

CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTRATO DE VIAJE ESTUDIANTIL

*Por Marisa Venuto**

Introducción

El presente artículo pretende abordar la temática de los viajes estudiantiles a la luz del nuevo Reglamento de Turismo Estudiantil, la Resolución 23 del año 2014, considerando la especificidad del tema, los cambios a través del tiempo, la influencia de la Ley de Defensa del Consumidor en este tipo de contratos y la implementación práctica del mismo

¿Qué entendemos por Turismo Estudiantil?

Una aproximación a la definición de Turismo Estudiantil, nos llevaría a hablar del “conjunto de actividades que llevan a cabo adolescentes y jóvenes consistente en la realización de viajes y estancias en lugares diferentes de su entorno habitual, por un tiempo inferior a un año, con la finalidad de satisfacer motivaciones culturales y de ocio” por asimilación a la definición de Turismo de la-OMT de 1995.

De la misma surge que solo dos tipos de viajes encuadran en este tipo de turismo el de egresados que tiene por fin el cierre de un ciclo escolar, y el de estudios cuyo objeto es complementar algún tema del diseño curricular de una asignatura; por ello todo otro tipo de viajes aún realizados por estudiantes, como los deportivos, la celebración de cumpleaños de quince, etc., quedan excluidos de la normativa específica.

Régimen normativo.

Esta área se encuentra regulada por la ley 25.599 del año 2002, modificada por la ley 26.208 del año 2007 y por la Resolución del Ministerio de Turismo de la Nación N° 237/2007 que aprueba el Reglamento de Turismo Estudiantil., modificado por la resolución 23 del 2014.

La sanción de la nueva norma nos invita a reevaluar todo el contenido de este contrato, de viaje, pero con características propias y diferenciales.

La propia ley 25.599 define en su Art.2 a esa actividad, diferenciando en Viajes de Estudios a aquellos que integran la propuesta curricular y son organizadas y supervisadas por docentes y autoridades del establecimiento, y Viaje de Egresados (Primarios y Secundarios) a los que se realizan con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera, son organizadas con la participación de padres o tutores y su fin es el esparcimiento y la recreación.

De todos modos, ambas categorías de viajes deben ser llevados a cabo por agencias que cuenten con el “Certificado Nacional de Autorización para el Turismo Estudiantil” expedido por el Ministerio de Turismo de la Nación, quién previa acreditación de cumplimiento de los recaudos legales podrá otorgarla, por lo que las Agencias de Viajes que en calidad de Organizadoras o Comercializadoras decidan dedicarse a este rubro, además de cumplir con los requisitos de la ley 18.829 y decreto reglamentario deberán contar con esa autorización, previo cumplimiento de los recaudos establecidos en la Resolución 23 de este año. Por lo tanto toda Agencia que quiera llevar a cabo este tipo de viajes deberá: 1-Cumplir los requisitos propios de la ley 18.829 y su decreto reglamentario, a saber: a) Obtención de licencia o permiso definitivo, b) Constitución de un fondo de Garantía y c) Designación de un Idóneo quién ejercerá la representación técnica de la misma, a los que se le adiciona que la agencia deberá acreditar cinco años como mínimo de funcionamiento como tal, para poder inscribirse y obtener el certificado ya nombrado.(Art.1 Reglamento de Turismo Estudiantil)

Cabe aclarar que el Reglamento de Turismo Estudiantil define en su artículo1° como “Organizadora” a la agencia que celebre contrato de turismo estudiantil por sí y

contrate en forma directa las prestaciones del paquete turístico y como “Comercializadoras” a aquellas que únicamente celebren contrato de turismo estudiantil por sí, y por cuenta y orden del Organizador” ,ambas categorías de agencias son las únicas habilitadas para este tipo de contratos, quedando por ejemplo fuera de la normativa, aquellas que solamente se dediquen a la venta de pasajes, y las personas jurídicas de carácter privado que sin fin de lucro (asociaciones y fundaciones) pueden realizar viajes de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Nacional de Agencias de Viaje. Asimismo agrega la disposición que aquellas agencias Organizadoras que cuenten con el “Certificado Nacional de Autorización para Agencia de Turismo Estudiantil” deberán contar con una sucursal como mínimo o una agencia comercializadora dentro de cada una de las provincias en donde se pretenda efectuar acciones comerciales de cualquier índole destinadas a la promoción o venta de viajes de estudio o de egresados tal lo establecido en el Art.2° de La ley 25.599; ello persigue el fin tutelar respecto del usuario quién podrá hacer cualquier reclamo en el lugar donde se está realizando el viaje, sin tener que esperar a volver y plantearlo ante la Organizadora.

