



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 19 de Octubre de 2023.-

VISTO:

El [REDACTED], iniciado por la señora [REDACTED], con D.N.I. [REDACTED] 3, quien denunció la baja del viaje de egresados de su hijo [REDACTED] -D.N.I. [REDACTED] por parte de la empresa Express S.R.L. (Baxtter Viajes), como consecuencia de deuda por la falta de pago de dos (2) cuotas, las cuales estaría dispuesta a regularizar.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos: la denuncia recibida y los requerimientos efectuados desde esta Defensoría del Pueblo

En su presentación ante este Órgano Constitucional, la señora [REDACTED] refirió lo siguiente:
“... La empresa de viaje de egresados de 5to año de mi hijo, Baxtter, dio de baja a mi hijo porque teníamos 2 cuotas impagas. Sin previo aviso. Ya habíamos pagado 4 cuotas y por temas personales y económicos nos atrasamos en las 2 últimas. Queremos regularizar la situación; o sea pagar la deuda, más la punición correspondiente, pero No nos dejan. Nos dicen que ellos van a decir cuándo y cómo, bajo amenaza de que mi hijo no viaje. Mi hijo tiene 17 años y el viaje de egresados es un tema muy importante para ellos. La empresa sabe esto y por eso (...) utiliza esta sensibilidad (...) para luego cobrarnos lo que les parece. Yo les pido por favor ayuda al respecto. Sólo quiero regularizar la situación y quedarnos tranquilos de que nuestro hijo va a viajar en tiempo y forma. Creo que Baxtter está siendo abusiva. Está utilizando el poder del viaje de egresados para de alguna manera extorsionarnos. Me parece esto porque: Nos presentamos en la empresa con la plata para pagar y no nos dejaron. Hablamos por teléfono, mandamos mails y se mantienen inflexibles...” (fs. 1).

A fs. 2/12, obra copia del Contrato de Prestación de Servicios Turísticos, celebrado entre la empresa Baxtter Viajes y el establecimiento educativo Nueva Escuela Argentina (NEA) 2000,



de fecha 28 de agosto de 2022. Y, a fs. 14/15, recibos de pago realizados por la reclamante y correspondientes a las cuotas nros. 1º y 2º (19 de septiembre de 2022), y a las cuotas nros. 3º y 4º (23 de noviembre de 2022).

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitió -con fecha 28 de marzo de 2023- un oficio a la empresa Baxtter Viajes, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por el cual se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 30/34).

La requerida Empresa, en respuesta, informó que: *“... en lo que respecta a la baja y puesta en ‘Lista de espera’ del viaje del pasajero [REDACTED], mi mandante actuó en todo momento según el contrato que une a las partes, más precisamente, la Cláusula 7ma, la cual reza lo siguiente: ‘En el ‘plan de cuotas’ el atraso en el pago de dos cuotas, sean o no consecutivas, facultará a la empresa a rescindir el contrato con el pasajero sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial previa. El pasajero tendrá derecho al reintegro del importe abonado deducidos los cargos de cancelación previstos en la cláusula décimo primera o reincorporarse a la tarifa vigente en ese momento QUEDANDO SUJETO A DISPONIBILIDAD DE LUGARES EN HOTELES Y TRANSPORTE’. La denunciante pagó las primeras 3 cuotas del viaje y posteriormente no abonó la 4ta y la 5ta, las cuales vencieron en fechas 12/12/2022 y 10/01/2023 respectivamente, por lo que ante tal situación mi mandante está facultado por contrato a dar de baja el viaje como reza la cláusula transcrita ut supra sin necesidad de notificación alguna. Sin embargo, cabe aclarar que a la fecha dicho pasajero fue colocado en LISTA DE ESPERA, lo que quiere decir que el hijo de la denunciante podrá ser reincorporado al contingente del Colegio NEA si en el momento de diagramar las plazas de hoteles y transportes se cuente con una plaza de más y en esa ocasión se le comunicará sobre tal posibilidad, donde de confirmar la reincorporación, deberá abonar la totalidad del viaje al precio vigente en ese momento...”* (fs. 36/38).



Cabe destacar que, de los argumentos de la empresa Baxtter Viajes y de las constancias que obran en el presente trámite, surge una inconsistencia con lo anteriormente relatado ya que la señora Pistoletti pagó las cuotas nros. 1º, 2º, 3º y 4º (fs. 14/15 y 27/29) y adeuda las cuotas nros. 5º y 6º.

