EL CONTRATO DE "AGENCIA TURISTICA" EN EL DERECHO POSITIVO URUGUAYO

por

Roberto Sconfienza Pérez

Sumario

Prenotación. Clasificación contractual. Obligaciones emergentes y su incumplimiento. La ley 17.250 y el "contrato de Agencia". Clasificación de las Agencias en nuestro derecho. Conclusiones.

I) PRENOTACION

Nos lleva a tratar el "Thema" la manifiesta carencia en materia doctrinaria de la naturaleza de este singular (y frecuente) contrato, y de las consecuencias de su eventual incumplimiento.

La primer duda que se ofrece al intérprete es si en la especie estamos ante **un contrato complejo** (posición que postulamos) ó ante un complejo de contratos conexos.

II) CLASIFICACION CONTRACTUAL (CATEGORIZACION)

Ninguna duda existe sobre su aspecto contractual, se trata en la tesis **unicista que postulamos, de un negocio jurídico, productor de obligaciones (contrato atípico e innominado), principal, consensual, bilateral, oneroso y de regla conmutativo**. Tiene elementos afines al arrendamiento de obra (transporte,) y de servicios (comidas, tours),y en su caso al de hospedaje (alojamiento). Como negocio atípico se regirá por los principios generales en materia contractual (Art. 1260 C.C.) y por las normas que regulan los contratos típicos que más se le asemejen (Cfr. *Messineo* "Doctrina general del Contrato" Tomo I pág. 400, Cfr.. *Gamarra* Tratado Tomo IX pg. 222 y sig.).Si aceptamos la hipótesis de pluralidad de contratos conexos(hipótesis que no compartimos) la situación no variaría., en tanto habría un contrato madre, (el celebrado entre la Agencia y el Turista) y otros contratos conexos que vinculan entre sí a la Agencia con sus colaboradores y/o mandatarios externos o internos (Operadores Turísticos)

Las obligaciones asumidas por la Agencia serán de regla indivisibles(1376) pudiendo el cliente exigir "el todo" (Cfr. *Berdaguer* Jaime Fundamentos... Vol. I pg.415 y sig.) en tal sentido véase art. 1381 numeral 3° ya que es obvio que la obligación asumida por la Agencia Turística, por su naturaleza, y aún por el fin pactado, no puede cubrirse parcialmente.

II.1 El contrato, partes y su estatuto legal

Las partes serán los sujetos de los respectivos intereses. de regla el turista o viajero como sujeto del interés y la Agencia que podrá ser tanto sujeto del interés como nuncio o representante, tendremos entonces como actores de la singular y compleja relación jurídica que se autorregula en el contrato, al Titular de la Agencia por una parte y el cliente, turista, viajero, (no son sinónimos) por la otra.

El Titular tiene el estatuto de un **"Operador Turístico"** o "prestador de servicios turísticos" al tenor del Decreto Ley 14.335 de fecha 23/12/974, y de la Ley 15.851 de fecha 24/12/986. A su vez, en determinados casos, (por lo general) **el "cliente"** tiene la calidad de "turista" en los términos del decreto ley. Al respecto la voz "Turista" etimológicamente proviene de la voz inglesa "tourist", y la Real Academia lo define como: "Viajero que recorre un país por distracción y recreo". En cuánto a la normativa vigente, esta califica al **"Turismo"** como "el complejo de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario, fuera del lugar de su residencia habitual de personas o grupos de personas sin fines de lucro" y al **"Turista"** como al "individuo o grupo de sujetos de este desplazamiento." Se excluye del turismo el viaje de negocios, la concurrencia a eventos científicos o el desplazamiento forzado o necesario, pero ello no impide que los viajeros en esos casos, puedan tener la calidad de "clientes" de la "Agencia" y como tales sean sujetos activos y pasivos del haz obligacional (o por lo menos de parte del mismo) y de los derechos potestativos inherentes al contrato en cuestión. Se incluye por lo general la contratación (accesoria) de un seguro de salud temporal, que suele cubrir esos riesgos en el Turista desde el embarque (partida), hasta el desembarque (retorno). Para un sector doctrinario, el Agente puede ser un mandatario, y lo será cuándo realiza actos jurídicos por cuenta ajena y no si realiza los actos por su cuenta propia (Cfr. *Planiol Ripert* "Tratado Práctico de Derecho Civil" Tomo XI pg.782; Cfr. Ley francesa 991/952 art. 1°.)). A su vez prestigiosa doctrina nacional, ha definido a las Agencias de Viajes (diferenciándolas de las "Agencias") como "las personas físicas o jurídicas, cuya actividad consiste en prestar servicios a los viajeros, actuando como intermediarios entre éstos y los demás prestadores de servicios turísticos, o suministrando sus propios servicios" (Cfr. *Pérez Fontana* Sagunto "Manual De Derecho Comercial" Tomo II pg.102 FCU Mvdeo. Marzo 1995), señalando este autor que en la práctica algunas personas que dedican su actividad a las que son típicas de los Agentes (strictu sensu), "lo hacen especializándose en distintas ramas de las mismas, tales son los agentes de viajes" (Op. cit. loc. cit. pgs. 14/15).