Inicios de las Leyes del Turismo. Fundamento de la protección Legal.

En Argentina, recién en la década de 1970 este tipo de viajes se comienzan a realizar con mayor frecuencia, en tanto que la normativa de la época se limitaba en lo educativo a tratar de justificar las inasistencias de los alumnos que dejaban de concurrir a clase por los mismos

Recién en 1999 se dicta la Resolución 129 de la entonces Secretaría de Turismo que va a ser la base de la actual legislación en esta materia. Los fines tuitivos entonces se limitaban a la protección de los jóvenes en lo relativo al deber de seguridad que se encuentra implícito en todo contrato de viaje, pero todavía no se tenían en cuenta los perjuicios económicos y morales que los mismos irían a sufrir por la frustración del viaje ante el cierre de una Agencia.

La creación de un sistema de garantías en la nueva normativa citada precedentemente obedece a las diferentes experiencias de contratos frustrados por incumplimiento de las Agencias de viaje, con el consiguiente perjuicio moral y material causado a los estudiantes y a sus representantes legales. Los casos más resonantes, por la repercusión mediática de los mismos correspondieron a Agencias que dejaron de operar de un día para otro y fueron los siguientes, el caso Río de La Plata SA, el caso Lapa Estudiantil, Generación aérea en el año 2003 y los casos Cinco Zonas, donde 850 jóvenes quedaron varados en la ciudad de San Carlos de Bariloche y 1200 sin viajar y el caso de Zaiga Travel en el año 2005 que afectó a 6000 alumnos; a estas agencias, la Secretaría de Turismo de la Nación le suspendió o declaró caduca la licencia para operar y en algunos casos se pudieron realizar los viajes porque las prestaciones fueron tomadas por otras Agencias que se hicieron cargo del viaje, sin perjuicio de las situaciones de incertidumbre previa que padecieron los estudiantes y su familia al no saber si el viaje se realizaría.

Por eso el fundamento de la nueva normativa, teniendo en cuenta los casos indicados es regular una garantía especial para solucionar estas situaciones de emergencia, motivadas por incumplimientos contractuales de las Agencias de Viaje.

Características del contrato de Turismo Estudiantil. Naturaleza Jurídica.

El contrato de turismo estudiantil tiene todas las características del contrato de viaje (1), en cuanto es un acuerdo celebrado entre una Agencia de Viajes y un representante legal de un grupo de Estudiantes que deciden realizar alguna de las dos modalidades previstas en la legislación por el pago de un precio previamente convenido.

Es entonces oneroso, bilateral, de tracto sucesivo, en el presente caso formal, por cuanto debe ser escrito, siguiendo un modelo preestablecido y de adhesión, pudiendo su naturaleza jurídica asimilarse a un contrato de locación de obra donde lo que importa es el opus o el resultado, en el caso concreto, el cumplimiento de

todas las prestaciones que integran el “paquete turístico”, prestaciones que conforman obligaciones conexas y que en la presente ley abarcan:

Hospedaje, transporte, gastronomía, excursiones diurnas, seguros de accidentes personales, responsabilidad civil comprensiva y asistencia al viajero; no pudiendo incluir ni turismo activo ni aventura (Conf. Art 7 Res.23/14), prestaciones éstas que no obstante la prohibición se continúan ofreciendo a los jóvenes ante el desconocimiento de sus padres. Asimismo cabe aclarar que como todo contrato de viaje con base en el art 1198 del Código Civil está implícita la obligación de seguridad que debe proporcionar el agente de viaje al usuario-turista.

