

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE

Solicitar al Poder Ejecutivo que, a través del organismo correspondiente, se sirva informar de manera precisa, detallada, actualizada a la fecha de su remisión y con justificación documentada de cada respuesta, sobre los siguientes puntos:

- 1) Detalle si las Compañías Aéreas, Agencias de Viajes, y Hotelería han informado debidamente a los consumidores información sustancial referida a sus tickets, vouchers o reservas dentro de los lineamientos establecidos por el Art. 7° y 37° de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 desde el 9 de marzo de 2020.
- 2) Detalle si por parte de las jurisdicciones en las que se han delegado las facultades a que se alude en el artículo 9° de la Ley Nacional de Agentes de Viajes N° 18.829 para el contralor y fiscalización de los agentes de viajes se han recibido denuncias de turistas por incumplimientos por parte de Agencias de Viajes;
- 3) Indique si por parte de la Autoridad de Aplicación se han instrumentado métodos alternativos especiales para la solución de conflictos por denuncias de turistas, ante incumplimientos por parte de prestadores de servicios turísticos, de acuerdo al principio de celeridad, economía, sencillez y eficacia, respetando la garantía de la defensa y el debido proceso, a partir del 1° de marzo de 2020;
- 4) Política adoptada por las Aerolíneas que operan en el territorio argentino con respecto a los tickets emitidos con anterioridad al 9/03/2020 y para ser utilizados desde esa fecha hasta el 30/06/2020. Detalle las denuncias y actuaciones que se han tramitado por la Autoridad de Aplicación;
- 5) Detalle por Compañía Aérea de los tickets reembolsados y los vouchers emitidos en reemplazo de los tickets mencionados en el punto 4);
- 6) Indique respecto de los vouchers de reemplazo cuáles son las condiciones de costo y plazo de los mismos;



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

- 7) En caso de existir vouchers emitidos en reemplazo de tickets emitidos con anterioridad al 28/12/2019 y por pasajes al exterior indique si se ha aplicado al impuesto PAIS;
- 8) Política adoptada por las Agencias de Viajes con respecto a vouchers emitidos con anterioridad al 9/03/2020 y para ser utilizados desde esa fecha hasta el 30/06/2020. Detalle las denuncias y actuaciones que se han tramitado por la Autoridad de Aplicación;
- 9) Explique las razones por las cuales la Resolución 131 y su ampliatoria 136 del año 2020 no consideran la posibilidad de emitir vouchers para ser utilizados a partir de la finalización de los períodos de cuarentena;
- 10) Informe si los vouchers emitidos por las Compañías Aéreas en reemplazo de tickets emitidos con anterioridad al 9/03/2020 han sido gravados con el Impuesto previsto por la Ley 25.997 Art. 4º y su Decreto Reglamentario 1297/06 Art. 24;
- 11) Indique política adoptada por las Compañías de Cruceros y Transportadoras Fluviales que operan desde territorio argentino con respecto a vouchers emitidos con anterioridad al 9/03/2020 y para ser utilizados desde esa fecha hasta el 30/06/2020. Detalle las denuncias y actuaciones que se han tramitado por la Autoridad de Aplicación;
- 12) Informe si las Compañías de Cruceros y Transportadores Fluviales en el caso de haber emitido vouchers de reemplazo para viajes al exterior, los mismos han sido gravados con el Impuesto previsto por la Ley 25.997 Art. 4º y su Decreto Reglamentario 1297/06 Art. 24;
- 13) Indique cantidad de pasajes emitidos por Aerolíneas Argentinas desde las Ciudades en las que opera en el extranjero en el período comprendido entre el 1º de marzo al 30 de abril de 2020;
- 14) Indique si Aerolíneas Argentinas ha establecido nuevos plazos para la utilización del Sistema de Millas para los pasajeros frecuentes; y
- 15) Indique Si el Ministerio de Turismo ha modificado el calendario establecido en la Resolución 37/2020 (B.O. 03/02/2020).

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

La pandemia del COVID-19 supuso un cambio de paradigma en el mundo entero. Frente a la latente amenaza del virus y la necesidad de evitar el contagio masivo, la mayoría de los países cerraron sus fronteras al turismo, siendo este uno de los sectores más perjudicados por el avance del virus.

S&P Global Market Intelligence (Webinar April 7th, 2020) considera por sectores vinculados al Turismo que el impacto económico de la pandemia es y será por sector económico y por región el siguiente:

Sector económico	Nivel Global	Asia/Pacífico	América Latina
Aviación	Alto	Alto	Alto
Alojamiento y Serv.de Entret.	Alto	Alto	Alto
Restaurantes	Alto	Alto	Alto

Por otro lado, International Air Transport Association (IATA) estima que a nivel global las ganancias de las compañías aéreas bajarán 252 billones de dólares estadounidenses o un 44% debajo de la cifra del año 2019 según el siguiente detalle:

	Europa	América Latina	Oriente Medio	Asia Pacífico	Africa	América del Norte
Pérdidas %	46	41	39	37	32	27

Referido a nuestro país y según información de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) la actividad general del Sector habría caído durante el mes de marzo el sesenta por ciento (60%) como consecuencia de la merma gradual en la demanda que comenzó a observarse a principios del mes y se fue intensificando a lo largo del mismo.

Desde mediados de marzo las agencias de viajes y las líneas aéreas se dedican a atender a la gente que tenía comprados sus viajes y no los puede concretar. En este contexto, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación dispuso una serie de medidas tendientes a desalentar el movimiento de la ciudadanía con fines turísticos en el territorio de la Nación, y proteger a los usuarios de servicios turísticos frente a la imposibilidad de

llevar a cabo sus viajes. La resolución 131/2020¹ establece en su artículo 1 que los Agentes de Viaje y los establecimientos hoteleros de la República Argentina deberán devolver a los turistas usuarios toda suma de dinero que hubieren percibido en concepto de reserva por alojamientos a ser usufructuados durante el periodo comprendido entre la fecha de entrada en vigencia de la presente medida y el 31 de marzo del año en curso. En su resolución complementaria 136/2020², amplía dicha disposición a los servicios de alojamiento temporario, cualquiera sea la plataforma transaccional o modalidad de reserva, contratación o pago.

Por otro lado, las líneas aéreas están adoptando la normativa dispuesta de su país de origen respecto a los reembolsos o entrega de vouchers para la reprogramación de pasajes. A nivel nacional, la resolución de la Administración Nacional de Aviación Civil 144/2020³, establece que las Líneas Aéreas que operan servicios de transporte aéreo y de pasajeros desde, hacia o dentro del territorio nacional podrán reprogramar sus operaciones regulares o solicitar autorizaciones para operaciones no regulares a partir del 1° de septiembre de 2020, así como comenzar a comercializar los pasajes desde esa fecha.

La Ley Nacional N° 25.997⁴ regula la actividad del turismo y tiene por objeto el fomento, desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad. En el marco de las facultades establecidas por dicha ley, su artículo 7mo. Inciso d) establece: Son deberes de la autoridad de aplicación los siguientes: d) Controlar el cumplimiento de la reglamentación y de las normas complementarias que oportunamente se dicten. Su Título IV Protección al Turista de la Ley establece en su artículo 37 que la autoridad de aplicación debe instrumentar normativas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los derechos del turista y a la prevención y solución de conflictos en los ámbitos mencionados. Podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y con entidades privadas. Por otra parte, su Decreto Reglamentario 1297/06⁵ dispone en el Título III "Protección al Turista", que la Secretaría de Turismo de la Nación instrumentará métodos alternativos para la solución

¹ <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/226943/20200318>

² <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227022/20200319>

³ <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/228284/20200427>

⁴ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

⁵ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/120000-124999/120351/norma.htm>



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

de conflictos por denuncias de turistas ante incumplimientos por parte de prestadores de servicios turísticos, de acuerdo al principio de celeridad, economía, sencillez y eficacia, respetando la garantía de la defensa y el debido proceso y que la aplicación de estos procedimientos no implicará la exclusión del ejercicio de las facultades sancionatorias respecto de los responsables. Las agencias de viajes en particular, son reguladas por la Ley N° 18829 y su modificatoria Ley N° 22545, cuya autoridad de aplicación ha firmado Convenios con las jurisdicciones provinciales para el contralor respectivo.

En este marco, y frente a la coyuntura extraordinaria que estamos atravesando, es necesario obtener respuestas claras y efectivas de acuerdo a la legislación vigente para todos aquellos usuarios que ya habían abonado servicios turísticos y se encuentran imposibilitados de concretar sus viajes. Solicitamos que sus reclamos sean atendidos y esto debe hacerse llevando un control exhaustivo y eficaz. Por todo lo expuesto anteriormente, solicito a mis pares acompañen con su firma el presente Proyecto de Resolución.