

Legislación: Agencia de viajes. Clase 12/4/19. Com II.

Marco Normativo. (Conjunto de leyes o de normas que regulan un determinado instituto)

- Ley 18.829 (Reformada por Ley 22.545) – **LAV**
- Y su Decreto Reglamentario 2182/72 – **RAV**
- Resoluciones y disposiciones de la SecTur.
- Normativa emanada de los organismos provinciales y municipales, dentro del ámbito de su competencia.

Agencia de viajes.

- Constituye uno de los principales institutos del turismo;
- Por intermedio del agente de viajes se constituye el nexo entre el turista y los servicios que este disfruta;
- El agente de viajes actúa representando a otros, lo que constituye su principal función: *la intermediación.*
- Es el encargado de ofrecer la celebración de los contratos necesarios para cumplir con las prestaciones que constituyen el entramado de la actividad turística.

Ley 18.829 (Ref. por Ley 22.545)

AUTORIDAD DE APLICACIÓN: El órgano encargado de fiscalizar el desempeño de las agencias y agentes de viajes es la Secretaria de Turismo Nacional, quien puede delegar en las provincias el cumplimiento y aplicación de la ley a sus respectivas reparticiones.

AMBITO DE APLICACIÓN. ACTIVIDADES: Según el artículo 1° recae sobre todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, de manera permanente, transitoria o accidental, alguna de las actividades de intermediación, organización, recepción, asistencia y representación que enumera.

CATEGORIAS:

- Empresas de viajes y turismo
- Agencias de turismo
- Agencias de pasajes
- Artículo 4° RAV
- Entidades no mercantiles sin fines de lucro – Artículo 29 RAV.

OTRAS CLASIFICACIONES:

Según Weingarten y Ghени:

- **AGENCIAS DE INTERMEDIACION DE VIAJES:** vende u ofrece la venta un viaje combinado por un organizador o bien alguna de las prestaciones aisladas que permiten efectuar un viaje o una estadía cualquiera, en donde la intermediación supone un contrato suscripto en nombre de otro en el que la agencia actúa acercando y poniendo en contacto a las partes. No habrá intermediación cuando se contrata en nombre propio.

- **AGENCIAS DE REPRESENTACION:** se trata también de un contrato de intermediación, en el que la agencia actúa como mandataria con representación de otras agencias, nacionales o extranjeras, comercializando los servicios organizados y ofertados por su representada, a cambio de una comisión.
- **AGENCIAS DE ORGANIZACIÓN DE VIAJES:** organizan viajes que coordinan previamente por lo menos dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos que constituyan una parte significativa de el y los venden u ofrecen a la venta por sí o por medio de otros. Organiza y vende los “paquetes turísticos” o “viajes combinados” directamente a los clientes o a otras agencias, obligándose en su propio nombre.

Desde un punto de vista de organización empresarial y de mercado, PUIG sostiene:

1) AGENCIAS MINORISTAS:

- **Emisoras:** tipo distribuidor por excelencia, informan y asesoran al cliente. Intermedian en la venta de productos y servicios fabricados por terceros y reciben generalmente una comisión.
- **Receptivas:** similares a las emisoras pero agregan un componente de mayor valor a su servicio, que es la atención en destino o la venta de excursiones locales, asistencia a eventos, reuniones de empresas e incentivos, congresos, etc. Son organizadoras.

2) **AGENCIAS MAYORISTAS:** son productoras y distribuidoras. Utilizan el canal minorista. Contratan servicios en grandes cantidades, a precios muy ventajosos y movilizan la población de viajes a la oferta, pensando en demandas potenciales.

3) **TOUR OPERADOR:** productor por excelencia. Desarrolla los productos con un alto valor agregado, invirtiendo grandes sumas de capital y asumiendo altos riesgos empresarios. Son agencias de viajes de grandes dimensiones, originadas por agrupaciones empresariales de carácter horizontal (otras agencias) o vertical (compañías aéreas, cadenas hoteleras, empresas de cruceros).