De este modo destacamos que nos encontramos frente a un contrato donde “el objeto, no es el complejo de las prestaciones singulares, sino el viaje tomado globalmente como entidad autónoma, respecto de las prestaciones autónomas que lo componen” **(2)**, o como lo señala Mosset Iturraspe “La conexidad entre las partes de los diferentes contratos se da en la finalidad o resultado perseguido, que es el mismo, el cumplimiento de las prestaciones que integran el paquete” **(3)**

Como corolario del deber de seguridad se destaca también el deber de colaboración impuesto a la Agencia de Viajes en el art.8 de del Reglamento de Turismo Estudiantil, por lo que esta deberá informar en caso de que los contratantes-padres de los menores-lo soliciten acerca de las condiciones de seguridad, funcionamiento de las instalaciones, calidad de servicios, etc .de todas las prestaciones que figuren en el contrato.

La ley 26.208 con su fin tuitivo detalla minuciosamente la información que deberá contener el contrato modelo general de viaje y prevé la suscripción dentro del plazo de 30 días por los representantes legales de los estudiantes de un contrato individual de adhesión, donde podrán fijar su propio plan de pagos, quedando perfeccionado con el pago de la cuota cero. (arts. 9 y10 Reglamento citado)

Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al Turismo Estudiantil.

No cabe duda actualmente que el contrato de viaje, es un contrato de consumo, la jerarquía constitucional de los derechos de los Consumidores y Usuarios contempladas en los arts. 42 y 43 de la CN, específicamente permite que ante un incumplimiento contractual por parte de los prestadores, se pueda recurrir a la Normativa de la ley 24.240 y modificatorias (4)

Asimismo debemos aclarar que el art.42 de la Res.23/14 específicamente establece que “cualquier situación no contemplada que configure un perjuicio para el “usuario-turista” en relación al incumplimiento del Agente de Viaje, o cualquier disconformidad que surja de la relación de consumo, se aplicará la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 y sus normas complementarias, dejando de lado cualquier duda sobre la calidad de usuario del turista, quien pretende el cumplimiento del paquete tal cual fue contratado, por ello ante el incumplimiento se podrá demandar a cualquiera de los prestadores, , o a todos ,ya que nos encontramos frente a un sistema de responsabilidad objetiva, integral de orden público, inexcusable (una cláusula contractual no puede eximir al prestador de esa responsabilidad y de hacerlo será nula), indistinta (ya que el usuario podrá demandar a todos, o algunos) y solidaria (responden todos los prestadores de la cadena de servicios ofrecida), tal lo normado en el art. 40 de la citada ley., obviamente, independientemente de las acciones de regreso que pudiera ejercer quién hace frente al reclamo contra los demás prestadores o el prestador que incumplió.

La mayoría de los reclamos en materia de contrato de viajes por incumplimiento de la normativa de Defensa del Consumidor, se fundan en la violación del deber de seguridad, del deber de información (art. 4 LDC) y de no prestar los servicios tal cual fueron promocionados y ofrecidos (art. 19 LDC)

Específicamente en los autos “Mancuello, Yanina c/Turismo Río de la Plata s/Daños y Perjuicios” (CN de Apelaciones en lo Civil, Sala L del 10/10/12,) se destaca que ante la fractura de peroné sufrida por la actora en un local bailable dentro de un viaje de egresado resulta responsable la Organizadora del mismo, por incumplimiento del deber de seguridad con fundamento en el art. 1198 del Código Civil, y la Ley de

Defensa del Consumidor, amparándose en la calidad de usuario del turista, que lo legitima para accionar contra todos o cualquiera de los prestadores de la cadena de servicios. El fundamento en este caso es que la Organizadora debió prever la situación y evitar el daño, por cuanto el lugar estaba lleno de gente y se realizaba “el baile de la espuma”, que convertía el piso en resbaladizo.

En igual sentido, en autos: “Strumbo, Yesica Adriana c/Catedral Alta Patagonia s/Daños y Perjuicios” (CN de Apelaciones en lo Civil ,Sala E del 14/06/12 se hace responsable a la prestadora y a Lapa Estudiantil por el accidente, que sufre la actora al quedar su mano derecha enganchada en uno de los mecanismos de elevación a raíz del cual le fueron amputados las falanges de los dedos mayor y anular ,por violación del deber de seguridad y de información, por cuanto sostiene la resolución que una clase grupal práctica no es suficiente para luego permitir que los jóvenes practiquen esquí por sí solos y por aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor ambos prestadores son responsables solidariamente frente al evento dañoso sufrido por la estudiante.

