

Viajes de egresados: crece el malestar de padres y madres que reclaman la devolución del dinero

21/03/2021

Los viajes de turismo estudiantil cancelados por la pandemia de coronavirus siguen sumando complicaciones. En los últimos días, **dos contingentes de egresados volvieron contagiados de COVID-19 de Cancún, México.** El panorama sanitario no es alentador: frente al aumento de casos y ante el riesgo de transmisión en Argentina de las nuevas variantes del virus SARS-CoV-2 que circulan a nivel internacional, el gobierno nacional analiza suspender los viajes de egresados al exterior. **También se han registrado contagios en varios de los grupos que desde diciembre comenzaron a viajar a Bariloche** y por eso las autoridades sanitarias provinciales reiteran la importancia del cuidado durante el viaje a destinos locales y el autoaislamiento al regreso.

El panorama de la relación contractual entre padres y madres con las agencias de viajes tampoco es alentador. **Los egresados que mantienen la idea de viajar todavía no tienen fechas estimativas.** En tanto, **cada vez más estudiantes deciden bajarse del viaje, piden el reintegro del dinero y reciben respuestas dilatorias:** les dicen que tienen que esperar que la empresa informe las fechas tentativas del viaje, o bien, les ofrecen devolver cifras que no sólo representan la mitad de lo que abonaron por el viaje, sino que entre 30% y 40% de esos montos lo reintegran mediante vouchers para usar en futuros viajes con la agencia, en el plazo de un año. **Son situaciones que la resolución oficial del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación -la autoridad de aplicación del turismo**

estudiantil- no contempla.

Infobae reunió testimonios de padres y madres de estudiantes afectados, la respuesta oficial por parte de Turismo y las posturas de los distintos sectores de la actividad y abogados especialistas en derecho del turismo para conocer cómo es la hoja de ruta del reclamo que pueden realizar las familias.

“Un voucher y menos de la mitad de lo que pagué”

El testimonio de **Alberto, del barrio de Palermo**, da cuenta del viaje de egresados que compró para su hija a Porto Seguro, Brasil. Pagó 53.000 pesos: la primera cuota de 5.000 pesos en concepto de cuota cero (para el fondo fideicomiso que asegura el viaje ante un incumplimiento del contrato) y luego 12 cuotas de 4.000 pesos más 4 cuotas de 250 dólares, que abonó en pesos según la cotización oficial del día.

Alberto hace sus cuentas y las detalla a **Infobae**: “Hasta mediados de 2020, en plena pandemia, **pagué 53.000 pesos y 1.000 dólares**. Hoy, a una cotización oficial de unos 95 pesos, sin los recargos impositivos y sin tener en cuenta la inflación y la devaluación del peso frente al dólar, la suma total es de 148.000 pesos”.

☒ También se han registrado contagios en varios de los grupos que desde diciembre comenzaron a viajar a Bariloche (Jungle) **“Tras meses de falta de atención y de respuestas -repasa Alberto-, llegamos a marzo y la agencia nos ofrece la devolución de 55.000 pesos a pagar en un plazo de 20 días hábiles y un voucher por 30.000 pesos** vigente por 12 meses, que no voy a usar, porque para hacer un viaje ese dinero no alcanza y tengo que poner más plata aún. Es un cuasi bono turístico que, al término de un año, si no lo uso, la agencia recalcula su valor según su criterio y me entrega pesos. **En definitiva, sin contar el voucher, hoy me ofrecen el 37% de lo abonado, bastante alejado del 75% que dice la normativa de Turismo”.**

Qué dice la resolución

A mediados de 2020, en pleno aislamiento obligatorio, surgieron dos normas para atender la problemática del sector turístico: **a mediados de septiembre, la [Ley 27.563 de Sostén y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional](#) que, en su artículo 28, habilita la entrega de vouchers, pero se refiere a las contrataciones de servicios turísticos generales**, porque en el mismo artículo dice que “las reprogramaciones y devoluciones de servicios de turismo estudiantil serán establecidas por la autoridad de aplicación”, es decir el Ministerio de Turismo de la Nación.

