

Despegar.com S.A.

AGENCIA DE VIAJES- INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN - CONDICIONES GENERALES EN LA WEB La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, sostuvo que no se cumple con el deber de informar las condiciones generales de contratación con anterioridad a la reserva con la mera remisión mediante un link en la página web de la empresa. Asimismo, también avaló la inexistencia de "contrato firmado por las partes" dado el avance tecnológico, inexistente a la época de sanción del Dec. 2182/72.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, sala A

Despegar.com.ar S.A.

22/10/2008

Voces

ACEPTACION DE LA OFERTA ~ AGENTE DE VIAJES ~ CONTRATO DE TURISMO ~ INTERNET ~ MULTA ~ SECRETARIA DE TURISMO ~ TURISMO

Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, sala A

Fecha: 22/10/2008

Partes: Despegar.com.ar S.A.

Publicado en: LA LEY 16/01/2009, 16/01/2009, 3 - LA LEY 06/02/2009, 7, con nota de Mónica Liliana Casares; Mara Vignola; LA LEY 2009-A, 377, con nota de Mónica Liliana Casares; Mara Vignola; 2ª Instancia. — Buenos Aires, octubre 22 de 2008.

¿Es ajustada a derecho la resolución apelada?

A la cuestión planteada el Sr. Juez de Cámara Dr. Bonzón dijo:

I. A fs. 89/90 la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación dicta la disposición N° 1150 que impone una multa de mil ochocientos pesos (\$ 1.800) a la razón social Despegar.com.ar S.A. por infracción al artículo 13 del decreto 2182/72.

II. La multa fue impuesta por haberse constatado que la sumariada no cumplió con las formalidades exigidas por la normativa aplicable en lo que respecta a la contratación de servicios turísticos.

III. La disposición es apelada por la apoderada de la firma a fs. 93/99, quien señala la existencia de un contrato firmado y entregado al cliente.

Refiere que la información remitida por correo electrónico al cliente se adecuaba a los requisitos exigidos por aquella normativa y que las condiciones generales de contratación se hallaban publicadas en su página web.

Agrega que la autoridad de aplicación desconoció el valor contractual de dichos elementos como así también el de los mails intercambiados y la aceptación del cliente por ese medio.

Afirma que la disposición resulta nula por carecer de causa y motivación.

Finalmente, cuestiona el monto de la sanción impuesta el que considera irrazonable y desproporcionado como así también los parámetros utilizados para su determinación. Destaca la ausencia de antecedentes y subsidiariamente solicita se reduzca la sanción al mínimo legal.

Hace reserva de caso federal.

IV. En primer lugar, entiendo que asiste razón a la sumariada en sus agravios en lo que hace a la imputación por la omisión de celebrar contrato por escrito. Si bien el art. 13 del decreto 2182/1972 determina que los

servicios a prestar por las agencias en todos los casos se convendrán por contrato firmado entre un empleado autorizado de la agencia y el o los usuarios, lo cierto es que el mismo entró en vigencia en un momento histórico en el cual no resultaba previsible el avance e impacto tecnológico, razón por la que la normativa no pudo contemplar las nuevas modalidades de venta y reserva de servicios turísticos a través de Internet.

Sin embargo, en relación al conocimiento de las condiciones generales de contratación por parte de los pasajeros, considero que los argumentos introducidos por la sumariada no pueden prosperar.

La normativa exige para los supuestos como el traído a estudio, de venta exclusiva por medios electrónicos o sistemas de reservas, la previsión del conocimiento y aceptación fehaciente por parte de los pasajeros de las condiciones generales de contratación, con anterioridad a la reserva (art. 5° de la resolución N° 256/2000).

En razón de esta exigencia, lo argumentado por la sumariada en cuanto a la existencia de un link en su página web que remite a dichas condiciones, no satisface tal exigencia en tanto no garantiza de modo fehaciente que el cliente las haya conocido y aceptado efectivamente con anterioridad a la reserva del servicio ofrecido. En este sentido corresponde al prestador del servicio turístico arbitrar los medios necesarios a tal fin, circunstancia que no se encuentra acreditada en el legajo.

Ello, y en tanto dichas condiciones conforman el contrato de viaje (art. 3° Res. 256/2000), la cotización y detalles del paquete turístico remitidos vía e-mail al cliente y la aceptación del servicio por esa misma vía tampoco resultan elementos suficientes para suplir aquella exigencia y por tanto no eximen de responsabilidad a la sumariada.

Por otra parte, de la lectura de la resolución cuestionada no se observa la ausencia de causa y motivación de la que se agravia la apelante, por lo que tampoco puede prosperar dicho cuestionamiento.

Finalmente, en lo que hace al quantum de la sanción impuesta, atento las consideraciones efectuadas en relación a la omisión de celebrar contrato por escrito y conforme surge del informe de fs. 123/124, la sumariada no registra antecedentes por anteriores infracciones, entiendo corresponde su reducción a la suma de seiscientos pesos (\$ 600).

Por tal motivo, voto por que se confirme la resolución apelada, con la modificación antes señalada. Con costas.

Tal es mi voto.

A la misma cuestión planteada el Sr. Juez de Cámara Dr. Hendler dijo:

Adhiero a los fundamentos y conclusiones del voto que antecede.

A la misma cuestión planteada el Sr. Juez de Cámara Dr. Repetto dijo:

Adhiero a los fundamentos y conclusiones del voto del Dr. Bonzón.

Con lo que terminó el acuerdo.

Por ello y en atención al resultado de la votación, SE RESUELVE: CONFIRMAR la resolución apelada, REDUCIENDO el monto de la multa impuesta a la suma de seiscientos pesos (\$ 600). Con costas. Regístrese, notifíquese y devuélvase. — Edmundo S. Hendler. — Nicanor M. Repetto. — Juan Carlos Bonzón.