

Derecho Del Consumidor Multa Agencia De Viajes Ley Aplicable

JURISPRUDENCIA

Derecho del consumidor. Multa. Agencia de viajes. Ley aplicable

Se revoca la multa fijada a la recurrente en tanto no se acreditó ningún tipo de infracción a la ley de defensa del consumidor por parte de esta, siendo solo intermediaria en la compra realizada por el consumidor. Asimismo, tratándose de un contrato de transporte aéreo se aplican las normas del código aeronáutico, conforme al artículo 63 de la ley 24.240. FORMOSA, Ocho de junio de dos mil quince. VISTO: Estos autos caratulados: "INTERTURIS S.A. S/APELACION (LEY PCIAL. N° 1480)", Expte. N° 120 F° N° 82 Año 2014, registro de la Secretaría de Trámites Originarios del Excmo. Superior Tribunal de Justicia; venidos al Acuerdo para resolver conforme lo dispuesto a fs. 90, y CONSIDERANDO: El Sr. Ministro Dr. Ricardo Alberto Cabrera, dijo: Que a fs. 73/87, la apoderada letrada de la Empresa Interturis S.A. plantea recurso de apelación contra la Resolución N° 78/14 dictada por la Subsecretaría de Defensa al Consumidor, por la que se le aplica una multa de pesos ... (\$...) por infracción a la Ley de Defensa del Consumidor, arts. 4°, 8° bis, 10°, 10° bis, 19°, 40° y 40° bis.- Que el denunciante inicia su reclamo exponiendo que, compró un pasaje a Europa a la empresa aérea Pluna, por medio de la agencia de Viajes Interturis S.A.; que hizo el depósito en la cuenta de la denunciada Interturis S.A. en el Banco Galicia; que el viaje estaba previsto para el 26-09-12 y que se enteró por el diario *Ámbito Financiero* que esta línea de aviones uruguayo Pluna había presentado su quiebra. El denunciante incorpora constancias que dan cuenta de la suspensión de la actividad aeronáutica de la compañía Pluna; y la denunciada Interturis S.A., acompaña a fs. 29 y fs. 32 respectivamente, documental acreditando que mediante recibo ... de fecha 15-05-12 abonó el total de su pasaje y que mediante informe del 06-07-12 se acredita el pago a Pluna, al comunicar IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que formalizará el proceso de reembolso de los billetes de pasajes.- Que la Subsecretaría de Defensa al Consumidor tuvo por configuradas las infracciones mencionadas precedentemente, al haber la empresa denunciada, intermediado en la gestión, reservación, compra del pasaje y por haber puesto su idoneidad como agencia de viajes, marca y nombre en las compras de los pasajes, interviniendo también en las comunicaciones por vía e mail con los consumidores.- Que la apelante en su recurso, parte de la idea de que la relación habida entre las partes, se desarrolla en el marco de un contrato de transporte aéreo, el cual dice debe servir de base para el análisis de las cuestiones planteadas. Afirma que dicho contrato, difiere del de turismo o también llamado contrato de viaje, explicando detalladamente, además, sus diferencias con el contrato de organización de viaje y de intermediario de viaje, entendiéndose que la aplicación de estas figuras involucra distintos marcos normativos y, por ende, distintas responsabilidades para las agencias de viajes. Expone, con cita de abundante doctrina y jurisprudencia que su representada, por actuar en este caso en la venta de pasajes aéreos, queda eximida de responsabilidad, pues no se trata de un contrato de turismo, en el que sí existen, mediante un precio global, una serie de prestaciones combinadas, de transporte, de estadía u otros servicios que se relacionan con él. Por ello, insiste dando suficiente fundamentación y prueba de sus manifestaciones, que no le es aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, por no darse los presupuestos para imputarle ninguna de las infracciones que se le endilgan. Reitera el planteo de la incompetencia del Organismo de Aplicación y ratifica la excepción de falta de legitimación para ser sujeto pasivo en el presente proceso.- Que a fin de analizar la procedencia de la apelación planteada, debe tenerse en cuenta los términos de la denuncia efectuada por el consumidor a fs. 2. Y se dice esto, porque en el ámbito del servicio turístico, se entablan distintos tipos de relaciones contractuales entre el consumidor y las agencias de viajes, cuyo marco de responsabilidades va a diferir, según sea la modalidad de servicios que pretenda el contratante.- En nuestro país la actividad turística se encuentra regulada por la ley 18.829 del año 1970 y reglamentada por Decreto N° 2182/72 y por la Convención de Bruselas sobre Viajes Internacionales, también del año 1970, ratificada por la Argentina por Ley N° 19.918 del 31/12/1972. Y el contrato de transporte aéreo, se rige por las normas del Código Aeronáutico, tratados internacionales, conforme art. 63 de la Ley 24.240. El art. 1° de la Ley N° 18.829 enumera una serie de actividades que pueden realizar las agencias de viajes, permitiendo así su clasificación en, agencias de organización de viajes y agencias de intermediación de viajes. La primera citada, se encarga habitualmente de organizar viajes que combinen previamente por lo menos dos de los siguientes elementos, transporte, alojamiento u otros servicios turísticos que constituyan una parte significativa del mismo y los vendan u ofrezcan a la venta por sí o por medio de otros. Y respecto de la segunda en orden, sus servicios se enmarcan en vender u ofrecer a la venta un viaje combinado por un organizador, o bien alguna de las prestaciones aisladas que permiten efectuar un viaje o una estadía cualquiera. (Picasso-Vazquez Ferreyra, Ley de Defensa al Consumidor, T.II, La Ley edición 2009, pag.207 y sgtes.).- El Sr. Gerosa, denuncia a fs. 2, que compró un pasaje para viajar a Europa por la línea aérea Pluna, efectuando la venta del mismo la firma Interturis S.A.; que el viaje se vio frustrado ante la noticia periodística que la citada línea quebró, sustentado ello en la documental que acompaña (fs. 2/13), razón por la que se presenta nuevamente ante la firma Interturis