Nuestra Jurisprudencia sostiene a grandes rasgos que “El Organizador de un viaje estudiantil asume la obligación de proponer por sí o por terceros transporte, alojamiento y demás prestaciones conexas, por lo que existe una obligación accesoria de seguridad y de resultado.

También debemos considerar que el lapso de la responsabilidad comienza con las acciones previas a la contratación (publicidad, folletería, etc) durante todo el viaje y obviamente hasta la finalización del mismo, cubriendo los daños a las personas (accidente, lesiones, muerte y retraso) y al equipaje (daño, pérdida, avería y retraso), siendo eximentes de responsabilidad la culpa de la víctima, de un tercero por el que no se debe responder y el caso fortuito o fuerza mayor.

El Turismo estudiantil en la actualidad.

Pero quizás la mayor innovación fue la creación del “Fondo de Turismo Estudiantil” (art 14 Ley 26.208) a través de un fideicomiso privado, a diez años, con control estatal, ya que el Fiduciario es el Banco de la Nación Argentina,

siendo beneficiarios los estudiantes y el Fiduciante la Agencia. Si bien la resolución lo categoriza como de administración, entendemos que es un fideicomiso de garantía, ya que su objeto es garantizar las obligaciones frente a los incumplimientos definidos en el art. 32 de la resolución 23/14 y que se convierten en causales objetivas para ejecución del mismo, es decir, casos concretos, a saber:

- el viaje no se realiza en la fecha pactada, por causa ajena a los usuarios-turistas, sin que concurran causales de caso fortuito o fuerza mayor.
- el agente de viajes informa en forma fehaciente a los suscriptores que no puede cumplir con las obligaciones asumidas.
- Con anterioridad a las fechas establecidas, los turistas-usuarios toman conocimiento del incumplimiento de los pagos de las obligaciones asumidas por el agente de viaje con sus prestadores que impidan o pongan en riesgo la realización del viaje o bien determinen la cancelación de reservas confirmadas de los servicios contratados.(Hoteles, excursiones, etc.).
 - Se produzcan hechos u omisiones que den razones suficientes para presumir el incumplimiento y/o pongan en riesgo la efectiva realización del viaje.
 - Se dieren algunos de los supuestos indicados previamente y el Ministerio de Turismo por razones de gravedad y urgencia resuelva la no realización del viaje

Solo en estos casos y previo cumplimiento de un procedimiento especial por el turista-usuario o sus representantes legales consistente en la intimación previa al agente de viajes y ante la negativa de cumplimiento denuncia ante el Ministerio de Turismo, se puede hacer efectivo el fideicomiso (arts. 33 y 34 del Reglamento)

Considero que el procedimiento impuesto al usuario –turista en los artículos citados deviene complicado y excede la simple denuncia ante la autoridad de aplicación, ya que si el fin de la norma es la protección del estudiante, no puede pedírsele que: 1) Efectúe una Intimación fehaciente por carta documento al Agente de viajes para que ratifique si va a cumplir con los servicios contratados.

2) Para el caso de negativa infundada de la Agencia a cumplir sus obligaciones, o ante el silencio de esta, transcurrida 72 hs. desde la recepción debidamente

comprobada, el agente de viajes queda constituido en mora, aún cuando la prestación estuviere programada para una fecha posterior.

3) El turista deberá presentar dentro de las 72 hs. al Ministerio las constancias de envío de la intimación al Agente de Viajes y su recepción para que instruya las actuaciones pertinentes.

El Reglamento de Turismo Estudiantil prevé luego un procedimiento, dando traslado del expediente y la documentación acompañada para su vista por un plazo de 72hs., en el cual deberá presentar la documentación respaldatoria de la vigencia de los contratos y las certificaciones de vigencia de los servicios actualizados a esa fecha; caso contrario quedará en mora y el Ministerio de Turismo tendrá por configurado el supuesto del que se trate y emitirá la instrucción de reintegro al Fiduciario.

Reitero que la simple denuncia del turista en algunos de los supuestos descriptos precedentemente debería bastar para que el Fideicomiso empiece a funcionar, siendo el Ministerio quién debe comprobar si se está frente a una causal objetiva del art. 32 y realizar el procedimiento intimatorio y probatorio.

