

Compendio Normativo

Referente a cancelaciones,
derechos y deberes de
consumidores y prestadores
(turísticos) a nivel nacional y
provincial



DIRECCIÓN PROVINCIAL DE
DEFENSA DE LOS DERECHOS
DE LAS Y LOS CONSUMIDORES
Y USUARIOS

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN,
CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES

Índice

1. RESUMEN NORMATIVO

- ✦ • Ley Provincial de Turismo N° 14.209
- Decreto N° 13/2014. Reglamentario de la Ley Provincial de Turismo N° 14.209
- Res.23/14 Reglamenta la actividad hotelera en la Provincia de Bs. As.
- Ley N° 13.531. Régimen de Campamentos Turísticos
- Decreto N° 325/2011. Reglamentario de la Ley de Campamentos Turísticos
- Resolución N° 267/2011. Regula la actividad de los Campamentos Turísticos
- Decreto-ley 16378/1957 Ley Orgánica De Transporte De Pasajeros de la Provincia de Bs. As.
- Decreto 6864/1958 Reglamentación del Decreto-Ley 16378/1957, Servicio de Transporte Publico de Personas por Automotor. Transporte de Pasajeros
- Resolución N° 1317/53 del Ministerio de Transporte de la Nación
- Ley Nacional 27.563 de sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional

2. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS:

- Sujetos alcanzados: prestadores hoteleros y extrahoteleros
- Criterios generales de reserva
- Pérdida de reserva por causas imputables al turista
- Pérdida de reserva por causas imputables al prestador
- Cancelación anticipada
- Retiro del huésped antes de cumplirse el término de la reserva
- Rescisión del contrato
- COVID -19 Ley Nacional 27.563

3. CAMPINGS

- Reservas y cancelaciones
- Derechos y obligaciones
- Pérdida de reserva y cancelaciones

4. TRANSPORTE

- Devolución del importe abonado por reserva de boletos
- Cancelación por causas no imputables al proveedor ni consumidor

5. BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO

- Ley Nacional 24.240
- Resolución 424/2020





1. NORMATIVA

LEY NACIONAL 27.563

DE SOSTENIMIENTO Y REACTIVACIÓN
PRODUCTIVA DE LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA NACIONAL



DECRETO NACIONAL N° 795/2020

Medidas para el sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional, por el término de ciento ochenta (180) días en el marco de la emergencia pública (ley 27.541), y de la ampliación de emergencia sanitaria establecida por decreto 260/20 y sus modificatorias (Art. 1).



TITULO IV

Regula los derechos de los consumidores ante reprogramaciones y cancelaciones ocurridas como consecuencia de la pandemia por COVID-19 en: **CONTRATACIONES DIRECTAS** con establecimientos hoteleros de alojamiento temporario y Empresas de transporte; **CONTRATACIONES MEDIANTE INTERMEDIARIOS** y **SERVICIOS DE TURISMO ESTUDIANTIL**



Leyes Provinciales:

Síntesis normativa:

Ley 14.209

Declara al turismo como proceso socioeconómico esencial y estratégico para el desarrollo de la provincia.



Decreto Reglament. N°13/14

Designa como autoridad de aplicación de la Ley a la Secretaría de Turismo.



Resolución 23/14

Reglamenta la actividad Hotelera en la Provincia:

- Crea Registro de Prestadores Turísticos.
- Crea Registro de Hotelería y afines.
- Regula derechos Y obligaciones.

Ley 13.531

Regula los campamentos turísticos o camping en la Provincia de Bs. As.



Decreto Reglament. N°325/11

Designa como autoridad de aplicación de la Ley a la Secretaría de Turismo.



Resolución 267/11

Reglamenta la actividad del campamentismo:

- Determina requisitos de inscripción al Registro de Campamentos Turísticos
- Regula derechos y obligaciones





2. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Derechos y Obligaciones de consumidores y prestadores:

Resolución 23/2014: Reservas y Cancelaciones aplicables a Hotelería y afines en la Provincia de Bs. As. (Artículos 21 al 32).

Se establece como regla general, que de existir cláusulas contractuales establecidas por las partes, se aplicarán las mismas, siempre que no sean más gravosas que lo que establece la presente reglamentación (Art. 29).