S.A. requiriendo se cumpla lo pactado y abonado en efectivo. Que del reclamo incoado, no consta el requerimiento de otros servicios más que la venta del billete de pasaje, con lo cual, surge claro que, la agencia de viajes denunciada actuó como mera intermediaria en la venta de pasajes de la empresa transportadora. También consta que, no pudo concretarse el viaje por el cese de operaciones de la mencionada aerolínea, que intempestivamente dejó de operar y cerró sus puertas por problemas económicos, obrando en autos comunicaciones, notas y correos electrónicos de parte de Interturis S.A., requiriendo que se le brinden soluciones al adquirente del pasaje, Sr. Gerosa.- En tal carácter y a la luz de lo actuado, lo que corresponde analizar es si la agencia resulta responsable por el incumplimiento de un tercero, en el marco de la Ley 24.240 y si existió de su parte algún otro incumplimiento contractual y cuál fue el comportamiento de ésta frente al damnificado, conforme las infracciones que se le imputan. Que analizadas las constancias de la causa, se concluye que tales infracciones no se configuran en autos. Y se dice esto, porque considerando que el Organismo de Aplicación, ya en la Resolución de fecha 25-09-13 en la que efectúa las imputaciones de infracciones a la ley (fs. 22/24), incurre en confusiones conceptuales importantes, pues al referirse al contrato que entablaron las partes, menciona indistintamente y con igual sentido el contrato de turismo, como contrato de transporte aéreo o contrato de venta, refiriéndose, además, a paquetes turísticos, que en ningún momento fueron contratados por el denunciante, conforme surge de fs. 2. Tales desaciertos, derivaron en que la Subsecretaría interpretara incorrectamente el marco legal aplicable, razón por la que la denunciada, en su descargo de fs. 33/44 las refutó, exponiendo claramente el funcionamiento de cada uno de los contratos involucrados, a más de fundar la improcedencia de las infracciones que se le endilgaron, argumentos estos que no tuvieron oposición del reclamante, pese a habersele corrido traslado en resguardo de su derecho de defensa (ver fs. 45 y 48). - Que la Resolución N° 78/14 -ahora recurrida- vuelve a incurrir en iguales errores conceptuales, pues el esquema de infracciones y posterior sanción se enmarca en un contrato de turismo, paquete turístico o viaje turístico o contrato de venta, que no fue el servicio prestado por la agencia Interturis S.A., quien sólo se limitó al expendio de un boleto de pasaje aéreo, que encuadra en un contrato de transporte aéreo al que le son aplicables las normas del Código Aeronáutico, conforme art. 63 de la Ley N° 24.240, resultando acreditado que Interturis S.A. actuó como mera intermediaria en dicho acto, razón por la que, las imputaciones que se desarrollan en la decisión administrativa no se compadecen con las constancias de la causa.- Quedó acreditado también (ver documentales que en copia obran agregadas a fs. 3/11, fs. 29/32 y el descargo de fs. 33/44) que la sumariada mantuvo, en la gestión de venta del ticket y luego de la noticia de los problemas financieros de la línea aérea, una actitud de colaboración permanente con el contratante, efectuando las gestiones a su cargo en lo que hace a la venta del pasaje, facilitándole información en cuanto a la cotización de los servicios aéreos, siendo el pasajero, Sr. Gerosa, quien manifestó su voluntad de contratar la línea aérea Pluna (ver descargo de fs. 33/44 no cuestionado por el reclamante). Igualmente, luego de aquella noticia, participó remitiendo notas, e mails y reclamos a fin de dar soluciones a favor del Sr. Gerosa. Como se dijo al comienzo, la empresa denunciada se limitó a intermediar para que el citado adquiriera su ticket y si bien, en principio y en condiciones normales, sería esperable que una agencia intermediaria en la venta de pasajes gestione el reintegro de los tickets por ella comercializados, de producirse una cancelación del vuelo u otra circunstancia similar, en autos el acontecimiento fue que la empresa cesó de operar por problemas financieros. Siendo ello así, no parece razonable pensar, a la luz de dicho suceso, así como de la prueba producida, que el cierre de oficinas y el cese de operaciones aéreas hubiesen sido predecibles para el intermediario en la venta de pasajes. En otras palabras, la posibilidad de que el tercero no cumpliera, no pudo ser razonablemente prevista por la agencia.- Concordante con lo expuesto, el art. 14 del Decreto N° 2182/72 que reglamenta la Ley N° 18.829 establece que: "Quedan eximidas las agencias de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicios y los mencionados usuarios." En consecuencia y conforme las razones precedentemente expuestas, no se advierte infracción alguna a la Ley de Defensa al Consumidor por parte de Interturis S.A., resultando procedente hacer lugar al recurso de apelación planteado contra la Resolución N° 78/14.- A su turno, el Sr. Ministro Dr. Eduardo Manuel Hang, dijo: En primer lugar he de señalar la inaplicabilidad del art. 14 del Decreto N° 2182/72, en tanto y en cuanto por esa vía jurídica introduce la interpretación de una cuestión relacionada en forma directa, precisa y expresa con el Código Civil, cual es lo relativo a los contratos. De manera que la regla violenta primero el art. 75 inc. 12 de la Constitución Nacional. Tomando indebidamente la posición del legislador, pero además sustituye al Juez diciéndole cómo tiene que interpretar la Ley. Es un caso típico en que el Ejecutivo toma la suma del poder y con ello destruye el sistema republicano, claro que ello responde a un tramo institucional en que el Congreso no funcionaba. En el presente caso nos encontramos con un típico contrato de compraventa ligado al derecho del consumidor y por tanto aún la posición de intermediarios no puede desligar totalmente de responsabilidad. Asumiendo esa función, es evidente que no puede apartarse de esa elección puesto que debe saber a quién elige para ser su agente delegado. Se trata de una empresa de un país vecino, generalmente motejado de serios entre nosotros, de manera que la agencia al postularse como intermediaria no ha caído en ligereza. Además no se ha desatendido de la situación, trató de paliar y morigerar el daño, de manera que no puede imputársele negligencia o desinterés. En cuanto a la serie de fallos citados, comparto la opinión del Dr. Cabrera, se trata de una mescolanza