4) **CENTRALES DE RESERVAS:** comercializadoras que actúan como canal que intermedia con otros elementos más que con cliente final.

5) **SISTEMA DE DISTRIBUCION GLOBAL:** con origen en las compañías aéreas, luego hoteles, alquileres de autos y otros productos.

6) **BROKERS:** realizan grandes compras que luego revenden. A diferencia del TO, no generan productos sino que lo compran y revenden.

7) **WHOLESALEERS:** similares a los brokers pero dedicados a eventos puntuales, como olimpiadas, campeonatos, etc. Concentran la oferta de esos eventos para revenderla. Pueden generar productos y, en tal caso, son TO.

GUIA DE LECTURA DE LA LAV Y EL RAV.

1) ¿Cuál es el requisito para el ejercicio de las actividades enumeradas en el artículo 1° de la LAV?

Ley 18.829. Art. 1 f) La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la licencia respectiva. *Será requisito ineludible para el ejercicio de estas actividades, el obtener previamente la respectiva licencia en el Registro de Agentes de Viajes* que llevará el organismo de aplicación que fije el Poder Ejecutivo, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva.

2) Según el RAV ¿en qué orden será otorgada la licencia en el Registro de Agentes de viajes?

Decreto 2182/72. Art. 5: Sólo podrán ejercer las actividades enumeradas en el artículo 1º de la Ley 18.829, quienes obtengan su licencia inscribiéndose en el Registro de Agentes de Viajes que llevará la Dirección Nacional de Turismo, la cual será otorgada de acuerdo con el siguiente orden:

- a) Permiso precario: Se otorgará a las personas o firmas que proyecten instalar una agencia en cualesquiera de las categorías establecidas en el artículo 4º, una vez cumplidos los requisitos que se establezcan al respecto. Este permiso tendrá validez por un término de hasta seis (6) meses y les permitirá iniciar sus contactos comerciales sin atención al público, pudiendo ser renovado por igual período cuando se demuestre fehacientemente que dichas gestiones requieren una mayor demora;
- b) Licencia provisoria: Se concederá una vez que la agencia se encuentre reglamentariamente en condiciones de iniciar sus actividades y tendrá validez por el término de un (1) año. Sólo a partir del otorgamiento de esta licencia la agencia podrá comenzar la atención al público;
- c) Licencia definitiva: Transcurrido el período previsto en el inciso anterior, se otorgará a las agencias esta licencia, previa verificación de haberse concretado por parte de las mismas el cumplimiento de los requisitos que se establezcan al respecto. Las agencias que a la fecha de publicación de la Ley 18.829 reúnan todos los requisitos exigidos en la misma y en este decreto, tendrán derecho a la adjudicación de la licencia definitiva en forma inmediata, previa la constitución del fondo de garantía que corresponda. Las existentes a esa fecha y que no reúnan estos requisitos, contarán con un plazo improrrogable de ciento ochenta (180) días a contar de la publicación del presente decreto, para ponerse en esas condiciones y recibir su licencia. Vencido este plazo estarán en las condiciones normales de cualquier peticionante por primera vez.

3) ¿Cómo se registrarán las Agencias de Viajes según las tareas que cumplen?

Decreto 2182/72. Art. 4: Las agencias comprendidas en la Ley 18.829 se registrarán, según las tareas que cumplan, bajo una de las siguientes denominaciones:

- a) Empresas de Viajes y Turismo: Son aquellas que pueden realizar las actividades que determina el artículo 1º de dicha ley para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior, o para terceros;
- b) Agencias de Turismo: Son aquéllas que pueden realizar todas las actividades que determina el artículo 1º de dicha ley, exclusivamente para sus clientes, incluyendo el turismo receptivo;
- c) Agencias de Pasajes: Son aquéllas que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las Empresas de Viajes y Turismo y los transportadores marítimos y fluviales.

