



*H. Cámara de Diputados de la Nación*

"2020 – Año del General Manuel Belgrano"

**EL SENADO Y  
LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION  
SANCIONAN CON FUERZA DE LEY**

**LEY DE EMERGENCIA TURÍSTICA**

**TITULO I  
Parte General**

**Artículo 1º.- Declaración.** Declárase la Emergencia Turística en todo el territorio nacional, por el período comprendido desde la fecha de sanción de la presente ley y hasta el plazo de un año calendario contado a partir del plazo de la finalización definitiva de las medidas de aislamiento social por DNU 260/20, 274/20, 297/20, 325/20, 331/20, 355/20, 408/2020, 459/2020, 520/2020 y/o por los decretos o leyes que en el futuro se dicten con el fin de prevenir o mitigar los efectos de la pandemia de COVID-19.

**Artículo 2º.- Definiciones. pyme turística:** A los fines de la presente ley, se define como PYME TURÍSTICA a toda empresa categorizada como micro, pequeña o mediana en los términos de las leyes N°24.467 y N°25.300, que preste servicios de hotelería, gastronomía y/o agencias de viaje.

**Artículo 3º.- Objeto.** La presente ley tiene por objeto brindar un marco de protección y auxilio a las PYMES TURÍSTICAS, en el contexto de la crisis generada por la pandemia de COVID -19; la conservación del empleo que aquellas generan en su carácter de unidades sociales productivas, y la protección de los derechos de los usuarios afectados por cancelaciones de servicios turísticos en el contexto emergencia generada por la pandemia de COVID-19.

**Artículo 4º.- Autoridad de Aplicación.** El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, o el organismo que en el futuro lo reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley y sus disposiciones reglamentarias y complementarias.



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
"2020 – Año del General Manuel Belgrano"

**TITULO II**

**Protección y preservación de PYMES turísticas**

**Ampliación y Extensión del Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción.**

**Artículo 5º.-** De conformidad con lo dispuesto por los Decretos 332/20, 347/20 y 376/20, se dispone la ampliación de los beneficios allí brindados y la extensión de su vigencia, respecto a las PYMES turísticas, en los términos establecidos en los artículos 6º y 7º de la presente ley.

**Artículo 6º.-** Se establece a favor de los trabajadores que hubieren ingresado a prestar servicios para Pymes turísticas con anterioridad al 12 de marzo de 2020, el pago por parte de la Administración de Seguridad Social, de salarios complementarios en los términos del art. 8 Decreto 322 (sustituido por Decreto 376/20) durante los meses de junio (pagadero en julio 2020) hasta octubre (pagadero en noviembre 2020), inclusive.

Asimismo establécese que el monto de los salarios complementarios referidos será equivalente al cincuenta por ciento (50%) del salario neto del trabajador o de la trabajadora correspondiente al mes de febrero de 2020, no pudiendo ser inferior a un salario mínimo vital y móvil ni superior a dos veces dicho salario mínimo.

**Artículo 7º.-** Extiéndase durante los meses comprendidos entre junio y diciembre de 2020 inclusive, los beneficios otorgados por el art. 6 del Decreto 332/2020 sustituido por el art. 3 del Decreto 376/2020, para las PYMES turísticas que cumplan con los requisitos establecidos en dicha norma.

**Alivio fiscal**

**Artículo 8º.- Suspensión de ejecuciones.** Suspéndase el inicio de ejecuciones fiscales y el trámite de las que se encuentren en curso, así como la traba de medidas cautelares en el marco de aquellas, durante el período comprendido hasta el 31 de diciembre de 2020, que fueren llevadas a cabo contra PYMES turísticas.



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

**Artículo 9º.- Diferimiento de impuestos nacionales.** Difiérase el vencimiento de todos los tributos nacionales que operen hasta el 31 de diciembre de 2020 inclusive, debiendo ser canceladas las obligaciones que de ellos deriven, en 12 cuotas mensuales a partir del mes de enero de 2021, sin que ello devengue intereses.

**Artículo 10º.- Caducidad de planes de pago.** Dejase sin efecto la caducidad de los planes de pago de impuestos nacionales, que pudieran producirse o haberse producido durante el plazo comprendido entre el 12 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020 inclusive.

**Artículo 11º.- Postergación de moratoria Ley 27.541.**

Postergase el vencimiento para que las PYMES Turísticas puedan acogerse a la moratoria prevista por ley 27.541, hasta el día 30 de noviembre inclusive, y dispónese que los vencimientos de las cuotas respectivas, comiencen a devengarse a partir del 1 de enero de 2021.

**Artículo 12º.- Exención del impuesto a los débitos y a los créditos**

Las PYMES Turísticas estarán exentas del pago del impuesto a los débitos y a los créditos, creado por Ley 25.413 (modificada. por Ley 27.541), durante el plazo de vigencia de la emergencia declarada por la presente Ley.

