión, y ello se debe a las políticas propias de los prestadores, más allá de las políticas del agente de viajes.

#### **i) RESPONSABILIDAD:**

1) *La empresa declara expresamente que actúa en el **carácter de intermediaria** en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. No obstante ello, las responsabilidades de la empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje, será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por la Ley N° 19.918 (**derogada**).*

Este punto resulta inadecuado, como se mencionó al inicio de este tema, desde el momento es que Argentina procede a denunciar la Convención de Bruselas. Sin duda alguna es el punto más conflictivo, pues desconoce la responsabilidad que la citada ley 24.240 establece en su artículo 40 -vale decir objetiva, solidaria e integral- y por tanto, no es correcta la responsabilidad que pretende endilgar la resolución. Es más, el error no es presente, sino que data desde el dictado de dicha norma, pues la ley de defensa del consumidor se ha sancionado con mucha anterioridad a la Resolución 256/2000.

2) *La empresa no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontezcan antes o durante el desarrollo del tour que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por la empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil. Los fenómenos climáticos no siempre son imprevisibles. Ej. Época de huracanes en Caribe.*

#### **j) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: (Son todas abusivas o inaplicables).**

1) *La empresa se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo.*

2) *Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.*

3) *La empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el **art.24 del Decreto N° 2182/72 (casos de rescisión justificada, total o parcial)**.*

4) *Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo alguno, reembolso o devolución alguna.*

**Hay jurisprudencia en contrario inc.4: “PLA CARDENAS, Ramón c/All Seasons S.R.L. y otro s/Ordinario”** - Cancelación por parte del pasajero una vez iniciado el viaje - Obligación de la agencia de rendir cuentas y devolver lo que corresponda - CNCOM - SALA D - 06/02/2008. Cuatro días después de haber llegado a Munich, su esposa -con quien viajaba- sufrió un accidente del que derivó la rotura de su rótula izquierda, por lo que ambos debieron anticipadamente volver a Buenos Aires por su cuenta y costo utilizando pasajes adquiridos a la empresa Iberia Líneas Aéreas Españolas. Afirmó que ya de regreso en esta ciudad reclamó a All Seasons S.R.L. para que le rindiera cuentas del destino dado a los citados U\$S 1.758 y que, eventualmente, le fuese restituida la cantidad no ( ) utilizada, sin obtener resultado satisfactorio. La demanda de autos fue promovida, precisamente, con este último objeto contra All Seasons S.R.L. y también contra Lufthansa Líneas Aéreas Alemanas, esto es, por rendición de cuentas del destino dado a la cantidad de dólares estadounidenses referida y para que se condene a las accionadas al

reintegro de la suma correspondiente a gastos que no fuesen justificados. En primera instancia lo rechazaron, pero en Cámara hicieron lugar a la rendición y eventual devolución de los gastos no efectuados. Dice el fallo que la referida cláusula debe tenerse por "no convenida" en el presente caso y en atención el marco fáctico en que se la pretende hacer jugar. Según su texto "...Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna...". Pues bien, teniendo en cuenta que el contrato de viaje está regido por lo dispuesto por la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240 (**conf. Lorenzetti, R., Tratado de los contratos, Santa Fe, 2000, t. III, p. 199, n° 4; Borda, A., El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos es un contrato de consumo, LL 2003-B, p. 213**), la cláusula precedentemente transcripta es constitutiva de una renuncia o restricción a los derechos del consumidor que, en la concreta especie de autos, y de conformidad con el art. 37 de esa ley, no puede ser admitida pues desequilibra la justicia conmutativa del contrato (**conf. Lorenzetti, R., ob. cit, t. III, ps. 206/207; del mismo autor, más genéricamente, véase: Tratamiento de las cláusulas abusivas en la ley de defensa del consumidor", RDPC, n° 5, ps. 175/176;; y Principios generales de calificación de la cláusula abusiva en la ley 24.240, LL 1994-C, ps. 920/921**), ya que ella conduciría a establecer a favor del operador turístico un valladar apto para impedir la restitución de las sumas que hubiera recibido de parte de un pasajero, aún en el caso de que, en los hechos, no las hubiera aplicado efectivamente para el pago de los servicios de turismo contratados ni los tuviera que aplicar en el futuro por causa, precisamente, de la suspensión, modificación o interrupción del viaje decidida por aquél por motivos personales, lo cual constituiría un inaceptable enriquecimiento sin causa.

**k) CLAUSULA DE ARBITRAJE:** *Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato, podrá ser sometida por las partes a la resolución del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo y/o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus Regionales. En caso de sometimiento de dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral.*

No es válida si el pasajero debe litigar en otro país. Además, se aplica la regla del Art. 2655 CCyC. El arbitraje es un proceso que para muchos resultará beneficioso -en términos de tiempo y costos más que nada si tenemos presente al ámbito corporativo-, pero supera ampliamente la capacidad en recursos del consumidor, en términos generales y mayoritarios, por lo que la solución no termina siendo tal para el cliente. Se torna muy costosa, y por encima de los montos que se suelen discutir en conflictos por servicios turísticos contratados a través de una agencia de viajes. Salvo algunos casos muy puntuales que involucren productos turísticos orientados a un segmento exclusivo y de alto poder adquisitivo, pero no se tratan de la mayoría de los casos.

Además, carece de virtualidad atento a los sistemas establecidos por la Dirección Nacional de Defensa del consumidor como el caso del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (Es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos voluntario y gratuito, con plazos de gestión abreviados, y que puede ser solicitado exclusivamente por los consumidores) y el nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, creado por la Ley 26.993, que ofrece herramientas nuevas y más ágiles para resolver los problemas que pueda tener un consumidor, en sus relaciones de consumo. Vale decir que ambos sistemas no resultan costosos para el cliente consumidor.

### **I) NORMAS DE APLICACIÓN:**

*El presente contrato y en su caso la prestación de los servicios, se registrá exclusivamente **por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829 y su reglamentación y por la Convención de Bruselas aprobada por la Ley 19.918**. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el Contrato de Viaje que establece la citada Convención.*

Este punto resulta inadecuado, como se mencionó al inicio de este tema, desde el momento es que Argentina procede a denunciar la Convención de Bruselas.