A raíz de la información enviada por la empresa Baxtter Viajes, la reclamante manifestó que: *“... Tomo conocimiento de la respuesta de la Empresa Baxtter (...) Como ya lo expresé en varias oportunidades, desde mi lugar de ciudadana y consumidora estamos atravesando una situación real de impotencia frente a la Empresa Baxtter. Tanto mi hijo, como nosotros como padres hemos pasado por la sensación de angustia, desconcierto y tensión. Todo esto por no haber pagado 2 cuotas del plan de viaje de egresados a la Empresa. Creo que ha sido un castigo excesivo frente a tal error de nuestra parte. Entiendo que esto ha sucedido por una normativa, que tiene que ver con una cláusula en el contrato. Ahora, si esto es así. **O sea, si es legal que suceda este desbalance de poder entre el consumidor y la empresa, considero que es momento de cuestionar con seriedad las normativas que lo permiten. A Uds como Defensoría les pido por favor que me acompañen en esto...**”* (lo resaltado es propio - fs. 52/53).

Con posterioridad, desde este Órgano Constitucional se cursó -con fecha 15 de junio de 2023- un oficio a la Dirección Nacional de Agencias de Viajes, por el cual se solicitó informar: *“... **1) Si los ejemplares de contratos utilizados por la empresa BAXTTER VIAJES (...) se ajustan a los modelos aprobados oportunamente por el Ministerio de Turismo de la Nación de acuerdo a la Ley 25.599 y cc.; 2) Si al 28/08/2022 la empresa BAXTTER VIAJES - EXPRES S.R.L contaba con el Certificado Nacional de autorización para agencias de Turismo Estudiantil , 3) Si a la fecha del presente la empresa mencionada cuenta con igual certificado para la habilitación de su operatoria; 4) Se solicita remisión de los modelos de contratos vigentes a la fecha para la comercialización de viajes de egresados y de estudio por parte de los agentes de viajes; 5) Cualquier otra información de interés sobre los contratos y cláusulas de los viajes de turismo estudiantil...**”* (fs. 54/60).



En contestación, la requerida Dirección Nacional, mediante Nota n° NO-2023-73993162-APN-DNAV#MTYD, informó lo siguiente: “... se pone en conocimiento que el día 28 de julio de 2022 se notificó a la agencia que opera bajo la designación comercial BAXTTER VIAJES (Legajo N° 7476), la caducidad del ‘Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil’, oportunamente otorgado mediante la Disposición N° 737 de 2021, cuyo vencimiento operó automáticamente y de pleno derecho el día 26 de julio de 2022; atento no haber cumplimentado la agencia con la totalidad de los extremos exigidos en el artículo 4° de la Resolución N° 23/2014 para su renovación, en la forma y plazo allí establecidos. Sin perjuicio de ello, la agencia inició un nuevo trámite a los fines de obtener un nuevo certificado, el cual fue otorgado el día 5 de septiembre de 2022 mediante la Disposición N° 222 del año 2022. En suma, durante el período que va desde el 26 de julio de 2022 al 5 de septiembre de 2022 la agencia no contaba con el Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil. En relación al contrato suscrito entre la razón social EXPRESS S.R.L. (CUIT 33-64354439-9) y la ... (DNI ...), se hace saber que el mismo se adecúa a los contratos modelos que forman parte del Anexo de la Resolución 23/2014 reglamentaria de la Ley 25.599 de Turismo Estudiantil, los cuales se encuentran disponibles en la página web del Ministerio de Turismo y Deportes: <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/estudiantil/contratos>. En tal sentido, en virtud del reclamo efectuado por la Sra. Pistoletti se transcribe la parte pertinente de la cláusula séptima del modelo de contrato que se refiere concretamente al precio y las modalidades de pago, y concretamente al atraso en el pago de las cuotas: ‘(...)El atraso en el pago de dos cuotas consecutivas facultará a la empresa a rescindir el contrato con este pasajero sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial previa. El pasajero tendrá derecho al reintegro del importe abonado deducidos los cargos de cancelación previstos en la cláusula décimo primera, o reincorporarse a la tarifa vigente en ese momento(...)’ Por último, conforme fuera solicitado se remite la notificación a la agencia de la caducidad del CNTE, el contrato modelo que forma parte del Anexo de la Resolución 23/2014 reglamentaria de la Ley 25.599 de Turismo Estudiantil, copia del modelo de contrato presentado por la agencia ante esta Dirección el día jueves 18 de agosto de 2022 en el marco de la solicitud del CNTE, y la Disposición N° 222 del año 2022 que otorgó el mismo...” (lo resaltado es propio - fs. 63/96).