Consideraciones generales:

Se consideran **Prestadores Turísticos las siguientes tipologías** (Art. 4, Res 23/14):

- **Alojamiento Turístico Hotelero:** comprende modalidades tales como: Hotel, Apart Hotel, Hotel Boutique, Hostería, Residencial, Hostel, Albergues Juveniles, Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), Cabañas, Casas, o Departamentos con Servicios y Alojamientos Turístico Rural.
- **Alojamiento Turístico extra hotelero:** Incluye las siguientes tipologías: Casas o Departamento y Casa de Familia entre otros.
- Aquellas nuevas modalidades de alojamiento que pueden incorporarse o desarrollarse como consecuencia de la evolución de la actividad.
- El día de alojamiento comienza a las doce (12:00) horas, y termina a las diez (10:00) horas del día siguiente. (Art. 21)

Salvo pacto en contrario, si el huésped o pasajero se retira del establecimiento se aplicará el proporcional de la tarifa según:

- a) Abandono de la habitación después de las 10:00 horas y antes de las 18:00 horas: abona el 50% de la tarifa diaria.
- b) Después de las 18:00 abona el día íntegro.

Reservas:

El administrador o propietario del establecimiento podrá efectuar reservas de plazas. Esta reserva determina la obligación del usuario de abonar la tarifa vigente. (Art.25)

Si se efectúa una reserva, el administrador o propietario está obligado a cumplir con los compromisos de reservas efectuados con antelación a la fecha de ingreso del huésped,

siempre que éste por sí o por terceros, hubiese efectuado como mínimo un depósito equivalente a un (1) día, de acuerdo al precio vigente. (Art. 26)

Si la reserva fuere por más de 3 días (Art. 26)

En temporada baja: el prestador podrá exigir hasta el veinticinco por ciento (25%) de la tarifa total por los días subsiguientes

En temporada alta: el propietario podrá exigir hasta el cien por ciento (100%) de la tarifa total por los primeros tres (3) días y el equivalente de un (1) día por cada tres reservados, por periodos que excedan dicha ocupación.

Pérdida de la reserva por causa imputable al turista (Art. 27)

Producido el vencimiento del día hotelero (cuando haya transcurrido un día de la fecha fijada de arribo) y no se hubieren presentado los huéspedes ni hubiesen dado aviso de retraso, el prestador podrá deslindarse de la obligación de mantener la reserva. En tal caso, el huésped pierde la reserva y lo abonado en concepto de señal, salvo que se hubiese convenido una forma de cancelación más favorable al turista.

Cancelación anticipada (Art. 28)

En cambio, si el solicitante cancela de forma fehaciente la reserva tiene derecho al reintegro del 100% del depósito según desistiere:

- a) Con 14 días de anticipación a la fecha de arribo en temporada baja.
- b) Con 30 días de anticipación a la fecha de arribo en temporada alta.

Perdida de la reserva por causa imputable al prestador (Art. 29)

Por otro lado, si quien está imposibilitado de brindar el alojamiento pautado, por causas propias o ajenas de fuerza mayor, es el administrador o propietario, deberá compensar al huésped:

- a) Hallando un alojamiento de análoga o superior categoría, haciéndose cargo de los costos de transportación que se deriven y realizando el reintegro total de las sumas cobradas anticipadamente.
- b) El huésped podrá optar por la aplicación de lo dispuesto por el los *arts. 1059 y 1060 del nuevo Código Civil y Comercial que establece: "la entrega de señal o arras se interpreta como confirmatoria del acto, excepto que las partes convengan la facultad de arrepentirse; en tal caso, quien entregó la señal la pierde en beneficio de la otra, y quien la recibió, debe restituirla doblada". Es decir, que el huésped podrá optar por recibir el doble de lo que abonó en concepto de reserva.*
- c) En este aspecto puede ser de aplicación el art 10 bis ley 24.240.

Retiro del huésped antes de cumplir el término de la reserva:

En los casos de que el pasajero se retirase antes de cumplir el término de la reserva, por causas no imputables al propietario y/o responsable del establecimiento, este podrá resarcirse cobrando, además de los servicios prestados a la fecha:

a) En temporada baja, hasta el **25%** de la tarifa vigente de los días reservados, pero no ocupados; en temporada alta, hasta el **33%** de los días reservados, pero no ocupados.

Rescisión del contrato (Art. 31)

Una vez ingresado el huésped y vencido el periodo garantizado por la seña, el administrador o propietario del establecimiento podrá exigir una garantía correspondiente al periodo impago. En el caso que el huésped se rehusará a otorgar dicha garantía, se podrá rescindir el contrato de alojamiento.

Ley Nacional 27.563 De sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional.

En el marco de la emergencia pública declarada el día 19 de marzo de 2020, la ley 27.563 tiene por objeto la implementación de medidas para el sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional, por el término de ciento ochenta (180) días, prorrogable por el mismo plazo el Poder Ejecutivo. La ley tiene por finalidad paliar el impacto económico, social y productivo en el turismo, en todas sus modalidades, en virtud de la pandemia por el coronavirus COVID-19 y brindar las herramientas para su reactivación productiva.