Efectivamente, el 2 de noviembre de 2020, el Ministerio publicó la **Resolución 498/2020** referida al turismo estudiantil: establece que **“los turistas usuarios podrán solicitar el reintegro de lo abonado por los servicios contratados. Las agencias de viajes podrán retener hasta un veinticinco por ciento (25%) del precio de los viajes oportunamente abonados, y la devolución de lo pagado se hará hasta en dos (2) cuotas mensuales y consecutivas, a hacerse efectiva la primera de ellas a los treinta (30) días corridos de notificada la solicitud de reintegro por el usuario”**.

“Leí toda la resolución y nada dice sobre vouchers. ¿Por qué tengo que aceptarlo?”, pregunta Alberto, quien inició un procedimiento de mediación prejudicial y fue citado junto con la agencia para este mes. “Si no se presenta -explica- se fijará una nueva audiencia, y si no llegamos a un acuerdo queda abierta la vía judicial en la que reclamaré todo lo abonado con intereses, más daños y perjuicios”.

Las cancelaciones ya rondan el 25%

En el país hay cerca de 200 agencias de turismo estudiantil, aunque son menos de diez los grandes operadores que concentran la mayoría de los viajes. Se estima que son más de 140.000 los estudiantes de todo el país que viajan: la mayoría a Bariloche

y, en menor proporción, al exterior como al Caribe, Brasil o travesías en crucero. Además, por año se calculan unos 50.000 viajes de egresados de primaria a destinos como Tandil, San Clemente del Tuyú y Villa Carlos Paz.

✘ El 2 de noviembre de 2020, el Ministerio publicó la Resolución 498/2020 referida al turismo estudiantil (Soulmax) Hasta el momento, **la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVyT) estima que, modo burbuja y protocolos mediante, se hicieron el 10% de los viajes,** según explican, en forma gradual para no saturar los destinos. **En cuanto a las cancelaciones, a principios de febrero, dijeron a Infobae que el porcentaje se ubicaba en torno al 15%. Ahora indican que subió al 25%.** Es una cifra que empieza a preocupar al sector: “Hay una realidad -dice **Adrián Manzotti**, de la Comisión de Turismo Estudiantil de FAEVyT- **la mayor parte del dinero reunido de los viajes lo tienen los proveedores, entonces con pandemia y crisis de por medio no están dadas las condiciones para devolver todo junto**”.

Ese es básicamente el argumento de las empresas que ofrecen vouchers como parte de las devoluciones. **Dicen que como intermediarios en la contratación de servicios turísticos no han recibido la devolución de los importes abonados a los prestadores en el destino, principalmente hoteles y aerolíneas, y que deben hacer frente a los reintegros con fondos propios.** Explican que esos prestadores manifestaron su imposibilidad de devolver los importes abonados y ofrecen a cambio otorgar vouchers por servicios de hotelería, pensión y traslados en forma individual. En el caso de los destinos de Brasil, apuntan que la legislación de ese país se los permite.

“La resolución tiene muchos agujeros negros”

Entre los miles de viajes con pedido de cancelación se plantean distintas situaciones. Una es la de **Nora, de Coghlan: su hijo tiene 75% del costo liberado del viaje a Bariloche** (beneficio que otorga la empresa a una persona cada

diez pasajeros), por lo cual pagó 18.300 pesos. En junio pasado pidió la devolución. Pasaron los meses y la respuesta que recibió por parte de la empresa fue siempre la misma: “Ya le tomamos el pedido”. Cansada, inició el reclamo en COPREC, la instancia gratuita de conciliación en el ámbito de Defensa del Consumidor y luego presentó una denuncia penal en la Fiscalía del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

“La resolución de Turismo no es clara, tiene muchos agujeros negros -afirma Nora a Infobae-, no contempla los casos de los liberados, entre otras cuestiones. La mayoría de los chicos del curso de mi hijo ya no quieren viajar y ya están iniciando reclamos por distintas vías”.