II.2 Se trata de un contrato principal, ya que no es necesario para su perfeccionamiento y subsistencia que acceda a una obligación o a otro negocio jurídico. Es consensual, pues no existe ningún requisito legal cuya omisión en la expresión del consentimiento ocasione como consecuencia la nulidad. Es oneroso, porque ambas partes se gravan recíprocamente, por ende es causa para obligarse cada parte, la ventaja o provecho que le procura la otra parte

(1287) Es conmutativo porque las prestaciones recíprocas se miran como equivalentes, aunque no degenera el contrato por el hecho de que se pacte como aleatorio.. Es en los hechos un contrato reglado, pues si bien existirán por lo general tratativas más o menos extensas, y el cliente propondrá de suyo un itinerario de su gusto y/o interés, de regla en el caso particular del llamado "turista" aceptará el "paquete" (o una de sus opciones) que le ofrece la empresa (Agencia) "paquete" del cuál muchas veces a su vez es titular pues adquirió los derechos del mayorista, o lo ofrece en carácter de mandatario con o sin representación de otro Operador Turístico (mayorista o no) nacional o extranjero.

II.3 La actividad dentro del país de las Agencias está regulada por Reglamentaciones del Poder Ejecutivo, bajo la supervisión del Ministerio de Turismo.(Decreto 386 de fecha 24/08/994).y del Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección del Area de Defensa del Consumidor (Ley 17.250 y Decreto 244/00) La normativa reglamentaria, al amparo de la Ley 15.861 clasifica las distintas clases de Agencias de Viaje, y su modus operandi, como veremos infra.

II.4 En el derecho anglosajón el término "Agency" se asimila a lo que en nuestro derecho es el contrato de mandato, en tal sentido se ha afirmado que "El agente es un representante del principal, Respecto de los negocios del principal, el agente es una extensión de éste,, un alter ego. Por eso cuándo está actuando por el principal puede hacerlo responsable por el negocio, de otra manera no tendría sentido la figura del Agente" señalando que el Código Justiniano edictaba, "Quo facet per alium, facet per se". (Cfr. Hardwicke & Emerson "**Business Law**", *New York 1992 pg. 235) acotando estos autores que el comitente tendrá responsabilidad directa e indirecta por los actos del Agente, incluso propia por la negligencia en su elección como tal y al igual que en el mandato, en caso de excederse en sus atribuciones, queda el Agente personalmente obligado. (Op. cit.pg.240)*

II.5 Encontramos también referentes atinentes al "Turista" en otras normas legales y reglamentarias p.ej. el art. 28 ordinal A en conexión con el 76 ordinal E) del Decreto Ley 14.219, el Decreto sobre arrendamiento de fincas por temporada por parte de los Operadores Turísticos Inmobiliarios, también en lo pertinente las disposiciones reglamentarias sobre Alquiler de vehículos sin chauffer (Decreto 198/2.000 del 12.7.2.000 y modificativos), normas legales y reglamentarias migratorias (permanencia en el País), régimen de compra de mercaderías en los "freeshop", etc.