Establecimientos Hoteleros:

Cuando las causas de la falta de servicio no pueden ser imputadas al prestador del servicio ni al cliente (COVID, Pandemia, App, Municipio, etc.)

El consumidor puede optar por:

A) La reprogramación de los servicios contratados, respetando la estacionalidad, calidad y valores convenidos, dentro de un período de doce (12) meses posteriores al levantamiento de las medidas restrictivas de circulación adoptadas por el Poder Ejecutivo;

B) La entrega de vouchers de servicios para ser utilizados hasta doce (12) meses posteriores al cese de las medidas de restricción, los cuales deberán brindar el acceso – sin penalidades- a equivalentes servicios contratados u otros que pudiera aceptar el cliente;



C) El reintegro del monto abonado por los servicios contratados mediante el pago de hasta seis (6) cuotas iguales, mensuales y consecutivas con vencimiento la primera de ellas dentro de los sesenta (60) días de recibida la solicitud de reembolso.

• **Contrataciones mediante intermediarios:**

En este supuesto el consumidor contrató servicios a través de los sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2.182/1972 de la ley 18.829, a saber:

A) Empresas de viajes y turismo

B) Agencias de turismo

C) Agencias de pasajes

El consumidor puede optar por:

A) Reprogramar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de doce (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.

B) Transcurrido el período de validez del Voucher (12 meses) sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.

El consumidor puede pedir el reembolso antes de los (12 meses) mencionados al principio

Resolución del Contrato

C) Si el Consumidor decide no usar el Voucher (resolver el contrato) y solicitar el reembolso al agente de viaje, **este puede negarse al reembolso si el proveedor del servicio (transportista, hoteleros etc. todo lo que comprenda el paquete menos el servicio del agente) no procedió a la devolución total del importe correspondiente a los mismos. Es decir, que el consumidor no tiene derecho a solicitar reembolso.**

Derecho del consumidor al reembolso parcial

D) Si al consumidor le hicieron entrega del Voucher y solo un proveedor del servicio (ej: hotel) hizo la devolución, el primero tiene derecho al reembolso parcial (el agente se lo devolverá), el cual se descontará del Voucher. En suma, *se entiende de la norma que el agente de viaje le devolverá al consumidor lo que el proveedor del servicio entregue al agente de viaje y lo que no devuelva, queda en el Voucher.*

Plazo de devolución

El agente de viaje debe efectuar el reembolso dentro de los sesenta (60) días contados a partir de la fecha de solicitud de reembolso por parte del consumidor o desde que los proveedores de servicios procedieran a su devolución.

Turismo estudiantil

En cuanto a las reprogramaciones y devoluciones de servicios de turismo estudiantil serán establecidas por la autoridad de aplicación de la ley 25.559.



3. CAMPINGS

Resolución 267/11: Reservas y cancelaciones en los campamentos turísticos o campings (art 6 al 14).

Ingresado el acampante al establecimiento, responsable de la administración podrá exigir una suma de dinero en concepto de depósito en garantía del periodo contratado. Pero si el usuario se rehúsa a abonarlo, el administrador tendrá la facultad de percibir la tarifa diariamente durante la estadía del acampante. (Art. 6)

En todos los casos la suma de dinero entregada como garantía de ocupaciones futuras tendrá el carácter de seña. (Art. 7)

Derechos y obligaciones de las partes en las reservas (Art. 8 y 9)

El responsable de la administración del establecimiento podrá efectuar reservas solicitadas por los acampantes. Esta reserva determina la obligación del usuario de abonar la tarifa vigente. (Art. 8)

Si se efectúa una reserva, el administrador está obligado a cumplir con los compromisos de reservas efectuados con antelación a la fecha de ingreso del huésped, siempre que éste por sí o por terceros, hubiese efectuado como mínimo un depósito equivalente a un (1) día, de acuerdo al precio vigente. (Art 9) Reservas por más de tres (3) días:

- **Temporada baja:** El prestador podrá exigir hasta el veinticinco por ciento (25%) de la tarifa total por los días subsiguientes. (Art 9)

- **Temporada alta:** El propietario podrá exigir hasta el cien por ciento (100%) de la tarifa total por los primeros tres (3) días y el equivalente de un (1) día por cada tres reservados, por periodos que excedan dicha ocupación. (Art 9)

Pérdida de la reserva por causa imputable al acampante (Art. 10)

El responsable de la administración del establecimiento, podrá desligarse de la obligación de mantener la reserva, una vez que, habiéndose producido el vencimiento del día reservado (es decir, transcurrido el mismo hasta el horario de finalización, correspondiente al día subsiguiente de la predeterminada para el ingreso) no se hubieren presentado los acampantes ni hubiese aviso de retraso. Pudiendo el responsable deducir del monto de la seña el importe correspondiente a los días no ocupados de acuerdo a la tarifa vigente.