Por otra parte vale la pena aclarar que solo están causales permiten que el Fideicomiso entre en vigor, ya que ante cualquier incumplimiento de la Agencia de Viajes se aplican las reglas de la responsabilidad civil común, específicamente podría aplicarse la Ley de Defensa del Consumidor, de conformidad a lo ya expuesto.

En especial el art.22 del Reglamento indica que “las cancelaciones o rescisiones individuales y/o sustituciones del contrato de adhesión individual no serán causa de reintegro al Agente de Viajes de los aportes correspondientes que se hayan efectuado al Fondo de Turismo Estudiantil.

¿Qué es el Fondo de Turismo Estudiantil? La famosa “Cuota cero”.

El citado Fondo de Turismo Estudiantil, como adelantara es un Fideicomiso que se compone con el aporte de la famosa “cuota cero”, que es el primer pago del viaje y equivale al 6% del monto del contrato individual suscripto por cada estudiante (Art, 16 del Reglamento) debiendo emitir el Fiduciante el “cupón cero” a favor del turista, quedando de este modo perfeccionado el contrato de adhesión individual. Después del pago de la misma, el plan de pagos continúa normalmente. Dicha integración debe ser hecha en moneda de curso legal y depositado por el Agente de Viajes dentro de los 60 días de firmado el contrato en la cuenta a nombre del Fondo que determine el Fiduciante, previa emisión del “cupón cero”(Art.17 norma citada), por lo que el pago hecho por el turista es aplicado como aporte de la Agencia Fondo de Turismo Estudiantil administrado por Nación Fideicomiso que debe llevar un exhaustivo control a través de un software implementado e informar al Ministerio de Turismo y a las Agencias el detalle de los aportes efectuados

Por otra parte, de no pagarse la misma, el Fiduciario queda eximido de responder frente al turista-usuario ante el incumplimiento del agente de viaje. La ejecución del Fideicomiso no se aplica para casos de reembolsos o rescisiones contractuales, que seguirán las normas de responsabilidad común.

Además y para reforzar la garantía del Fideicomiso, el Reglamento de Turismo Estudiantil, en su Art. 23 impone la obligación a las Agencias de Viaje de contratar un seguro de caución y/o avales bancarios (emitidos por entidades comprendidas en la Ley de Entidades Financieras Ley 21.526 y modificatorias) y/o avales otorgados por Sociedades de Garantías Recíprocas, que deben llevar el aval del Banco Central de la Nación Argentina, para los supuestos especiales de ventas anticipadas de más de 60 días.

Dicho seguro de caución es por el 30% del monto total del viaje contratado por cada contingente. según lo dispuesto en el art. 23 del Reglamento de Turismo Estudiantil Nación Fideicomiso SA en su condición de fiduciario es el beneficiario de dichas garantías.

Por otra parte la suscripción de los seguros de caución debe efectuarse conforme la Resolución de la Superintendencia de Seguros N° 20464 del 12 de octubre de 1989

y los avales y garantías obviamente deberán cumplir los requisitos de los modelos fijados en la normativa, debiendo acreditar el garante y la Aseguradora al fiduciario la autorización de su órgano de contralor para la emisión del contrato respectivo. **(5)**

Coordinadores de Turismo Estudiantil

Otras novedades a tener en cuenta en la nueva legislación, es la Creación de un Registro de Coordinadores, la elevación de la edad de éstos a 21 años, la exigencia de título secundario , no contar con antecedentes criminales y la obligación legal de inscribirse y renovar la licencia en forma anual, como también dar cumplimiento y aprobar los cursos de capacitación que imparta el Ministerio de Turismo,, debiendo concurrir un coordinador cada 35 estudiantes y la posibilidad de contar con asistentes, que deberán ser, mayores de 18 años, también inscriptos en el citado Registro.

Entiendo que la obligación de inscripción para los asistentes y coordinadores en el Registro al efecto creado, jerarquiza su actividad, exige una inscripción personal, por lo que quién no lo efectuó no podrá realizar esa tarea y además imprime seguridad a los contratantes de este tipo de viajes, que muchas veces eran coordinados por personas de la edad de los mismos estudiantes, sin exigir ningún recaudo a los mismos. El art. 41 del Reglamento de Turismo Estudiantil aclara que se podrá “ negar la registración o cancelar los registros otorgados a los Coordinadores y Asistentes a aquellas personas que posean antecedentes morales, comerciales, administrativos o judiciales desfavorables, según lo establezca el Ministerio de Turismo o el Organismo que en el futuro lo reemplace”

Algunas reflexiones sobre la Resolución 23/2014.

