

EL CONTRATO DE VIAJE

Introducción.

¿Qué es un contrato? Según el Art.957 CCCN, es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes (*compuestas por una o más personas*) manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales.

Las partes son libres para celebrar un contrato y determinar su contenido, dentro de los límites impuestos por la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres (Art.958 CCCN).

Efecto vinculante: Todo contrato válidamente celebrado es obligatorio para las partes. Su contenido sólo puede ser modificado o extinguido por acuerdo de partes o en los supuestos en que la ley lo prevé (Art.959 CCCN).

Buena Fe: Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe. Obligan no sólo a lo que está formalmente expresado, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse comprendidas en ellos, con los alcances en que *razonablemente* se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor (Art.961 CCCN).

Ahora bien, según Farina, **en el contrato de viaje**, la empresa o agencia de viajes realiza una actividad compleja, pues actúa como organizadora del viaje (o como intermediaria entre el viajero y otra agencia que organiza viajes). Su función conlleva el deber de asesorar al viajero y hacer que éste cuente con los servicios expresamente convenidos y con los accesorios que se entiendan implícitos. Quien recurre a un contrato de viaje, no lo hace solo para procurarse el transporte y/o el alojamiento y/u otros servicios secundarios, sino que busca consejos sobre la elección de medios y óptima combinación de los tramos a recorrer (itinerario), así como las reservas pertinentes. En definitiva, busca asesoramiento adecuado a fin de evitarse inconvenientes. Por tanto, la agencia de viajes debe asegurar al pasajero que el viaje, con las combinaciones, empalmes y reservas necesarios, se realizará en la forma, tiempo y modalidades requeridas. Su prestación esencial será entonces de **organización y coordinación** de “el viaje” en sentido global y no una serie discontinua de servicios.

En resumen, el viajero que celebra éste contrato pretende de la agencia de viajes la organización del itinerario y la prestación de servicios que aseguren sus traslados, hospedaje, excursiones y todo cuanto sea necesario conforme el objeto del negocio celebrado. El contrato de viaje podrá comprender todos los servicios o cualquiera de ellos, sin integrar un paquete total.

Naturaleza □ resulta una figura jurídica multiforme, difícil de encasillar sin más en los clásicos tipos de locación de obra o de servicio. Incluso a veces podrá considerarse un mandato o una simple intermediación y aún podrá contener elementos del contrato de transporte de pasajeros (sin perjuicio de no considerar al agente como un simple transportista), todo lo cual deberá analizarse en cada caso a fin de establecer su verdadera esencia.

Definición.

No existe actualmente una definición explícita de contrato de turismo en la ley argentina. Por tanto, el contrato de viaje es **contrato innominado**. Desde que la Convención de Bruselas (incorporada al derecho interno mediante ley 19.918) dejó

de ser aplicable en nuestro país por la denuncia efectuada a partir del año 2009, el Contrato de Viaje ha pasado a ser **atípico**.

Ante la falta de denominación legal, se entenderían como sinónimos las siguientes acepciones: contrato de turismo, paquete turístico y contrato de viaje, siendo su principal característica la combinación de prestaciones de transporte y alojamiento por un precio global.

Por tratarse de un contrato innominado, el Art.970 CCCN establece que: *Los contratos innominados están regidos, en el siguiente orden, por:*

a) la voluntad de las partes;

b) las normas generales sobre contratos y obligaciones;

c) los usos y prácticas del lugar de celebración;

d) las disposiciones correspondientes a los contratos nominados afines que son compatibles y se adecuan a su finalidad.

En este artículo se distingue a los contratos según cuenten con regulación legal, a los que se califica de nominados, y los que no se ajustan a alguno de los tipos regulados por ley y son creados por las partes, en ejercicio de su libertad contractual, a los que se califica como innominados. Son nominados los contratos regulados en este Código y también otros, disciplinados por leyes especiales, como el contrato de seguro (ley 17.418). Lo que va a determinar que un contrato sea nominado será su sujeción a la disciplina de alguno de los contratos que cuenten con regulación legal, según la naturaleza del acto y no la denominación que le hubieran asignado las partes. Cuando el diseño contractual adoptado por las partes no responde a alguno de los tipos legales, la integración de sus disposiciones deberá hacerse según lo dispuesto en este artículo (*extraído del CCCN comentado de SAIJ <Sistema Argentino de Información Jurídica>*).