Otro caso es el de **Silvana, de La Laguna, provincia de Córdoba**: contrató el viaje a San Clemente del Tuyú para su hija que egresó de la primaria. Pero cuando empezó la pandemia no pudo seguir pagando la cuota, al igual que otros padres. “Nos ofrecieron cambiar de destino, llevarlos a Carlos Paz con un reajuste de 20.000 pesos. También nos quisieron dar un voucher para hacer otro viaje. Entonces todos los papás pedimos la cancelación. La empresa nos informó que según el contrato que firmamos nos tienen que retener el 70%. Nunca nos entregaron ese contrato. Yo pagué 7.200 pesos y me dijeron que no me tenían que devolver nada. Finalmente contacté a un abogado y estoy peleando por lo que me corresponde”.

La voz del Ministerio de Turismo

✘ “La resolución establece que las agencias tienen que devolver hasta el 75% de lo abonado por los viajes en dos cuotas mensuales y consecutivas» (Soulmax)

Infobae trasladó las preguntas que por estos días se hacen miles de padres y madres. **¿Hay que aceptar los vouchers? ¿Por qué? ¿Y si no se aceptan? ¿Quién controla que los descuentos sean los porcentajes permitidos? ¿Qué pasa con los pasajeros liberados? ¿El Ministerio puede intervenir ante los reclamos?**

En Turismo respondieron lo siguiente: “La resolución establece que **las agencias tienen que devolver hasta el 75% de lo abonado por los viajes en dos cuotas mensuales y consecutivas. Y la forma de devolución se tiene que hacer con acuerdo de los padres, no puede ser una imposición**”. En ese sentido explicaron que **“si los padres no aceptan la modalidad ofrecida, pueden seguir negociando con la empresa hasta llegar a un acuerdo**, teniendo en cuenta el contexto de una situación excepcional que afectó a todos los sectores de la sociedad”, afirmaron. “Si no logran alcanzar un acuerdo, pueden hacer el reclamo en el Ministerio, para lo cual no es necesario buscar un abogado o pedir una mediación judicial”.

Ante la pregunta de **Infobae**, dijeron que en el último mes y medio recibieron cerca de 40 consultas y reclamos, básicamente porque **las agencias no contestan las preguntas de los padres, no definen cómo van a devolver el dinero y aplican el descuento del 25% al valor total del viaje en lugar de hacerlo sobre el monto efectivamente abonado.**

“La resolución 498/2020 no es suficiente”

El abogado especialista en derecho del turismo (@tipsviajerosargentina), **Santiago Aramburu**, recordó a **Infobae** que **“desde noviembre que los padres y las madres de estudiantes egresados están lidiando con el tema de las devoluciones, y estamos casi a finales de marzo”**. Y afirmó: **“No hay nada que prohíba la situación en la cual la agencia y la familia quieran arreglar de manera privada y acordar una opción que no está contemplada en la resolución de Turismo**. Pero es necesario destacar que es la empresa la que está diciendo qué reglas emplear y de qué manera se resuelve la devolución del dinero del viaje. Evidentemente, si la empresa A hace tal cosa, la empresa B hace otra y la empresa C propone algo diferente, muestra que algo está fallando y que no está claro el rol de la autoridad de aplicación”.

En ese sentido, Aramburu remarcó que el actual panorama exhibe

que se ofrecen soluciones diferentes frente a una misma situación. **“Claramente, la resolución 498/2020 no es suficiente. ¿Qué más hace falta? Faltan protocolos para quienes hacer el viaje;** completar los baches que plantea la norma en cuanto a la devolución en dólares, entrega de vouchers, devoluciones de pasajes liberados y de padres acompañantes que pagaron seguros; y lo más importante establecer un procedimiento de devolución para que cada empresa no interprete a su gusto o necesidad cómo llevarlo a la práctica”.