Así las cosas, y haciendo un análisis pormenorizado del caso que nos ocupa, se desprende que:



- De acuerdo con el relato de la señora Pistoletti, a causa del atraso en el pago de dos (2) cuotas consecutivas operó la baja del viaje de egresados de su hijo (), celebrado con la empresa Express S.R.L. (Baxtter Viajes), el día 28 de agosto de 2022. Pese a ello, con 48 horas de antelación al viaje la referida Agencia confirmó la incorporación del menor y finalmente pudo concretar el viaje de egresados mediante el pago de la suma de pesos cuatrocientos veinticinco mil (\$425.000.-), cuando el importe del contrato del año anterior era por la suma de pesos ciento setenta mil (\$170.000.-) (fs. 105).

- En respuesta al oficio enviado por esta Defensoría del Pueblo a la empresa Baxtter Viajes, la misma manifestó que la señora abonó las primeras tres (3) cuotas y posteriormente no abonó ni la 4ª ni la 5ª, las cuales vencieron con fecha 12 de diciembre de 2022 y 10 de enero de 2023, respectivamente, y que ante tal situación se encontraba facultada por contrato a dar de baja el viaje como reza la séptima cláusula del contrato oportunamente suscripto.

- De las constancias aportadas por la señora surge que las cuotas nros. 1ª, 2ª, 3ª y 4ª fueron abonadas (fs. 14/15 y 27/29) y el incumplimiento operó para las cuotas nros. 5ª y 6ª.

- De la información enviada por la Dirección Nacional de Agencias de Viajes, se desprende que:

- a) el día 28 de julio de 2022, se notificó a la “... *agencia BAXTTER VIAJES, legajo 7476, la caducidad del ‘Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil’ oportunamente otorgado por Disposición 737, cuyo vencimiento operó automáticamente y de pleno derecho con fecha 26/07/2022. Ello atento a que la agencia no ha cumplimentado con la totalidad de los extremos exigidos en el artículo 4º de la Resolución N°23/2014 para su renovación, en la forma y plazo allí establecidos...*” (fs. 86);

- b) **el día 28 de agosto de 2022, fecha en que la reclamante firmó contrato con la firma Baxtter Viajes, esta última no contaba con el “Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil” tal y como se relata al punto a);**



c) el contrato se adecúa a los modelos que forman parte del Anexo de la Resolución nº 23/2014, reglamentaria de la Ley Nacional nº 25.599^[1] -y modificatorias-, los cuales se encuentran disponibles en la página web del Ministerio de Turismo y Deportes^[2];

d) la cláusula **“Precio y Modalidades de Pago:** *Los precios están estipulados en pesos y deberán abonarse del 1 al 10 de cada mes, operando el último vencimiento hasta TREINTA (30) días antes de la fecha de salida. Los precios y formas de pago establecidos en la solicitud de adhesión regirán para todos los pasajeros que se hayan incorporado por medio de la solicitud de adhesión individual en el plazo mencionado en la cláusula quinta. El atraso en el pago de dos cuotas consecutivas facultará a la empresa a rescindir el contrato con este pasajero sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial previa. El pasajero tendrá derecho al reintegro del importe abonado deducidos los cargos de cancelación previstos en la cláusula décimo primera, o reincorporarse a la tarifa vigente en ese momento. Los suscriptores no asumen responsabilidad del pago individual de las cuotas de los pasajeros contratantes sobre los que no ejerzan su representación legal. En caso de cumplimiento en tiempo y forma,, ambas partes dejan expresamente establecido que en virtud de lo establecido por el art. 10º de la ley 23.928 y la ley 25.561 modificada por la ley 25.820 que no podrá indexarse los precios acordados, o aplicarse actualización monetaria, variación de costos o cualquier otra forma de repotenciación de las deudas”* (lo resaltado es propio).

II.- Normativa aplicable

La presente Resolución, trata sobre los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as de turismo estudiantil.

En nuestra legislación interna, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: “... **Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud,**

seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...”. Con idéntico sentido tuitivo la Constitución local prescribe: “... **La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas...**” (art. 46) (lo resaltado es propio).

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa constitucional y legal de defensa al consumidor es de carácter protectorio o tuitivo, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección legal para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo; como así también, buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causado por la inconducta de los/as prestadores/as.

Es desde tal perspectiva tuitiva que corresponde analizar el caso de marras a la luz de las disposiciones que emergen del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) -aprobado por la Ley Nacional nº 26.994^[3] y modificatorias-; y de las Leyes Nacionales de: “*Turismo Estudiantil*” nº 25.599, de la de “*Defensa del Consumidor*” (LDC) nº 24.240^[4], y de la de “*Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes*” nº 26.061^[5] -todas con sus modificatorias-.