DERECHO APLICABLE

En forma directa:

- Ley 18.829 (reformada por ley 22.545) y su decreto reglamentario 2182/72
- Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN) -Art.2655 inc. d-

En forma indirecta:

- Ley Nacional de Turismo N°25.997
- Ley de Turismo Estudiantil N°25.599
- Ley 18.828 (Hotelería) y su decreto reglamentario 1818/76 -se aplica en forma supletoria, porque el hospedaje es regulado principalmente por normativa local-
- Resoluciones y disposiciones del MINTUR (Ej. 256/00 y 1532/98)
- Normativa Provincial y Municipal.

Las referencias que encontramos en la normativa nacional en relación al contrato de viaje son:

1) En el **Dec. Reg. 2182/72** (Art.13) al referir que los servicios a prestar por la agencia de viajes se convendrán en todos los casos por *contrato firmado* entre un empleado autorizado de la agencia y el/los usuario/s.

2) En la **Resolución 256/00** (art.2 y 3) que regula las condiciones generales del contrato de servicios turísticos y hace una mención del contrato de viaje al decir que:

*Art. 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.*

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

3) Desde la vigencia del nuevo CCCN, el **Art.2655 inc d)** estipula -al referirse a los contratos internacionales de consumo y su derecho aplicable- que los mismos se regirán por el derecho del Estado del domicilio del consumidor (...) **inc. d: si los contratos de viaje son por un precio global y comprenden prestaciones combinadas de transporte y alojamiento.**

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.

4) La Convención de Bruselas, en el art.1 establecía que **Contrato de viaje** se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediación de viaje.

Será Contrato de organización de viaje cualquier contrato por el cual una persona (organizador) 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 y/o de otros servicios que se relacionan con él.

El 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 (conexidad contractual).

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.

Por otro lado, será Contrato de intermediación de viaje cualquiera por el cual una persona (intermediario) 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).

La nota característica es la intermediación entre el viajero y el organizador de viaje o los prestadores de servicios aislados. El intermediario **contrata en nombre del viajero**. Es un "**mandatario**"¹ que, en principio, no asume la responsabilidad por

1 En realidad, más que un mandatario, es un "agente" en sentido técnico, pues si bien se asemeja al mandatario, el agente cuenta con mayor idoneidad en el objeto del contrato que se negocia y concluye con su intermediación. Otros ejemplos de "agentes", aunque cada uno con sus

los prestadores de los servicios. Eso era así en el marco de la Ley 18.829 y el Decreto 2182/72, pero por aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, ya veremos más adelante que la responsabilidad es solidaria y objetiva en los términos del Art. 40 de la LDC².

En ambos casos, para la Convención de Bruselas (norma hoy no aplicable en Argentina), era “agente” organizador o intermediario aquel que **habitualmente** asuma las obligaciones establecidas en uno u otro caso, sea a título principal o accesorio, a título profesional o no. Sin perjuicio de ello, hay que recordar que la ley 18.829 establece el principio de especialidad como límite de actuación de las agencias y agentes de viaje, más allá de su registración obligatoria.

