



Asesores legales FAEVYT

Abril 2021



Aspectos legales de la venta de servicios turísticos en tiempos de COVID

VULNERABILIDAD AGRAVADA

- ▶ Son “consumidores vulnerables”, “consumidores hipervulnerables”, “subconsumidores” o “consumidores especialmente vulnerables” aquellas personas humanas que tienen u ostentan una desigualdad con respecto al resto de los consumidores, sea temporaria o definitiva, que justifica su inclusión en esta categoría.
- ▶ Ejemplo de ello son los menores de edad, los ancianos, estado físico o mental, los grupos LGBTQ+, etc.
- ▶ Al respecto, la Resolución 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Secretaría de Comercio Interior, determina que son causas de hipervulnerabilidad la condición de migrante o turista (art 2 inciso e).
- ▶ ESTAMOS FRENTE A UN SUJETO HIPERPROTEGIDO POR EL ESTADO.
- ▶ Esto nos obliga a actuar aún con mayor diligencia, cuidado y atención.

A purple arrow points from the left towards the text. Several thin, curved purple lines originate from the base of the arrow and extend upwards and to the right, creating a sense of motion and design.

ESENCIAL EN TIEMPOS
DE PANDEMIA:
DERECHO – DEBER DE
INFORMACIÓN

Condiciones Particulares y Generales de Contratación

Condiciones generales y particulares son dos cosas diferentes, pero ambas forman parte del contrato de viaje.

Las primeras, hacen a la **generalidad de diversos aspectos de los servicios turísticos** y se aplican a todos los consumidores.

Las segundas, refieren a las **especificidades propias** del servicio turístico contratado (ej. navieras o charters) y/o del lugar de destino y/o de las fechas de viaje, etc.

La importancia de la información de ambas radica en que el consumidor conozca la totalidad de las características esenciales de su viaje y de las particularidades del contrato.

El consumidor necesariamente debe conocerlas **en forma previa a la compra** ya que ello repercute en su libertad de elección.

CONDICIONES GENERALES RES. 256/00 y CONDICIONES GENERALES AGGIORNADAS

- Informar que la tarifa cotizada es la más económica y que posee restricciones y penalidades. Vigencia de los tickets aéreos.
- Cotizaciones en moneda extranjera; pagos y reembolsos en moneda de curso legal. Pagos en moneda extranjera también se reembolsarán en moneda nacional.
- Servicios no incluidos en las cotizaciones.
- Gastos por prolongación de estadía, no están incluidos ni serán a cargo de la agencia.
- Servicios de asistencia al viajero como condición esencial del viaje.
- **DERECHO DEBER DE INFORMACIÓN: Obligaciones del pasajero: tests sanitarios, cumplimiento de protocolos y decisiones gubernamentales. Requisitos de ingreso a diferentes países.**

CONDICIONES GENERALES RES. 256/00 y CONDICIONES GENERALES AGGIORNADAS

- Responsabilidad: Informar normativa específica del contrato de viaje, Código Civil y Comercial y Ley de Defensa del Consumidor, normas provinciales y/o municipales.
- Documentos personales de salida de Argentina: indicación de los enlaces con información para que el pasajero pueda estar informado al instante.
- Ante desistimiento, se reembolsa con derecho de retención de la comisión, información sobre penalidades.
- Protección de datos personales: tratamiento según ley 25.326 (como info de files o fotografías en aplicaciones de la Agencia).
- Información sobre organismos para efectuar reclamos derivados del contrato de viaje (ANAC, Ministerio de Turismo, SNAC, COPREC, etc.).
- Información sobre el uso de las tecnologías TIC para la información de las

LEY 27.563

CONTRATACION A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS

EVT - AT - AP

ART. 28

- Si el prestador canceló el vuelo o la salida programada o cerró el establecimiento hotelero, el agente de viajes deberá gestionar la reprogramación de la salida o el viaje e intentar que el prestador lo haga sin costo para el pasajero.
- Las aerolíneas **NO** pueden cobrar penalidades y deben direccionar al pasajero a su destino en la primer fecha disponible (Cód. Aeronáutico, art. 150; Res. 1532/98 MEOySP, art. 12 y Res. 64/2020 Min. de Transporte)
- Si hay cambio de temporada o *upgrade* el pasajero debe pagar la diferencia y los impuestos que corresponda (Impuesto PAÍS y percepción RG 4815 AFIP)
- La reprogramación implica fijar una fecha para nuevo viaje.
- El trabajo del agente de viajes debe ser remunerado.