III) OBLIGACIONES EMERGENTES Y SU INCUMPLIMIENTO

III.1 En todo contrato surgen obligaciones y derechos potestativos, en este caso a cargo de ambos contratantes (bilateralidad del contrato) pues tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro), (arts. 1248, 1250, 1431 C.Civil). Las obligaciones principales y correspectivas son: Por parte del cliente pagar el precio (de contado o a crédito), y por parte de la Agencia, asegurar al cliente el día y hora de embarque en el lugar y por el medio de transporte elegido para el viaje y para las escalas, en las que podrán combinarse el avión, el tren, el ómnibus, el barco y aún el automóvil rentado, el alojamiento con sus anexos, en los lugares predeterminados en el "paquete" o seleccionados por el cliente en su caso, asegurando dentro de márgenes razonables, el buen trato, la Catego-

ría hotelera convenida, los paseos (excursiones) previstas, y el retorno en fecha determinada o en su caso a determinar. El objeto del contrato lo configura el objeto de las singulares, múltiples y diversas obligaciones asumidas, necesariamente concatenadas sucesivamente, en un continuo dimensional (partida – retorno) (Art.1282 C.Civil) las que tendrán por ello la calidad de **indivisibles** (Arts. 1375 y 1376 sig. C.Civil) dado que la relación bajo la cuál se consideró su objeto, no admite (salvo pacto expreso) ni división ni ejecución parcial. Desde que se aplicarán al contrato en estudio los principios de los contratos en general (Art. 1260) y de aquellos contratos nominados que más se le asemejen.,

III.2 Tendremos obligaciones de medios y de resultado, de seguridad y de custodia. En efecto, habrá afinidad con el arrendamiento de obras y de servicios, en lo que respecta al transporte de las personas y sus equipajes,(terrestre, aéreo, fluvial o marítimo).

El transportista se obliga a obtener un resultado, esto es trasladar a la o las personas y sus enseres, a un lugar determinado,(de loco ad locum) y esa obligación incluye la seguridad del transportado y del equipaje, (Cfr. *Lacruz Berdejo* José Luis "Derecho de Obligaciones" Vol. II, Barcelona 1995) si bien estas últimas han sido objeto de convenciones internacionales limitativas del monto del perjuicio a resarcir, y se incluyen como elemento escrito en las proformas contractuales de adhesión (respecto del transportista).

Se adicionará asimismo la responsabilidad respecto de los enseres que porte el viajero consigo o en bodega, y al respecto se regirá por principios similares a la del mal llamado depósito hotelero, en efecto esta responsabilidad que comienza a desarrollarse en Roma, respecto de los hostales, no presupone el depósito de los enseres en manos del hotelero, no es un negocio real, sino una responsabilidad legal, basada en la ficción de una entrega al mismo y en la posición de dóminus del establecimiento, que tiene el (la empresa) hotelero. En este caso la mera expresión no suscrita de irresponsabilidad por parte del transportista no será oponible al transportado. Habrá sí depósito y obligación contractual de custodia y restitución en el transporte en bodega, y en la efectiva entrega al hotelero de objetos para su custodia.

Responderá asimismo el Agente del cumplimiento de los servicios contratados en el lugar (lugares) de destino, esto es, comidas, tours turísticos, visitas guiadas, etc.

III.3 El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones todas las cuáles tienen a nuestro entender el rango de principales en virtud de su **indivisibilidad,** ya fuere una de ellas aislada o varias acumulativamente, da derecho al "cliente" para ser indemnizado en los daños y perjuicios materiales y morales sufridos, sin necesidad de recurrir al mecanismo de resolución del contrato (Art. 1431 C.C.) (vé infra). Así tanto el incumplimiento definitivo como el temporal obligarán a resarcir los daños y perjuicios (Art. 1342 C.C.), igual circunstancia se dá en caso de cumplimiento (incumplimiento) parcial, en ambos casos, nace una nueva obligación derivada pero autónoma , la de reparar el perjuicio. La cuál se ejecutará por equivalente. (Cfr. *Gamarra* Jorge "Tratado"... Tomo XVIII pgs. 17/18).