Pérdida de la reserva por causa propia imputable al prestador (no imputable a fuerza mayor) (Art. 11)

En el supuesto caso que el responsable de la administración se viera imposibilitado de brindar las comodidades pautadas por causas propias no imputables a fuerza mayor, se encontrara en la obligación de compensar al usuario, debiendo:

- a) Hallar un alojamiento de análoga o superior categoría y haciéndose cargo de los costos de trasporte que se deriven y realizando el reintegro total de las sumas cobradas anticipadamente
- b) Se puede aplicar supletoriamente el CCyC arts. 1059 y 1060
- c) Se aplica el art. 10 bis 24240

Cancelación anticipada (Art. 12)

El solicitante podrá cancelar en forma fehaciente la reserva teniendo derecho al reintegro del cien por ciento 100% del depósito, en caso que desistiere:

- a) Con siete (7) días de anticipación a la fecha del arribo, en temporada baja;
- b) Con quince (15) días de anticipación a la fecha de arribo, en temporada alta.

La reserva como medio probatorio (Art. 13)

La reserva podrá constituirse por cualquier medio, pero solo podrá probarse por escrito; el respectivo documento debe contener:

- a) Datos personales del responsable de la reserva
- b) Fecha de concreción de la misma
- c) Tarifa o importe
- d) Detalle de todos los servicios que incluye
- e) Importe abonado en concepto de seña

Reservas efectuadas por intermediario (Art. 14)

Cuando las reservas se efectuaren por intermedio de agencias de viajes u operadores turísticos, se aplicarán al efecto las cláusulas contractuales establecidas por las partes, no pudiendo en su aplicación ser éstas más gravosas para el turista que las que establece la presente reglamentación.



4. TRANSPORTE

Devolución del importe abonado por reserva de boletos:

El artículo 82 del decreto reglamentario N°6864/1958 de la Ley Orgánica del Transporte de Pasajeros de la Provincia de Bs. As., dispone que las empresas prestatarias de servicios interurbanos, turismo y excursión, que con autorización de la Dirección general del transporte, que hubieren adoptado como modalidad operativa la reserva previa de pasajes, deberán devolver el 80 % de su importe, cuando se gestione la devolución del pasaje con no menos de 24 horas de anticipación a la fijada para la salida del servicio para el cual fue reservado.

La Resolución N°1317/53 del Ministerio de Transporte de la Nación, dispone que dentro de las 24 hs. previas a la salida del coche, la empresa devolverá el 70% del precio del pasaje. Dentro de las 48 hs. y hasta las 24 hs. anteriores a la salida se devolverá el 80% del precio del pasaje. Más de 48 hs previas, se devolverá el 90% del precio del pasaje.

Cuando las causas de la falta de servicio no pueden ser imputadas al prestador del servicio ni al turista consumidor -COVID-19, App, Municipio, etc.- se aplica la Ley Nacional 27.563.

El consumidor puede optar por:

- A) La reprogramación de los servicios contratados, respetando la estacionalidad, calidad y valores convenidos, dentro de un período de doce (12) meses posteriores al levantamiento de las medidas restrictivas de circulación adoptadas por el Poder Ejecutivo;
- b) La entrega de vouchers de servicios para ser utilizados hasta doce (12) meses posteriores al cese de las medidas de restricción, los cuales deberán brindar el acceso - sin penalidades- a equivalentes servicios contratados u otros que pudiera aceptar el cliente;
- C) El reintegro del monto abonado por los servicios contratados mediante el pago de hasta seis (6) cuotas iguales, mensuales y consecutivas con vencimiento la primera de ellas dentro de los sesenta (60) días de recibida la solicitud de reembolso.



5. BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO

(Art. 34 Ley Nacional 24.240 y Res. 424/20)

En todos los casos, cuando la contratación o compra se hubiera realizado a través de páginas o aplicaciones web, el consumidor podrá solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o el servicio contratado mediante el “Botón de Arrepentimiento”. Este deberá encontrarse -de forma visible y fácil acceso- en un link dentro de las páginas o aplicaciones donde se contrató o compró.

Las y los consumidores y usuarios tendrán un plazo de diez (10) días corridos -contados a partir de la fecha que se celebró el contrato o se entregó el producto- para arrepentirse y solicitar la revocación de la aceptación, y los proveedores tendrán la obligación de informarles el número de código de identificación del trámite dentro de las 24hs -a partir de la solicitud de arrepentimiento-.

Es importante aclarar que esto no puede generar ningún tipo de condicionamiento ni gasto adicional para las y los consumidores y usuarios.