de decisiones que no parecen tener que ver con el caso en examen. Esto, sin embargo, es común en los últimos tiempos en que se desconoce la técnica que corresponde al uso del precedente, ello indica la comparación primaria de hecho y luego el traslado de la solución jurídica. Pero hay algo todavía más inaceptable y es la relativa a la cita de Fallos Nacionales, como si ellos fueran obligatorios, sin tener en cuenta que las causas deben finiquitarse íntegramente en las provincias quedando, en consecuencia, por sobre los Tribunales Provinciales, sólo la Corte Suprema a través del Recurso Extraordinario de Arbitrariedad o de la Inconstitucionalidad del art. 14 de la Ley 48. Por lo demás, del art. 1 de la Carta formoseña, surge que los órganos locales están obligados a respetar el federalismo, es decir las instituciones locales, lo que condice además con la cláusula federal de la Organización Nacional (art. 75 inc. 12 de la Carta Federal).- Por las razones expuestas considero que la sanción a la empresa debe ser revocada.- El Sr. Ministro, Dr. Ariel Gustavo Coll, adhiere al voto del Dr. Cabrera. El Sr. Ministro, Dr. Guillermo Horacio Alucin, adhiere a los fundamentos del Dr. Hang. El Sr. Ministro, Dr. Marcos Bruno Quinteros, adhiere al voto del Dr. Cabrera.- Por todo ello, con las opiniones concordantes de los señores Ministros, Dres. Ricardo Alberto Cabrera, Eduardo Manuel Hang, Ariel Gustavo Coll, Guillermo Horacio Alucín y Marcos Bruno Quinteros, que forman la mayoría absoluta que prescribe el artículo 25 de la Ley 521 y sus modificatorias y artículo 126 del Reglamento Interno para la Administración de Justicia, el EXCMO. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA RESUELVE: 1.- Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la empresa INTERTURIS S.A. contra la Resolución N° 78/14 dictada por la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario. - 2.- Regístrese, notifíquese a la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario, a la denunciante y al apelante. Remítanse las actuaciones originales al órgano administrativo y oportunamente, archívese.- RICARDO ALBERTO CABRERA EDUARDO MANUEL HANG -Por sus fundamentos- ARIEL GUSTAVO COLL -Art. 128 R.I.A.J.- GUILLERMO HORACIO ALUCIN MARCOS BRUNO QUINTEROS ANTE MI: MARIA CELESTE CÓRDOBA Abogada Secretaria Superior Tribunal de Justicia NOTA: De conformidad a lo dispuesto por el art. 128 del R.I.A.J. se deja constancia que no suscribe el presente Fallo el Sr. Ministro Dr. GUILLERMO HORACIO ALUCIN por encontrarse en uso de licencia, reservándose el voto en Secretaría. Conste.- SECRETARIA, 8 de junio de 2015.- MARIA CELESTE CÓRDOBA Abogada Secretaria Correlaciones: Ley 24.240 - BO: 15/10/1993 Longueira & Longueira SA c/SIC y T GCBA R. 375/1998 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed., Sala II - 13/10/2005. 002796E