En la República Argentina, el turismo estudiantil se encuentra regulado en la Ley Nacional nº 25.599 -y modificatorias- y por la Resolución nº 23/2014^[6] -y modificatorias-, la que aprueba el “Reglamento de Turismo Estudiantil”. La referida Ley Nacional establece en su art. 1º, que: “*Las agencias de viajes turísticos debidamente habilitadas e inscriptas en el Registro de Agentes de Viajes de la Secretaría de Turismo de la Nación, de conformidad con la ley 18.829 que brinden servicios a contingentes estudiantiles, deberán contar con un ‘Certificado*



nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil’.”; y explica que se entenderá por “... *turismo estudiantil a: a) Viajes de estudios: Actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento; b) Viajes de egresados: Actividades turísticas realizadas con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera, que son organizadas con la participación de los padres o tutores de los alumnos, con propósito de recreación y esparcimiento, ajenos a la propuesta curricular de las escuelas y sin perjuicio del cumplimiento del mínimo de días de clase dispuesto en el calendario escolar de cada jurisdicción educativa.*” (art. 2º).

De igual forma, estipula en su art. 10 -sustituido por el art. 5º de la Ley Nacional nº 26.208^[7] que: “*La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación o el organismo que en el futuro la reemplace, será la Autoridad de Aplicación de la presente norma, así como de sus disposiciones reglamentarias y complementarias. Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, en las relaciones de consumo que se generen, se aplicará la Ley de Defensa del Consumidor Nº 24.240, y sus normas complementarias y mediante sus respectivas Autoridades de Aplicación.*”

Los contratos que se celebran en caso de viajes de estudio o viajes de egresados son del tipo de “Contrato de Adhesión”, contratos en formularios que deben estar aprobados por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y debidamente publicados, esto así ya que la autoridad debe vigilar que los mismos no contengan cláusulas de tipo abusivas e ineficaces (arts. 37, 38 y 39 de la LDC nº 24.240 -y modificatorias-).

De acuerdo al art. 984 del CCyCN, un contrato de adhesión es: “... *aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predisuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción.*”; y puede contener “cláusulas abusivas” las que deberán tenerse “... *por no escritas: a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente; b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias; c) las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles...*” (art. 988).



En el citado Código, se establece como regla general de las cláusulas abusivas que: “... Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, **tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.**” (art. 1119).

Precisamente, las cláusulas abusivas representan uno de los temas más importantes en las relaciones de consumo, debido a los efectos macroeconómicos en las contrataciones comerciales representando daños a los/as consumidores/as, pudiendo ser declaradas abusivas aún cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por los /as mismos/as (art. 1118).

Las cláusulas abusivas admiten un control judicial (art. 1122 del CCyCN), a pesar de las leyes especiales que las pudieran alcanzar, toda vez que cuentan con las siguientes reglas “... **a) la aprobación administrativa de los contratos o de sus cláusulas no obsta al control; b) las cláusulas abusivas se tienen por no convenidas; c) si el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad...**” (lo resaltado es propio).

La LDC no define las cláusulas abusivas, pero establece en su art. 37 que: “... Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o **restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte** (...) La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa...” (lo resaltado es propio).

En idéntico sentido tuitivo la Resolución nº 53/2003^[8] -y modificatorias- de la Secretaria de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, determina que: “Los contratos



de consumo, en los términos de los artículos 1° y 2° de la Ley N° 24.240, cualquiera fuere su instrumentación, no podrán incluir cláusulas de las que, con carácter enunciativo, se consignan en el listado que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución, ni otras que de cualquier manera infrinjan los criterios establecidos por el artículo 37 de la ley referida y su reglamentación...” (art. 1°).

La Resolución n° 994/2021^[9] de la Secretaría de Comercio Interior, incorporó “... *al Anexo de la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE ECONOMÍA y sus modificaciones (...) los siguientes incisos: “l) Infrinjan o posibiliten la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes...” (art. 1°).*

Asimismo, por la naturaleza jurídica del contrato en cuestión, cabe citar a la Resolución n° 139/2020^[10] -y modificatorias- de la Secretaría de Comercio Interior, que establece: “... *a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad...” (art. 1°).*

Por su parte, y en el mismo sentido que lo señalado por la Ley Nacional n° 26.061 -y modificatorias-, la Resolución n° 236/2021^[11] -y modificatorias- de la Secretaría de Comercio Interior, protege el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes en materia de consumo.