### **Financiamiento para la seguridad sanitaria**

**Artículo 13º.- Créditos a tasa cero para la adquisición de equipamiento de seguridad sanitaria relacionada al COVID-19.**

El Poder Ejecutivo Nacional encomendará al Banco Central de la República Argentina, mediante las entidades financieras comprendidas en la ley 21.526, otorgue a las PYMES turísticas, préstamos de dinero a tasa 0%, destinados a la adquisición de tecnología necesaria para garantizar la seguridad sanitaria de trabajadores, usuarios y consumidores, en relación al COVID 19 (entre ellas y sólo a modo de ejemplo, tecnología de aerosol electrostática y tecnología de luz ultravioleta para desinfectación de superficies) y de cualquier tipo de equipamiento (mamparas, cabinas sanitizantes, termómetros, etc.) o adaptación de infraestructuras, e insumos para la prevención del contagio de COVID 19. Dichos préstamos deberán ser



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

accesibles a la PYMES TURISTICAS durante todo el tiempo de vigencia de la emergencia declarada por esta ley, y los bancos no podrán negar su otorgamiento.

### **Incentivo de turismo interno**

**Artículo 14º.- Reducción del IVA a la hotelería.** Establécese hasta el 1de marzo del 2021 inclusive, la reducción del 50% del IVA en servicios de alojamiento hotelero, aplicable exclusivamente a los ciudadanos residentes en Argentina. La Administración Federal de Ingresos Públicos deberá reglamentar en el plazo de 10 días hábiles de publicada la presente ley, el procedimiento de facturación necesario a los fines de dicha reducción.

### **Guías de turismo**

**Artículo 15º.- Subsidio a guías de turismo.** Otorgase un subsidio mensual equivalente a un salario mínimo vital y móvil, a favor de los guías de turismo que se encuentren inscriptos en los Registros Provinciales y/o Municipales que lleve la autoridad de Aplicación en materia de turismo de cada localidad o provincia, con fecha anterior al 29 de febrero de 2020. Dicho subsidio deberá ser abonado durante los meses de junio 2020 hasta octubre 2020 inclusive.

## **TITULO III**

### **Protección de Usuarios de servicios turísticos en el contexto de la Pandemia de Covid 19**

#### **Residentes en el país varados en el exterior**

**Artículo 16º.-Devolución del impuesto PAÍS a residentes varados en el exterior**  
Ordenase la devolución a todos aquellos ciudadanos residentes en nuestro país que hubieren permanecido varados en el extranjero como consecuencia de las restricciones y suspensión de vuelos a partir del aislamiento social preventivo y



## H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

obligatorio, del importe que cada uno de ellos hubiere abonado en concepto de impuesto PAÍS (establecido por Decreto 99/19) a partir del 16 de marzo de 2020 y durante el tiempo que haya durado su estadía fuera del territorio nacional. La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) instrumentará el procedimiento correspondiente para la devolución referida, y establecerá los requisitos pertinentes para acreditar la condición de “varado” en el exterior. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, deberá remitir a la AFIP la información de los ciudadanos residentes varados en el exterior con que dicho Ministerio cuente, con el fin de que aquella administración pueda identificar rápidamente a los contribuyentes afectados.

### **Cancelaciones ocurridas como consecuencia de la pandemia de COVID-19**

#### **Artículo 17º.- Devolución de pasajes aéreos cancelados por la pandemia.**

**Inciso a)** Establécese a cargo de las compañías de aviación que operan en nuestro país, la obligación de ofrecer a los usuarios que hubieren adquirido pasajes de transporte aéreo correspondientes a vuelos internos y/o internacionales cancelados con motivo de la pandemia de COVID-19, la devolución inmediata del precio abonado por los usuarios conforme los términos de la Res. 1532/98 M.E.O.S.P.

**Inciso b)** En todos los casos de vuelos cancelados referidos en el inciso anterior, facultase a las empresas de aviación a ofrecer como alternativa al reembolso en la forma antes indicada, la entrega de *vouchers* que otorguen al derecho a utilizar los servicios de transporte aéreo en las mismas condiciones que el billete de avión originalmente adquirido, para la misma ruta -u otra de valor similar que fuere aceptada por el pasajero-, para vuelos a ser realizados hasta el 1 de septiembre de 2022.

Dichos *vouchers* además deberán ser no nominativos y por tanto “transferibles” a cualquier persona, no podrán tener un valor nominal en dinero sino contemplar el derecho a ser transportado en determinada ruta, y las restricciones para ser utilizados deberán referirse exclusivamente a las siguientes fechas de alta demanda: receso invernal, semana santa, carnaval y desde el 21 al 31 de diciembre de cada año inclusive.