Parece lógico inferir que el cliente no hubiere contratado, o no hubiere contratado con "esa" Agencia, por "ese" precio y bajo "esas" condiciones, sin la previsión subjetiva del cumplimiento acumulativo y total de las obligaciones a que se obligó la misma, y que se instrumentan a través de los denominados "bauchers".. Obviamente estaremos en la especie ante un caso de mora por la naturaleza de la convención y sólo podrá eximirse de responsa-

bilidad la Agencia, si probare la fuerza mayor no previsible, el caso fortuito o el hecho de tercero, a vía de ejemplo, el estado de guerra o situaciones similares, – no previsibles - en la región o países a visitar, salvo que el cliente tome sobre sí el singular riesgo pero salvo el útimo caso, y si el incumplimiento es anterior a estas eximentes, igual deberá indemnizar a la parte a quién se ha faltado.

III.4 Surge del perfeccionamiento del contrato de Agencia un haz obligacional particularmente complejo, que deberá necesariamenta amparar al contratante más débil en la cadena de negociaciones, el "cliente" o el "turista" que frecuentemente se encontrará en el decurso de su periplo, en uno o varios países extraños, cuyas costumbres, leyes y a veces hasta lenguaje desconoce, sin capacidad operativa y práctica para solucionar por sí los inconvenientes, aún de salud, que el incumplimiento de los operadores externos pudiere provocar y/o agravar.

En cuánto al eventual incumplimiento del "cliente" consistirá en el no pago de su correspectivo (precio) situación que tratándose por lo general, de una obligación de dar cosa genérica, moneda nacional o extranjera (salvo el caso de "canje" en que el correspectivo será otra obra o servicio), no ofrece, mayores complicaciones.

En cuánto a la indemnización (daños compensatorios) que podrá reclamar el usuario, en caso de cumplimiento parcial, inexacto o defectuoso o de incumplimiento total, será la que produzca un resarcimiento integral del daño sufrido, no siendo necesario resolver el contrato, ya que la acción de resarcimiento no está supeditada necesariamente a la acción resolutoria, sino que bastará probar el incumplimiento parcial y o total y el daño emergente directa o indirectamente imputable a título causal. (Cfr. Sentencia N° 198 del 14/11/2.001 del Tribunal Civil 4°. Turno Larrieux (red.) Turell, Tobía) (Cfr. *Gamarra* "Tratado"... Tomo XVIII págs. 63 y sig.) Obvio es destacar que el deudor sólo responde en principio del daño que previó o pudo prever al tiempo del contrato, salvo el caso de incumplimiento doloso (art. 1346 in fine).

IV) LOS RIESGOS EN EL CONTRATO DE AGENCIA:

La teoría de los riegos consiste como sabemos en determinar que parte, sufre la pérdida de la cosa cierta y determinada, o se vé gravada en caso de la imposibilidad de cumplimiento de la prestación debida, en función de la incidencia del caso fortuito, una relación jurídica obligacional bilateral pendiente de cumplimiento.(art.1549)

Al respecto en el Capítulo VI del Libro IV encontramos el principio que nos permite solucionar el problema, así el art.1557 inc. 2°. reza: En las obligaciones de hacer o de no hacer, la extinción es no sólo para el deudor (Agencia, empresario), sino también para el acreedor a quién aquél debe devolver todo lo que ha recibido por motivo de la obligación extinguida. En buen romance pese a lo edictado en esta norma, los riesgos los soporta el deudor, que deberá devolver "todo" el precio ya pagado al cliente a quién no se pudo por causa justificada cumplir. Este criterio lo tomó el codificador de Marcade, *en función del llamado sinalagma funcional. (Cfr.* Gamarra *Op. cit. pág. 121).*

En otras palabras, si ante el "casus" el cliente (deudor de una obligación de género) no puede viajar por una enfermedad grave o un accidente que se lo impida, soportará él los riegos debiendo pagar el precio acordado. Si en cambio la Agencia no cumple en función del "casus" y el cliente ya había pagado total o parcialmente el precio, la Agencia deberá devolver el mismo a aquél, Otra situación se daría cuándo ambas prestaciones son de hacer (caso del precio/canje), allí las obligaciones se extinguen recíprocamente pues hay dos deudores cuyas respectivas obligaciones se rigen por el 1557 inc. 2º.