La presente Resolución, nace a la luz de evidenciar cláusulas que aparecen como abusivas en el sentido que tal y como manifiesta la empresa Baxtter Viajes en su responde: “... ***‘En el ‘plan de cuotas’ el atraso en el pago de dos cuotas, sean o no consecutivas, facultará a la empresa a rescindir el contrato con el pasajero sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial previa. El pasajero tendrá derecho al reintegro del importe abonado deducidos los cargos de cancelación previstos en la cláusula décimo primera o reincorporarse a la tarifa vigente en ese momento QUEDANDO SUJETO A***

DISPONIBILIDAD DE LUGARES EN HOTELES Y TRANSPORTE'...” (lo resaltado es propio).

Así, pues, la cláusula mencionada luce como abusiva por el notable desequilibrio entre los derechos de las partes, lo que atenta CONTRA los derechos económicos de los/as consumidores/as y sin tener en cuenta el derecho de los/as niños/as y adolescentes, cuya suerte depende de un contrato atado a la economía de sus padres y/o responsables.

El contrato de adhesión de turismo estudiantil desconoce la cantidad de cuotas abonadas por los padres y/o responsables, pero concentra su atención en que **con sólo dos (2) cuotas** consecutivas de atraso, tal como señala el contrato modelo del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación o dos (2) cuotas alternadas como cita el contrato de la empresa Baxtter Viajes, **el contrato cae sin interpelación alguna**, con la única posibilidad de obtener el reintegro, previa deducción de cargos y a valores nominales, o a la reincorporación del estudiante al mismo viaje que había contratado pero a la tarifa vigente al momento de la reincorporación.

En menoscabo de los derechos de turismo estudiantil, la cláusula séptima del modelo de 23 /2014 contrato previsto en el Anexo I de la Resolución nº -y modificatorias- no aclara el plazo en el cual la empresa debe reintegrar los importes abonados por los padres, tampoco refiere si dichos importes cuentan con actualización para su devolución, ni cuál es el plazo de confirmación para que el menor se incorpore al viaje o cuál es el plazo de tolerancia para que una vez confirmado el viaje los padres puedan abonar las diferencias tarifarias.

Justificar la cláusula séptima del contrato modelo de turismo estudiantil, bajo una presunción del legalidad al ser la misma aprobada por una resolución ministerial como la Resolución nº 23/14 -y modificatorias- reglamentaria de la Ley Nacional nº 25.599 -y modificatorias-, implicaría darle mayor entidad a una resolución frente a un sistema protectorio que encuentra su principal sustento en la Constitución Nacional (art. 42), en una ley de orden

público (Ley Nacional n° 24.240 -y modificatorias-), además de la cobertura de principios y normas establecidos en el CCyCN dirigidos a la protección de la parte débil de la relación contractual y bajo el manto de la buena fe.

Cabe destacar que la Ley Nacional n° 26.061 -y modificatorias- estipula en su art. 5º, que: “... *Los Organismos del Estado tienen la responsabilidad indelegable de establecer, controlar y garantizar el cumplimiento de las políticas públicas con carácter federal (...) La prioridad absoluta implica: (...) 2.- Prioridad en la exigibilidad de la protección jurídica cuando sus derechos colisionen con los intereses de los adultos, de las personas jurídicas privadas o públicas...*”.

La devolución de los importes a valores nominales no resulta una opción en un país con altos índices de inflación y devaluación de su moneda, ni tampoco resulta una alternativa razonable que los/as usuarios/as deban pagar una nueva tarifa y por la totalidad del viaje, como si los importes del contrato original no hubieran existido. Si los padres y/o responsables argumentan dificultad en el pago de dos (2) de sus cuotas, mayor dificultad tendrán en abonar nuevas tarifas. En suma, la cláusula séptima del contrato de adhesión de Turismo Estudiantil, tal como se encuentra aprobada por el entonces Ministerio de Turismo en su Resolución n° 23/2014 -y modificatorias-, aumenta la probabilidad de que en el actual contexto económico de la República Argentina los contratos de turismo estudiantil se caigan, los derechos económicos de los/as prestadores/as se amplíen y los/as adolescentes no viajen.

A todas luces, resulta contrario a derecho pretender restituir fondos abonados a valores históricos sin una mínima aplicación de intereses ni de actualización en relación al contrato de viaje, objeto del contrato de turismo estudiantil.

El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación cuenta con facultades suficientes para la aprobación y/o modificación de los contratos tipos de Turismo Estudiantil (art. 39 de la LDC), pero ello no limita las facultades propias de la autoridad de aplicación de la Ley Nacional n° 24.240 -y modificatorias-, la que “... *vigilará que los contratos de adhesión o similares, no*



contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido...” (art. 38 -sustituido por el art. 1º de la Ley Nacional nº 27.266^[12] y modificatorias).