Caracteres.

a) Es bilateral. Nacen obligaciones para cada una de las partes.

b) Es consensual. Se perfecciona desde el momento en que las partes manifiestan su consentimiento, produciendo sus efectos propios (creación de derechos y obligaciones).

c) Es oneroso. El viajero paga el precio pactado reconociendo así la contraprestación del organizador y/o intermediario, de poner a su disposición los servicios turísticos contratados. Asimismo, la actividad del agente es remunerada, mayormente a través de la respectiva comisión que se incluye en el precio final.

d) Es no formal. No requiere forma específica aunque pareciera desprenderse que necesita ser por “escrito”. Ello sin perjuicio del Art.1106 CCCN que equipara el soporte digital al “escrito” y de las normas relativas 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 duda se aplicará la solución más favorable al usuario-turista (**Principio “in dubio pro consumidor”**). Por otra parte, el contrato puede ser probado por todos los medios permitidos en materia de contratos (documental, informativa, pericial, testimonial, presuncional).

e) Es conmutativo. Las ventajas que procura a cada una de las partes son apreciables y conocidas 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. Se trata de un negocio jurídico único, fragmentado en varias relaciones jurídicas conexas, vinculadas y coordinadas.

particularidades: inmobiliario, de bolsa, etc.

² Existirá responsabilidad solidaria y objetiva para toda la **cadena de comercialización** (agentes minoristas, mayoristas, tour operadores, transportistas, prestadores directos, etc.), aun cuando la actividad del proveedor esté regulada por normativa especial (cfr. Weingarten).

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*³ 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.

j) De consumo. Conforme el Art.1093 CCCN, será de consumo aquel contrato *celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social*.

Por ende, el contrato de viaje será mayormente un contrato de consumo.

Elementos del contrato.

El Decreto 2.182/72 (Art. 13) contiene la exigencia mínima de la confección de un contrato **por escrito**⁴ (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.

Según el **art.8 LAV** (Ley de Agentes de Viajes N.º 18.829) las agencias están obligadas a respetar los *contratos*, las *tarifas* convenidas y a ser veraces en la *propaganda* que realicen a fin de promover sus actividades, debiendo el material de dicha propaganda reflejar, exactamente, sin dar lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido –oferta precisa, veraz, suficiente-.

Por su parte, el **Art.14 RAV** (Decreto Reglamentario N.º 2182/72), , las agencias de viajes serán responsables por cualquier servicio que hayan comprometido **ellas, sus sucursales o sus corresponsales**, pero -según la misma norma- quedan eximidas de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean **intermediarias** entre las empresas de servicio y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobada por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios.

Esto será explicado en detalle al tratar el sistema de responsabilidad, pero cabe anticipar que en virtud del sistema de defensa del consumidor, la diferenciación de responsabilidad entre organizador e intermediario **devino inaplicable**.

2. Fecha de prestación de los mismos. Tanto la fecha de comienzo como de finalización del viaje y las fechas de prestación de los servicios intermedios deben surgir claramente del contrato.

3 Recordar que la costumbre es fuente del derecho argentino cuando sea conforme a la ley (“secundum legem”) o aquella que la suple o complementa (“praeter legem”), pero no será válida aquella costumbre contraria a la ley (“contra legem”). Todo ello conforme el Art.1 CCCN.

4 Esto también podría ser reemplazado por el soporte digital correspondiente, que cumpla con los requisitos legales para su existencia y validez, en los términos del Art.1106 CCCN.

3. Precios y condiciones de pago;

El **precio total no puede ser aumentado**, según lo regula el Art.15 del Decreto 2182/72.

Sin embargo **prevé la posibilidad de alterarlo**, 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*.

Por otra parte, el Art.15 también regula que las agencias están obligadas a *respetar las tarifas oficiales, no pudiendo hacer cesión total o parcial a los usuarios de la comisión* que perciben por su intervención (algo muy habitual en la práctica turística).

4. Plazos establecidos para la confirmación o desistimiento por ambas partes y los respectivos cargos, reembolsos e indemnizaciones en los distintos supuestos.

Esto tiene relación directa con la rescisión del contrato, sus causas y efectos (Art.21/25 LAV).

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

Además, del cumplimiento de las *obligaciones fiscales* correspondientes según el caso.

Todos estos extremos pueden estar relacionados en un **programa de viaje** y en tal caso el contrato podrá hacer referencia a ese programa⁵.