III) *La ley 17.250 y el Contrato de Agencia:*

Es particularmente relevante la normativa de orden público, tuitiva del consumidor (usuario) reglamentada en la ley 17.250, al respecto parece fuera de duda, que el "Agente" es " (art. 3º.), un proveedor de servicios en una relación de consumo" lo que encuentra su correlato en los derechos del "consumidor"(Turista) al tenor del art. 6º. Ordinales C), D) y G) , Art. 24 (Prohibición de la propaganda engañosa), Art. 31 Ordinales A), B), C), G) e inciso final; Art. 38 (prescripción cuatrienal, siendo particularmente importante el rol que deberá jugar el MEF a través de su Dirección del Area de Defensa del Consumidor", en particular en la hipótesis del procedimiento administrativo correspondiente Art.42 ordinal F) , G) y H), siendo asimismo particularmente relevantes sus facultades sancionatorias respecto del incumplidor (Agente en el caso) Arts. 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50 y 51 de la ley. Véase al respecto el Decreto 244/2.000 del 23/08/2.000 Arts. 11 a 15 (Audiencia Administrativa y comunicación al Ministerio de Turismo)

Los Agentes Turísticos deberán ser veraces, no promover propaganda engañosa, -deberá adecuarse necesariamente la oferta a la realidad de lo ofrecido, y a la realidad de lo que efectivamente se pueda cumplir y en definitiva de lo cumplido. En efecto, el Turista y el viajero, transitan durante el iter del cumplimiento de las obligaciones de que es acreedor, diversas y casi siempre concatenadas situaciones negociales prácticamente todas ellas de adhesión, ya sea el vínculo (objeto del mismo) el Transporte interno y/o el internacional, el alojamiento y/o Hospedaje, los Servicios recreativos Turísticos (Tours, visitas guiadas) los Servicios alimentarios, el desplazamiento interurbano e interestatal. etc. y es del caso analizar si a través de la perfección (idem placitum consenso) del contrato de Agencia, celebrado entre Agente y cliente, esos negocios jurídicos sucesivos son tales, esto es vínculos jurídicos independientes del primero, o si guardan con éste una unidad genética estructural. y una indivisibilidad obligacional subjetiva, no debemos olvidar que el cliente, (consumidor) es muchas veces sujeto pasivo (receptor) de la propaganda inductiva y subliminal que desarrollan las Empresas de transporte aéreo y las propias Agencias.

Por lo general, no necesariamente el viajero pero sí el Turista, tiene una visión ***única y global de la situación fáctica objeto del contrato****, de ahí que ambas partes se relacionen bucando regular situaciones prácticas jurídicamente tuteladas, que de regla* ***el Turista verá subjetivamente*** *(recordemos la noción de causa en los contratos onerosos)* ***como un todo****, y así también lo plantea por lo general en las negociaciones previas del contrato de Agencia el empresario, o lo que es lo mismo sus colaboradores y subordinados. El empresario ofrece "Paquetes turísticos" que ya ha reservado o reservará, mediante el pago del precio que fije*

el Mayorista, (si adquiere la titularidad de los derechos) o por el cobro de una comisión al Mayorista, si actúa en interés ajeno.

Así, una vez otorgado (consentido)el contrato de agencia, y entregada por el cliente la seña dineraria de la "reserva"(Arras, Señal) a cuenta del precio del contrato. La empresa a efectos de cumplir a lo que se obligó y que por lo general ya se señó (arras confirmatorias) por parte del Turista, contratará servicios externos celebrando contratos interempresariales y asumiendo obligaciones que deberán cumplir sus colaboradores en general con elementos (recursos humanos y materiales) ajenos y servicios futuros, ajenos porque no son de su titularidad y futuros porque es de la esencia del Turismo el desplazamiento territorial y temporal a futuro.