Es así, que el art. 38 del Decreto Reglamentario nº 1.798/1994 -y modificatorios- de la LDC, establece que: *“La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 47 de la Ley Nº 24.240.”*

El carácter de Consumidores/as Hipervulnerables de los/as niños/as y adolescentes resulta razón suficiente para recomendar una reconstrucción de esas cláusulas abusivas y propiciar así la equidad y la protección de los/as consumidores/as turistas menores de edad.

Abordar desde una mirada actual, que no desconoce los cambios sustanciales que hemos experimentado desde la creación de la Resolución nº 23/2014 -y modificatorias- no solo respecto del ámbito contractual sino también con la mirada sobre el Derecho de Consumo de los/as niños/as y adolescentes.

Palmaria inequidad se desprende de estas actuaciones donde ha quedado demostrado expresamente, que al momento de suscribir el contrato de viaje de egresados la empresa Baxtter Viajes se encontraba notificada respecto de la caducidad del “Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil”, oportunamente otorgado mediante la Disposición nº 737/2021, cuyo vencimiento operó automáticamente y de pleno derecho el día 26 de julio de 2022; obviamente esto era desconocido por los tomadores del servicio, la referida Empresa no los advirtió de ese hecho y suscribió el contrato, pero, al momento de



cuadrar la falta de pago de dos (2) cuotas luego de haber pagado cuatro (4) en tiempo y forma, la misma aplica la cláusula séptima y da de baja al pasajero. Situación que demuestra de manera expresa como en una relación de consumo hay una vulnerabilidad estructural, no inherente a la persona sino al rol que ocupa ésta en la sociedad de consumo y las fallas del mercado y que toma carácter de hipervulnerable por la población a quien va dirigido, consumidores/as menores de edad.

La conducta manifiesta de la empresa Baxtter Viajes, **al vender un viaje de turismo estudiantil en el período de su caducidad del Certificado de Turismo Estudiantil y ampararse en una cláusula de un contrato predispuesto aprobado por la autoridad de aplicación**, deja al descubierto la práctica abusiva de la Empresa en los términos art. 8° bis de la LDC -incorporado por el art. 6° de la Ley Nacional n° 26.361^[13] y modificatorias-, engañando al consumidor sobre su situación ante el Ministerio de Turismo y Deportes, lo que atenta al trato digno y equitativo (arts. 1097 y 1098 CCyCN) y viola, además, el deber de información del arts. 4° -sustituido por el art. 1° de la Ley Nacional n° 27.250^[14] y modificatorias- y 37 *in fine* de la LDC; del art. 1100 del CCyCN; y del art. 43 de la Resolución n° 23/2014 -y modificatorias-.

La violación al deber de buena fe del prestador en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o la transgresión al deber de información, ha quedado más que acreditado en el presente caso y probablemente en contrataciones similares a las de la señora

La confianza se basa en la apariencia generada por los/as proveedores/as del servicio y en virtud de esta confianza y buena fe, los/as usuarios/as deciden contratar con determinada empresa. La señora , probablemente el resto de los padres contratantes u otros contingentes desconocían la caducidad del certificado, pero la empresa Baxtter Viajes, bajo la apariencia de un agente certificado para operar turismo estudiantil, omitió informar tal circunstancias y atentó contra la libertad de negociación y el deber de buena fe (arts. 990, 991 y 1099 CCyCN).



En ningún caso debe pasarse por alto, que cuanto mayor es el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias (art. 1725 CCyCN).

No menos importantes son los padecimientos que deben afrontar los padres y/o responsables ante la baja de los contratos de turismo estudiantil de sus hijos/as por el atraso en dos (2) cuotas, generando en ellos una situación de “**vergüenza**” e “**incomodidad**” frente a los/as mismos/as y al resto del contingente de alumnos/as y comunidad educativa, con la zozobra de que en el mejor de los casos sus hijos/as pasarán a estar en una “lista de espera” (sin tener certeza del viaje), aun cuando pretendan pagar tarifas actualizadas.

La abusividad de la cláusula séptima también torna **intimidatoria** la práctica, dado que los mismos padres y/o responsables frente al temor a que sus hijos/as pierdan el viaje de egresados/as, se encontraran presionados a pagar tarifas actuales por la totalidad de un viaje y a cualquier precio.