Toda **modificación** que se realice a un contrato de servicios, deberá hacerse por escrito y con la firma de ambas partes a continuación o agregadas al contrato originario.

La falta de cumplimiento de estas obligaciones no afectará la existencia ni la validez del contrato pero si dará lugar a las respectivas sanciones.

Rescisión del contrato.

Por el VIAJERO: Según el **Art.21 RAV**, *Cuando se trate de desistimientos que afecten 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 caso de que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para sí, hasta un 10% de los mismos.*

Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, las agencias deberán cursar a las empresas prestatarias de servicios, dentro de los 5 días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el viajero. Deberán asimismo, reintegrar las sumas que correspondieran dentro de los 10 días siguientes al recibo de la liquidación respectiva.

Es decir, el viajero puede rescindir parcial o totalmente el contrato de organización de viaje o de intermediación de viaje en cualquier tiempo (agregamos "con o sin causa"⁶), siempre que **indemnice** a su contraparte conforme a las estipulaciones contractuales establecidas por los prestadores de cada servicio. También se

⁵ Tanto los itinerarios detallados, como las condiciones generales o individuales de contratación de los servicios turísticos **deben** incluirse en el contrato de viaje y ser informadas previamente al viajero, en todos los casos y cumpliendo las previsiones de la normativa especial (Ej.Art.985y 1110 CCCN, Art. 4 y 38 LDC, Res.256/00 y 257/00, etc.).

desprende de la norma que de los reembolsos que correspondieren, la agencia tiene derecho a retener sobre ellos un 10% (en concepto de gastos). Por otro lado, se establecen los plazos para la intimación y efectivo pago de los reembolsos que resulten procedentes.

Por la AGENCIA: Conforme el **Art.23 RAV**, *las agencias de viajes sólo podrán cancelar sus viajes programados, cuando a juicio de la SecTur (Secretaría de Turismo de la Nación, hoy dependiente del Ministerio de Turismo y Deportes) exista causa justificada.*

Y según el **Art.24 RAV** *se considerará causa justificada en los siguientes casos:*

a) fuerza mayor o caso fortuito;

Para eximir de responsabilidad a la agencia de viajes, los sucesos alegados como caso fortuito o fuerza mayor deben ser totalmente imprevisibles o, aun previéndose, absolutamente inevitables. Además, totalmente ajenos a la actividad que se comercializa*.

El hecho alegado debe ser, además, ajeno al riesgo o vicio propio del servicio o la actividad desarrollada*, pues de encontrarse ínsito en ella, no permitiría en principio una exención (Ej. Turismo aventura o deportes extremos). En caso de actividades riesgosas resulta un presupuesto indispensable para eximirse de responsabilidad la información brindada al pasajero con antelación, que debe ser suficiente y clara, para la correcta prestación del servicio -deber de advertencia- como así también la adopción de las medidas de seguridad requeridas a fin de reducir al mínimo los peligros inherentes a cada una de las actividades en cuestión (Art.5 y 6 LDC).

Ninguna cláusula ni disposición contractual podrá dispensar al proveedor de su deber de seguridad ni su responsabilidad por daños en ese contexto, la que devendría abusiva por imperio del Art.37 LDC y Art.988 CCCN.

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;

Como veremos más adelante, este inciso contiene un **elemento de imputación subjetiva** ("habiendo obrado con la previsión y diligencia debida") **que es impropio de un régimen de responsabilidad de tipo objetivo**. Si existiere cancelación y, por ende, incumplimiento de los servicios contratados y abonados por el pasajero, poca incidencia tendrá la existencia o no de dolo, culpa o negligencia por parte de la agencia, quien deberá reembolsar íntegramente los importes percibidos en tal sentido y será pasible de responder por los daños y perjuicios ocasionados. El riesgo comercial por incumplimiento de un, auxiliar, un prestador o un tercero, de quien se valga la agencia para el objeto del contrato celebrado, no puede ser trasladado de ningún modo al pasajero, sino que deberá ser discutido en un eventual litigio entre los proveedores.