Es así que los denominados "Paquetes", se desarrollarán (tendrán lugar, se cumplirán) necesariamente en un futuro, usualmente próximo. Todo ello incide en la responsabilidad contractual que asume el empresario frente al cliente, por lo cuál deberá seleccionar para cumplir las obligaciones que tácita y expresamente asume, personal idóneo, solvente y capacitado, por lo menos de una calidad media. El incumplimiento aún a título de culpa leve, de dicha obligación dará lugar a que se deba indemnizar al Turista, por los perjuicios patrimoniales y morales, relacionados directa o indirectamente, con la actuación no diligente o imperita de la Agencia, de sus colaboradores internos y externos, dependientes y no dependientes.. La obligación global e indivisible en lo que respecta al transporte, seguridad, y alojamiento digno, será de resultado, y serán irrelevantes las cláusulas exoneratorias prerredactadas por la Agencia, sus representados o sus colaboradores. (Nota aparte merece la limitación del cuántum a resarcirse por el seguro de los transportistas aéreos respecto de personas y enseres y su oponibilidad en la singular relación contractual Turista/Agencia).

V) CLASIFICACION ADMINISTRATIVA DE LAS "AGENCIAS":

Al tenor de la Reglamentación vigente en la materia (Decreto 386/994) las Agencias se clasifican en:

A) **Agencias de Viaje y Turismo**: operan dentro el territorio nacional, y deberán cumplir todas o algunas de las siguientes actividades: reserva y venta de pasajes nacionales e internacionales en cualquier tipo de medio de transporte con *autorización* de los transportistas respectivos; reservar y vender alojamientos y demás servicios turísticos en el exterior; proyectar, promover y vender itinerarios y excursiones colectivas e individuales, bajo el sistema de "Todo incluído" en el exterior, y reservar y vender excursiones colectivas e individuales organizadas por otras Agencias nacionales o extranjeras.(Art. 2°. del Decreto 386/94 de fecha 24.08.994).(Responsabilidad directa contractual)

B) **Agencias Mayoristas de Turismo**: son las que en el territorio nacional proyectan, organizan, promueven y venden *exclusivamente* a las anteriores o a las Agencias de ventas de pasajes y Turismo excursiones regulares, individuales o colectivas bajo la modalidad "Todo incluído", así como reservar y vender *exclusivamente* a ambas categorías mencionadas supra, alojamiento y demás servicios turísticos en el exterior (Art. 3°). Estas dos categorías deben tener afectado al giro un capital no inferior a U$D 125.000.) (Art. 9°) (Se relacionen intraempresas y responderán ante su contratante empresarial).

C) **Agencias de Ventas de pasajes y Excursiones**: estas agencias además de algunas de las actividades anteriores, deben contratar los servicios de las Agencias de Viajes y Turismo y de las Agencias mayoristas, cuándo las actividades a desarrollar no estuvieren comprendidas dentro de sus funciones específicas. Su capital afectado al giro no será inferior a U$D 100.000 (Arts.4° y art. 9°.)

D) **Operadores Turísticos nacionales** Categorías I y II : I) Los operadores que desarrollan, proyectan y venden en el país o en el exterior, programas turísticos a realizarse en general dentro del territorio nacional, con un capital de giro de U$D 100.000.- y II) Los que efectúen traslados individuales o de grupos turísticos o excursiones dentro del territorio nacional y que con unidades propias promuevan y vendan excursiones y tours colectivos o individuales exclusivamente dentro del país con un capital de giro de U$D 60.000.- (Arts. 5° y 9°.)(responsabilidad del transportista)

E) **Agencias de Representación Turística**: Son las representantes formal y debidamente acreditados, de empresas de actividades turísticas, tales como Hoteles, Alquiladoras de automóviles, Compañías de transporte, aéreas, marítimas y de superficie (ómnibus, trenes), Seguros de asistencia al viajero y otras actividades afines al turismo estas agencias están habilitadas a vender los servicios de sus representados a las otros tipos de Agencia o a particulares, pero no bajo la modalidad de "Todo incluído", y su capital de giro no será inferior a U$D 100.000 (Arts. 6°.y 9°.) (Responde el representado)