TRAVEL VOUCHER ◦ REEMBOLSOS?

- ▶ La ley dispone que el voucher podrá ser utilizado dentro de los 12 meses desde que cesen por completo las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, igual al valor del reembolso: **PLENA VIGENCIA DE LA LEY**
- ▶ Reembolsos: Entonces... devuelvo

PESOS ◦ DÓLARES?



REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES DE VIAJES ESTUDIANTILES

(ESTUDIO Y EGRESADOS)

ART. 28 IN FINE, LEY 27.563 Y RES. 498/2020

- PRÓRROGA POR EL PLAZO DE UN AÑO DE LA VIGENCIA DE TODOS LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS REGLADOS POR LA LEY 25.599 Y NORMAS REGLAMENTARIAS (RES. 23/2014).
- REPROGRAMACIÓN: PARA EFECTUAR EL VIAJE EN 12 MESES POSTERIORES AL CESE DE MEDIDAS RESTRINGIDAS.
- LAS AGENCIAS DEBEN INFORMAR DOS FECHAS E ITINERARIOS ALTERNATIVAS DENTRO DEL PLAZO
- LOS PASAJEROS PUEDEN OPTAR ENTRE UNA DE LAS ALTERNATIVAS DE VIAJE O EL REEMBOLSO: CUOTAS / CARGOS (25%) CONFORME ESTABLECE LA RESOLUCIÓN.
- ANTE INCUMPLIMIENTOS Y PREVIO SUMARIO, SE PODRÁN SANCIONAR CON HASTA LA CANCELACIÓN DE LA LICENCIA PARA OPERAR.
- **DECRETO 235/2021 SUSPENDE NUEVAMENTE LOS VIAJES DE ESTUDIO y DE EGRESADOS.**

BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO

- ✓ **SÓLO APLICA A VENTAS A DISTANCIA.**
- ✓ **Se trata de un derecho IRRENUNCIABLE del consumidor.**
- ✓ **Donde insertarlo? En el HOME del sitio de manera visible.**
- ✓ **Plazo de arrepentimiento: 10 días corridos de la compra o el menor plazo a la fecha de la prestación del servicio.**
- ✓ **Qué ocurre si no informo? El derecho de revocar no se extingue. El plazo de 10 días no cuenta, y por tanto el pasajero podrá revocar cuando éste quiera.**
- ✓ **Aplica a todos los servicios turísticos vendidos a través de la web o las app de las agencias. También ventas a través correos electrónicos.**
- ✓ **El pasajero puede ejercer su derecho por el mismo medio a través del cual adquirió el servicio.**
- ✓ **El proveedor, por el mismo medio, debe informar al consumidor el código de arrepentimiento o revocación.**
- ✓ **El derecho de revocar no puede implicar gastos ni penalidades.**
- ✓ **Excepciones al derecho de revocar: LOS SERVICIOS TURÍSTICOS NO ESTÁN EXCEPTUADOS.**



IATA TRAVEL PASS



Las restricciones sanitarias, los continuos cambios en las normativas por COVID-19 y la complejidad de los requisitos sanitarios exigidos para viajar, hacen que la tecnología deba jugar un rol central en la reanudación de los viajes seguros: la facilitación de la movilidad de las personas reactivará el transporte aéreo y por ende, al turismo.

IATA Travel Pass es una aplicación móvil que ayuda a los pasajeros a almacenar, gestionar y verificar sus certificados de pruebas Covid-19 y, en un siguiente paso, también de vacunación. <https://www.iata.org/en/programs/passenger/travel-pass/>

- 1.- Registro mundial de requisitos sanitarios: permite a los pasajeros encontrar información precisa sobre su viaje y las pruebas COVID-19 requeridas.
- 2.- Laboratorios y centros de pruebas colaboradores: permite a los pasajeros acceder al listado de laboratorios y centros de pruebas colaboradores en su lugar de origen para reservar cita.
- 3.- Certificados de pruebas y vacunación: permite a los laboratorios y centros de pruebas colaboradores compartir de forma segura los certificados de pruebas COVID-19 y/o de vacunación.
- 4.- App para pasajeros: recopila y verifica en una única aplicación los certificados de las pruebas COVID-19 y/o de vacunación para que el cliente pueda mostrarla en el aeropuerto brindándole una experiencia más segura y sin contacto.

Muchas gracias por
vuestra atención