Cómo hacer la denuncia

capturas Viaje de Egresados

Recientemente el Ministerio de Turismo cargó en su web **información explicativa sobre las reprogramaciones y reintegro de viajes en el marco del COVID-19**. En el [link](#) hay tres bloques para acceder: reprogramaciones de los viajes, como solicitar el reintegro en caso de no viajar y preguntas frecuentes.

En cuanto a **la reprogramación de los viajes informa que deberá realizarse según las condiciones establecidas la resolución 498/2020: en un plazo de 12 meses posteriores al levantamiento de las medidas restrictivas de circulación;** las agencias tienen que presentar al menos dos fechas e itinerarios alternativos en un plazo máximo de 60 días corridos desde el levantamiento de las medidas restrictivas; los y las turistas dispondrán de 30 días para elegir una de las dos opciones de viaje presentadas por las agencias.

En el bloque sobre cómo pedir el reintegro, dice que **las agencias pueden retener el 25% del monto abonado y devolverlo en dos cuotas mensuales y consecutivas,** que hay que notificar fehacientemente a la empresa (mediante correo electrónico, carta documento, etc) y sugiere informar los datos de una cuenta (CBU, titular, CUIT). Y aclara: si dentro de los 30 días corridos de la notificación, la agencia no devuelve lo

abonado en los términos que dice la norma, hay que [denunciar la situación a través de Trámites a Distancia](#). Allí hay que cargar los datos de la agencia denunciada, se puede adjuntar documentación respaldatoria y hacer un relato de los hechos. Se hace todo online, el costo del trámite es gratuito y no es necesario contar con abogado.

Explican en la web que **una vez recibida la denuncia “se citará a la agencia para que realice un descargo, y posiblemente puedas llegar a un acuerdo con ella”**. También señalan que “la Dirección Nacional de Agencias de Viajes comenzará una investigación, y de corroborarse que la empresa cometió una infracción, este organismo cuenta con facultades para sancionarla con una multa, suspensión y/o cancelación de la licencia y/o certificado para operar”.

El apartado de preguntas frecuentes brinda respuestas más extensas ante dudas acerca de las reprogramaciones, devoluciones e incumplimientos de la agencia.

Otras instancias para reclamar

capturas Viaje de Egresados

Los especialistas en derecho de los usuarios turistas sostienen que **la primera instancia de reclamo debe ser el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación** porque es la autoridad de aplicación del servicio de turismo estudiantil, es decir toda la normativa que permite realizar los viajes de egresados (autorización de agencias, cláusulas del contrato, etc.) son establecidas por este organismo.

Como segunda instancia, también de índole administrativa, gratuita y sin necesidad de contar con un abogado, es el sistema denominado **COPREC, el servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo, depende de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación**. En forma virtual permite ingresar un reclamo: primero hay que crear un usuario, cargar la denuncia, esperar la admisión que será notificada por mail

y seleccionar un turno para la audiencia. También gratuito, no se necesita ir con un abogado (tampoco hay impedimento para que el consumidor asista con un abogado) y si la empresa falta a la conciliación sin justificación, deberá pagar una multa.

La Defensoría del Turista de la Ciudad de Buenos Aires también recibe consultas y reclamos sobre turismo estudiantil, brinda asesoramiento y convoca a mediaciones para llegar a acuerdos entre las partes, aunque el organismo no tiene poder punitivo de aplicar sanciones en caso de que la empresa no se presente. Se puede escribir a: turistacentral@defensoria.org.ar o a través de sus redes sociales: Facebook @DefensoriaTurista y Twitter @Def_Turista.

Agotadas o no las instancias de la vía administrativa, **siempre está la posibilidad de que el usuario recurra a la vía judicial y solicite una mediación**, instancia en la que se sí deberá contar con un abogado y pagar gastos de impuestos y honorarios.

Fuente: Infobae