Todas ellas deben inscribirse en el Registro de Operadores Turísticos que radica en el Ministerio de Turismo, cumpliendo los requisitos del art. 9°. debiendo constituir una garantía (Art. 9°. numeral 3) que será contratada con el Banco de Seguros del Estado con una cobertura por Agencia de U$D 150.000.oo y una cobertura máxima por siniestralidad de U$D 1.200.000.oo dicha garantía se constituye a efectos de asegurar la indemnización del eventual incumplimiento de las obligaciones de la Agencia o de sus representados y/o comitentes (Art. 1555 C.Civil), (art. 12) y deberá mantenerse durante todo el funcionamiento de la empresa, y solamente podrá ser cancelada después de transcurridos ocho meses a partir del cese efectivo de las actividades de los agentes (Art.13). *Esta garantía* cuya vigencia anual deberá ser renovada por iguales períodos, asegurará no solamente el pago de los daños y perjuicios a que fueren condenadas las Agencias judicialmente por las reclamaciones de los usuarios ("clientes") sino el pago de las multas administrativas que correspondieren de acuerdo al capítulo VII del Decreto Ley 14.335, las devoluciones que, previo procedimiento administrativo ordenare el Ministerio a favor de turistas nacionales o extranjeros y asimismo al pago de las reclamaciones que ordenare previo procedimiento administrativo el Ministerio, respecto a los Hoteles, Restaurantes, Arrendadoras de automóviles sin chofer, Agencias de viajes y Turismo, Mayoristas de turismo y empresas transportistas terrestres por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del singular Operador. El Ministerio de Turismo podrá coordinar sus cometidos con el MEF (Defensa del Consumidor).

La inscripción en el Registro correspondiente, es un requisito administrativo habilitante externo al tipo empresarial, sin cuyo cumplimiento la Agencia tendrá una actividad irregular, que la hará pasible de las sanciones correspondientes.

En caso de incumplimiento imputable a los operadores externos de las obligaciones asumidas ante el cliente por la Agencia (no representante o actuando a nombre propio como

mandatario), la misma estará respecto del cliente en una relación de responsabilidad objetiva,(sin deuda), pudiendo luego repetir en su caso contra el operador que generó el incumplimiento: transportista, mayorista, hotelero, representado (mandante) o comisionista., etc. dentro de los términos de su respectiva relación contractual.

A efectos de objetivar las situaciones irregulares las Agencias y Operadores tienen la obligación reglamentaria de, tener en un ***lugar visible del local*** *un libro de quejas certificado por el Ministerio de Turismo, donde se estampará toda disconformidad del usuario, la que deberá ser comunicada al Ministerio referido dentro de las 72 horas de formulada, sin perjuicio de la ocurrencia del cliente al MEF (Dirección del Area de Defensa del Consumidor).*

VI) CONCLUSIONES

Estamos en presencia de un ***contrato complejo*** *(no de un complejo de contratos) que dá lugar al nacimiento de* ***obligaciones necesariamente mancomunadas solidarias (indivisibles) en la cabeza del "Agente Turístico"****, de cuyo no cumplimiento solamente podrá eximirse probando la incidencia del "casus" en la compleja relación obligacional (in totum o in partibus) y aún así por el juego del art. 1557 deberá afontar los riesgos, ya que tendrá que reembolsar al Turista, lo que éste hubiere adelantado (todo o parte del precio). Se trata de obligaciones de resultado, que incluyen la obligación de seguridad, y estatuye al Agente, en la doble calidad de deudor y responsable, deudor por sus obligaciones y responsable por el incumplimiento de sus cocontratantes externos.*

En caso de litigio, procederá la aplicación de la llamada teoría de las cargas probatorias dinámicas, ya que de regla (por lo común), la Agencia tendrá la disponibilidad de la prueba. Estamos en la especie ante una ***titularidad activa (del Turista), de derechos personales contra la Agencia y sus colaboradores, (cotitularidad pasiva)*** *ya que tendremos una* ***única*** *(aunque compleja)* ***prestación a cumplirse, de la cuál responderá la Agencia Turística,*** *en función del art. 1291 y especialmente 1293 del C.Civil. Como señala* **Berdaguer** *(Op. cit. pg.415)"El carácter compacto de la prestación en las obligaciones indivisibles, hace que la pretensión de cada acreedor, así como el deber de prestar de cada deudor, se extienda a* **todo el objeto debido,** ***provocando la concentración de dicho objeto" De dónde el Turista podrá accionar contra la Agencia en tanto sea deudor común y ésta deberá pagar la totalidad de los perjuicios al reclamante.***