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;

El precio indicado al consumidor debe ser publicado antes de la contratación, en forma clara, legible, accesible y siempre será el precio final, indicando las tarifas y todos los impuestos, gastos, cargos y costos adicionales. Si bien el principio es que debe indicarse en pesos argentinos, cuando se trate de tarifas de servicios que sean prestados desde, hacia y en el exterior, podrán dar cumplimiento exhibiendo y publicitando los precios de los mismos en Dólares Estadounidenses (**Res.7/02**). Esta última facultad, entendemos, no sería aplicable a impuestos y cargos nacionales.

6 En caso de existir justa causa de rescisión por parte del viajero, veremos que -conforme normativa vigente y jurisprudencia mayoritaria-, éste podría reclamar el reembolso del dinero por los servicios que no se hubieren prestado y tanto la agencia como los prestadores directos solo podrían retener los gastos que efectivamente hubiesen realizado y cuya erogación puedan comprobar. Caso contrario, podría configurarse el supuesto jurídico del enriquecimiento sin causa.

Weingarten C. -*Contrato de Servicios Turísticos. En C. Ghersi y C. Weingarten (2010). Tratado de los Contratos (Tomo II, Parte Especial). Buenos Aires: La Ley (2010)*- considera que este artículo debe ser interpretado en virtud de lo establecido por el art. 1198 del CC [hoy 1091 CCCN] que autoriza la revisión del contrato por imprevisión sólo como un remedio excepcional ante circunstancias sobrevinientes, extraordinarias e imprevisibles. Siempre teniendo como premisa el principio protectorio del consumidor (Art.1094 CCCN) y el principio de conservación de los contratos (Art.1066 CCCN) -el subrayado nos pertenece-.

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 comuniquen 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 (*).

(*) Cuando el usuario otorga su conformidad al presupuesto respectivo, las agencias pueden cobrar un anticipo por sus servicios de hasta el 40% respetando otras normas legales, si las hubiere (**Art.20 RAV**).

Rescisión injustificada de un viaje individual o colectivo.

El **Art.25 RAV** establece que el organizador deberá devolver el *importe íntegro del depósito previo* (*) - sin deducciones- además de abonar una indemnización al viajero, que será entre un 10% y un 30% conforme criterio de SecTur, según las características del caso y antecedentes de la agencia y sin perjuicio de las demás indemnizaciones que correspondan conforme el derecho común⁷.

La reiteración de ésta conducta será objeto de sanciones (Art.14 LAV).

Cesión del contrato □ Art.22 RAV.

“El derecho que confiere al cliente el **contrato de servicios turísticos** individuales o colectivos, unitarios o combinados, podrá ser cedido o transferido a otras personas, siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista o del hotelero y según las estipulaciones que (a) esos efectos se establecerán con anticipación, con expresa referencia a los plazos de antelación en que dicha situación puede realizarse”.

“Si la cesión o transferencia se opera en personas de diversas edades (mayores y menores), la agencia podrá establecer diferencias de precios. Lo mismo podrán hacer los clientes en el caso de que corresponda una devolución por saldo a su favor. En todos los casos de cesión o transferencia, la agencia de viajes tendrá derecho a solicitar un sobreprecio de hasta el 10%”.

Diferenciación de subtipos.

Los subtipos del contrato de viaje que se desprenden del **art.22 RAV**, que alude a: Contrato de Servicios Turísticos:

Individuales: celebrado con un solo pasajero.

Colectivos: celebrado con un grupo de pasajeros.

Unitarios: Se contrata una o algunas prestaciones turísticas aisladas.

Combinados: se combinan servicios tales como el transporte y el alojamiento. Es aquel que se conoce como *Paquete Turístico*, también denominado en el Derecho

⁷ En ésta previsión se incorpora la indemnización integral que corresponde en virtud del sistema de responsabilidad establecido por la normativa de consumo.

español *Viaje Combinado*. Para ser considerado tal debe tener al menos dos de éstos elementos:

- Transporte
- Alojamiento
- otro/s servicio/s accesorio/s o conexo/s de alguno de los dos primeros.