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

**Inciso c)** Bajo ninguna circunstancia las empresas de transporte aéreo podrán aplicar penalidades y/o diferencias tarifarias por la utilización de los *vouchers* antes referidos, a excepción de que el usuario decida contratar un pasaje para un vuelo que se encuentre dentro de las restricciones mencionadas, o fuera del período comprendido hasta el 1 de septiembre de 2022.

**Inciso d)** Las aerolíneas deberán informar en forma inmediata a los usuarios afectados por las cancelaciones referidas, los derechos a favor de aquéllos que son establecidos por este artículo.

**Inciso e)** Para el supuesto en que como consecuencia de la cancelación de un vuelo a causa de la pandemia, la aerolínea -a pedido del pasajero- hubiere emitido con anterioridad a la publicación de la presente ley, una nueva reserva con fecha abierta para ser utilizada hasta una determinada fecha, ésta última quedará automáticamente extendida hasta el 1 de septiembre de 2022.

**Inciso f)** Las agencias de viajes deberán informar a los usuarios que con ella hubieren contratado, los derechos establecidos en los incisos a, b y c precedentes, y transmitir inmediatamente a las compañías aéreas cuál ha sido la opción elegida por cada usuario. Se establece a cargo de las agencias de viajes tramitar ante las aerolíneas la devolución de los pasajes que hubieren sido comercializados por su intermedio, conforme la opción que resulte elegida por el usuario en cada caso.

**Inciso g)** Las compañías de transporte aéreo deberán acusar recibo de la opción elegida por el usuario, mediante notificación escrita emitida en el plazo de 48 hs. de recibida la misma, remitida al usuario y/o a la agencia de viajes según el caso.

**Inciso h)** En ningún caso podrá ofrecerse la entrega de *vouchers* como única opción al usuario, omitiendo ofrecer la devolución del reembolso.

**Inciso i)** Para el supuesto en que el usuario opte por la devolución de dinero, las aerolíneas no podrán descontar penalidades de ningún tipo.

**Inciso j)** El incumplimiento por parte de las aerolíneas y de las agencias de viajes respectivamente, del deber de informar a los usuarios las disposiciones de este artículo, las hará pasibles de las sanciones dispuestas por la ley 24.240 de Defensa al Consumidor.



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

### **Artículo 18º. Devolución de cruceros y pasajes de transporte marítimo o fluvial.**

**Inciso a)** Las empresas que presten servicios de crucero y/o de transporte marítimo o fluvial, deberán proceder al reembolso en dinero del precio abonado por los usuarios respecto de aquellos viajes que hubieren sido cancelados por la pandemia de COVID 19, en el plazo de 21 días hábiles.

**Inciso b)** Facultase a dichas empresas a ofrecer a los usuarios afectados por las cancelaciones antes referidas, en reemplazo del reembolso en dinero, un *voucher* por un viaje de idénticas condiciones, transferible, para ser utilizado hasta el 1 de septiembre de 2022. Ello, sin perjuicio de la obligación de ofrecer al mismo tiempo el reembolso en la forma dispuesta en el inciso precedente.

**Inciso c)** Las empresas prestadoras de servicios de crucero, estarán obligadas a informar a los usuarios afectados, el derecho plasmado en el inciso a) del presente. El incumplimiento de dicho deber, conllevará la aplicación de las sanciones previstas en la Ley 24240 de Defensa al Consumidor, según corresponda.

**Inciso d)** Las agencias de viajes deberán informar a los usuarios que con ella hubieren contratado, los derechos establecidos en los incisos a, b y c precedentes, y transmitir inmediatamente a las compañías de crucero y/o transporte marítimo y/o fluvial, cuál ha sido la opción elegida por cada usuario. Se establece a cargo de las agencias de viaje tramitar ante dichas compañías la devolución del precio de los servicios que hubieren sido comercializados por su intermedio, conforme la opción que resulte elegida por el usuario en cada caso.

### **Artículo 19º.- Devolución del resto de servicios turísticos cancelados por la pandemia de COVID 19.**

**Inciso a)** Las empresas prestadoras directas de servicios turísticos que operen en Argentina -con exclusión de los servicios de transporte aéreo, marítimo o fluvial y cruceros-, que hubieren sido cancelados a raíz de la pandemia de COVID-19, deberán ofrecer a los usuarios la devolución del precio abonado mediante el pago de hasta 3 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, con vencimiento la primera de ellas dentro de los 21 días hábiles de recibida la solicitud de reembolso, mediante el mismo medio de pago en que se hubiese realizado la compra.



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

**Inciso b)** Dichas empresas podrán ofrecer como opción al usuario un *voucher* transferible, para utilizar el mismo servicio en idénticas condiciones hasta el día 1 de septiembre de 2022, pudiendo además ofrecer nuevas ventajas al usuario, tales como servicios adicionales sin costo extra, una categoría superior del mismo servicio sin diferencia de precio, etc., de acuerdo a la voluntad y posibilidades de cada prestador.

**Inciso c)** En ningún caso, las empresas podrán omitir el ofrecimiento de reembolso en dinero a los usuarios afectados, de conformidad a lo dispuesto en el inciso a) del presente artículo.

**Inciso d)** Lo dispuesto en los incisos a, b y c de este artículo, será aplicable también en aquellos casos en los que los servicios cancelados hubieren sido comercializados mediante una agencia de viajes, quedando a cargo de la agencia respectiva la información al usuario y la tramitación de las devoluciones mediante reembolso del dinero (inciso a) o entrega de *voucher*

**Inciso e)** Las agencias de viajes, una vez recibida la decisión del pasajero respecto a la elección de las opciones planteadas, la comunicará a la empresa prestadora, quien deberá dar acuse de recibo dentro de las 24 hs.

**Inciso f)** En caso de que el usuario decida obtener la devolución del precio en dinero, no podrá descontarse sobre éste ningún tipo de penalidad.

**Inciso g)** Las empresas prestadoras -para el caso de venta directa-, y las agencias de viajes -para el supuesto de venta comercializada a través de su intermedio-, deberán informar a los usuarios afectados respecto a los derechos a favor éstos últimos, que surgen del presente artículo. El incumplimiento a esta obligación las hará pasible de las sanciones previstas por la ley 24.240 de Defensa al Consumidor.

### **Artículo 20º.- Devolución a cargo de agencias de viajes.**

**Inciso a)** Las agencias de viajes, en su carácter de intermediarias en la venta de servicios turísticos, deberán tramitar a favor de sus clientes, la devolución de los servicios de transporte aéreo adquiridos en forma aislada, de los servicios de crucero, y de pasajes de transporte marítimo fluvial, en la forma establecida en los artículos 16 y 17 de la presente ley. A tal efecto deberán informar a los usuarios respecto a los derechos a su favor plasmados en dichas normas.



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

**Inciso b)** Para el supuesto en que una aerolínea, o compañía de crucero, o empresa de transporte marítimo fluvial, se negare a proceder a los reembolsos solicitados, las agencias de viajes deberán acreditar ante los usuarios la negativa de la prestadora a fin de deslindar su responsabilidad en el caso.

**Inciso c)** Las agencias de viaje deberán reintegrar a sus clientes el precio pagado por servicios contratados para ser brindados en el exterior -con excepción de transporte aéreo, marítimo o cruceros-, mediante el pago de 3 cuotas iguales, mensuales y consecutivas con vencimiento la primera de ellas dentro de los 21 días hábiles de recibida la solicitud de reembolso.

**Inciso d)** Como alternativa a la devolución indicada en el inciso c) anterior, las agencias de viajes podrán ofrecer a los usuarios un *voucher* de servicios para ser utilizados hasta el 1 de septiembre de 2022, transferible a terceros, que brinde el acceso a idénticos servicios contratados u otros que pudiere aceptar el cliente. Dichos *vouchers* no podrán tener valor en dinero, y no podrá aplicarse para su utilización el cobro de ningún gasto, comisión, penalidad, cargo extra o diferencia tarifaria.

**Inciso e)** En ningún caso las agencias podrán ofrecer a sus clientes la entrega de *vouchers* como única opción ante la cancelación de servicios por la pandemia.

**Inciso f)** Las agencias de viaje están obligadas a informar a los usuarios los derechos a favor de aquellos que han sido plasmados en este artículo. El incumplimiento a dicho deber, las hará pasibles de las sanciones dispuestas por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

### **Modificación del sistema de responsabilidad solidaria de la ley 24.240 de Defensa al Consumidor en relación a los servicios**

#### **Artículo 21º.- Modificación del artículo 40 de la Ley 24.240.**

Modifícase el artículo 40 de la Ley 24.240 de Defensa al Consumidor conforme redacción incorporada por ley 24.999, con el fin de aclarar que en el caso de prestación de servicios, la responsabilidad es solidaria en la medida que el daño haya sido ocasionado exclusivamente por el riesgo del servicio, y no por un mero incumplimiento contractual. En consecuencia sustituyese el art. 40 de la ley 24.240 (modificada. por ley 24.999) por el siguiente:



*H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

*Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa, o del riesgo en la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados con motivo o en ocasión del servicio.*

*La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”*

**DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 22º.-** La presente ley entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 23º.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

**RAMIRO FERNANDEZ PATRI**

**Diputado Nacional**



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

"2020 – Año del General Manuel Belgrano"

### **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente,

Este Proyecto de Ley que, ha sido elaborado en el contexto de la mayor crisis que haya enfrentado la humanidad desde la Segunda Guerra Mundial. Sin dudas, la crisis generada por la pandemia de COVID 19 constituye a la vez, el escenario más grave y difícil en la historia del turismo.

El turismo, como actividad de exportación no tradicional y por lo tanto generadora de divisas, es además un dinamizador de la economía, y un factor insoslayable de desarrollo local.

Desde el año 2003 nuestro país ha sabido dar al turismo la importancia necesaria, reconociendo el lugar destacado que ocupa entre las actividades generadoras de empleo, oportunidades, riqueza y desarrollo. A partir de entonces, por primera vez, Argentina ha llevado adelante la firme decisión de considerar al turismo como una política de Estado, la cual ha sido consagrada en la Ley Nacional de Turismo N° 25.997.

La firmeza en considerar al turismo como prioritario dentro de las políticas de Estado, puede advertirse en palabras del ex Presidente Dr. Néstor Kirchner, quien señalaba allá por el 2003:

*"... Para nosotros, el turismo como elemento de reconversión de nuestra economía, juega un rol central y fundamental. Sabemos que no basta con una simple expresión de deseos, que no basta con enunciarlos, sino que fundamentalmente tiene que haber políticas activas que promuevan definitivamente la consolidación de esta herramienta como un elemento vital para el crecimiento de nuestra economía, para la generación de*



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

*empleo y para el fortalecimiento de todas sus variables dinámicas”<sup>1</sup>*

Así como el turismo fue clave en la reactivación económica de Argentina luego de la crisis de los años 2001/2002, llegando en el año 2007 a convertirse en el 4to. sector exportador, no puede dudarse que también será locomotora de marcha hacia la necesaria recuperación de nuestra economía post pandemia. Pero antes, es preciso que para que ello ocurra, las empresas y los trabajadores del turismo puedan atravesar esta crisis conservando su capacidad de trabajo intacta, pese al estado de paralización absoluto, vigente desde comienzos de marzo de 2020 (previo incluso al aislamiento social preventivo y obligatorio), y a pesar también, de las innumerables y gravísimas consecuencias que dicha situación inédita ocasiona.

Nuestro convencimiento respecto a la importancia del turismo en la recuperación en la que nos tocará trabajar de cara al futuro -una vez superado el escenario de la pandemia-, se basa en datos irrefutables que colocan al sector en los primeros puestos de actividades generadoras de ingresos, empleo y oportunidades.

En igual sentido, vale recordar los siguientes datos: durante el año 2018 el sector de turismo representó el 10% del PBI de nuestro país, y permitió la generación de 1.800.000 empleos, mientras que, el aporte directo de la industria de Viajes y Turismo a la economía nacional aumentó a un promedio anual de 2.4% entre 1995 y 2018, superando la tasa de crecimiento de la economía en general. Además, por cada empleo directo que se genera en el sector, se crean casi dos adicionales de forma indirecta.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Palabras del Sr. Presidente de la Nación Dr. Néstor Kirchner, pronunciadas en el Salón Blanco de la Casa de Gobierno el 8 de julio de 2003, en el acto de presentación del Plan de Acciones de la Secretaría de Turismo y Deporte de la Nación y Parques Nacionales, recuperado de <http://www.presidencia.gob.ar/discursos-2007/11030> fecha de consulta: 13/12/2014 citado en “El caso Argentino, El Turismo como Política de Estado”, pág. 32, Bs. As. , Edición del Ministerio de Turismo de la Nación, 2015.

<sup>2</sup> Fuente: [www.wttc.org](http://www.wttc.org) Ver también <http://www.camaradeturismo.org.ar/section/noticias/la-industria-de-viajes-y-turismo-crecio-por-encima-del-pbi-global-en-2018-segun-el-informe-de-la-wttc>



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

Asimismo, durante el año 2019 Argentina ocupó el segundo lugar en América, de llegadas de turistas extranjeros al país, detrás de Estados Unidos. Esto último nos coloca en el primer lugar de América del Sur, con una clara ventaja de competitividad.<sup>3</sup>

Resulta imperioso conservar este valioso sector de nuestra economía, y a tal fin, la eficacia de las medidas a adoptar son fundamentales, las soluciones que puedan arbitrarse serán inútiles si no se instrumentan en el tiempo oportuno.

Nuestro país, con un lugar destacado dentro de los destinos turísticos a nivel mundial, no es ajeno a la necesidad evidente y urgente de actuar en protección y salvaguarda de las PYMES turísticas, las cuales conforman el 80% de la oferta turística.

En tal sentido, la Presidenta del WTTC, Gloria Guevara Manso, ha manifestado: *“No se sabe cuándo terminará esta pesadilla, ni tampoco cuándo iniciará la recuperación, lo que sí se sabe es que si no aprendemos de las mejores prácticas y cuidamos de este valioso sector, cuando sea el momento no habrá nada que reactivar y el impacto social y económico tardará años en reponerse”*. En un reportaje publicado el 5/04/20, aseguró también que no todos los países se recuperarán al mismo tiempo: *“Todo dependerá de las medidas que se tomen ahora y las acciones implementadas para blindar al sector turismo. Algunos destinos y países estarán listos para una recuperación más rápida, y a los que han deteriorado su sector por falta de apoyos y acciones concretas, les costará mucho más trabajo, les llevará mucho más tiempo... Más de cien países en el mundo han implementado medidas específicas para proteger a la industria, tales como créditos sin intereses, eliminación de ciertos impuestos, así como cuotas y protecciones dirigidas a los trabajadores”*.<sup>4</sup>

El turismo ha sido indudablemente la primer actividad afectada negativamente por la pandemia, y se estima será una de las últimas en reactivarse, lo que coloca a todos sus actores en una situación más desventajosa

---

<sup>3</sup> Fuente: WTTC

<sup>4</sup> Ver reportaje completo en <https://www.reportur.com/sin-categoria/2020/04/05/no-se-cuida-sector-no-habra-nada-reactivar-gloria-guevara-ceo-wttc/>



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

respecto de aquellos pertenecientes a otras actividades como la industria o el comercio.

Ante el panorama descrito, resulta imprescindible adoptar medidas que permitan sostener el sector de los viajes y el turismo de nuestro país.

Al mismo tiempo, en todos los análisis realizados, los distintos escenarios planteados pronostican una recuperación lenta del sector, que podrá visualizarse en el mejor de los supuestos entre el primer y segundo cuatrimestre de 2021. Aún así, las certezas son escasas, una de ellas -hasta el momento-, es que el primero en reactivarse será el turismo interno.

En consecuencia, en el presente proyecto hemos tomado como eje el cumplimiento de un objetivo que abarca tres aspectos fundamentales, **la protección de las empresas pymes del turismo, la conservación de los empleos generados por el sector y la protección de los usuarios y consumidores** de servicios turísticos que fueron afectados por las cancelaciones operadas por la pandemia

En suma, presentamos este Proyecto con el ánimo de posibilitar que tal como lo sostuvo el Sr. Ministro de Turismo y Deportes, *“el sector privado llegue de pie”* al final de este difícil camino que nos toca recorrer, que pueda llegar *“a la otra orilla”*, para desde allí poder relanzar con mayor fuerza las acciones necesarias para seguir posicionando a nuestro país en los lugares más destacados del turismo mundial.

A continuación, se exponen resumidamente las principales cuestiones planteadas y las razones que han llevado a incorporarlas en el Proyecto de Ley en cuestión.

### **Parte General**

Se dispone la declaración de emergencia turística y se designa Autoridad de Aplicación de la ley, al Ministerio de Turismo y Deporte.

Con el objeto de definir claramente el conjunto de empresas afectadas por las medidas adoptadas a lo largo del Proyecto, se brindó una definición de PYME



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

TURÍSTICA, recurriendo para ello a dos conceptos ya consagrados por normas específicas.

### **Protección y preservación de PYMES turísticas y conservación del empleo**

En este punto hemos elaborado un conjunto de medidas económicas y financieras que brinden auxilio a las pymes del sector.

Por un lado, acudiendo a principios de brevedad y sencillez, hemos optado por ampliar y extender la vigencia de algunas de las medidas ya dictadas por el Poder Ejecutivo para las Pymes en general, entendiendo que aquellas que conforman el sector del turismo se ven afectadas en condiciones mucho más gravosas aún que las pertenecientes a otros rubros.

Para ello, hemos tenido en cuenta especialmente lo dispuesto en el art. 13 del DNU 376/20, referido a la posibilidad de extender los beneficios ya otorgados por dicho decreto y su anterior DNU 332/20, hasta el mes de octubre inclusive, para aquellas actividades que aún luego de la finalización del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio siguieran afectadas, tal como lo es claramente la actividad turística.

Las medidas proyectadas tienen como objetivo brindar un auxilio que permita la subsistencia de las Pymes y de sus trabajadores y trabajadoras hasta que la actividad pueda reactivarse en forma suficiente.

Hemos contemplado a tal efecto, que las pymes del turismo no podrán recuperar el ritmo de su actividad sino transcurridos varios meses desde el momento en que finalicen las medidas de aislamiento social.