Sin perjuicio de las observaciones anteriores, la dispensa que se toma la empresa Baxtter Viajes en confirmar a la señora _____ el viaje de su hijo con 48 horas de antelación a la partida, sin ningún tipo de miramiento en la angustia que soportó el menor desde el mes de febrero al mes de agosto de 2023 (seis meses de espera) y en el esfuerzo económico de la familia al desembolsar la suma de pesos cuatrocientos veinticinco mil (\$425.000.-) casi al momento del viaje, resulta un comportamiento desconsiderado el que atenta al trato digno de los/as usuarios/as de turismo estudiantil.

Esta Defensoría del Pueblo, a diario recibe consultas y reclamos que dejan en evidencia la liberalidad con la que las Agencias de Viajes de TURISMO ESTUDIANTIL adaptan o intentan adaptar los contratos de egresados a su conveniencia con un público sensiblemente vulnerable puesto que dicho viaje tiene connotaciones únicas y especiales para los/as menores.



Como así también vemos que al momento de aplicar el mismo contrato en cuanto a lo que a la empresa beneficia no tienen consideración alguna, tal el caso que hoy nos ocupa especialmente y hacen de ello una posición inflexible a sabiendas que como anteriormente se manifestó el público contratante busca que el viaje se realice en tiempo y forma, caso contrario perdería el sentido que le dio origen.

III.- Conclusión

De lo expuesto se desprende que el menor \ - realizó en el mes de agosto de 2023 el viaje de egresados junto a sus compañeros/as a pesar que su contrato original se encontraba caído por la demora en el pago de dos (2) de sus cuotas y que los padres debieron pagar por ello la tarifa vigente al momento del viaje.

Al amparo de los derechos de los/as usuarios/as del turismo estudiantil, y del caso que diera origen al presente reclamo, se necesita una modificación de los contratos tipo de turismo estudiantil previstos en el Anexo I de la Resolución nº 23/2014 -y modificatorias- ajustados a los nuevos contextos económicos y sociales de la República Argentina en pos de la realización de los viajes de egresados.

En particular, se requiere que dichos contratos contemplen:

1) mayor cantidad de cuotas incumplidas para que el contrato de turismo estudiantil se dé por caído;

2) de encontrarse caído el contrato:

a) fijar un plazo para la restitución de los importes abonados sin necesidad de interpelación a la empresa de turismo estudiantil y aclarar si los montos a restituir contarían con alguna actualización hasta la fecha de su efectivo pago o si se lo reembolsaría proporcionalmente a valores actuales de viajes similares;

b) para el supuesto que los padres optaran por la realización del viaje y solicitaran la incorporación de sus hijos/as a la lista de espera, fijar un plazo razonable de antelación para que la agencia confirme el viaje;

c) estipular si los nuevos importes serían a la tarifa vigente o tendrían alguna actualización en relación al precio del contrato original; y aplicar el mismo criterio que para las devoluciones y fijar, en su caso, un nuevo plazo para el pago.

Con el objeto de dar a conocer estas conclusiones y de la propuesta de modificar los contratos mencionados, para así evitar cláusulas abusivas que impidan los viajes de egresados, corresponde dar intervención al Ministro de Turismo y Deportes de la Nación, a los efectos de reformular los contratos modelo de Turismo Estudiantil previstos en la Resolución nº 23/2014 -y modificatorias-.

Asimismo, poner la presente Resolución en conocimiento de la Dirección Nacional de Agencias de Viajes del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, como autoridad de aplicación de la Ley Nacional nº 25.599 -y modificatorias- a los efectos que estime corresponder, al haber celebrado la empresa Baxtter Viajes el contrato de turismo estudiantil nº 2023-275 con fecha 28 de agosto de 2022, en el transcurso de la caducidad del Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil.

De igual manera, y atento al art. 38 de la Ley Nacional nº 24.240 -y modificatorias-, poner la presente Resolución en conocimiento de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo del Ministerio de Economía de la Nación, para su intervención conforme a los arts. 40, 41, 42, 45 y 47 de la LDC.

Por último, cabe referir que sin perjuicio de la recomendación a emitirse por esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, la vecina informó haber iniciado la correspondiente denuncia ante la Autoridad Local de Aplicación (fs. 105) encontrándose agotada la instancia previa. No obstante ello, y en virtud de la protección y tutela especial que requieren los/as consumidores/as hipervulnerables, este órgano Constitucional se encuentra a disposición de la denunciante en caso de requerir asistencia y orientación en lo que considere necesario.

La presente se dicta de acuerdo con las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3^[15] (según texto consolidado Ley n° 6.588^[16]) de esta Ciudad.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

- 1) Poner la presente Resolución en conocimiento del Ministro de Turismo y Deportes de la Nación, doctor Matías Daniel Lammens Núñez, para su intervención y propiciar la reformulación de los contratos de Turismo Estudiantil previstos en la Resolución n° 23/2014 -y modificatorias-, a fin de evitar cláusulas abusivas que impidan los viajes de egresados de acuerdo a las conclusiones vertidas en el presente trámite.