La Resolución 23 publicada en el Boletín Oficial con fecha 6 de febrero de 2014, resulta pretenciosa en sus considerados respecto de la modificación de la Resolución N°237 del 15 de marzo de 2007, que es derogada, ya que no son muchos los cambios aportados, dado que si bien uno de sus objetivos es “ evitar la acumulación innecesaria de trámites y obligaciones que pesan sobre los

administrados”, la norma solo diferencia respecto de los viajes de estudio que quedan eximidos de presentar la certificación de la contratación de servicios, pero se les puede exigir la conformidad de la autoridad educativa pertinente, por lo que no exige tal simplificación, sino una diferenciación que a continuación se ilustra-

Viajes de Egresados (Primarios/Secundarios)

-Presentación de declaración jurada anual (Art.2)

-Presentación certificación de contratación de servicios

-Designación de un coordinador cada 35 Turistas y si exceden el número un asistente.

Viajes de Estudio

Declaración jurada anual
Constancia autorización
Institución educativa.

No es necesaria.

Un coordinador cada 60
Más dos docentes

No pagan cuota cero sino
Hay pernocte.

Por lo tanto no hubo una real reforma del Reglamento, que continuó con trámites dificultosos para el usuario turista para hacer operar el Fideicomiso, y una excesiva superposición de seguros(civil art 28) que incluye responsabilidad civil comprensiva, de todas las actividades a realizar desde el inicio a la finalización del viaje, que comprende al transporte de vehículo de terceros, en excedente de las pólizas que el transportista debe contratar, accidentes personales, que cubre la vida e incapacidad total y temporaria y servicios de asistencia al viajero .

Como innovación se destacan los viajes realizados al exterior en sus dos modalidades, que, deberán según el art. 12 en el caso de estudios acreditar la conformidad de la autoridad educativa con firma certificada y la de los representantes legales de cada pasajero si son menores de edad., además acreditar

la contratación de un seguro del 100% del monto total del viaje, siendo beneficiarios los turistas-usuarios o sus representantes legales., es decir que además de cubrir Todos los recaudos previstos en la normativa, deberán adicionar los requisitos de. La Resolución 23/14.

Por otra parte merece destacarse el art. 3 donde en forma gradual se disponen los plazos y multas para que las Agencias soliciten un nuevo certificado para desempeñarse en el área de Turismo Estudiantil, cuando sus licencias fueron denegadas o canceladas por violación de las normas que regulan la actividad, o reiterados perjuicios causados a los turistas, pudiendo la autoridad de aplicación luego de la tercera solicitud por parte de la Agencia, inhabilitarla en forma definitiva para este tipo de turismo.

A grandes rasgos la normativa en estudio es minuciosa y detallista, y si bien la aplicación del Reglamento incorporado por la Resolución 237/07 , hoy derogada fue satisfactoria, se espera que la nueva resolución siga el mismo destino, siendo el devenir práctico el que nos indicará la necesidad de los cambios ya indicados.

Bibliografía

- (1)Echevesti, Carlos-Silvestre, Norma “La Responsabilidad Civil de las Agencias De Viajes” (Editorial La Ley)
- (2)Kemelmajer de Carlucci , Aida “El contrato de Turismo” Rev.Derecho Privado N°3
- (3)Mosset Iturraspe” Contratos conexos, grupos y redes de Contratos” Ob citada, Pág. 161.
- (4)Barreiro, Karina “Regímen de Defensa del Consumidor en la Actividad Turística” (Editorial Ladevi/Facultad de Derecho UBA)
- (5)Silva Garretón, Alberto Julio “Funcionamiento del Seguro de Caucción” www.eldial.com.ar, del 26/11/09

Marisa Venuto*, Abogada UBA, posgrado en Derecho del Turismo UBA, Docente. Miembro del Instituto de Derecho de Turismo del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora.