

# LOS AEROPUERTOS , EL TURISMO Y LAS RELACIONES DE CONSUMO.



DR JULIO FACAL  
YELPO & FACAL ABOGADOS  
[WWW.YELPOFACAL.COM](http://WWW.YELPOFACAL.COM)

BUENOS AIRES , SETIEMBRE DE 2014.

# EL OPERADOR AEROPORTUARIO

2

- Concepción militar de los aeropuertos monopólicos y soberanos
- Evolución : Mediados de los 80, hacia una concepción comercial.
- Aeropuertos vistos como factores de desarrollo en materia de servicios y de comercio en la ciudades o regiones
- Actividad comercial para los aeropuertos y sus explotaciones, como forma de equilibrio económico.

# EL OPERADOR AEROPORTUARIO

3

## Evolución hacia la Privatización:

Transferencia temporaria del sector público al privado o mixto de la explotación de la actividad aeroportuaria, reservándose el estado la titularidad, la propiedad del servicio y el control y la regulación del mismo.

La explotación del servicio puede ser :

- a) Pública o b) Privada
- b) pero : tendiente al desarrollo de actividad comercial organizada, como forma de brindar un servicio al usuario.

# RESULTADO DE LA EVOLUCION DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

4

- Desarrollo de actividad empresarial.
- Desarrollo de actividad de acuerdo a estándares internacionales en materia de infraestructura.
- Ampliación , modernización, mejoramiento e incorporación de nuevos servicios al pasajero.
- Ayuda en el desarrollo del desarrollo turístico y aeropuertos como recursos turísticos del Estado.
- Desarrollo de concepto de estadía comfortable  
(salas Vip, free shops) = bienestar, cuidado de bienes y personas = **transitoriedad sin pernocte.**

# UN NUEVO CONCEPTO DE OPERADOR AEROPORTUARIO.



- **EN DEFINITIVA: EL OPERADOR AEROPORTUARIO COMO EMPRESA PRESTADORA DE BIENES Y DE SERVICIOS.**
- **Los servicios prestados son cada vez más numerosos.**
- **También mayor responsabilidad.**

# OPERADOR=PRESTADOR DE SERVICIOS

- Transporte aéreo
- Relacionados con la seguridad y la higiene.
- Circulación de bienes y personas.
- Con el cuidado y custodia de bienes y personas(parking)
- Con la estadía transitoria de personas y sus bienes
- Relacionados con el turismo.

# EL CLIENTE, EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIA

## A) CLIENTE TRADICIONAL. Empresa

- Mantenimiento de pautas tradicionales.
- Autonomía de voluntad de las partes

## B) CLIENTE CONSUMIDOR.

- Nuevas condiciones de contratación
  - Protección del interés difuso, colectivo
  - Equilibrio. Información . Libertad.
- 
- Adaptación de los operadores y empresas a las nuevas reglas del mercado

# LOS SUJETOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL AEROPORTUARIA

- *EL OPERADOR AEROPORTUARIO:*
- 1) Capta la necesidad del usuario y presta un servicio.
- 2) La modalidad de prestación del servicio es a través de tercerizaciones.(cadena )
- 3) La mayoría de los servicios no son explotados a su riesgo, pero encierran riesgos:
  - A) En materia laboral: subsidiariedad o solidaridad.
  - B) En materia civil y comercial : relación de consumo; directa o indirecta = responsabilidad solidaria.



# LOS SUJETOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL AEROPORTUARIA

- *2) EL USUARIO, CONSUMIDOR, PASAJERO O TURISTA*
- Concepto variable de acuerdo a cada legislación.
- Coincidente con la normativa de consumo con excepciones.
- Seguridad jurídica depende de protección estatal y de la regulación normativa.
- **IMPORTANCIA DE LOS CARACTERES ACTUALES DEL TURISTA . OMT.**

# LOS SUJETOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL AEROPORTUARIA



## 3) *EL ESTADO.*

Potestades de contralor y sancionatorias.

En materia de aeropuertos doble intervención:

- a) Administrativa producto de la concesión.
- b) Frente al usuario sea público o privado: Defensa del consumidor.

# LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



- Causas del desarrollo .
- ¿Relaciones de consumo o defensa del consumidor?
- Objeto: regular las relaciones de consumo.
- Efectos para la empresa. Objetivos? Instrumentos?
- **Proveedor** . Aeropuertos?
- **Consumidor**. Adquiere o UTILIZA. Empresa?
- TURISTA?, Es consumidor? Viajero por negocios?

# CARACTERES DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.



- Derecho de tercera generación
- De orden publico
- Columna vertebral: la información.
- Arrepentimiento. Rescisión unilateral.
- Consecuencias de no dar la debida información.
- Derechos:
  - Derecho a la información.
  - Acceso igualitario al consumo.
  - Solución de conflictos.

# LA OFERTA EN LA RELACION DE CONSUMO

- A) Carácter vinculante.
- B) Derecho a la información. Caracteres.
- C) Consecuencias de no informar : incumplimiento.
- D) Servicios riesgosos?
- E) Condiciones generales= importancia.
- F) Publicidad y oferta. Importancia.

# PRACTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Prácticas abusivas.

(ej. Plazos desproporcionados, negar provisión)

El contrato de adhesión: su admisión.

Cláusulas abusivas.

- Concepto
- Redacción clara y comprensible.
- Cláusula resolutoria a favor de una de las partes.
- Consentimiento tácito o contenido afirmativo del silencio.
- Limitantes de la responsabilidad.
- Topes indemnizatorios y exoneraciones.
- Efectos de su inclusión

# EL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DEL OPERADOR.

- Obligaciones del operador .¿de medios o resultados?
- Caracteres de la responsabilidad ante el incumplimiento. Bruselas, CEE.
- La responsabilidad en la intermediación o mediación.
- La aplicación de la normativa de defensa del consumidor. solidaridad? . Ley argentina.
- Teoría del riesgo?

# SITUACIONES DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR AEROPORTUARIO



- Incumplimiento entrega de equipaje .
- Incumplimiento en deberes de asistencia .
- Cancelaciones? Información? Informe de vuelos?
- Asignacion de slots?
- Obligaciones de deposito? Bienes, equipaje, vehículos parking, personas?
- Depósito necesario. Identidad con actividad hotelera. Transitoriedad, largas esperas.
- Incumplimientos en servicios diversos. Cambio, gastronomía, free shops, tiendas, higiene, espacio.
- **Migraciones? Pérdida de conexiones ?**
- **Limitantes de la responsabilidad?? objetiva?**



# EXIMENTES DE LA RESPONSABILIDAD

- Hecho del viajero. Contrabando, comportamiento.
- Fuerza mayor. Caso fortuito, seguridad ? (volcán)
- Hecho del tercero? Imposibilidad de preverlo? .
- Carga probatoria. Ley de defensa del consumidor.
- Estado de salud del viajero?
- Daños resarcibles, cuantía de la reparación.
- DAÑO MORAL algunos casos:
  - A) pérdida de tiempo. Valor de la vida.
  - B) mortificación, angustia padecida.(riesgo aviario)
  - C) trastornos ,desconciertos, ansiedades.
  - D) viajes irrepetibles, frustrados, edad.
- El mero retraso es daño?? TOPES??

# CONSUMO Y TRANSPORTE AÉREO.



- Transporte internacional. Convenio de Montreal .
- Codigos Aeronáuticos
- Protección al usuario
- Defensa del consumidor? Se aplica?
- Posiciones y problemas .
- Supremacía del derecho internacional .
- Imposibilidad de repetir en casos de arrepentimiento.
- OPERADOR COMÚN VS. T. AÉREO.

# EL INCUMPLIMIENTO EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Triple opción:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación.
- b) Aceptar otro producto o servicio.
- c) Resolución o rescisión del contrato.

Responsabilidad por daños? : Normativa civil y comercial común.

# ASPECTOS ADMINISTRATIVOS LAS RELACIONES DE CONSUMO



Leyes de orden público

Organismos competentes y sus Cometidos:

Asesorar , controlar, sancionar.

Mediación. Soluciones y alternativas.

Poderes sancionatorias. Aeropuertos?

- Sanciones:

- Apercibimiento, Multa

- Decomiso, Clausura temporal Suspensión en registros estatales, Publicaciones en prensa

# DERECHOS DEL USUARIO FRENTE AL OPERADOR AEROPORTUARIO



- El derecho a la información.
- Respeto a precios y tarifas .
- Recibir asistencia del proveedor.
- Recibir el servicio en buenas condiciones.
- Ser prevenido y resarcido en casos de incumplimiento y daños.
- Derecho a una estancia confortable.
- Seguridad de personas y de bienes.
- A la facilitación del servicio. ( trabas institucionales . Migraciones)

# DEBERES DEL USUARIO, TURISTA O CONSUMIDOR .



- Pago del precio.
- Tasas e impuestos? Propinas? extras?
- Costos supervinientes. De quién son?  
Retrasos no previstos (huelgas , terremotos).
- Migraciones sanidad, puntualidad.
- Comportamiento, reglamentos internos.  
Perdida del derecho a continuar el viaje?
- Cumplimiento de normas de seguridad.

# DESAFIOS DEL OPERADOR AEROPORTUARIO FRENTE AL CONSUMO



- Regulación del contrato con el usuario.
- Establecimiento de seguros por reclamos.
- Topes indemnizatorios por reclamos.
- El aeropuerto empresa de servicios al turista.
- Coordinar políticas aeronáutica y turística
- Aeropuerto como llave estratégica de facilitación y promoción del turismo.



- Integración del operador aeroportuario a las políticas turísticas y aeronáuticas del sector.
- Facilitación y seguridad= aliados para el turismo .
- Simplificación del viaje = eficiencia al consumo.
- Despacho de equipaje, lectura de documentos
- Coordinación entre operadores turísticos y aeroportuarios en la asignación de slots.
- **AEROPUERTO= RECURSO TURISTICO y NECESITA UNA LEGISLACIÓN ADECUADA.**