Es por ello que el sector precisa de una asistencia más prolongada en el tiempo que el resto de las actividades, toda vez que se espera una recuperación más lenta y alejada en el tiempo.

Por otro lado, también se hemos establecido en los arts. 8º, 9º, 10º y 11º, medidas de alivio fiscal, que resultan ineludibles para evitar un eventual estado de cesación de pagos de una inmensa mayoría de Pymes turísticas, que, sin ingresos, y debiendo soportar igualmente los costos fijos que cada unidad social



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

"2020 – Año del General Manuel Belgrano"

productiva requiere -en algunos casos muy altos como los de la hotelería y la gastronomía que brindan servicios de mano de obra intensiva-, se ven imposibilitadas de obtener los fondos necesarios para el pago de sus obligaciones tributarias.

Del mismo modo proponemos medidas que redunden en un alivio fiscal a las pymes, asfixiadas por la falta de ingresos y la acumulación de deuda generada desde el cese de las actividades. Entre aquellas, se estipulan la suspensión de ejecuciones fiscales, diferimientos de impuestos, así como también la suspensión del plazo para acogerse a la moratoria establecida por ley 27.541.

También hemos previsto la necesidad de que en este difícil contexto, las empresas inviertan lo necesario en aplicar políticas COVID-FREE en sus respectivos establecimientos, tales como cabinas sanitizantes, adaptación de estructuras, adquisición de insumos necesarios relacionados con la prevención del virus, etc., y en la medida de lo posible, en tecnología sanitaria. Para ello, hemos previsto el otorgamiento de créditos a tasa 0%. Todo ello, con el claro objetivo de mantener la calidad y competitividad de la oferta turística, principios rectores de la Ley Nacional de Turismo.

En miras a incentivar el turismo interno, también hemos propugnado una reducción del IVA para la hotelería, que beneficiará a las argentinas y argentinos que viajen por nuestro país.

Asimismo hemos contemplado dentro del universo de actores urgidos de auxilio estatal, a los guías de turismo independientes, que se encuentran también sin trabajo. Para ello hemos diseñado un subsidio consistente en un salario mínimo vital y móvil a ser percibidos durante los meses de mayo a octubre, al cual podrán acceder todos aquellos guías que se hubieren encontrado inscriptos en algún registro provincial o municipal, con anterioridad al 29 de febrero de 2020.

### **Protección de usuarios y consumidores afectados por cancelaciones**

Como es sabido, los efectos de la pandemia también se hicieron sentir sobre los usuarios y consumidores. Al respecto, es de público conocimiento que han ocurrido una cantidad inusitada de cancelaciones, consecuencia directa de



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

que el turismo ha frenado a cero, en forma inevitable e imprevista. Se estima que más de 1.500.000 de pasajes aéreos habrían sido cancelados.

Ello presenta en el corto y mediano plazo una inmensa fuente de eventuales conflictos y reclamos generados a partir de la exigencia de los usuarios de obtener el correspondiente reembolso del dinero.

La situación no es sencilla, toda vez que se debe tratar de otorgar un equilibrio suficiente que por un lado brinde un alivio a la ya asfixiante situación económica de las empresas que deben efectuar dichos reembolsos -sumas de dinero que cobraron por adelantado sin poder prever que deberían reintegrarlas a los usuarios-, por un lado, y el derecho de los usuarios y consumidores, amparados por el art. 42 de la Constitución Nacional, por otro.

A tal fin, hemos recurrido a una fórmula que contemple la realidad económica de las empresas, y el derecho de los usuarios. En un sentido similar al que rige para las líneas aéreas en Europa y Estados Unidos, se faculta a las aerolíneas a brindar la opción a los pasajeros de obtener su reembolso mediante un voucher, que le garantice realizar su viaje en otro momento.

Es de destacar que actualmente las compañías aéreas están ofreciendo dichos *vouchers* en nuestro país, pero a diferencia de lo que ocurre en Europa los mismos no son lo suficientemente atractivos para los usuarios, quienes ante una pobre alternativa, prefieren hacerse del dinero, aún a sabiendas que éste no bastará para volver a comprar el mismo pasaje.

En tal entendimiento, hemos dispuesto la obligación a cargo de las aerolíneas de cumplir con el deber de reintegrar el dinero de los pasajes cancelados, conforme la normativa vigente, pero por otro lado se les propone brindar una opción de vouchers que represente una fórmula conveniente a las dos partes del contrato: la empresa no desembolsa el dinero, y el pasajero obtiene la posibilidad de viajar en el futuro, dentro de un período de 2 años (período notablemente superior al que aplican habitualmente las empresas, de un año contado desde la fecha de compra), y en caso de que el usuario no pueda utilizar su *voucher*, podrá transferirlo a un tercero, todo ello sin tener que abonar diferencias de tarifa.

Un sistema similar hemos previsto para el resto de los servicios turísticos, con la salvedad de que para todos aquellos que no fueren transporte aéreo o marítimo y cruceros, se prevé la posibilidad de que la empresa, ya sea prestador



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

directo o agencia de viajes, en el caso de que el pasajero solicite el reembolso en dinero, éste se hará efectivo mediante el pago de 3 cuotas mensuales. Esta diferenciación se ha efectuado teniendo en cuenta que una gran parte de los prestadores son pymes, y que en algunos casos incluso, puede tratarse de prestadores de servicios incluidos en un paquete, cuya devolución corresponda al operador turístico responsable, quien deberá luego obtener de su proveedor el reembolso en el exterior.

Por último, debemos deternos a explicar la razón de ser del artículo 19 del proyecto, el cual puede sorprender en una primera lectura, pues se trata de una modificación -mínima- por cierto, a un artículo que es vertebral del sistema de responsabilidad de la ley 24.240 de Defensa al Consumidor y que en apariencia nada tendría que ver con la actividad turística, sino más bien con los llamados “productos elaborados”.

Adelantamos, desde ya, que la reforma proyectada tiende a evitar conflictos judiciales y fundamentalmente la posibilidad de que interpretaciones equivocadas lleven a resultados de injusticia, que, multiplicados por el número potencial de casos, provoque un descalabro económico en perjuicio de las agencias de viaje.

En efecto, la responsabilidad “solidaria” prevista en el artículo 40 LDC, ha servido de fundamento para la condena judicial de agencias en situaciones de incumplimiento contractual de otros prestadores, como por ejemplo, ante la cancelación de pasajes por quiebra de la aerolínea.<sup>5</sup>

Han sostenido renombrados autores que, como surge del propio texto, la solución legal del art. 40 LDC presenta una notable amplitud, que da lugar a debates. Una interpretación literal, conduce a entender que capta a todos los perjuicios derivados de la ejecución del servicio, incluidos los que provienen de la simple inejecución del servicio y no sólo los que resultan de la defectuosa prestación. Sin embargo, una hermenéutica sistemática permite entender que, el art. 40, ha sido pensado exclusivamente para subsumir los supuestos de daños

---

<sup>5</sup> Ver al respecto fallos Ver: CNCom., Sala B, “Field, Tamara c/Editando S.R.L. s/Ordinario”, 5/07/2016 y CNCom. Sala F, “Marta, Roberto G. Y otro c/Longueira y Longueira s/Ordinario” 4/06/2015



## *H. Cámara de Diputados de la Nación*

“2020 – Año del General Manuel Belgrano”

causados por el servicio prestado defectuosamente o los provenientes del riesgo creado, en tanto repercutan sobre la persona o bienes del usuario o consumidor. El mero incumplimiento, caben a nuestro modo de ver en las normas especiales de los arts. 10 bis y 19 a 31 de la ley 24.240.<sup>6</sup>

También se ha señalado que, “pese a que prestigiosa doctrina se muestra contraria a la aceptación de la aplicación del art. 40 LDC a casos en que el daño no se haya originado por el riesgo del servicio, y con ello el rechazo a la responsabilidad solidaria, el criterio no ha sido receptado en forma unánime o mayoritaria por la jurisprudencia. Quizás ello pudiera justificarse en la confusa redacción de la norma citada y ante la duda en su interpretación, la aplicación del principio in dubio pro consumidor, pero la realidad demuestra que ninguna de las sentencias dictadas (al menos en el ámbito del turismo), ha mostrado siquiera dicho análisis.<sup>7</sup>

En consecuencia, es preciso corregir la redacción del artículo en cuestión, aclarando su sentido a fin de evitar interpretaciones que conlleven a situaciones de injusticia, como podría ocurrir por ejemplo si las aerolíneas no cumplieren en efectuar debidamente los reembolsos por cancelaciones, y los mismos fueran reclamados solidariamente a las agencias de viaje.

El cambio de redacción del art. 40 LDC proyectado, le otorga un sentido más acorde con su verdadera razón de ser: la solidaridad en la responsabilidad de productos elaborados, o servicios riesgosos. Esta postura no solamente cuenta con el apoyo de destacados juristas, sino que también ha sido el criterio recogido en la redacción del proyecto de la nueva Ley de Defensa del Consumidor, elaborada en el marco del proyecto Justicia 2020.

**Ramiro Fernández Patri**  
**Diputado Nacional**

---

<sup>6</sup> Hernández, Carlos A. y Frustragli, Sandra A. en Picasso-Vázquez Ferreyra “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, Tomo I, pág. 500.

<sup>7</sup> Barreiro, Karina M. (Dir.) “Derecho del Turismo”, Tomo I, pág. 159, Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 2019.