Las Empresas de Viajes y Turismo y las Agencias de Turismo pueden desarrollar una o todas las actividades contenidas en el artículo 1º de la Ley 18.829 y las que se les autorice como complementarias. De acuerdo con las actividades que desarrollan deberán adecuar sus instalaciones, el número e idoneidad de sus funcionarios y la estructura técnica pertinente. La violación de estos principios será causa de suspensión y cancelación de las licencias otorgadas en caso de reincidencia.

4) ¿Cuáles son las facultades de la fiscalización del órgano de aplicación de la LAV?

Ley 18.829. Art.9: Se faculta al organismo de aplicación (SecTur) a inspeccionar y verificar (el cumplimiento de las leyes) en todo el territorio de la República por intermedio de sus funcionarios debidamente acreditados, el cumplimiento de las leyes, reglamentaciones y resoluciones que rigen la actividad turística. Para el desempeño de esa función podrá inspeccionar los libros y documentos de los responsables, levantar actas de comprobación de las infracciones, efectuar intimaciones, promover investigaciones, solicitar el envío de toda documentación que se considere necesaria, promover acciones judiciales, solicitar órdenes de allanamiento y requerir el auxilio de la fuerza pública.

El organismo de aplicación podrá delegar estas funciones en las autoridades provinciales.

Facultades de fiscalización.

5) ¿Cuál es la finalidad del fondo de garantía que exige la LAV?

Ley 18.829 Art.6: *Las licencias se otorgarán previa constitución de un fondo de garantía* en dinero efectivo, títulos del Estado y/o fianza bancaria a favor del organismo de aplicación que designe el Poder Ejecutivo, cuyo monto aquél determinará, por un valor de hasta Cien Mil Pesos (\$ 100.000), reemplazable por un seguro sustitutivo en las condiciones que se determinen u otra garantía equivalente a juicio del mismo.

Este fondo de garantía tendrá como finalidad *asegurar el buen funcionamiento de las agencias y proteger al turista* (o seguro de caución). De él se podrán hacer efectivas las multas a que se puedan hacer pasibles las agencias. En cualquier circunstancia en que dicho fondo se vea disminuido, deberá reponerse dentro de un plazo que no exceda de Treinta (30) días.

6) ¿Qué determina el RAV respecto de la estructura funcional de las Agencias de Viajes?

Decreto 2182/72 Art.9: La estructura funcional de las agencias deberá cumplimentar los siguientes recaudos:

- a) Mantener una organización turística nacional e internacional con las sucursales, corresponsales o delegados que le sean necesarios para poder asegurar una eficiente prestación de sus servicios;
- b) Contar con el personal técnico especializado de reconocida idoneidad profesional para satisfacer los requerimientos de los usuarios;
- c) Poseer los elementos necesarios de información técnica y de consulta vinculados con la actividad específica que realizan, y

d) Disponer de un local para la atención al público, conforme con las reglamentaciones que para cada caso establezca la Dirección Nacional de Turismo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica y la categoría de la agencia de que se trate.

7) ¿Qué establece el RAV respecto de las Entidades no mercantiles sin fines de lucro (ESFL) que ocasionalmente realicen alguna actividad turística sin fines de lucro y no lo incluyan en sus estatutos?

Decreto 2182/72 Art. 30: Las entidades no mercantiles que no incluyan en sus estatutos la organización y programación de actividades turísticas sin fines de lucro, pero que ocasional o transitoriamente realicen algunas de ellas, deberán solicitar autorización a la Dirección Nacional de Turismo con sesenta (60) días de anticipación a la realización de la misma, a efectos de que ésta verifique el cumplimiento de los recaudos c), d), e), f), g) y h) del artículo 29 del presente decreto, y efectúe la correspondiente computación estadística. Estas entidades, y las consideradas en el artículo 29 no podrán en ningún caso vender pasajes de líneas de transporte regulares

IDONEOS:

- **Art. 31**
- **Resolución 752/94:** obligaciones, funciones y responsabilidades.
- **Resolución 773/92:** requisitos, registro y requerimientos.