Dicho paquete *“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”⁸.*

Viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Directiva Europea 2015/2302.

Nuestra legislación carece de una regulación especial en relación al paquete o viaje combinado, más allá de la referencia del Art.2655 inc.d del CCCN.

En cambio, la comunidad europea posee una reglamentación especial que es la **Directiva (UE) 2015/2302** relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados (2015), por la que se modifican el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la *Directiva 90/314/CEE del Consejo. Sus normas entraron en vigencia a partir del 1 de julio de 2018.

* *Era la normativa de viajes combinados anterior a la 2015/2302*

El **art. 3** es el que enumera las definiciones. La norma parte del concepto de **servicio de viaje** (que será el transporte, alojamiento, alquiler de vehículos o cualquier otro servicio turístico que no forme parte de los anteriores), para indicar que, si al menos dos de esos servicios se combinan, nos encontraremos ante un **viaje combinado** que, a su vez, puede contratarse en un solo contrato o en varios, siempre que sean facilitados por un único empresario o con otro empresario, en el plazo máximo de 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje (art. 3, 2).

Y es que, debido justamente a la contratación a distancia por medios electrónicos, los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, por lo que la nueva norma amplía el elenco de supuestos a los que será susceptible de aplicación, al considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente entre sí.

Esto puede ocurrir cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje, cuya correcta ejecución asume el organizador, pero también cuando hay diversos contratos.

Por otra parte, cuando hay diversos contratos (art. 3, 2, letra b), también somete al régimen de la directiva a los **servicios de viaje vinculados**, en los que los empresarios facilitan a los viajeros, de manera presencial o en línea, la contratación de servicios de viaje en un único punto de venta y han sido

8 Karina Barreiro, citando a Norma SILVESTRE y Ricardo LORENZETTI, en “Tratado de los Contratos”, Tomo III, Pág. 190, Editorial Rubinzal - Culzoni.

seleccionados antes de que el viajero acepte pagar. Pero también si se ofrecen en un precio global o alzado (for fait), lo que constituye el supuesto tradicional, o se venden como viajes combinados o denominación similar.

Pero la norma va más allá puesto que incluye la aplicación a los supuestos de varios contratos, si se combinan después de la celebración del contrato mediante la selección de distintos tipos de servicios de viaje; y asimismo si se contratan con distintos empresarios llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores de servicios de viaje -inclusive mediante procesos de reserva conectados- en un plazo máximo de 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

De tal manera que la norma distingue, con una casuística prolija, los servicios de viaje vinculados de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque se destinen a un mismo viaje o vacación.

La norma prevé la necesidad de exigir a los empresarios que, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o son unos servicios de viaje vinculados, así como el nivel de protección aplicable. La declaración del empresario sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto de que se trate. Las autoridades ejecutivas competentes deben intervenir en caso de que el empresario no ofrezca información precisa a los viajeros.

Los llamados “paquetes turísticos” se incluirán en el régimen de la directiva aunque se traten de diversos contratos siendo el elemento del precio final así como la remisión dentro de la página web, la regla esencial para considerar que deben estar bajo la cobertura de la directiva. No obstante, la norma, con una complicada dicción negativa, los excluye de dicho concepto si concurren una de estas dos condiciones: 1) que el valor del servicio turístico no resulte significativo desde el punto de vista de la combinación y no se anuncien como una característica esencial de la combinación ni constituya una característica esencial de ella; 2) o, en segundo lugar, solo ha sido seleccionado y contratado después de que se haya iniciado la ejecución de uno de los primeros servicios de viaje (art. 3, 2 último párrafo letras a) y b). Este mismo criterio se aplica para excluir del concepto de servicios de viaje vinculados (confer. Art. 3, 5 segundo párrafo).

Artículo 3º DIR.2015/2302

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, 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;

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,
- 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.