- 2) Poner la presente Resolución en conocimiento del Director Nacional de Agencias de Viajes del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, abogado Martín Alejandro Antoniucci, en su carácter de autoridad de aplicación de la a Ley Nacional n° 25.599 -y modificatorias- a los efectos que estime corresponder, al haber celebrado la empresa Baxtter Viajes el contrato de turismo estudiantil n° 2023-275 con fecha 28 de agosto de 2022, en el transcurso de la caducidad del Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil.

- 3) Poner la presente Resolución en conocimiento del Director Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo del Ministerio de Economía de la Nación, doctor Alejandro Álvaro Alonso Pérez Hazaña, en su calidad de autoridad nacional de aplicación de la LDC, a los efectos que estime corresponder en relación al contrato de turismo estudiantil



nº 2023-275 de fecha 28 de agosto de 2022, conforme arts. 38, 39, 41, 42, 45 y 47 de la Ley Nacional nº 24.240 -y modificatorias-.

4) Brindar a la presente Resolución el trámite dispuesto por la Ley nº 1.845^[17] (según texto consolidado por Ley nº 6.588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

5) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6.588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[18].

6) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 423

AL/SB/COPDT

co/COCF/CEAL

FR/SCOADA

Nsm/MAER/COMESA

Notas

1. [^] *Ley Nacional nº 25.599, sancionada el día 23 de mayo de 2002, promulgada parcialmente con fecha 13 de junio de 2002, y publicada en el Boletín Oficial nº 29.921 del 14 de junio de 2002.*
2. [^] <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/estudiantil/contratos>
3. [^] *Ley Nacional nº 26.994 aprueba el "Código Civil y Comercial de la Nación", publicada en el Boletín Oficial nº 32.985 del 8 de octubre de 2014.*



4. [[^]](#) *Ley Nacional n° 24.240, sancionada el día 22 de septiembre de 1993, y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.*
5. [[^]](#) *Ley Nacional n° 26.061, sancionada el día 28 de septiembre de 2005, promulgada de hecho con fecha 21 de octubre de 2005, y publicada en el Boletín Oficial n° 30.767 del 26 de octubre de 2005.*
6. [[^]](#) *Resolución n° 23/2014, publicada en el Boletín Oficial n° 32.822 de fecha 6 de febrero de 2014.*
7. [[^]](#) *Ley Nacional n° 26.208, sancionada el día 20 de diciembre de 2006, promulgada de hecho con fecha 15 de enero de 2007, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.075 del 17 de enero de 2007.*
8. [[^]](#) *Resolución n° 53/2003, publicada en el Boletín Oficial n° 30.136 de fecha 24 de abril de 2003.*
9. [[^]](#) *Resolución n° 994/2021, publicada en el Boletín Oficial n° 34.761 de fecha 1° de octubre de 2021.*
10. [[^]](#) *Resolución n° 139/2020, publicada en el Boletín Oficial n° 34.391 de fecha 28 de mayo de 2020.*
11. [[^]](#) *Resolución n° 236/2021, publicada en el Boletín Oficial n° 34.608 de fecha 15 de marzo de 2021.*
12. [[^]](#) *Ley Nacional n° 27.266, publicada en el Boletín Oficial n° 33.441 de fecha 17 de agosto de 2016.*
13. [[^]](#) *Ley Nacional n° 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.378 del 7 de abril de 2008.*
14. [[^]](#) *Ley Nacional n° 27.250 sancionada el día 18 de mayo de 2016, promulgada de hecho con fecha 8 de junio de 2016, y publicada en el Boletín Oficial n° 33.399 del 14 de junio de 2016.*
15. [[^]](#) *Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.*
16. [[^]](#) *Ley n° 6.588, sancionada el día 10 de noviembre de 2022, promulgada con fecha 6 de diciembre de 2022, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.517 del 12 de diciembre de 2022.*
17. [[^]](#) *Ley n° 1.845, sancionada el día 24 de noviembre de 2005, y publicada en el Boletín Oficial n° 2.494 del 3 de agosto de 2006.*
18. [[^]](#) *Ley n° 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".*



María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Visados

2023/10/18 13:44:28 - froitman - Facundo Roitman - Subcoordinador de Asesoría en Derecho Administrativo

2023/10/19 10:53:28 - aelisseche - Andres Alejandro Elisseche - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Resolucion Nro: 1563/23

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑOS