

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA



ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

AGENCIAS DE VIAJES EMISIVAS

SEGURO DE RESPONSABILIDAD

CIVIL PROFESIONAL

ARIADNA ANTONELLA PISSONI

Dirección: Lic. Liliana Sangari
Salta, 2021

Agradecimientos y dedicatoria

Mi más profundo agradecimiento a mi mamá Rosanna que siempre me apoya en todas mis decisiones y me enseñó que con perseverancia y sacrificio todo se puede lograr; a mi papá Victor quien es mi modelo a seguir y gracias a él hoy soy productora de seguros. A mis hermanas Melisa y Karen, a quienes admiro y amo.

Por supuesto agradecer a mi directora de tesis Lic. Liliana Sangari y a mi colega Dr. Gustavo Rodríguez, que sin ellos esto no hubiese sido posible.

Y, por último, a mis amigas y a mi terapeuta, quienes me acompañaron en todo el transcurso de la realización de esta tesis y siempre me alentaron a no bajar los brazos y me motivaron a seguir adelante.

Todo este trabajo se lo dedico especialmente a mis abuelas Adela y Nelly que hubiesen estado felices de acompañarme en este momento tan especial.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: AGENCIAS DE VIAJES

- Conceptualización(página 7)
- Funciones(página 9)
- Antecedentes Históricos(página 10)
- Historia de las Agencias de Viajes(página 12)
- El Agentes de Viajes(página 13)
- Organización de las Agencias de Viajes(página 16)
- Profesionalismo de los Agentes de Viajes(página 17)
- La Calidad de las Agencias de Viajes(página 17)
- Las Empresas Turísticas(página 18)
- El Empresario Turístico(página 18)
- El Entorno de la Empresa Turística(página 19)
- Características Generales(página 20)
- Formación(página 20)
- Ley 18829. Agentes de Viajes(página 21)
- Decreto Nacional 2182/1972: Registro de Agentes de Viaje-Turismo-Agencia de Turismo(página 23)
- Conclusión del Capítulo(página 27)

CAPITULO 2: SEGUROS

- Introducción a la Historia de los Seguros(página 29)
- Riesgo, Prima y Prestación del Asegurador(página 30)
- Conceptos Legales Relacionados con la Actividad Aseguradora(página 35)
- Personas: Concepto(página 38)
- Fin de la Existencia de las Personas(página 39)
- Hechos y Actos Jurídicos(página 40)
- Contrato(página 41)
- Ley 17418. Ley de Seguros(página 43)
- Seguro de Responsabilidad Civil(página 48)
- Seguros para Agencias de Viajes(página 50)

- Seguro de Praxis(página 52)
- Antecedentes del Proyecto(página 55)
- Conclusión del Capítulo(página 56)

CAPITULO 3: METODOLOGIA Y TRABAJO DE CAMPO

- Metodología(página 57)
- Resultados(página 62)
- Hipótesis(página 66)
- Conclusiones(página 67)
- Propuesta(página 68)

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Las agencias de viajes emisoras enfrentan diversos problemas tales como la no prestación de los servicios contratados a los proveedores, agentes externos que pueden estallar después de la venta tales como conflictos bélicos, pandemias (como está sucediendo actualmente con el COVID-19), factores climáticos, entre otros y por los cuales las agencias deben responder pues son solidariamente responsables por ser el intermediario al que el cliente compró el servicio.

En otros casos, el agente puede incurrir en errores operacionales con motivo de malas informaciones de los proveedores y que exceden al conocimiento del profesional.

Es por ello que en el año 2014, en el cual obtuve el título profesional de Productora Asesora de Seguros mientras cursaba la carrera de Licenciatura en Turismo, surge la idea de esta tesis respecto a los seguros de praxis o de responsabilidad civil profesional para agentes de viajes emisivos.

Actualmente, los seguros obligatorios para la habilitación de una Agencia de Viajes son el seguro de caución (para el fondo de garantías), el seguro de Responsabilidad Civil (para resarcir a terceros en caso de inconvenientes relacionados con el inmueble en donde está instalada la agencia), ART junto con Seguro de vida obligatorio (en caso de tener empleados). En caso de ser receptiva, se necesitará Seguro de transporte de pasajeros, de Accidentes personales para los guías, seguro automotor para los vehículos en los cuales va a transportar a los pasajeros.

Puede ser que se confunda el seguro de Praxis o seguro de Responsabilidad Civil Profesional que se analiza en este trabajo, con el Seguro de Caución para agencias de viajes, para cubrir el Fondo de Garantía. A este último, se lo puede definir como “una fianza solidaria”, ya que es el seguro por el cual la compañía de seguros a pedido de la Agencia de Viajes, pagando una prima (precio bruto del seguro), se obliga ante el asegurado (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación) que recibirá el monto si ocurre el evento que se prevé de incumplimiento contractual. En cambio en el primero, al ser responsabilidad civil, quien recibirá el resarcimiento será un tercero, en este caso, el pasajero. Cabe destacar que el tomador de la póliza es el agente de viajes, por lo tanto es quien paga el seguro.

Existen distintos tipos de obligaciones en los seguros profesionales, por ejemplo, el término de praxis es utilizado en los médicos en tanto se trata de una “obligación de

medio”, ya que el médico no puede asegurar que puede salir bien el resultado; en cambio, las “obligaciones de resultado” son para las pólizas de responsabilidad civil profesional, que en el caso de las agencias de viajes, aseguran que la experiencia que se compra va a ser satisfactoria, es decir, será el resultado deseado.

En esta tesis se proyectará como el seguro de Responsabilidad Civil Profesional promoverá soluciones a las agencias de viajes sobre temas que no pueden evadir, ya que generan serias dificultades económicas para los agentes de viajes, sin dejar de lado que la reputación de los mismos, que es el tesoro máspreciado que poseen, es dañada cuando estos problemas ocurren.

CAPÍTULO 1º: AGENCIAS DE VIAJES

CONCEPTUALIZACIÓN

Para conceptualizar a las agencias de viajes primeramente hay que conocer lo que es el turismo y su relación con las mismas.

El turismo según la Organización Mundial del Turismo, mayormente conocida por sus siglas OMT, “*comprende todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.*” (Organización Mundial del Turismo, 1998)

El turismo comprende un sistema, ya que todos sus elementos están interrelacionados entre sí y evolucionan dinámicamente. Estos elementos, según el sistema turístico de la OMT, son cuatro:

1. La Demanda, que son los consumidores o posibles consumidores de los bienes y servicios turísticos.
2. La Oferta, que es el conjunto de productos, servicios y organizaciones que forman parte de la experiencia turística.
3. Espacio Geográfico: es el lugar físico en donde se encuentran la oferta y la demanda.
4. Los Operadores del mercado: empresas y organismos que facilitan la interrelación entre la oferta y la demanda.

En base a lo anterior, lo importante en esta tesis son los Operadores del Mercado, ya que allí entran en consideración las agencias de viajes, además de otras compañías de transporte regular y organismos públicos y privados, que son promotores del turismo.

Los Operadores Turísticos “*son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final y el producto turístico, aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hospedaje, etc.)*” (Organización Mundial del Turismo, 1998)

En la definición se destaca la palabra “intermediarios”, ya que los operadores turísticos participan de la actividad turística y la inducen al crear paquetes de viajes, ofertas, control

de precios y demás, pero no forman parte de la experiencia turística a pesar de haber sido los facilitadores de la misma.

Todos estos aspectos llevan a considerar al turismo como una industria, ya que además de poseer características sociales, es una actividad económica que posee tres pilares fundamentales: el alojamiento, el transporte y las agencias de viajes.

Fernández Fuster (1972) la divide en una industria turística directa y otra indirecta. Considera como parte de la primera mencionada a aquellas empresas que brindan los servicios básicos que consumen los turistas como:

- Los lugares de alojamiento y alimentación,
- Empresas de transporte directamente relacionadas con el turismo y agencias de viajes,
- Comercios de venta de recuerdos,
- Lugares de diversión y recreación y
- Profesionales en turismo.

Y llama industria turística indirecta a aquellas empresas que no están creadas exclusivamente para el consumo de los turistas pero sin embargo forman parte de los mismos:

- Empresas de transporte convencionales,
- Determinadas escuelas, clínicas, museos, etc.,
- Oficinas de correos y telecomunicaciones,
- Ciertas profesiones liberales,
- Empresas industriales y agrícolas relacionadas con el turismo.

Los elementos de la industria turística pueden presentarse en forma individual o en conjunto. De esta combinación de productos o elementos se encargan, generalmente, los agentes de viajes. Estas pueden ser:

- Programas Fly and drive (vuelo y alquiler de auto)
- Programas Fly and Cruise (vuelo y crucero)
- Combinación de transporte aéreo-terrestre
- Cadenas hoteleras pertenecientes a líneas aéreas.

Ya abordados en el tema, conociendo que dentro del turismo, sea como sistema o industria, una de sus bases fundamentales son las agencias de viajes. A continuación se mencionaran algunas de sus definiciones:

OMT (1998): *“Tienen consideración de Agencias de Viajes las empresas constituidas en forma de sociedad mercantil (anónima o limitada), que, en posesión del título licencia*

correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos”.

“Las Agencias de Viajes son organizaciones que se dedican a comercializar servicios turísticos, ya sea en forma individual o combinada. En el caso de servicios combinados, estas organizaciones pueden actuar meramente como intermediarias entre el proveedor de los servicios y los clientes, o puede combinarlos y comercializarlos en forma directa a los clientes, o a través de otras agencias.” (Schluter & Winter, 1997)

La agencia de viaje vendría a ser una empresa u organización que transforma o combina bienes y servicios en productos pensados para que puedan adaptarse a cada tipo de cliente dependiendo los gustos y deseos de estos, cumpliendo el rol de asesoramiento de acuerdo a los conocimientos profesionales que posee. Podrán comenzar a prestar sus servicios una vez que posean la autorización de la administración pública.

FUNCIONES

Se distinguen tres funciones básicas específicas:

1. Función mediadora: ya que es quien interviene en la transacción de la compra del servicio por el cliente, es el espacio en donde se encuentran la oferta y la demanda, el proveedor y el comprador. Aquí, además, se topan todas las figuras de los mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas.

- Las agencias mayoristas son las que median entre el proveedor de servicios (hoteles, transportes, actividades, rent a car, etc.) y sus clientes, que son las agencias minoristas y las mayoristas-minoristas. Obtienen sus ingresos por la compra de grandes cantidades de productos.

- Minoristas: Son quienes median entre el proveedor y el consumidor final. Obtienen sus ingresos por comisiones.

- Las mayoristas-minoristas pueden realizar las funciones de las dos anteriores.

2. Función asesora: Es el principal elemento diferenciador en el mercado por la cercanía, la confianza, las habilidades de venta y el conocimiento de los productos y de cada cliente. Esto promueve la venta y la preservación del cliente a largo plazo. Para ser un buen agente de viajes, este debe leer libros y revistas especializadas, estar atento a las novedades del sector, asistir a los diferentes eventos como ferias, work-shops, etcétera,

adaptarse a las nuevas tecnologías y realizar cursos para estar en continuo crecimiento profesional.

“Asesorar no es solo transmitir información; es conocer, elaborar la misma en función de nuestra experiencia anterior y de las necesidades de nuestro cliente, de forma que pueda cumplir o, mejor aún, supera sus expectativas...” (Jimenez Abad, 2006)

3. Función productora, ya que participa en la elaboración de los productos turísticos combinando bienes y servicios para el consumo de los clientes. Para ello debe realizar el proceso de producción que inicia con el estudio del mercado. Una vez corroborada la viabilidad de venta de los diferentes productos, las agencias de viajes negocian con los diversos proveedores (compañías de transporte, hoteles, aseguradoras, etcétera) condiciones favorables de precio para luego adquirir los derechos de uso o viaje para futuros clientes. Subsiguientemente se vuelcan en un folleto todas las características del nuevo producto creado por la agencia con los servicios que se han negociado con los proveedores. En él colocan el precio que va a ser ofertado para una clientela potencial y se lo distribuye por diferentes vías de comunicación. Antes de ser presentado al público, la presentación del folleto debe ser cuidadosamente estudiada en su diseño, texto, fotografía, etcétera. Ya que los productos turísticos están caracterizados por su intangibilidad y deben ser percibidos como algo satisfactorio por el potencial cliente.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En primera instancia, se comentarán los hechos importantes en la historia de las Agencias de Viajes.

Los primeros datos que se tienen de personas desplazándose de un lugar a otro son los sacados de la *Odissea* de Homero en la cual menciona que los griegos viajaban constantemente a fiestas de carácter religioso, donde celebraban simultáneamente competencias atléticas. Otro dato de la época, durante el Imperio Romano, las personas se dirigían hacia el campo y los sitios de veraneo situados a la orilla del mar; además de visitar templos y santuarios.

Después de la caída del Imperio, los viajes se vieron retraídos hasta la Edad Media, donde la gente por seguridad viajaba en grupos, peregrinando hasta Santiago de Compostela, Canterbury y Tierra Santa.

Sin embargo, recién en el Renacimiento se empiezan a realizar viajes por razones distintas al peregrinaje y a los mercaderes; y estas fueron a causa de las grandes expediciones marítimas de fines del siglo XV y principios del siglo XVI.

Entre el siglo XVI y mediados del siglo XIX, aparece el movimiento turístico conocido como Grand Tour, en el cual los jóvenes de la nobleza inglesa viajaban al continente con el fin de ampliar sus conocimientos y ganar experiencia personal. En esta época también se comienza a tener mayor interés por los baños de mar.

En la segunda mitad del siglo XVIII y primera mitad del siglo XIX, la Revolución Industrial marca otro de los momentos significativos en el turismo a causa de la transformación económica y social. La introducción del barco a vapor y los ferrocarriles generó un movimiento masivo de personas y dio origen a una industria vacacional como los balnearios.

A finales del siglo XIX, comienzan las grandes emigraciones de Europa a América. Las condiciones de viajes eran en grandes cruceros lujosos que disfrutaban las clases sociales altas.

En 1841, aparecen las figuras importantes en mundo de la historia del turismo, Thomas Cook y Henry Wells y junto con ellos las agencias de viaje, que en el siguiente título se comentaran más específicamente sus logros.

En todo el periodo de la segunda mitad del siglo XIX hasta la Primera Guerra Mundial se experimenta como un *“Boom Turístico”*.

A comienzos del siglo XX, suceden eventos que ayudaron al crecimiento del turismo como la evolución del transporte o mejor dicho el nacimiento del automóvil y la evolución de la aviación civil. También, en el periodo entreguerras (1918-1939), se da un gran crecimiento del desarrollo del turismo hasta la caída de la bolsa de Wall Street en el que se inicia una depresión económica en Estados Unidos y se extiende en Europa con la devaluación de la moneda de Reino Unido y Alemania, repercutiendo en el turismo. Lo mismo sucedió durante los seis años que duró la Segunda Guerra Mundial (1939-1945).

Recién a partir de 1950, se vuelve a ocasionar el *“Boom Turístico”* gracias a factores políticos como el tratado de paz, económicos ya que aumenta el poder adquisitivo de la población en países occidentales por el desarrollo industrial y productivo; factores educacionales y culturales, sociológicos y laborales; factores técnicos: los grandes avances tecnológicos en la comunicación y el transporte, que permiten avanzar con más rapidez y comodidad a zonas más lejanas, más el abaratamiento de los costos. Y factores psico-comerciales (expansión de la publicidad y desarrollo de las técnicas del marketing).

HISTORIA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Se considera que el año más memorable en la historia del Turismo es 1841, año en el que tanto Thomas Cook como Henry Wells comienzan sus actividades.

Thomas Cook, considerado como el “padre de las agencias de viajes”, fue el primer agente de viajes profesional dedicado a tiempo completo al ejercicio de esta actividad, fue el fundador de la agencia Thomas Cook and Sons.

Nació el 22 de noviembre de 1808 en Melbourne, Derbyshire, Inglaterra; se casó en 1833 con Marianne Mason y tuvieron un hijo, John Mason Cook, quien continuó con el legado de su padre luego de su muerte.

Cook con la idea de asistir a un congreso antialcohólico el 5 de julio de 1841 realizó el primer viaje organizado en la historia. Concibió la idea de arrendar un tren para transportar 570 personas, en un viaje de 22 millas entre las ciudades de Leicester y Loughborough. Efectuó todos los arreglos del viaje sin pretender ningún beneficio personal, pero pronto comprendió el inmenso potencial de negocios y es así que en 1845, inicia la actividad de manera profesional y tiempo completo.

Entre los aportes que realizó al turismo se encuentran el Handbook of the Trip, que es el primer itinerario descriptivo del viaje, preparado especialmente para el uso de los turistas. En 1846 efectuó un tour con participación de guías de turismo.

Además, consiguió hacer convenios con varias empresas ferroviarias por toda Europa para organizar grupos de pasajeros y transportarlos por diferentes países. En 1866 viajó a Estados Unidos para lograr comisiones por llevar gente a ese país.

En 1868 inventó los Vouchers de turismo, cupones que los turistas entregaban en los hoteles y que avalaban el pago del servicio de hospedaje y comida. También fue el precursor de los cheques de viajeros que permitían a los turistas obtener dinero local a cambio de una nota emitida por Thomas Cook.

En 1872 organizó la primera vuelta al mundo con un grupo de 9 personas, viaje que tuvo una duración de 222 días y cuyas crónicas fueron publicadas en el Times de Londres.

Sin lugar a dudas, el mayor aporte que hizo el padre del turismo fue la introducción de la excursión organizada, que hoy la llamamos paquete turístico.

Con el paso del tiempo el número de agencias de viajes se fue incrementando y los agentes de viajes fueron mejorando sus habilidades y aportando datos que ayudaron al desarrollo de la industria turística. En el año 1950 se produjo la mayor contribución de

las agencias de viaje al turismo, y esta fue la entrada de empresas que si bien no tenían relación con el campo turístico, pero tenían una gran experiencia en el campo de los negocios y poseían un gran dominio en el campo del marketing.

La aparición de Internet hizo que las agencias de viajes temieran que se acercara el fin de su existencia. Esto provocó que muchas de ellas se fusionaran o tuvieron que incurrir en reducciones importantes. Ya que la internet facilitó el acercamiento de las empresas a las personas ya no necesitando a intermediarios que ofrezcan sus productos. Sin embargo, esto fortaleció a muchas agencias, ya que vieron una nueva manera de comercializar sus productos y acercarse a nuevos clientes, estos son las nuevas generaciones. A parte de todo esto, muchas agencias se capacitaron y perfeccionaron en ciertos aspectos, lo que produjo dar un servicio diferenciado para sus clientes.

Actualmente, el rol de las agencias de viajes es el de informar y asesorar sobre destinos, servicios turísticos y viajes; así como diseñar, organizar, comercializar y distribuir servicios, viajes y productos turísticos. Canalizan corrientes turísticas y estimulan la inquietud viajera. Brindan aportes para el desarrollo de destinos turísticos y son una valiosa fuente de información sobre tendencias y necesidades del mercado para agentes y proveedores turístico. Además de ser una gran red mundial de ventas de servicios y productos turísticos.

EI AGENTE DE VIAJES

El agente de viajes es una persona que se encarga de vender servicios de viajes. Estos pueden ser propietarios de una agencia o empleados de la misma. Su trabajo es muy personalizado, ya que al ser muy buenos escuchando a sus clientes terminan siendo consejeros personales sobre temas de viajes porque conocen las ventajas y desventajas de las distintas formas de viajes, sus precios, horarios. Además, de que se adaptan a las diferentes economías de sus clientes, ajustando presupuestos y muchas veces hasta cediendo en beneficios propios de ellos para brindarles un mejor servicio a sus clientes.

Las funciones que debe cumplir según Xavier Aurelio Ballesteros Coello (2012), además de tener ciertos conocimientos y habilidades son:

4. *“Planear y elaborar itinerarios individualmente, viajes individuales y viajes en grupo. Nueve de cada diez agencias organizan viajes en grupos.*
5. *Ofrecer y vender viajes ya organizados.*

6. *Hacen reservaciones necesarias en hoteles, moteles, alojamientos en zonas de veraneo, comidas, alquiler de coches, visitas turísticas, traslado de pasajeros y equipajes de las terminales a los hoteles y entradas a espectáculos especiales, como festivales de música, teatros.*
7. *Deben conocer para aconsejar al cliente, sobre los muchos detalles implicados en los viajes actuales, tales como el seguro del equipaje y el de viajes, material de estudio de idiomas, cheques de viajes, cambio de moneda extranjera, documentos necesarios y requisitos médicos.*
8. *Debe tener conocimiento sobre los horarios de conexiones entre trenes, aviones, precio de hoteles, su calidad, características, si los precios incluyen impuestos y descuentos locales.*
9. *Hacer reservaciones para la realización de algunas actividades, en especial, tales como peregrinaciones religiosas, convenciones y viajes de negocios, viajes gastronómicos y deportivos. Las convenciones y los viajes de negocio conforman la mitad del negocio de las agencias de viaje.”*

Ahora bien, se explicaran más en detalle las tres funciones más específicas de las agencias de viajes:

10. **Función Asesora:** Es la principal ya que de acuerdo a esta función si esta se la realiza correctamente el cliente va a tomar la decisión si compra o no. Se debe informar al viajero las características de los destinos, servicios, actividades, entre otras. Además de asesorarlo para que la elección sea lo más adecuado para ese cliente.

Para ello, debe contar con una gran variedad de información y poseer fuentes que lo ayuden con la misma como conexiones con sistemas computarizados de reservas, conexiones de distintos tipos para estar comunicados con los proveedores y clientes. Deben tener información sobre mapas, manuales técnicos, guías, folletos, entre otros, como por ejemplo crear su propia base de datos para brindar información exclusiva y personalizada.

11. **Función Mediadora:** Es gestora e intermediadora de la reserva; distribuye y vende los productos turísticos. Es la que permite el acercamiento del producto al cliente y multiplica los puntos de venta. Generalmente, esta función las ejecutan las agencias minoristas, que materializan la reserva, el alquiler o venta de:

- Servicios sueltos como tickets de cualquier medio de transporte, alojamientos, entradas para espectáculos, alquiler de vehículos, alquileres de salones para eventos, pólizas de seguros de viajes, venta de guías turísticas, excursiones, etc.

- Al igual que pueden ofrecer viajes combinados, que son ofertados normalmente por mayoristas o tour operadores.

12. Función Productora: Diseña, organiza, comercializa y opera viajes y productos turísticos realizados por un mix de distintos servicios y que se ofertan a un precio global establecido, llamados mayormente paquetes (viajes estándar programados por la oferta) o también se pueden encontrar con forfait (viajes programados a la demanda, adaptados para cada cliente). Esta función la realizan los tour operadores y las agencias mayoristas. Para ello, se exige:

- La investigación constante de los mercados para tener conocimiento sobre tendencias y necesidades de los clientes, así como también tener en cuenta la oferta de la competencia.

- La creatividad para diseñar nuevos productos que permitan la diferenciación con la competencia.

- Calidad de servicio, que suele basarse en la selección de proveedores y en el trato a los clientes.

- Y la adecuada gestión de costes.

13. Otras funciones:

- Función Técnica: La agencia proyecta, elabora y pone en marcha productos turísticos. Es quien planea el programa que se pretende llevar a cabo (como llegar a un lugar, en cuanto tiempo, mejor opción de hospedaje, costo del viaje, entre otros), diseña viajes investigando con los proveedores, teniendo alternativas y realizando las contrataciones necesarias; realiza la organización y distribución de plazas, asegurándose de vender solo las que tienen disponibles y tener el control de las operaciones o sea estar al tanto de cómo se va desarrollando el viaje.

- Función Financiera: Es la buena administración de los recursos económicos de la misma. De esta manera, debe conocer y analizar la estructura económico-financiera de la agencia. Elaborar y analizar presupuestos e idear el mejor método para generar ingresos, organizar y supervisar gastos y ganancias.

- Función Contable: Debe llevar un control adecuado de los registros contables de las agencias, sirven para conocer el estado financiero en el que se encuentra la empresa, además de que es información que los proveedores solicitan, los posibles inversionistas, los empleados y hasta la opinión pública.

- Función Social: Se refiere a la buena relación y atención de la agencia con sus empleados y de estos con la gente, que lleva al buen funcionamiento de la empresa. Para

ello debe implementar sistemas de aprendizaje y actualización, para estimular al empleado e integrarlo en un plan de formación. Crear una estructura satisfactoria de trabajo, contemplando condiciones favorables que lleven al trabajador a valorarlo. También tener en cuenta el bienestar del personal y darle lo que les corresponde en tiempo y forma por ejemplo vacaciones, feriados, etc. Y, se debe aplicar un carácter laboral riguroso entre los representantes de la empresa y los empleados. Establecer y hacer cumplir el reglamento interno.

- Función Comercial: Se pretende conectar la agencia con el exterior, por medio de los proveedores y de los clientes y con ello mejorar las condiciones de ventas.

- Función Administrativa: Comprende la planificación, organización, mando y control de todas las actividades que se realizan en la agencia.

Algunas agencias, sobre todo las más grandes, tienen departamentos que se encargan de estas funciones.

ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La estructura organizacional que utilizan las agencias de viajes son tres áreas básicas, en algunas utilizan más; estas son marketing o comercial, operaciones o reservas y contabilidad.

En el área de marketing se diseña, se elabora y se pone el precio al producto que será ofertado al público. Aquí se encuentran también los puntos de venta, que pueden ser físicos o virtuales y son donde se ejecutan las ventas. Y, además, los encargados de este área son quienes contrataran los servicios a terceros (hoteles, restaurantes, actividades, transporte, entre otros).

En Operaciones o reservas se realizan todas las reservas que seleccionan los turistas como hoteles, transporte, excursiones, alquiler de autos, restaurantes y así se irán realizando los diferentes programas para cada tipo de cliente.

Los encargados del área contable registran las ventas y son quienes ejecutan cada operación que se realiza, como también las operaciones bancarias y los pagos a los prestadores de servicios.

PROFESIONALISMO DE LOS AGENTES DE VIAJES

Los Agentes de viajes son las personas que trabajan en las agencias de viajes, las cuales son las encargadas de realizar todo el proceso comercial de los productos que estas ofrecen.

Como ya se mencionó anteriormente, el agente no es solo un consejero o, mejor utilizado el termino, un asesor, es también “*psicólogo*” y experto en arte de viajar, ya que al conocer las ventajas y desventajas de las diferentes formas de viajar, actúan como productores para poder así ajustar cada viaje a la personalidad de cada cliente.

El Agente de viajes debe poseer un abanico de conocimiento y habilidades, el cual no puede estancarse, debe crecer constantemente para poder así adaptarse a las diferentes situaciones internas y externas de la agencia, de los clientes y el mundo en general.

Algunas de las actividades que realizan dentro de la agencia son las siguientes:

14. Deben preparar itinerarios previamente planeados para adaptarlos a viajes individuales y grupales para poder así vender viajes organizados ya preparados.
15. Realizan las reservas necesarias en los distintos tipos de alojamiento, comidas, alquiler de autos, visitas turísticas, traslados, entradas a espectáculos, entre otras.
16. Aconsejar acerca de seguros de viajes, material de estudio de idiomas, cambio de moneda extranjera, documentos necesarios como visados y pasaporte, requisitos médicos (vacunaciones).
17. Tener conocimiento de los medios de transporte, de sus horarios, conexiones.
18. Conocer y aconsejar sobre hoteles, su precio, calidad, si sus precios incluyen impuestos, la ubicación, las comidas que están incluidas o no, medios de pago, entre otros.
19. Hacer las reservas para actividades de interés especial, tales como peregrinaciones, convenciones, viajes de negocios, viajes gastronómicos o deportivos.

LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

“Una Agencia de Viajes, como toda unidad organizativa, para que pueda cumplir con sus objetivos de mejora continua de la Calidad ofertada a los clientes y llegue a ser competitiva dentro de su actividad económica, necesita establecer los elementos operativos básicos que, en una estructura adecuada y con un contenido estudiado pero

adaptado a las condiciones particulares de cada unidad de negocio, organice este factor estratégico para la empresa en un Sistema de Calidad.” (Ballesteros Coello, 2012)

Este Sistema de Calidad debe tener previstas, establecidas y vigentes un conjunto de acciones que permitan alcanzar los Objetivos de Calidad pretendidos. Estos deben estar dentro de una Política de Calidad asumida por la Dirección y difundida en la Organización.

Esta Política debe ser una estructura para la calidad, el establecimiento de los procedimientos técnico-administrativos en la realización de tareas y su control, los requerimientos en las relaciones contractuales, la garantía de proveedores, la gestión de los recursos humanos aplicados.

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

“Una empresa turística es una organización económica con fines comerciales que se destaca por la producción de bienes intangibles o servicios.” (Ballesteros Coello, 2012)

Una empresa es una unidad económica de producción, la cual crea riquezas mediante la buena utilización de bienes y servicios a través de un proceso de producción que se realiza utilizando un conjunto ordenado de factores productivos bajo el mando de una persona (el empresario). Se puede decir que una empresa es turística por la clasificación que posee en cuanto al consumidor que se dirige, los turistas, personas que se desplazan a un lugar fuera de su residencia habitual por un periodo determinado con motivos de ocio, cultura, negocios, entre otros.

En el turismo, las expectativas e incertidumbre son muy elevadas, aun cuando el cliente paga por adelantado, ya que el mismo no puede saber con certeza cómo será el bien que va a consumir, por más que haya sido asesorado por un agente de viajes y posea cierta idea de cómo serán sus vacaciones pero no será una vez finalizada esa experiencia que reafirme o lamente su decisión de compra.

EL EMPRESARIO TURÍSTICO

Un empresario es quien asume todos los riesgos en una empresa, también debe organizar la producción y ejercer cierta autoridad en su desempeño. Debe provocar el aumento del capital, ya que es quien aporta los recursos. A su vez, es quien interpreta los

deseos de los consumidores para así poder producir productos que puedan ser deseados por ellos, mejor dicho, debe crear una necesidad en el consumidor. Al hacer un análisis del mercado, es quien decide cuánto se va a producir, ya que si la empresa produce más de lo que el mercado puede absorber se producirá un exceso de capacidad, dando lugar a una pérdida.

Otra de sus tareas es determinar el coste de la producción para así poder fijar el precio del producto.

Un empresario turístico debe tener las siguientes cualidades:

- *“Capacidad de asumir riesgos*
- *Visión de futuro e intuición*
- *Actividad estratégica para captar y responder con rapidez.*
- *Creatividad*
- *Capacidad para entender la diversidad cultural*
- *Capacidad de liderazgo*
- *Capacidad para otorgar y dejar hacer.”*

(Ballesteros Coello, 2012)

ENTORNO DE LA EMPRESA TURÍSTICA

El entorno es todo conjunto de factores que rodean a algo o alguien. Estos factores pueden ser sociales, culturales, morales, económicos, entre otros.

El entorno empresarial señala que el marco externo es el que influye en el desarrollo de la actividad de una empresa. En el caso de la actividad turística se pueden distinguir:

- Factores del entorno próximo: son los que afectan y son afectados de forma directa. (consumidores, competidores, intermediarios y proveedores)
- Factores del entorno general: provienen del sistema social y económico.
- Factores Tecnológicos: Determina en que su sistema económico, transforma los recursos escasos que posee en bienes económicos.
- Factores Económicos: Son las influencias de las variables macroeconómicas.
- Factores Políticos y Legales: Decisiones políticas que puedan afectar de manera positiva o negativa en la empresa turística.
- Factores Socioculturales: Modas, tendencias, creencias, hábitos, entre otros.
- Factores físicos: Son los determinantes para las actividades turísticas.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ahora bien, una vez adentrados en el tema de las empresas turísticas podemos mencionar sus características más importantes, cabe destacar que estas características son de todas las empresas turísticas, no solamente de las agencias de viajes.

- La intangibilidad: al ser empresas de servicios, no se pueden tocar, oler, probar hasta que se consume el producto. Es decir cuando inicia el viaje y la experiencia.
- No almacenable: Esto es consecuente con la característica mencionada en el ítem anterior. Esto quiere decir que lo que no se vende no se puede almacenar para venderse en otro momento. El producto tiene caducidad.
- Gran incidencia del capital humano: Los recursos humanos en muchas empresas llega a implicar hasta el 40% de los gastos en salarios.
- Alto coste de capital inicial: En la mayoría de las empresas turísticas, sobre todo en las hoteleras y de transporte, se debe realizar una fuerte inversión.
- Difícil reconversión: Poseen gran dificultad para cambiar a otro tipo de explotación, en especial los hoteles.
- Gran sensibilidad a factores externos.
- Temporalidad

FORMACION

La Formación Profesional se refiere a unas enseñanzas cuya finalidad principal es capacitar a la personas para el desempeño adecuado de una tarea o trabajo dentro de una actividad profesional, derivados de un cambio tecnológico, de nuevos métodos de organización o gestión del trabajo, o bien de que el propio trabajo a realizar sea nuevo e innovador, o que se trate de favorecer la promoción social del trabajador.

La formación es un conjunto de procedimientos con el que una organización pretende el incremento, la dotación o el mantenimiento de las competencias profesionales de su personal. El objetivo final que persigue es influir en la conducta del trabajador de manera que este contribuya más eficazmente a la obtención de los objetivos de la empresa.

Cuanto mayor sea el cambio tecnológico en el sector, más importante cuantitativa y cualitativamente será el rol de formación, ya que es la encargada de brindar los estímulos necesarios para la configuración del capital humano.

En el sector turístico, los recursos humanos deben presentar, por una parte, un componente operativo-tecnológico, que les permita enfrentar con ciertas garantías los retos derivados de la innovación tecnológica. Por otro lado, deben poseer un alto componente humanístico-relacional, imprescindible ya que es un segmento en el cual tiene contacto e interacción continua con el cliente.

LEY 18829. AGENTES DE VIAJES

El Agente de Viajes debe reunir requisitos básicos de idoneidad, capacitación, honorabilidad y solvencia. Para ello fue creada en 1970 la Ley de Agentes de Viajes 18829 que contempla la creación de un Registro de Agentes de Viajes, en el cual deberán inscribirse todas las personas físicas o jurídicas para la obtención de la correspondiente licencia habilitante de esta actividad. También, se establece la constitución previa de un fondo de garantía que tendrá como finalidad asegurar el buen funcionamiento de las empresas y proteger al turista.

En esta ley, asimismo, se hace hincapié en las sanciones que se pueden aplicar en caso del incumplimiento de los artículos de la misma.

En el Artículo 1° se establece que todas las personas físicas y jurídicas están sujetas a las disposiciones de esta ley siempre que desarrollen en la Argentina las siguientes actividades, sean con o sin fines de lucro, de manera permanente, transitoria o accidental:

“a) La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero;

b) La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero;

c) La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait", en el país o en el extranjero;

d) La recepción o asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de los servicios de guías turísticos y el despacho de sus equipajes;

e) La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualesquiera de estos servicios;

f) La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la licencia respectiva. Será requisito ineludible para el ejercicio de estas actividades, el obtener previamente la respectiva licencia en el Registro de Agentes de Viajes que llevará el organismo de aplicación que fije el Poder Ejecutivo, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva.”

A las Agencias que tengan integrantes con antecedentes personales, morales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables; el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación podrá negar o cancelar las licencias.

Todas las modificaciones que se produzcan en los contratos sociales de los titulares de las licencias deberán ser comunicadas en el Registro de Agentes de Viajes.

Para poder obtener las Licencias se debe constituir el Fondo de Garantía, cuya finalidad es asegurar el buen funcionamiento de las Agencias y proteger al turista. Este fondo puede ser en dinero en efectivo, títulos del Estado y/o fianza bancaria o un seguro de Caucción a favor de la Dirección Nacional de Turismo. Su fin es cubrir las multas a que se puedan hacer pasibles las agencias. Si dicho fondo se ve disminuido, deberá ser repuesto dentro de un plazo que no exceda los Treinta (30) días.

“Artículo 7: El Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación determinará las normas a que deberán sujetarse las actividades referidas en el artículo 1º de la presente ley en cuanto a las exigencias básicas de la documentación contractual con los usuarios y tenencia de formularios de quejas y sugerencias.

Artículo 8: Las personas a que se refiere el artículo 1º de la presente Ley están obligadas a respetar las tarifas convenidas y a ser veraces en la propaganda que realicen a fin de promover sus actividades, debiendo el material de dicha propaganda reflejar, exactamente, sin dar lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido.

Artículo 10: Los infractores a las disposiciones de la presente ley y/o a las resoluciones establecidas para el control e inspección por el organismo de aplicación, serán sancionadas con una multa de hasta Diez Mil Pesos (\$ 10.000).”

Artículo 11: El ejercicio de las actividades especificadas en el artículo 1º de la presente Ley sin la correspondiente licencia será sancionado con una multa de hasta Cincuenta Mil Pesos (\$ 50.000) y clausura del local.”

Serán suspendidas para operar las Agencias que no tengan constituido el Fondo de Garantía hasta la normalización del mismo. Esta sanción se convertirá en cancelación de

la licencia y clausura del local si no se lo regulariza en seis meses. En tal caso, aplicará el saldo del fondo de garantía para indemnizar a los contratos incumplidos.

Las multas por el incumplimiento de los Artículos 7 y 8 de la presente Ley serán hasta cien mil pesos y suspensión para operar hasta doce meses. En caso de reincidencia, podrán elevarse al quíntuplo.

“Artículo 17: La sanción: "suspensión de operar" afecta solamente a la contratación de nuevos compromisos, conservándose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.”

DECRETO NACIONAL 2.182/1972: REGISTRO DE AGENTES DE VIAJE-TURISMO-AGENCIA DE TURISMO

En este decreto se menciona que en su primer artículo que la Dirección Nacional de Turismo será el organismo de aplicación de la ley 18829 y tendrá a su cargo el Registro de Agentes de Viajes.

Y que además de las actividades que menciona la ley 18829, las agencias de viajes podrán desarrollar subsidiariamente, las siguientes actividades:

“a) La compra y venta de cheques del viajero y de cualquier otro medio de pago, por cuenta propia o de terceros;

b) La formalización, por cuenta de empresas autorizadas, de seguros que cubran los riesgos de los servicios contratados;

c) Los despachos de aduana en lo concerniente a equipajes y cargas de los viajeros, por intermedio de funcionarios autorizados;

d) La venta de entradas para espectáculos públicos, deportivos, artísticos y culturales, cuando constituyan parte de otros servicios turísticos;

e) La prestación de cualquier otro servicio que sea consecuencia de las actividades específicas de los agentes de viajes.”

El Artículo 4 alega como se deben registrar las agencias según las tareas que cumplan, bajo una de las siguientes denominaciones:

“a) Empresas de viajes y turismo: Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el art. 1 de dicha ley para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior, o para terceros;

b) Agencias de turismo: Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el art. 1 de dicha ley, exclusivamente para sus clientes, incluyendo el turismo respectivo;

c) Agencias de pasajes: Son aquellas que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las Empresas de viajes y turismo y los transportadores marítimos y fluviales.”

En el Artículo 5 se determina que solo podrán ejercer las actividades enumeradas en el art. 1 de la ley 18.829, quienes obtengan su licencia inscribiéndose en el Registro de Agentes de Viajes que llevará la Dirección Nacional de Turismo, la cual será otorgada de acuerdo con el siguiente orden:

a) Permiso precario: Se otorgará a las personas que proyecten instalar una agencia, una vez cumplidos los requisitos que se establezcan al respecto. Este permiso tendrá validez de hasta 6 meses y les permitirá iniciar sus contactos comerciales sin atención al público, pudiendo ser renovado por igual período cuando se demuestre que requieren una mayor demora;

b) Licencia provisoria: A partir del otorgamiento de esta licencia la agencia podrá comenzar la atención al público. Esta se concederá una vez que la agencia se encuentre reglamentariamente en condiciones de iniciar sus actividades y tendrá validez por el término de un año.

c) Licencia definitiva: Transcurrido el año de la Licencia provisoria, se otorgará a las agencias esta licencia definitiva, previa verificación de haberse concretado por parte de las mismas el cumplimiento de los requisitos que se establezcan al respecto.

Las licencias se otorgarán previa constitución del fondo de garantía, que va a ser dependiendo la denominación:

a) Empresas de viajes y turismo: \$100.000.

b) Agencias de turismo: \$50.000.

c) Agencias de pasajes: \$25.000.

Sin embargo, la Resolución 315/2019 dictada por la Secretaria General de Gobierno de Turismo decretó los nuevos montos del Fondo de Garantía y sus correspondientes multas:

Montos del Fondo de Garantía

Cuadro 1

	Categoría	Monto
a)	Empresa de Viajes y Turismo (E.V.T.)	\$ 1.246.112.-
b)	Agencia de Turismo (A.T.)	\$ 623.056.-
c)	Agencia de Pasajes (A.P.)	\$ 311.515.-

Cuadro 2

Escala establecida por el Art- 6° del Decreto N° 2.181/1972			
Escala por Habitantes	E.V.T.	A.T	A.P.
De 500.001 en adelante	\$ 1.246.112.-	\$ 623.056.-	\$ 311.515.-
De 100.001 a 500.000	\$ 623.056.-	\$ 311.528.-	\$ 155.757.-
De 50.001 a 100.000	\$ 373.833.-	\$ 186.917.-	\$ 93.454.-
De 20.001 a 500.000	\$ 186.917.-	\$ 93.458.-	\$ 46.727.-
Hasta 20.000	\$ 124.611.-	\$ 62.306.-	\$ 31.151.-

Montos de Multas

Multas por Infracción al	Montos Mínimos y Máximos	
Art. 10° Ley N° 18.829	Min.	\$ 1.384.-
	Max.	\$ 55.374.-
Art. 11° Ley N° 18.829	Min.	\$ 2.767.-
	Max.	\$ 276.896.-
Art. 12° Ley N° 18.829	Min.	\$ 1.384.-
	Max.	\$ 55.374.-
Art. 13° Ley N° 18.829	Min.	\$ 1.384.-
	Max.	\$ 55.374.-
Art. 14° Ley N° 18.829	Min.	\$ 55.374.-
	Max.	\$ 553.740.-

Se decreta en el artículo 9 la estructura funcional de las agencias. Estas deben:

“a) Mantener una organización turística nacional e internacional con las sucursales, corresponsales o delegados que le sean necesarios para poder asegurar una eficiente prestación de sus servicios;

b) Contar con el personal técnico especializado de reconocida idoneidad profesional para satisfacer los requerimientos de los usuarios;

c) Poseer los elementos necesarios de información técnica y de consulta vinculados con la actividad específica que realizan;

d) Disponer de un local para la atención al público, conforme a las reglamentaciones que para cada caso establezca la Dirección Nacional de Turismo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica y la categoría de la agencia de que se trate.”

Las agencias deberán inscribir su designación comercial en el Registro de Designaciones de Establecimientos de Industria, Comercio y Agricultura, este les brindara un número provisorio que deberá acompañarse al formulario de solicitud de inscripción ante la Dirección Nacional de Turismo. Las designaciones serán registradas para distinguir a los establecimientos dedicados exclusivamente a turismo, viajes y pasajes, y deberán ajustarse a las siguientes normas:

“a) Rubro comercial compuesto por el nombre o nombres de los titulares;

b) Nombre de fantasía creado sobre la base de usos corrientes en plaza pudiendo utilizarse los aditamentos "viajes", "turismo", "tur", etcétera;

c) En ningún caso las designaciones propuestas deberán sugerir la idea de organismos o entidades de carácter oficial o de bien público, clubes, empresas transportadoras u hoteleras.”

Los servicios que presten las Agencias de Viajes deberán ser firmados por los agentes o un empleado autorizado y los usuarios en un contrato que consignará como mínimo lo siguiente:

“a) Especificación de los servicios a suministrar, indicando su categoría;

b) Fecha de presentación de los mismos;

c) Precios y condiciones de pago;

d) Plazos establecido para la confirmación o desistimiento por ambas partes y los respectivos cargos, reembolsos e indemnizaciones en los distintos supuestos;

e) Toda obligación y responsabilidad que asuman agencias y clientes. Toda modificación que se realice a un contrato de servicios, deberá hacerse por escrito y con la firma de ambas partes a continuación o agregadas al contrato originario.”

Las agencias de viajes serán responsables por cualquier servicio que hayan comprometido ellas, sus sucursales o sus corresponsales. Además, están obligadas a respetar las tarifas oficiales, no pudiendo hacer sesión total o parcial a los clientes de la comisión que perciben por su intervención. Los precios convenidos con los clientes no podrán ser modificados, si no es por causa de alteración de los mismos por parte de los terceros prestatarios de tales servicios, debiendo esta situación estar debidamente documentada.

CONCLUSION DEL CAPITULO

En base a las funciones que cumplen las agencias de viaje es que se basa esta tesis con respecto a los seguros de Responsabilidad Civil Profesional, ya que se explicará porque los mismos son una necesidad de protección para las agencias ante posibles reclamos de terceros.

El término mala praxis también es utilizado para referirse a la responsabilidad civil profesional por los actos de negligencia, entendida como la falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace en el cumplimiento de una obligación.

Una vez explicado esto, se puede abordar el tema referido a los seguros de mala praxis para agentes de viaje como una necesidad de sobrevivencia ante posibles no cumplimientos de las obligaciones que tienen las mismas con los clientes contratantes de un servicio con ellas.

Muchos de los “no cumplimientos” de las agencias son a causa de problemas externos fuera de sus posibilidades de poder resolverlos por ellas mismas; por ejemplo cancelaciones de vuelos, reservas no reembolsables en hoteles o problemas mucho más graves como la quiebra de alguna aerolínea.

Este seguro destinado específicamente a agentes de viaje cubriría este tipo de “siniestro” para así no dejar desamparados a los dueños de las agencias de viaje, asegurando su patrimonio y respaldando a los clientes de que el servicio contratado va a ser entregado en forma a lo pactado en el contrato.

CAPÍTULO 2º: SEGUROS

INTRODUCCIÓN A LA HISTORIA DE LOS SEGUROS

Actualmente al escuchar la palabra “seguros” ya sabemos a qué se está refiriendo el emisor. Es una palabra naturalizada en nuestra sociedad que abre un abanico infinito de variedades de coberturas que puede haber.

Para poder introducirnos en el tema debemos conocer los antecedentes de los mismos. A pesar de no poder determinar con exactitud los orígenes del seguro, algunas investigaciones comparan ciertos hechos históricos en los pueblos de la antigüedad dedicados al comercio y a la navegación; indudablemente a esas primeras manifestaciones les faltaban elementos para la constitución de lo que hoy es la operatoria del seguro. Estas hacían referencia a la solidaridad humana, apuntando a la compensación recíproca de los daños producidos.

En el Código de Hammurabi (1955 – 1912 a.C.), que es conocido como uno de los primeros conjuntos de leyes escritas de la Historia, se hizo referencia a temas económicos, civiles, penales, administrativos y laborales, y se formularon disposiciones sobre la necesaria compensación.

En el Talmud de Babilonia (425 – 356 a.C.), el libro de leyes judías, se hacía alusión a disposiciones que consideraban la pérdida de un animal y que contemplaban, mientras que no sea por culpa o negligencia de su propietario, al resarcimiento del mismo a cargo de la masa común.

En la Edad Media, la mayor semejanza a los seguros que conocemos, es decir a la asunción de un riesgo mediante un costo, es el denominado “*préstamo a riesgo marítimo*”, si una carga era transportada de un puerto a otro, el propietario podía pedir prestado el valor de la misma para cubrirse de un eventual siniestro.

Los precedentes de las normas que regulan a la actividad aseguradora, remontan al estatuto de Calimala de Florencia (1322), al estatuto de Génova (anterior a 1424) y a una ordenanza del estatuto de Barcelona del libro del Consulado del Mar (1494).

Los seguros de Responsabilidad Civil surgen a principios del siglo XIX en Francia e Inglaterra a causa de los daños que se podían causar a las personas o bienes en los trayectos cuando se subían a los vehículos de tracción a sangre y, más adelante, en otros

vehículos como automotores, ferrocarriles, etc. Y los riesgos provenientes del ejercicio de profesiones. En algunos casos, el avance de este seguro tiene carácter obligatorio.

La Historia del seguro en la Argentina comienza en 1786, cuando Ventura Miguel Marcó del Pont, un comerciante y consignatario español, mencionó el establecimiento de una institución de seguros como delegación de la Real Compañía de Seguros Terrestres y Marítimos de Madrid.

Manuel Belgrano al haber estudiado en España tomó contacto con un sistema económico diferente, el cual tomaba en cuenta a la importancia del seguro como actividad. Cuando regresó a la Argentina, fue designado como Secretario del Real Consulado de Buenos Aires, que tenía entre otras funciones, la protección y el fomento del comercio de la producción. Es aquí en donde toma contacto con Marcó del Pont e introduce una propuesta para la creación de una Compañía de Seguros para el comercio marítimo y terrestre en uno de los documentos emanados del consulado denominado *“Medios generales de fomentar la agricultura, animar la industria y proteger el comercio de un país agricultor”* que finalmente es aceptada.

La primera compañía de seguros se constituye el 7 de Noviembre de 1796 denominada La Confianza, la cual duró cinco años.

En la época del Triunvirato (1812), Belgrano convocó una junta de capitales nacionales y extranjeros para la creación de una compañía de seguros marítimos y, finalmente, el 21 de octubre (actualmente día del seguro) se concede esa medida y se constituye la creación.

Entre 1812 y 1856, las compañías aseguradoras eran extranjeras con sedes en el país. En 1860 surge por primera vez una compañía nacional denominada Compañía Argentina de Seguros Marítimos.

Conociendo de esta manera la cronología del seguro en la historia podemos continuar con los elementos del seguro, su etimología, definición, interés e importancia.

RIESGO, PRIMA Y PRESTACIÓN DEL ASEGURADOR

La palabra “riesgo” que etimológicamente significa “peligro”, proviene de la lengua céltica de la voz “risk” y está ligado a los hechos dañosos o a la posibilidad de que sucedan acontecimientos desfavorables.

El Diccionario de la Real Academia Española (2014) lo definió en primera instancia como la “*Contingencia o proximidad de un daño*” pero más adelante lo relaciona con el sistema asegurador y lo define como “*Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguros*”.

La definición de mayor concordancia con los fundamentos del seguro es que el riesgo “*es la eventualidad de que, en el futuro, se produzca un acontecimiento de carácter incierto y ajeno a la voluntad de una persona física o institución, capaz de provocar un daño en su patrimonio o en el de un tercero.*” (Fernandez Blanco, Gonzalez Fuentes, Diaz & Rivera Pereyra, 1971)

Algunas de las clases de riesgo que se mencionaran son:

- Riesgo físico y moral: “*el primero son aquellas contingencias que se pueden apreciar en una inspección, por otra parte, el riesgo moral, es la actitud moral que ha de tener el asegurado durante la vigencia del contrato de seguro, ya sea para provocar el siniestro o para aprovechar las circunstancias de su ocurrencia y sacar ventajas del mismo.*” (Mecca, 1994)

- Riesgos Patrimoniales: Posibles pérdidas sobre el patrimonio de una persona u organización, entendiendo al patrimonio como el conjunto de bienes pertenecientes a una persona natural o jurídica, o afectos a un fin, susceptibles de estimación económica.

- Riesgos Personales: Aquellos que afectan directamente a la persona como por ejemplo a su salud, enfermedades críticas, accidentes, muerte, etcétera.

El verdadero objeto del seguro es el interés que tienen las personas sobre sus bienes y el amparo del asegurador sobre ellos. Para que el riesgo sea asegurable debe tener las siguientes características:

- Ser incierto
- Posible
- Futuro
- Lícito
- Fortuito
- Ajeno a la voluntad de las partes
- Que pueda ocasionar afección económica
- Determinable
- Homogéneo

A pesar de que el riesgo es parte de la historia del hombre desde sus orígenes y este ha ido buscando la manera de evitar las consecuencias dañosas, hay eventualidades que no

puede evitar que sucedan como hechos de la naturaleza como terremotos, inundaciones, huracanes, etcétera o hechos producidos por terceros que no puede controlar como la quiebra de un prestador turístico (en el caso de agencias de viaje).

Ahora si podemos introducirnos en la materia aseguradora, ya que las compañías aseguradoras pueden hacer frente a las consecuencias económicas de los riesgos que tienen las personas en el caso de una eventual pérdida u otro tipo de daños.

“El sistema asegurador es la transferencia de los riesgos de una persona física o jurídica, que sería el asegurado, a otra, quien asume el riesgo mediante la percepción de una suma de dinero, la prima. Esta otra persona resulta ser el asegurador.” (Fernandez Blanco, 2010)

Al transferir el riesgo a través de un costo (la prima), se va constituyendo un fondo por medio de diferentes aportes de cada asegurado para así poder hacer frente cuando suceda, si es que sucede, el evento riesgoso previsto. Además de esto, las compañías aseguradoras están obligadas a tener la constitución de un capital mínimo y reservas los cuales deben invertir para obtener mayores rendimientos.

Desde el punto de vista de los flujos financieros, las aseguradoras asumen una inversión de casi la totalidad de las actividades económicas a través de la prima que perciben. El pago de los siniestros constituye las erogaciones más importantes pero estos, si es que ocurren, suelen hacerlo mucho después de haber percibido la prima de la póliza.

El asegurador debe pagar hasta la suma asegurada si ocurre el siniestro pero en el caso de no producirse se quedaría con la prima como utilidad. La suma de todas las primas percibidas se denomina “fondo de primas” y el asegurador es el encargado de administrar esos importes asumiendo también la transferencia de los riesgos de muchas personas u organizaciones o “comunidad de riesgos”. *“La actividad aseguradora presupone una transformación del riesgo individual en riesgo colectivo.”* (Stiglitz, 1998)

Si se produce alguna eventualidad que está cubierta en la póliza, el asegurador está obligado a pagar hasta el monto de la pérdida sufrida por el asegurado aunque la suma asegurada sea mayor, ya que el objetivo del seguro es la reparación de los daños sufridos y no con fines de lucro. Sin embargo, si el daño es mayor a la suma asegurada, el límite de indemnización del seguro es la suma asegurada.

Además, de las damnificaciones propias que pueda sufrir el asegurado, el seguro también cubre los percances económicos que los asegurados puedan causar en el patrimonio de terceros haciéndose cargo de los reclamos que a este le planteen.

Sin embargo, el asegurador excluye entre otras situaciones, las que derivan de dolo o culpa grave del asegurado, vicio propio del bien, cuando surgen de actividades ilícitas o las que provienen de riesgos catastróficos como guerras ya sean civiles o internacionales.

Estos fondos de prima, forman parte de los activos de las compañías de seguros los cuales deben conservarlos e invertirlos y constituyen las reservas que son para el pago de siniestros, la principal obligación del contrato del seguro.

Estas reservas se establecen en base a unas normas técnicas creadas por las autoridades de control y supervisión proyectadas a futuro, que se van a aplicar en función de los intereses de los propios socios o accionistas de las compañías y en general de la masa de asegurados.

La estabilidad y solvencia de las compañías aseguradoras se va a erigir por el cumplimiento de esas normas, la aplicación de las primas suficientes, la correcta constitución de las reservas y su inversión y el capital mínimo constituido.

Algunas de las reservas técnicas que valen la pena mencionar son la de siniestros pendientes y la de siniestro incurridos pero no conocidos. La Reserva de Siniestros Pendientes son las deudas estimadas por las aseguradoras y se calculan sobre la base de los siniestros conocidos y pendiente de pago; Las reservas conocidas como I.B.N.R. e I.B.N.E.R. por sus siglas en inglés Incurred But Not Reported e Incurred But Not Enough Reported que son para los siniestros que han ocurrido pero que la aseguradora no tiene conocimiento o lo tiene en forma insuficiente.

Como ya he mencionado anteriormente, estas reservas junto con el fondo de primas deben ser invertidas como lo exige la Ley de Entidades de Seguros y su control N° 20.091 en el Artículo 35 *“Los importes de las reservas y de los depósitos de reservas en garantía retenidos a los reaseguradores (...) deben invertirse íntegramente en los bienes indicados seguidamente, prefiriéndose siempre los que supongan mayor liquidez y suficiente rentabilidad y garantía:*

Inversiones: Bienes.

- a) Títulos u otros valores de la deuda pública nacional o garantizada por la Nación;*
- b) Títulos públicos de países extranjeros, hasta el importe de las reservas técnicas correspondientes a pólizas emitidas en moneda de esos países;*
- c) Debentures con garantía especial o flotante en primer grado sobre bienes radicados en el país;*
- d) Préstamos con garantía prendaria o hipotecaria en primer grado sobre bienes situados en el país, con exclusión de yacimientos, canteras y minas. El préstamo no*

excederá del cincuenta por ciento (50%) del valor de realización del bien, especialmente tasado al efecto por el asegurador;

e) Inmuebles situados en el país para uso propio, edificación, renta o venta;

f) Acciones de sociedades anónimas constituidas en el país o extranjeras comprendidas en el artículo 124 de la ley 19.550 o de extranjeras que tengan por principal objeto la prestación de servicios públicos dentro de la Nación, que se coticen en bolsas del país o del extranjero;

g) Préstamos garantizados con títulos, debentures y acciones de los incisos a), b), c) y f), hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de mercado de esos valores;

h) Operaciones financieras garantizadas en su totalidad por bancos u otras entidades financieras debidamente autorizadas a operar en el país por el Banco Central de la República Argentina, previa autorización en cada caso de la autoridad de control, y siempre que lo permita el estado económico-financiero del asegurador.”

Los Capitales mínimos tienen por objeto ofrecer una garantía adicional de solvencia en sus operaciones cuando el fondo de primas constituido por el aporte de los asegurados no resulte suficiente, para así poder hacer frente a los siniestros y cumplir con las obligaciones del contrato de seguro. Estos capitales son establecidos por la autoridad de control para comenzar a ejercer como entidad de seguros. Cuando este capital resulta afectado, la Superintendencia de Seguros de la Nación citara a la aseguradora para que establezca un plan de regularización y saneamiento.

La Real Academia Española define a la Prima como el *“precio que el asegurado paga periódicamente al asegurador.”* Como lo indica la palabra, etimológicamente, viene del italiano y significa primero o “antes de”, esto quiere decir que el asegurado para tener cobertura deberá pagar primero el costo o la tarifa del seguro.

Las tarifas son un sumario de riesgos en los que variará la tasa de la prima según la peligrosidad de los mismos. *“A mayor riesgo, mayor tasa de prima”.*

Todo esto quiere decir que las primas son el costo técnico del seguro y estas *“deben resultar suficientes para el cumplimiento de las obligaciones del asegurador y su permanente capacitación económico-financiera.”* (Ley de Entidades de Seguros y su Control N° 20.091, Art. 26).

La prima pura es la que se obtiene mediante el cálculo de probabilidad (posibilidades que existen de que una cosa suceda), con frecuencia (número de veces que sucede una cosa durante un período o un espacio determinados) y la magnitud de los daños. Resulta

el monto que la aseguradora debe reunir para poder indemnizar al asegurado durante el tiempo de exposición al riesgo.

Para alcanzar el punto de equilibrio, la compañía debe considerar un coeficiente de seguridad en previsión de desvíos de la siniestralidad esperada y una tasa de utilidad deseada.

De esta manera, partiendo de la prima pura, para llegar a la prima comercial se realiza el siguiente cálculo:

$$Pt = \frac{Pr}{1 - ga - ge} \times cpd \times ceu$$

Pt: Prima de tarifa

Pr: Prima de riesgo o prima pura

Ga: gastos de producción

Ge: Gastos de explotación

Cpd: coeficiente en previsión de desvíos de siniestralidad

Ceu: coeficiente esperado o deseado de utilidad.

CONCEPTOS LEGALES RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Como toda actividad económica, las entidades aseguradoras requieren de regulaciones y órganos de control que supervisen el correcto funcionamiento de las mismas. Por lo tanto para poder introducirnos y entender las leyes que respaldan dicha actividad se necesita tener conocimiento de conceptos legales básicos.

El origen de la palabra Derecho comienza cuando se empezó a utilizar la palabra *directium* en el siglo IV para referirse a las normas religiosas que guiaban a las personas por el camino recto y luego el significado de la palabra se expandió a la regulación de los comportamientos humanos.

Al Derecho se lo puede clasificar en objetivo y subjetivo. El primero es considerado independiente de la persona, es un conjunto de normas obligatorias y coercibles que rigen las conductas de las personas y sus relaciones en sociedad. Este se divide a su vez en privado, que es el que regula las actividades entre particulares (derecho civil, comercial, laboral, de minería y derecho internacional privado), y el público, que son las normas que

regulan las relaciones del Estado con los particulares y entre los Estados entre sí (derecho administrativo, penal, constitucional e internacional público).

El Derecho subjetivo “*consiste en la facultad que tiene cada uno para obrar en cierto modo frente a los demás*” (Mouchet & Zorraquin Becu, 1959)

Las Fuentes del Derecho son todo aquello que permite crear las normas jurídicas; son un criterio de determinación del sistema jurídico de un país. Pueden ser en sentido material o en sentido formal.

Las fuentes materiales son todas las circunstancias que fijan el contenido de las normas jurídicas; “*son en realidad ajenas al derecho: constituyen su antecedente lógico y natural, prefiguran su contenido, y encierran en potencia las soluciones que han de adoptar las normas jurídicas. En cambio las fuentes formales son ya la manifestación exterior de una voluntad dispuesta a crear el derecho, a dar nacimiento a una nueva norma jurídica.*” (Mouchet & Zorraquin Becu, 1959)

Son fuentes formales la ley, las costumbres, la jurisprudencia plenaria y la doctrina.

Las leyes son manifestaciones de normas obligatorias que regulan la convivencia entre las personas de una sociedad, de esta manera generan un orden en esta sociedad con el objetivo de orientar y dirigir las actividades de los hombres. Para ello necesitan una autoridad con competencia para sancionarlas y hacer que estas se cumplan.

Santo Tomas de Aquino definió a la ley como el “*precepto racional orientado hacia el bien común, y promulgado por quien tiene a su cargo el cuidado de la comunidad*” (Suma Teológica, I-II, q. 90, art. 4). De aquí se puede entender que la ley es un ordenamiento de la razón, persigue el bien común, debe ser sancionada por autoridad competente y se requiere que sea promulgada y publicada.

Entre las principales características de la ley se pueden mencionar:

- **Obligatoriedad:** “*las leyes son obligatorias para todos los que habiten en el territorio de la Republica, sean ciudadanos o extranjeros, residentes, domiciliados o transeúntes, sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales.*” (Código Civil y Comercial de la Nación, 2015)
- **Conocimiento Asumido:** “*la ignorancia de las leyes no sirve de excusa para su cumplimiento, si la excepción no está autorizada por el ordenamiento jurídico*” (Código Civil y Comercial de la Nación, 2015)
- **Efecto Coactivo** (que tiene fuerza de obligar)
- **Irretroactividad:** no tienen efecto para situaciones ocurridas antes de su inicio de regimiento.

- Plenitud de orden jurídico: Los jueces podrán actuar según el espíritu de la ley para cuestiones que no pueden resolverse, acudiendo a leyes análogas o por principios generales del derecho.

La Ley puede ser en sentido material o formal. La primera es una norma general como las constituciones, las leyes emanadas por el poder legislativo, los decretos y reglamentos dictados por el poder ejecutivo, las ordenanzas, los edictos, los cánones de la Iglesia Católica y demás reglas de otras autoridades públicas. En sentido formal son aquellas que emanan del órgano legislativo del Estado y que contienen normas individuales.

La costumbre, también denominada derecho consuetudinario o derecho no escrito, es la más antigua de las fuentes del derecho ya que es practicada desde sus inicios por el consentimiento de los pueblo cuando ni siquiera existían las leyes escritas. Esta se constituye por el uso, la repetición de los actos, que se convierten en obligatorios por las exigencias colectivas.

Las costumbres no están expresamente sancionadas ni promulgadas por ninguna autoridad pero se convierte en un derecho cuando persiste en el transcurso de un tiempo prolongado.

El derecho consuetudinario puede definirse como “*el conjunto de normas jurídicas que se practican constantemente en una sociedad sin haber sido sancionadas en forma expresa, y que se consideran jurídicamente obligatorias.*” (Mouchet & Zorraquin Becu, 1959)

La costumbre se clasifica en:

- *Secundum legem*: es la costumbre interpretativa, se forma de acuerdo con la ley y se presenta cuando la ley se presta a confusiones.
- *Proeter legem*: es la costumbre supletoria, es decir, surge en ausencia de la ley, llenando los espacios vacíos del derecho escrito. No se oponen a las leyes existentes, sino que las complementa.
- *Contra legem*: es la costumbre contraria a la ley, aparece en oposición a normas legales.

En la antigua Roma, la palabra jurisprudencia o *iurisprudencia* significaba ciencia del derecho. Proviene del vocablo formado *ius* y *prudencia* que equivalía al estudio del derecho y de la ciencia que conduce a la realización de la justicia.

Actualmente, la jurisprudencia es el conjunto de sentencias, decisiones o fallos reiterativos y habituales dictados por los tribunales ante situaciones similares o análogas.

La importancia de la misma como fuente del derecho depende de la amplitud de los poderes acordados por los jueces.

La Doctrina es la opinión que proviene de los estudios científicos realizados por los juriconsultos acerca cuestiones del derecho y las soluciones que proponen al respecto.

Las obras de los estudiosos del derecho persiguen tres propósitos:

- 1- Científico: mediante el análisis y la sistematización de los preceptos jurídicos.
- 2- Practico: por la exposición del ordenamiento jurídico y la interpretación de las leyes y la jurisprudencia.
- 3- Crítico: cuando los juristas se apartan del comentario y sistematización de las normas para juzgar su justicia o conveniencia.

PERSONAS: CONCEPTO

En sentido jurídico es todo ente (todo lo que existe o pueda existir) capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Se clasifican en:

- Personas físicas o de existencia visible: Son todas aquellas que presenten signos característicos de humanidad, sin distinción de cualidades o accidentes, es decir la persona humana.
- Personas jurídicas o de existencia ideal: son aquellos entes que han sido creados por personas físicas o por la ley.

Los dos tipos de personas poseen los mismos atributos, exceptuando el estado civil que es una cualidad más que tienen las personas físicas:

- Nombre: Es el conjunto de letras que dan la designación exclusiva que corresponde a cada persona para poder identificarla y la distinguirla de las demás.
- Domicilio: Es con carácter general donde una persona tiene su morada fija y permanente. El Código Civil y Comercial de la Nación reconoce tres tipos:

1. Domicilio real: es el lugar donde tienen establecido el asiento principal de su residencia y de sus negocios;

2. Domicilio legal: es el lugar donde la ley presume, sin admitir prueba en contra, que una persona reside de manera permanente para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. Sólo la ley puede establecerlo, y sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales:

a) los funcionarios públicos, tienen su domicilio en el lugar en que deben cumplir sus funciones, no siendo éstas temporarias, periódicas, o de simple comisión;

b) los militares en servicio activo tienen su domicilio en el lugar en que lo están prestando;

c) los transeúntes o las personas de ejercicio ambulante, como los que no tienen domicilio conocido, lo tienen en el lugar de su residencia actual;

d) las personas incapaces lo tienen en el domicilio de sus representantes.

3. Domicilio Especial: Es el lugar pactado por las partes de un contrato para el ejercicio de los derechos y obligaciones que de él emanan.

- Capacidad: Es la aptitud que tienen las personas físicas para ser sujetos activos y pasivos de relaciones jurídicas. La capacidad de obrar o de ejercicio concreto de los derechos, puede ser limitada, parcial y variable.

“Toda persona humana goza de la aptitud para ser titular de derechos y deberes jurídicos. La ley puede privar o limitar esta capacidad respecto de hechos, simples actos, o actos jurídicos determinados.” (Código Civil y Comercial de la Nación, 2015)

En las personas jurídicas la capacidad para ser sujetos de derechos y obligaciones está determinada por el alcance de su objeto social y necesariamente se ejercita por medio de la representación a través de una persona física, tanto judicial como extrajudicialmente.

- Patrimonio: Conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica. Esto incluye derechos personales, reales e intelectuales. Los bienes son el activo de una persona. Pero, además de estos, el patrimonio se constituye por las deudas (pasivo). Si las mismas superan el activo el patrimonio dará un resultado negativo.

FIN DE LA EXISTENCIA DE LAS PERSONAS

“La existencia de la persona humana termina por su muerte” (Código Civil y Comercial de la Nación, 2015)

En cuanto a las personas jurídicas, las causas que menciona el Código Civil y Comercial de la Nación (2015) en el Art.163 son las siguientes:

a) *“la decisión de sus miembros adoptada por unanimidad o por la mayoría establecida por el estatuto o disposición especial;*

- b) *el cumplimiento de la condición resolutoria a la que el acto constitutivo subordinó su existencia;*
- c) *la consecución del objeto para el cual la persona jurídica se formó, o la imposibilidad sobreviviente de cumplirlo;*
- d) *el vencimiento del plazo;*
- e) *la declaración de quiebra; la disolución queda sin efecto si la quiebra concluye por avenimiento o se dispone la conversión del trámite en concurso preventivo, o si la ley especial prevé un régimen distinto;*
- f) *la fusión respecto de las personas jurídicas que se fusionan o la persona o personas jurídicas cuyo patrimonio es absorbido; y la escisión respecto de la persona jurídica que se divide y destina todo su patrimonio;*
- g) *la reducción a uno del número de miembros, si la ley especial exige pluralidad de ellos y ésta no es restablecida dentro de los tres meses;*
- h) *la denegatoria o revocación firmes de la autorización estatal para funcionar, cuando ésta sea requerida;*
- i) *el agotamiento de los bienes destinados a sostenerla;*
- j) *cualquier otra causa prevista en el estatuto o en otras disposiciones de este Título o de ley especial.”*

HECHOS Y ACTOS JURÍDICOS

El significado de Hecho es *cosa que ocurre o sucede*, también se lo puede definir como todo fenómeno que produce algún cambio en el mundo físico o social.

Se los clasifica en:

1. Según su agente productor:
 - Naturales: Cuando son obra de la naturaleza, que para ser jurídicos tienen que engendrar un derecho u obligación.
 - Humanos: Cuando son obra del actuar del ser humano con voluntad no viciada.
2. Según necesiten para concretarse uno o más sucesos:
 - Simples: Cuando sólo necesitan un acontecimiento.
 - Complejos: Cuando se necesitan más de un suceso.
3. Si consisten en una acción u omisión:
 - Positivos

- Negativos

4. Según se necesite un suceso o varios, pero que ocurran en un solo momento; o se necesite que se sucedan los hechos en el tiempo en:

- Simultáneos: Ocurre en un solo lapso temporal.
 - Sucesivos: Hecho que sigue a otro inmediatamente después en la línea temporal.
5. De acuerdo a las consecuencias previstas en la ley:
- Extintivos: Cuando se da por terminada la obligación.
 - Constitutivos: Cuando nace una obligación.
 - Impeditivos: Obstaculizan el nacimiento de los derechos y obligaciones.

El Código Civil y Comercial de la Nación (2015) determina que para que un Hecho sea Jurídico debe producir el nacimiento, modificación o extinción de relaciones o situaciones jurídicas.

Estos pueden ser voluntarios o involuntarios. Son voluntarios cuando se realizan mediante las facultades intelectuales que son el discernimiento, intención y libertad. Y son involuntarios cuando carecen de esas facultades.

Si el hecho es voluntario y lícito y está destinado a establecer relaciones jurídicas, se le denomina Acto Jurídico. El Código Civil y Comercial de la Nación (2015) lo define como “*acto voluntario lícito que tiene por fin inmediato la adquisición, modificación o extinción de relaciones o situaciones jurídicas.*”

CONTRATO

El Código Civil y Comercial de la Nación (2015) lo define como “*el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales.*” En otras palabras, es cuando dos o más personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad que está destinada a reglar sus derechos y obligaciones.

Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe. Obligan no sólo a lo que está formalmente expresado, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse comprendidas en ellos.

La clasificación de los contratos por el Código Civil y Comercial de la Nación (2015) es la siguiente:

“Artículo 966: Contratos unilaterales y bilaterales. Los contratos son unilaterales cuando una de las partes se obliga hacia la otra sin que ésta quede obligada. Son bilaterales cuando las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra. Las normas de los contratos bilaterales se aplican supletoriamente a los contratos plurilaterales.

Artículo 967: Contratos a título oneroso y a título gratuito. Los contratos son a título oneroso cuando las ventajas que procuran a una de las partes les son concedidas por una prestación que ella ha hecho o se obliga a hacer a la otra. Son a título gratuito cuando aseguran a uno o a otro de los contratantes alguna ventaja, independiente de toda prestación a su cargo.

Artículo 968: Contratos conmutativos y aleatorios. Los contratos a título oneroso son conmutativos cuando las ventajas para todos los contratantes son ciertas. Son aleatorios, cuando las ventajas o las pérdidas, para uno de ellos o para todos, dependen de un acontecimiento incierto.

Artículo 969: Contratos formales. Los contratos para los cuales la ley exige una forma para su validez, son nulos si la solemnidad no ha sido satisfecha. Cuando la forma requerida para los contratos, lo es sólo para que éstos produzcan sus efectos propios, sin sanción de nulidad, no quedan concluidos como tales mientras no se ha otorgado el instrumento previsto, pero valen como contratos en los que las partes se obligaron a cumplir con la expresada formalidad. Cuando la ley o las partes no imponen una forma determinada, ésta debe constituir sólo un medio de prueba de la celebración del contrato.”

Son elementos de los contratos la capacidad de las partes, el objeto y la forma.

El contrato celebrado por la persona incapaz o con capacidad restringida hace nulo el mismo; la parte capaz no tiene derecho a exigir la restitución o el reembolso de lo que ha pagado o gastado, excepto si el contrato enriqueció a la parte incapaz o con capacidad restringida.

El objeto hace referencia a las prestaciones a cargo de las partes. Debe ser lícito, posible determinado o determinable, susceptible de valoración económica y corresponder a un interés de las partes, aun cuando este no sea patrimonial.

Y, la forma, es el conjunto de formalidades o solemnidades establecidas por la ley.

“Los contratos pueden ser probados por todos los medios aptos para llegar a una razonable convicción según las reglas de la sana crítica, y con arreglo a lo que disponen las leyes procesales, excepto disposición legal que establezca un medio especial.”

(Código Civil y Comercial de la Nación, 2015)

Estos medios de prueba son:

- Instrumentos públicos;
- Instrumentos particulares, firmados o no firmados;
- Confesión de partes (judicial o extrajudicial);
- Presunciones legales o judiciales;
- Testigos

LEY DE SEGUROS N° 17.418

Debido a la importancia de la regulación de la actividad a continuación mencionare algunos de los artículos más importantes y relevantes para esta tesis de la ley de Seguros de la Nación sancionada en Buenos Aires el 30 de agosto de 1967, escrita por Guillermo A Borda.

El primer artículo anuncia que el asegurador está obligado a pagar, si es que ocurre el daño mencionado en el contrato de seguros. Y menciona la prima que es la que debe pagar el asegurado para que exista el contrato o póliza.

En el siguiente artículo menciona que se produce nulidad de la póliza si al tiempo de su celebración el siniestro se hubiera producido o desaparecido la posibilidad de que se produjera. También, si al tiempo de su conclusión el asegurador conocía la imposibilidad de que ocurriese el siniestro o el tomador conocía que se había producido.

La naturaleza del contrato de seguro está en que los derechos y obligaciones son recíprocos entre la compañía de seguros y el asegurado, de hecho empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la póliza.

En el artículo 11 de la ley se explica la importancia de la prueba del contrato por escrito y los contenidos generales de la misma que indica las partes, la causa, el objeto y forma:

“El asegurador entregará al tomador una póliza debidamente firmada, con redacción clara y fácilmente legible, deberá contener los nombres y domicilios de las partes; el interés la persona asegurada; los riesgos asumidos; el momento desde el cual éstos se asumen y el plazo; la prima o cotización; la suma asegurada; y las condiciones generales del contrato. Podrán incluirse en la póliza condiciones particulares. Cuando el seguro se contratase simultáneamente con varios aseguradores podrá emitirse una sola póliza.”

El artículo continuo es una presunción ya que cada compañía va a determinar los plazos de cada póliza.

“Artículo 17. Se presume que el período de seguro es de un año salvo que por la naturaleza del riesgo la prima se calcule por tiempo distinto.

Artículo 18. La responsabilidad del asegurador comienza a las doce horas del día en el que se inicia la cobertura y termina a las doce horas del último día del plazo establecido, salvo pacto en contrario.

No obstante el plazo estipulado, y con excepción de los seguros de vida, podrá convenirse que cualquiera de las partes tendrá derecho a rescindir el contrato sin expresar causa. Si el asegurador ejerce la facultad de rescindir, debe dar un preaviso no menor de quince días y reembolsará la prima proporcional por el plazo no corrido. Si el asegurado opta por la rescisión, el asegurador tendrá derecho a la prima devengada por el tiempo transcurrido, según las tarifas de corto plazo.”

Por ejemplo, en una póliza de Responsabilidad Civil de una Agencia de viajes el inicio de vigencia sería el 1° de enero de 2020 a las 12:00 a.m. Y el fin el 1° de enero de 2021 del mismo horario, salvo que se cancele la póliza antes de cumplirse el plazo dando derechos de los pagos a la otra parte de quien decida cancelar la misma.

En los siguientes artículos se menciona la exigibilidad de la prima y que sucede si existe mora en el pago de la misma.

“Artículo 30. La prima es debida desde la celebración del contrato, pero no es exigible sino contra entrega de la póliza, salvo que se haya emitido un certificado o instrumento provisorio de cobertura.

Artículo 31. Si el pago de la primera prima o de la prima única no se efectuara oportunamente, el asegurador no será responsable por el siniestro ocurrido antes del pago.”

En los siguiente artículos se explica lo que sucede si existiese un agravante del riesgo, lo que debe realizar el asegurado, los efectos si es por causa del tomador y si es por un hecho ajeno y los derechos que obtiene si actúa correctamente.

“Artículo 37. Toda agravación del riesgo asumido que, si hubiese existido al tiempo de la celebración, a juicio de peritos hubiera impedido el contrato o modificado sus condiciones, es causa especial de rescisión del mismo.”

Por esto mismo, el tomador debe denunciar al asegurador todas las agravaciones por un hecho suyo antes de que se produzcan y las que son por un hecho ajeno inmediatamente después de conocerlas.

Artículo 39. Cuando la agravación se deba a un hecho del tomador, la cobertura queda suspendida. El asegurador, en el término de siete días, deberá notificar su decisión de rescindir.

Artículo 40. Cuando la agravación resulte de un hecho ajeno al tomador o si éste debió permitirlo o provocarlo por razones ajenas a su voluntad, el asegurador deberá notificarle su decisión de rescindir dentro del término de un mes y con un preaviso de siete días.

Artículo 41. La rescisión del contrato da derecho al asegurador:

a) Si la agravación del riesgo le fue comunicada oportunamente, a percibir la prima proporcional al tiempo transcurrido;

b) Si no le fue comunicada oportunamente, a percibir la prima por el período de seguro en curso.

Artículo 42. El derecho a rescindir se extingue si no se ejerce en los plazos previstos, o si la agravación ha desaparecido.

Artículo 43. Las disposiciones sobre agravación del riesgo no se aplican en los supuestos en que se provoque para precaver el siniestro o atenuar sus consecuencias o por un deber de humanidad generalmente aceptado.”

En el Artículo 46 se menciona que en caso de siniestro se debe proceder de la siguiente manera:

El tomador o derechohabiente deberá comunicarlo al asegurador dentro de los tres días de conocerlo. El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si interviene en el mismo plazo en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro. Además, el asegurado está obligado a brindar al asegurador la información necesaria para verificar el siniestro.

El asegurador puede requerir prueba instrumental. No es válido convenir la limitación de los medios de prueba.

“El asegurador puede examinar las actuaciones administrativas o judiciales motivadas o relacionadas con la investigación del siniestro, o constituirse en parte civil en la causa criminal.”

Si el asegurado no cumple con lo mencionado en el artículo anterior o exagera fraudulentamente los daños o emplea pruebas falsas para acreditar los daños perderá el derecho a ser indemnizado, salvo que acredite caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia.

En el capítulo II de la ley de Seguros se consideran a los daños patrimoniales. *“Artículo 61. El asegurador se obliga a resarcir, conforme al contrato, el daño patrimonial causado por el siniestro sin incluir el lucro cesante, salvo cuando haya sido expresamente convenido.*

Responde sólo hasta el monto de la suma asegurada, salvo que la ley o el contrato dispongan diversamente.”

En caso de que el asegurado quiera beneficiarse a causa de un siniestro se procede a la nulidad del contrato. Si a la celebración del contrato el asegurador no conocía esa intención, tiene derecho a percibir la prima por el período de seguro durante el cual adquiere este.

“Artículo 70. El asegurador queda liberado sí el tomador o el beneficiario provoca el siniestro dolosamente o por culpa grave. Quedan excluidos los actos realizados para precaver el siniestro o atenuar sus consecuencias, o por un deber de humanidad generalmente aceptado.

Artículo 71. El asegurador no cubre los daños causados por hechos de guerra civil o internacional, o por motín o tumulto popular, salvo convención en contrario.”

En los siguientes artículos se mencionan la Verificación de los datos, lo que sucede en caso del cambio de las cosas dañadas y en la demora por parte del asegurador.

“Artículo 75. El asegurado podrá hacerse representar en las diligencias para verificar el siniestro y liquidar el daño; es nulo todo pacto en contrario. Los gastos de esta representación serán por cuenta del asegurado.

Artículo 77. El asegurado no puede, sin el consentimiento del asegurador, introducir cambio en las cosas dañadas que haga más difícil establecer, la causa del daño mismo, salvo que se cumpla para disminuir el daño o en el interés público.

El asegurador sólo puede invocar esta disposición cuando proceda sin demoras a la determinación de las causas del siniestro y a la valuación de los daños.”

En la sección XI se explica la importancia y la obligatoriedad de la Responsabilidad Civil que tienen las personas tanto físicas como jurídicas ante terceros.

Sus alcances son:

“Artículo 109. El asegurador se obliga a mantener indemne al asegurado por cuanto deba a un tercero en razón de la responsabilidad prevista en el contrato, a consecuencia de un hecho acaecido en el plazo convenido.

Artículo 110. La garantía del asegurador comprende:

a) *El pago de los gastos y costas judiciales y extrajudiciales para resistir la pretensión del tercero. Cuando el asegurador deposite en pago la suma asegurada y el importe de los gastos y costas devengados hasta ese momento, dejando al asegurado la dirección exclusiva de la causa, se liberará de los gastos y costas que se devenguen posteriormente;*

b) *El pago de las costas de la defensa en el proceso penal cuando el asegurador asuma esa defensa.*

Artículo 111. El pago de los gastos y costas se debe en la medida que fueron necesarios.

Si el asegurado debe soportar una parte del daño, el asegurador reembolsará los gastos y costas en la misma proporción.

Si se devengaron en causa civil mantenida por decisión manifiestamente injustificada del asegurador, este debe pagarlos íntegramente.

Artículo 112. La indemnización debida por el asegurador no incluye las penas aplicadas por autoridad judicial o administrativa.

Artículo 116. El asegurador cumplirá la condenación judicial en la parte a su cargo en los términos procesales.

El asegurado no puede reconocer su responsabilidad ni celebrar transacción sin anuencia del asegurador. Cuando esos actos se celebren con intervención del asegurador, éste entregará los fondos que correspondan según el contrato en término útil para el cumplimiento diligente de las obligaciones asumidas.

El asegurador no se libera cuando el asegurado, en la interrogación judicial, reconozca hechos de los que derive su responsabilidad.

Artículo 117. El asegurador puede examinar las actuaciones administrativas o judiciales motivadas o relacionadas con la investigación del siniestro y constituirse en parte civil en la causa criminal.

Artículo 118. El crédito del damnificado tiene privilegio sobre la suma asegurada y sus accesorios, con preferencia sobre el asegurado y cualquier acreedor de éste, aun en caso de quiebra o de concurso civil.

El damnificado puede citar en garantía al asegurador hasta que se reciba la causa a prueba. En tal caso debe interponer la demanda ante el juez del lugar del hecho o del domicilio del asegurador.

La sentencia que se dicte hará cosa juzgada respecto del asegurador y será ejecutable contra él en la medida del seguro. En este juicio o en la ejecución de la sentencia el asegurador no podrá oponer las defensas nacidas después del siniestro. También el

asegurado puede citar en garantía al asegurador en el mismo plazo y con idénticos efectos.

Artículo 119. Si existe pluralidad de damnificados, la indemnización debida por el asegurador se distribuirá a prorrata. Cuando se promuevan dos o más acciones, se acumularan los diversos procesos para ser resueltos por el juez que previno.

Artículo 120. Cuando se trata de un seguro colectivo de personas y el contratante toma a su exclusivo cargo el pago de la prima, se puede convenir que el seguro cubre en primer término su responsabilidad civil respecto de los integrantes del grupo y que el saldo corresponde al beneficiario designado.”

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Estos son seguros que son de carácter patrimonial, su objetivo es cubrir económicamente al asegurado cada vez que ocurra el siniestro contra un tercero ajeno al contrato (póliza). Esto es para mantener indemne patrimonialmente al contratante del seguro por los daños que este pueda provocarle a ese tercero.

El Código Civil y Comercial de la Nación (2015) en el Capítulo 1 del Título V (Otras fuentes de las obligaciones) habla de la Responsabilidad civil.

Artículo 1710. Deber de prevención del daño: Toda persona tiene el deber, en cuanto de ella dependa, de:

a) evitar causar un daño no justificado;

b) adoptar, de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud; si tales medidas evitan o disminuyen la magnitud de un daño del cual un tercero sería responsable, tiene derecho a que éste le reembolse el valor de los gastos en que incurrió, conforme a las reglas del enriquecimiento sin causa;

c) no agravar el daño, si ya se produjo.

En el artículo anterior hace referencia a las obligaciones que tienen las personas en cuanto se deba a un tercero. En los primeros incisos se refieren a la prevención.

En cuanto a la Función Resarcitoria, que es donde entran los seguros ya que cubren las pérdidas patrimoniales en cuanto se deba a un tercero, menciona:

Artículo 1716. Deber de reparar: La violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado.

Luego explica los factores subjetivos, que son los que cubren las pólizas de Responsabilidad Civil, excepto el dolo. También habla de la valoración de conducta.

Artículo 1724. Factores subjetivos: Son factores subjetivos de atribución la culpa y el dolo. La culpa consiste en la omisión de la diligencia debida según la naturaleza de la obligación y las circunstancias de las personas, el tiempo y el lugar. Comprende la imprudencia, la negligencia y la impericia en el arte o profesión. El dolo se configura por la producción de un daño de manera intencional o con manifiesta indiferencia por los intereses ajenos.

Artículo 1725. Valoración de la conducta: Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias... Para valorar la conducta no se toma en cuenta la condición especial, o la facultad intelectual de una persona determinada, a no ser en los contratos que suponen una confianza especial entre las partes. En estos casos, se estima el grado de responsabilidad, por la condición especial del agente.

En cuanto al daño, de la indemnización y de la reparación plena:

Artículo 1737. Concepto de daño: Hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés...

Artículo 1738. Indemnización: La indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, el lucro cesante en el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención y la pérdida de chances...

Artículo 1740. Reparación plena: ...Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso...

En los Seguros de Responsabilidad Civil, las compañías de seguros mediante el pago de la prima se comprometen a mantener indemne al asegurado (Agente de viajes), en cuanto deba a un tercero en razón de la responsabilidad de un hecho previsto en el contrato de seguros (que será la cobertura que estará especificada) en los plazos convenidos. Tal como está dicho en los Artículos 109 y 110 de la Ley de Seguros, el resarcimiento incluye el pago de los gastos y costas judiciales y extrajudiciales para resistir las pretensiones del tercero.

Sin embargo, el asegurado, en todas las pólizas de Responsabilidad Civil está obligado a pagar un porcentaje de las indemnizaciones que resulten de sentencias judiciales de todos los siniestros que tenga.

SEGUROS PARA AGENCIAS DE VIAJES

Para conocer más del tema, actualmente, los seguros obligatorios para la habilitación de una Agencia de Viajes son el seguro de caución (para el fondo de garantías), el seguro de Responsabilidad Civil (para resarcir a terceros en caso de inconvenientes relacionados con el inmueble en donde está instalada la agencia), ART junto con Seguro de vida obligatorio (en caso de tener empleados). En caso de ser receptiva, se necesitará Seguro de transporte de pasajeros, de Accidentes personales para los guías, seguro automotor para los vehículos en los cuales va a transportar a los pasajeros. Pero a continuación el enfoque descriptivo será para los seguros para Agencias de Viajes Emisivas.

- Seguro de Caución: Es un contrato de garantía que otorga la Compañía de Seguros para cubrir las pérdidas producidas por el incumplimiento de obligaciones del Proponente o Tomador del seguro, frente al acreedor de esas obligaciones, quien es el Asegurado.

Es decir que, los seguros de caución sirven para el resarcimiento al Asegurado en caso que el Tomador no cumpla el compromiso asumido en el contrato. Ello implica la existencia de un contrato o una obligación legal de donde surgen las obligaciones a cargo del Tomador que deban ser garantizadas y los derechos del acreedor interesado en que se le garanticen.

Derivado de la operatoria de este tipo de garantías, se establecen tres partes intervinientes: el Asegurado que es el Ministerio de Turismo y Deportes (beneficiario de la garantía), el Tomador (Agente de Viajes, quien solicita la garantía), y la Aseguradora (quien media entre la relación contractual de los mencionados anteriormente).

Asimismo, se establece tres tipos contratos: el principal (que regula las relaciones entre el Asegurado y el Tomador); la póliza de seguro de caución (regula las relaciones entre la Compañía y el Asegurado); y la solicitud y/o carta presentación y anexo (que regulan las relaciones entre el Tomador y la Compañía Aseguradora).

En consecuencia y a modo de definición sucinta, el seguro de caución es un contrato accesorio al contrato principal, que regula las relaciones entre el Asegurado y el Tomador de la garantía.

En el caso de las cauciones para Agencias de Viajes la cobertura es la de garantizar el pago de multas y penas que la Secretaría de Turismo le imponga por incumplimientos en el ejercicio de la actividad. Las sumas aseguradas son de acuerdo a la cantidad de habitantes en donde se encuentra radicada.

Montos del Fondo de Garantía

Cuadro 1

	Categoría	Monto
a)	Empresa de Viajes y Turismo (E.V.T.)	\$ 1.246.112.-
b)	Agencia de Turismo (A.T.)	\$ 623.056.-
c)	Agencia de Pasajes (A.P.)	\$ 311.515.-

Cuadro 2

Escala establecida por el Art- 6° del Decreto N° 2.181/1972			
Escala por Habitantes	E.V.T.	A.T	A.P.
De 500.001 en adelante	\$ 1.246.112.-	\$ 623.056.-	\$ 311.515.-
De 100.001 a 500.000	\$ 623.056.-	\$ 311.528.-	\$ 155.757.-
De 50.001 a 100.000	\$ 373.833.-	\$ 186.917.-	\$ 93.454.-
De 20.001 a 50.000	\$ 186.917.-	\$ 93.458.-	\$ 46.727.-
Hasta 20.000	\$ 124.611.-	\$ 62.306.-	\$ 31.151.-

- Seguro de Responsabilidad Civil obligatorio para habilitación municipal: Es un seguro obligatorio exigido por la municipalidad para poder habilitar todos los locales comerciales, su función es básicamente cubrir cualquier daño que le ocurra a un tercero dentro del local comercial. Cuando el asegurado decide cubrir su patrimonio relacionado con el local comercial en donde está instalada la agencia este seguro, además de cubrir la Responsabilidad Civil, cambia su nombre y se denomina Integral de Comercio el cual ofrece una indemnización por incendio del local y de los bienes que se encuentran en él, por robo, por los equipos electrónicos declarados en la póliza, responsabilidad civil a linderos, carteles, consecuencias de incendio y/o explosión. También puede incluir: Daños al edificio y el contenido general por huracán, ciclón y tornado; Gastos especiales por remoción de escombros, extinción de incendio, gastos extraordinarios y honorarios profesionales; Daños por agua a consecuencia de rotura de cañerías; Cobertura integral

para aparatos y/o equipos electrónicos no especificados; Servicio de asistencia para Comercios.

- · Accidentes de Trabajo: Las Aseguradoras de Riesgo de Trabajo poseen su propia normativa (Ley 24557) y organismo de control (Superintendencia de Riesgos de Trabajo). Su objetivo es:

1. Prevención de Riesgos: Las ART deben inspeccionar las medidas de seguridad e higiene que cumplen las empresas y elaboran planes de mejoramiento de las condiciones bajo las normativas vigentes, hasta que alcancen con las obligaciones legales.

2. Reparación de daños derivados del trabajo: El artículo 6 de la ley expresa que considera "accidente de trabajo" a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el trabajo o en el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo.

3. Por lo tanto se cubre: Accidentes de trabajo, Accidentes in Itinere, Enfermedades profesionales.

4. Situaciones no cubiertas: Dolo del trabajador, Enfermedades inculpables, Enfermedades profesionales o accidentes causados por fuerza mayor externa al trabajo.

El seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales se financia con una cotización básica general del 0.95% de las remuneraciones imponibles del trabajador, que es de cargo del empleador, y con una cotización adicional diferenciada en función de la actividad y riesgo de la empresa que no excede de un 3,4% de las remuneraciones imponibles, que también es de cargo del empleador.

Tanto la ART como el Seguro de Vida Obligatorio se pagan a través del formulario 931 que se emite por medio de la página oficial de AFIP.

- Seguro de Vida Obligatorio: consiste en otorgar una indemnización a los beneficiarios o herederos legales en caso de fallecimiento del Asegurado, que son los empleados de los Agentes de Viajes.

SEGURO DE PRAXIS

En el Art. 2 de la Ley de seguros 17418 menciona que *“El contrato de seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley.”* Entendiendo por riesgo a *“toda eventualidad de que, en el futuro, se produzca un acontecimiento de carácter incierto o ajeno a la voluntad de una persona*

física o institución, capaz de provocar un daño en su patrimonio o en el de un tercero.”

(Fernandez Blanco, Gonzalez Fuentes, Diaz & Rivera Pereyra, 1971)

Es necesario el conocimiento de lo anteriormente mencionado ya que al saber que las pólizas de seguros pueden tener cualquier objeto da la posibilidad de la existencia de un seguro de mala praxis para agentes de viajes que cubran el riesgo al que están expuestos ya sea por hecho propio o por eventualidades externas en las cuales por la jurisprudencia existente les dan responsabilidad de hecho por ser parte del contrato.

El término mala praxis es utilizado para referirse a la responsabilidad profesional por los actos de negligencia, entendida como la falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace en el cumplimiento de una obligación.

Una vez explicado esto, se puede abordar el tema referido a los seguros de mala praxis para agentes de viaje como una necesidad de sobrevivencia ante posibles no cumplimientos de las obligaciones que tienen las mismas con los clientes contratantes de un servicio con ellas.

Muchos de los “no cumplimientos” de las agencias son a causa de problemas externos fuera de sus posibilidades de poder resolverlos por ellas mismas; por ejemplo cancelaciones de vuelos, reservas no reembolsables en hoteles o problemas mucho más graves como la quiebra de alguna aerolínea.

El seguro de mala praxis para agentes de viaje cubriría este tipo de “siniestro” para así no dejar desamparados a los dueños de las agencias de viaje, asegurando su patrimonio y respaldando a los clientes de que el servicio contratado va a ser entregado en forma a lo pactado en el contrato.

La más clara jurisprudencia existente es la quiebra de las aerolíneas como Air Madrid y Lloyd Aero Boliviano dejando pasajeros varados por el cese de sus actividades, los cuales demandaron a las agencias de viaje por ser intermediarios ante la venta de estos pasajes y en la cual el fallo de la Cámara de Comercio fue la de responsabilidad solidaria, afectando el patrimonio de las mismas.

Ahora bien, las agencias de viaje son operadas por personas y como seres humanos están propensos a cometer errores. Estos errores pueden ser por imprudencia, impericia o negligencia y es aquí donde los seguros de mala praxis funcionarían de manera determinante.

La imprudencia es el hecho de no tomar precauciones para evitar un riesgo o actuar en forma precipitada.

La impericia es la falta de conocimientos en determinado arte o profesión.

Y, la negligencia, es la falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación.

El término praxis proviene del griego y significa “práctica”. Entonces se entiende por mala praxis a toda aquella responsabilidad profesional que es consecuencia de que se han llevado a cabo una serie de actos con absoluta negligencia.

La primera compañía de seguros en ofrecer este tipo de póliza es Allianz denominándolos como “ticket no volado” en la cual la cobertura es de costos de contratación por incumplimiento de operadores mayoristas o prestadores de servicios turísticos. El costo de la misma es 1.2% de la suma asegurada, es decir el límite de la indemnización por parte de la aseguradora.

Las principales exclusiones que se encuentra en esta póliza son siniestros derivados o atribuibles a terremotos, terrorismo, guerra civil, erupción volcánica, huracanes, tornados, transmutaciones nucleares o contaminación radioactiva. Además, tampoco se indemnizará cuando el asegurado realice denuncias falsas, actúe con mala fe, dolo o haya culpa grave por parte de la agencia.

Los seguros de caución, son la garantía exigible para las agencias de viaje designado al Poder Ejecutivo por un valor de \$100.000 para obtener la licencia para poder operar como tales. La Ley 20091 en el inciso b) del Art. 7 señala que las compañías aseguradoras *“podrán otorgar finanzas o garantizar obligaciones de terceros cuando configuren económica y técnicamente operaciones de seguros aprobadas”*. Se lo puede definir también como *“una fianza solidaria instrumentada en una operación de seguros”* (Meilij, 1998)

En definitiva es un contrato mediante el cual una Aseguradora, garantiza a favor de un tercero denominado el Asegurado / Beneficiario, el cumplimiento por parte del Tomador / Proponente, de una obligación establecida en un contrato, por lo tanto, la Aseguradora se obliga a abonar al Asegurado / Beneficiario una suma determinada en virtud de los perjuicios que le haya ocasionado el Tomador como consecuencia de su incumplimiento. Luego la aseguradora podrá repetir contra el tomador (Agente de viajes) o resarcirse con las contra garantías que solicitó antes de emitir la póliza. Por ello es que las compañías antes de emitir un seguro de caución solicitan la constitución de avales personales del tomador o contra garantías.

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

En la investigación bibliográfica se encontró un producto con la misma temática que la que se expone en este trabajo; se trata de una organización de seguros, establecida en una página de internet denominada como “unipoliza.com”. En dicha página, menciona las compañías de seguro que ofrecen un seguro de praxis para agentes de viajes. Las compañías internacionales que ofrecen este seguro que están en la Argentina son Mapfre, Allianz y Berkley, sin embargo, en nuestro país no venden este producto.

En esta página digital, se relata la introducción de su producto diciendo que las agencias son de suma importancia ya que las mismas se encargan de ofrecer distintos servicios con el objetivo de que el cliente pueda viajar con comodidad, seguridad y que pueda disfrutar, y para ello crea paquetes acordes a lo que solicita cada cliente. Es por esto que el nivel de compromiso que tiene el agente es muy alto, y es aquí en donde aparece el seguro de responsabilidad civil profesional para agencias de viajes, que supone una póliza que va a otorgar la cobertura de proteger a la Agencia ante alguna situación incómoda o que genere un problema mayor y de esta manera lo que permite es que haya una continuidad laboral de una manera calmada, organizada y con mejor calidad.

Unipoliza.com continua más adelante en su plataforma digital explicando lo que es su producto: “El seguro responsabilidad civil profesional un término legal que se refiere a la obligación que tenemos de indemnizar a modo de compensación a una tercera persona por los perjuicios ocasionados.

Aplicado a las agencias de viajes es una póliza encargada de brindarle un respaldo a las empresas que laboran en este campo de trabajo.

En cuanto al objetivo de la póliza, este producto, “consiste principalmente en ofrecerle a quien lo contrata, diferentes opciones para lidiar con las exigencias y normativas legales, indemnizaciones, fianzas, gastos judiciales, de representación y defensa jurídica derivados de posibles reclamaciones o daños generados a clientes y terceras personas que podrían resultar no solo en un gasto económico imprevisto si no en demandas perjudiciales para el asegurado.”

CONCLUSIÓN DEL CAPÍTULO

Con la información obtenida en este capítulo, podemos tener en conocimiento, primero que nada, que cualquier riesgo puede ser objeto de un seguro y que siempre habrá una compañía que quiera comercializar con un producto que le genere flujo económico, por lo tanto le brindara cobertura siempre y cuando el asegurado pague la prima, la cual, como se explicó es el costo del seguro obtenida por una ecuación.

Por otro lado, sabemos que las compañías están obligadas por un organismo de control a cumplir con ciertos requisitos expresos en las diferentes leyes. Por lo tanto, los asegurados pueden tener la tranquilidad de que con su contrato de seguros van a tener el respaldo para resarcir económicamente a un tercero, en el caso de las pólizas de Responsabilidad Civil Profesional para Agentes de Viajes, si es que ocurre el hecho previsto en la póliza.

Sin embargo, como menciona el Art. 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación (2015) con respecto a la “Valoración de conducta”, cuanto mayor sea el deber de actuar con prudencia y pleno conocimiento (se refiere al profesionalismo), mayor es la diligencia exigible, es decir que se va a ser más severo respecto a la medición de responsabilidad por la valoración de la previsibilidad de las consecuencias. Se estimará el grado de responsabilidad por condición especial. Este tipo de peritaje se mide por el nivel de conciencia que tuvo el profesional al momento en que cometió el error. Por este motivo es que las pólizas de Responsabilidad Civil Profesional solo cubren únicamente a las personas profesionales matriculadas.

Otra característica es que el asegurado no se libera de responsabilidad al momento que cometió el siniestro previsto en la póliza por lo tanto en caso de judicialidad va a acompañar al asegurador brindando toda la información necesaria para su defensa. El asegurador se encarga de resarcir todas las pérdidas económicas que pueda tener el Agente de viajes, siempre y cuando no haya fraude.

CAPÍTULO 3°: METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO

METODOLOGÍA

La propuesta de esta tesis, el seguro de Responsabilidad Civil Profesional, es la solución para las situaciones problemáticas que tienen los Agentes de Viajes, no solo para los casos de mediación sino también ante los errores no tenidos en cuenta por ellos mismos o sus empleados.

A partir de un proceso de indagación (encuestas a los agentes de viajes) se pudo obtener la información necesaria la cual demostró que los agentes no solo desean protegerse de estas situaciones sino que lo ven como una necesidad de producción para la empresa.

- Población: 168 agencias de viajes y turismo en la Provincia de Salta
- Muestra: 34 agencias seleccionadas al azar en la Ciudad de Salta
- El Instrumento de investigación utilizado fue la encuesta, la cual fue realizada en los formularios de Google y enviada por vía Whatsapp a los Agentes de Viajes.

Seguro de Responsabilidad Civil Profesional

La póliza de Responsabilidad Civil Profesional para Agencias de Viajes Emisivas es un potencial producto cuyo fin sería el de cubrir indemnizaciones, fianzas, gastos judiciales de representación y defensa jurídica derivados de posibles reclamaciones o daños generados a clientes que podrían resultar un gasto económico imprevisto para el agente de viajes, como consecuencia de incumplimientos que le exceden por su labor de intermediarios.

***Obligatorio**

1. ¿Cuáles son las principales operaciones que realiza? *

- Emisivas
- Receptivas

2. Si Ud. es Agencia Emisiva, realiza las contrataciones por: *

- Prestadores de manera directa
- Operadores Mayoristas
- Otro: _____

3.1 ¿Es importante el seguro de Responsabilidad Civil Profesional o Praxis? *

- Sí
- No

3.2 ¿Por qué? *

Tu respuesta _____

4. ¿Cuáles son los incidentes más frecuentes que derivan en pérdida de dinero más graves que tiene una agencia de viajes? *

Tu respuesta

5. ¿Sus agentes provocaron alguna vez por mal asesoramiento o pérdida de dinero para la agencia? *

Sí

No

6. ¿Tuvo alguna vez que cubrir con su propio patrimonio esa pérdida? *

Sí

No

7. ¿Qué desea cubrir con este tipo de póliza? *

Tu respuesta

8. ¿Invertiría su dinero en un seguro que cubra esas pérdidas? *

Sí

No

9. ¿Qué pensaría si el mismo fuese obligatorio? *

Me parece lo correcto

Que es arbitrario

Que no es necesario

10. ¿Puede señalar tres aspectos negativos sobre esta propuesta? *

Tu respuesta

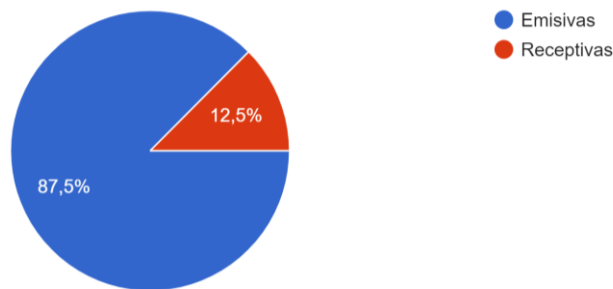
11. ¿Puede señalar tres aspectos positivos sobre esta propuesta? *

Tu respuesta

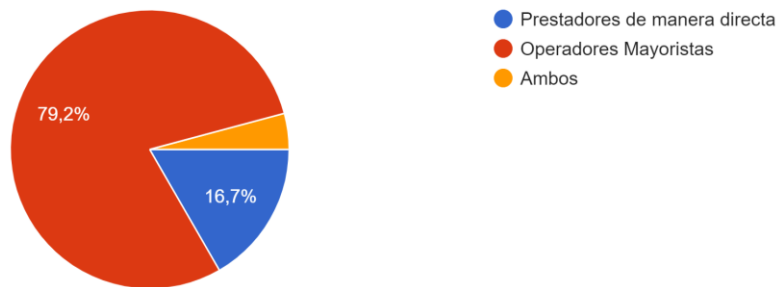
RESULTADOS

Los resultados de las encuestas realizadas a los 34 agentes de viajes son los siguientes:

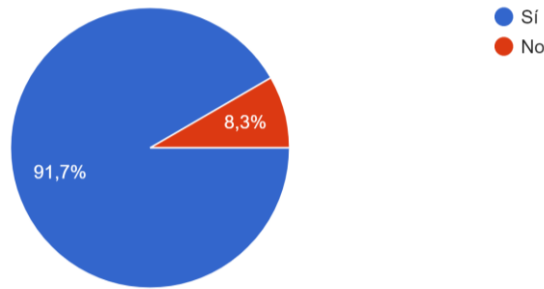
En la primera pregunta, la mayoría de los agentes de viajes contestaron que son agencias emisoras. Un punto a favor de la afirmación de que esta tesis se dirige en buen camino.



Con respecto a las contrataciones de servicios, hubo un elevado porcentaje de que las realizan por medio de operadores mayoristas. Solo un 16,7% las realiza de manera directa con los prestadores. Y, aún menor fue el porcentaje que contestó que lo hace por los dos medios.



Lo más notorio fue la favorable respuesta que dieron los agentes al responder la importancia que tiene el Seguro de Responsabilidad Civil Profesional para ellos. Solo tres agentes de la muestra tomada respondieron que “no”.



Es necesario replicar las respuestas que dieron los Agentes al justificar por qué creían que el seguro de Responsabilidad Civil era importante. Las más relevantes fueron las siguientes:

- *En esta profesión las consecuencias económicas ante un error son muy altas*
- *Para evitar egresos de dinero no planeados*
- *Para afrontar gastos que están fuera del presupuesto de una agencia y generan pérdida*
- *Porque al ser intermediarios hay muchas variables que pueden ocurrir y no dependen de nosotros. Con un seguro quedamos más cubiertos frente a ciertos imprevistos que pueden ocurrir en el viaje de un pasajero*
- *Minimiza o anula las pérdidas por incumplimiento. En estos tiempos, eso es una herramienta de venta muy importante.*
- *Por qué mitigaría el potencial daño económico que sufriría la empresa*

Sin embargo, hubo también una respuesta negativa que realizaba la comparación costo-beneficio y hacía mención a que era “cara”.

Cabe destacar, como era de esperarse, muchas confundieron el Seguro de Responsabilidad Civil Profesional con el seguro de Responsabilidad Civil de transporte de pasajeros o el Seguro de Responsabilidad Civil Comprensiva para la habilitación municipal. Y, no solo eso, sino que, además, lo confundieron con el Seguro de Caución. Esto demostró la falta de conocimiento sobre el tema y la necesidad de asesoramiento respecto al mismo.

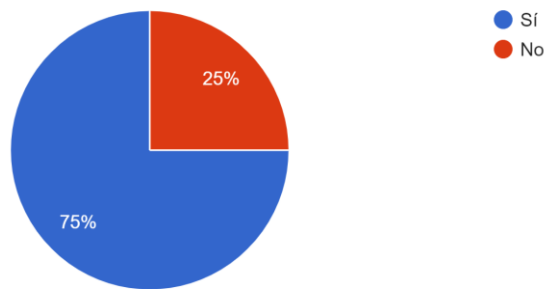
En la cuarta pregunta, que hacía que los agentes mencionen cuales son los incidentes más frecuentes que derivan en pérdida de dinero para sus agencias. Los mismos respondieron:

- *Cancelaciones de vuelos en sistema ya que la compañía aérea pone multas en dólares*

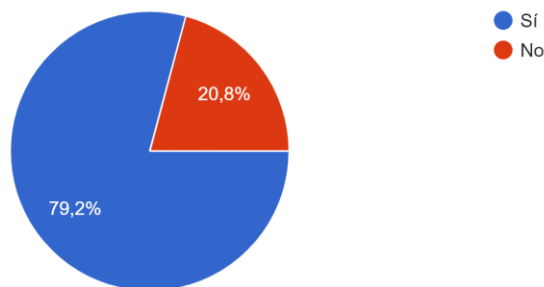
- *Quiebras de operadores*
- *Quiebras de aerolíneas*
- *Pandemia*
- *Una mala emisión de ticket*
- *Robos o fallas humanas en las reservas*
- *Factores externos.*
- *Cancelaciones/ devoluciones*
- *Diferencias de tipo de cambio, Débitos de aéreos, incumplimiento de un servicio o mal servicio por parte de un operador*
 - *Cese de actividades de un proveedor o situaciones ajenas a la agencia, que requieren trabajo adicional en favor del pasajero y que no es remunerado, por considerarlo parte del servicio.*

Las respuestas que fueron repetitivas fueron el incumplimiento de las aerolíneas, la quiebra de prestadores, un error de ellos mismos o de sus empleados y, sorprendentemente, por robo.

En la siguiente pregunta, como estaba previsto y, de hecho lo respondieron en la pregunta número cuatro, un 75% respondió que sus agentes provocaron pérdidas en sus Agencias.



Y el 79,2% respondió que tuvo que cubrir con su patrimonio esa pérdida.

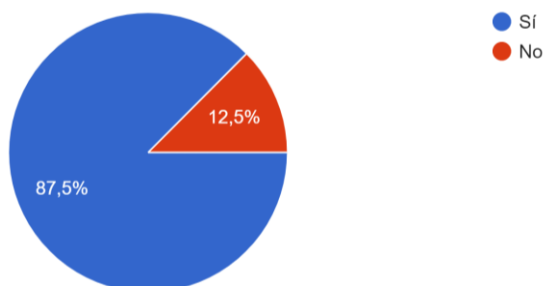


Al indagar a los agentes respecto a sus deseos sobre las coberturas que tendría esta póliza de Responsabilidad Civil Profesional respondieron lo siguiente:

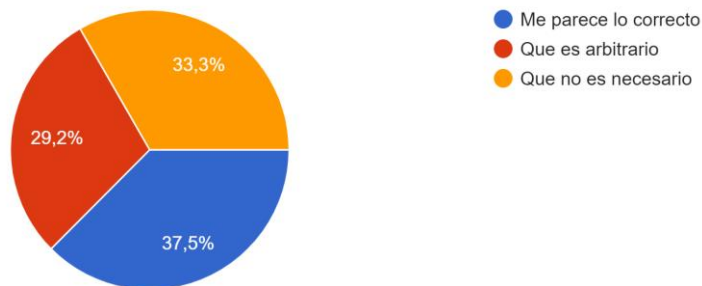
- *Malas prácticas con Amadeus*
- *Tener un respaldo ante una mala acción y ante un fraude*
- *Erogaciones de dinero imprevistas*
- *Especialmente las ganancias que quedan perdidas al momento de realizar devoluciones*
- *Gastos de devolución en caso de quiebra de una compañía aérea, hoteles, etc.*
- *Incidencias que la agencia no puede controlar*
- *Los no cumplimientos de proveedores de servicios.*
- *Minimizar los riesgos propios de la operación.*
- *Incumplimientos por mal asesoramiento o falta de información*

Las respuestas que más se repitieron fueron las quiebras de los prestadores, las salidas de dinero que no estaban concebidas en los gastos de operación y los no cumplimiento de los operadores.

El 87,5% de los agentes respondió que invertiría su dinero en una póliza con estas características.



Respecto a la obligatoriedad del producto, las diferencias porcentuales fueron muy estrechas, pero asombrosamente a la mayoría de los agentes le parece lo correcto que sea obligatoria la póliza.



Al momento de responder tres aspectos negativos en la propuesta, la mayoría de los agentes, solo pudieron dar uno el cual es el costo. Algunos de ellos ni siquiera pudieron encontrar uno solo y otros solicitaron más información para poder así opinar.

Por último, al solicitarles tres aspectos positivos respecto al Seguro de Responsabilidad Civil Profesional respondieron:

- *Apoyo legal, tranquilidad económica,*
- *Genera seguridad para la agencia como al pasajero*
- *Es una excelente iniciativa ya que en estos tiempos las agencias necesitan de manera urgente no poner más en riesgo su patrimonio*
 - *Asegurar los servicios ofrecidos y una mejor atención y respuesta en caso de devoluciones*
 - *Minimiza o elimina pérdidas*
 - *Tranquiliza al cliente*
 - *Ayuda a concretar la venta.*
 - *Cubriría pérdidas económicas , nos haría más profesionales , valorizar nuestro servicios*

Hubo un par de Agentes que no encontraron ningún aspecto positivo. Otros fueron repetitivos en la respuesta con respecto a la tranquilidad, seguridad y profesionalismo.

HIPÓTESIS

Debido a las características de la intermediación de las agencias de viajes emisivas de la provincia de Salta, es necesario un seguro de responsabilidad civil profesional.

De acuerdo a las encuestas realizadas a la muestra tomada (34 agencias seleccionadas al azar en la Ciudad de Salta) de la población de agencias de viajes en Salta (168) se puede

confirmar la necesidad del seguro de Responsabilidad Civil Profesional, ya que el Agente al ser intermediario es solidariamente responsable y asume el riesgo de las diferentes variables que pueden ocurrir y no dependen de ellos. Estas variables generan egresos no planeados en el patrimonio de la empresa.

Por lo tanto, el Agente desea tener este tipo de Seguro para poder trabajar con seguridad y confianza al saber que tiene un respaldo en caso de que ocurra el hecho riesgoso.

CONCLUSIONES

Si bien en el momento en que se pensaron las preguntas de la encuesta había algunas suposiciones de que era lo que iban a responder los agentes, no estaba esperada la gran actitud positiva que hubo con respecto al producto propuesto.

Ciertamente, estas respuestas que dieron los agentes hicieron que se afirmara la hipótesis de que no solo el seguro de Responsabilidad Civil Profesional es una necesidad sino también el deseo de los agentes de contratar este tipo de póliza para así poder trabajar con tranquilidad y seguridad, alegando, además, que este seguro les brindaría más profesionalidad en el mercado.

A pesar de esto, la mayoría contestó no conocer bien el producto, por lo tanto prefería abstenerse a contestar ciertas cuestiones como mencionar tres aspectos negativos. La gran preocupación que se refleja en las encuestas es el costo de la póliza que, aunque no exista, conocen que la actividad económica de la agencia posee un riesgo muy elevado, por lo tanto, la misma sería muy cara y eso aumentaría sus costos operativos.

Algo que era de esperarse, fue la confusión entre los seguros de caución y los de Responsabilidad Civil Comprensiva, como ya se ha mencionado con anterioridad, que es para resarcir a terceros en caso de inconvenientes relacionados con el inmueble en donde está instalada la agencia, y el primero es destinado para cubrir el fondo de garantías.

Por último, mencionaré las respuestas a las preguntas que fueron más relevantes y explicaré el porqué.

“Es una excelente iniciativa ya que en estos tiempos las agencias necesitan de manera urgente no poner más en riesgo su patrimonio.”

Este comentario demuestra realmente la necesidad de protección al patrimonio del Agente y sobre todo habla de “estos tiempos”, el cual se refiere a la pandemia COVID19,

la que hizo que no solo sea uno de los mercados más afectados en cuanto a nuevas ventas sino también realizar reembolsos a precios muy diferentes a los que los pasajeros habían comprado, ya que algunos de ellos compraron en moneda dólar que, en marzo cuando comenzó la cuarentena oficial en la Argentina, estaba aproximadamente a \$65 más impuesto país y, en la actualidad, es aproximadamente un 30% más elevado su precio. Por lo tanto, quien debe cubrir esa diferencia es el agente de viajes.

Otra respuesta que deja en claro la necesidad del producto es que quieren “*Asegurar los servicios ofrecidos y una mejor atención y respuesta en caso de devoluciones*”. Es evidente que los agentes quieren mejorar la calidad de servicio y saben que al estar cubiertos van a poder trabajar con mayor eficacia y así mejorar su reputación por la buena respuesta ante eventos imprevistos que hacen que el pasajero pase un mal momento pero van a sentirse satisfechos si el agente responde inmediatamente y correctamente.

“*Tranquiliza al cliente y ayuda a concretar la venta*”, son los beneficios más buscados por una agencia de viajes, puesto que eso permite fidelizar al pasajero que es la base del negocio en esta actividad.

PROPUESTA

Considero necesario repetir la esencia del seguro de Responsabilidad Civil Profesional, ya que de esta manera se podrá entender las coberturas principales y adicionales que tendrá esta póliza creada en base a la necesidad de los agentes de viajes de cubrir su patrimonio que está tan expuesto a grandes pérdidas por la fragilidad de la actividad que desarrollan.

Para empezar, en el contrato de seguros de Responsabilidad Civil existen tres partes:

- La compañía de seguros, que es quien asume el riesgo por medio del pago de una prima (costo del seguro).
- El tomador, que es el agente de viajes y es quien paga la póliza.
- El asegurado, que son todos los pasajeros que le compren algún producto al tomador de la póliza y son quienes corren el riesgo de que suceda un siniestro.

El **posible siniestro** serían los reclamos que realice el pasajero a la agencia que produzca una pérdida en su patrimonio como los actos de negligencia por parte del Agente profesional, la no prestación de servicios por parte de los proveedores, agentes externos que pueden estallar después de la venta tales como conflictos bélicos, pandemias (como

está sucediendo actualmente con el COVID-19), factores climáticos, entre otros y por los cuales las agencias deben responder pues son solidariamente responsables por ser el intermediario al que el cliente compró el servicio.

El **objetivo** de la póliza de Responsabilidad Civil Profesional es resarcir al asegurado para que ese reclamo no produzca una merma en el patrimonio del tomador.

Con respecto a la cobertura y de acuerdo a las encuestas se logró identificar las principales pérdidas que tienen los agentes ante los reclamos de los pasajeros. Siguiendo esta lista de reclamos se pudo armar la **principal cobertura** que tendría esta póliza y es los incumplimientos de los proveedores y prestadores de servicios. En esta cobertura se incluirían las cancelaciones de vuelos, los overbooking por parte de los hoteles, aerolíneas y prestadores de servicios recreativos. También el cese de actividades de los operadores y de los prestadores.

Ahora bien, puesto que cada una de las coberturas tendrá un costo adicional, se incluirían de acuerdo a las posibilidades de los agentes de poder pagar los adicionales los casos de negligencia por parte de los agentes como los errores en emisiones, que son muy comunes por manejar sistemas con códigos complejos muy sensibles a las equivocaciones humanas. También se incluirán casos de mal asesoramiento, ya que es una actuación que no tiene mala fe, es un error de ignorancia de campo o error humano del agente, sin embargo como profesional siempre debe estar bien informado sobre temas de la actualidad de lo que ocurre en el los destinos turísticos como fueron los casos de COVID19 en el mundo y se continuaron emitiendo pasajes sin prevenir de que las fronteras podrían cerrarse por lo tanto es una posible pérdida económica para su patrimonio en caso de reclamo del pasajero.

Otra cobertura adicional, que aumentará el costo de la póliza, serían los casos de fuerza mayor, siendo repetitivo el tema ya que es un caso que está sucediendo actualmente en el mundo, como son los casos de la pandemia de coronavirus. Muchos de los pasajeros quedaron varados en diferentes lugares del mundo quedando desamparados sin poder volver a sus hogares y asumiendo gastos que no tenían contemplados. Lo mismo sucedería en casos de sucesos de la naturaleza como huracanes, tornados, terremotos; también hechos civiles como guerras.

Y, por último, la cobertura más costosa sería diferencias que se producen en las devoluciones por el tipo cambiario. Muchas veces los pasajeros pagan en moneda dólar sus paquetes turísticos y cuando piden reintegro solicitan que se le devuelva en la misma moneda, pero las devoluciones se realizan en peso oficial del momento de compra, lo cual

se produce una gran diferencia de dinero, ya que al haber una gran devaluación del peso argentino es una gran pérdida de dinero para el pasajero, lo cual hace que el mismo haga un reclamo en defensa al consumidor, porque no solo pierde en la diferencia del tipo de cambio oficial sino también en los impuestos que no fueron cobrados por haber pagado con moneda dólar. Por ejemplo, un pasajero que compró un pasaje en marzo del año 2020 con un dólar a \$63 y lo pago a USD1000 obtendría \$63.0000 si requiere en octubre del mismo año el reintegro cuando el oficial está a \$83 (\$83.000).

La prima es el costo del seguro y que se obtiene mediante el cálculo de probabilidad (posibilidades que existen de que una cosa suceda), con frecuencia (número de veces que sucede una cosa durante un período o un espacio determinados) y la magnitud de los daños. Para alcanzar el punto de equilibrio, el asegurador debe considerar un coeficiente de previsión de desvíos de la siniestralidad esperada y una tasa de utilidad deseada. Es necesario nuevamente mencionar que de esta manera, partiendo de la prima pura, para llegar a la prima comercial se realiza el siguiente cálculo:

$$Pt = \frac{Pr}{1 - Ga - Ge} \times Cpd \times Ceu$$

1-ga-ge

Pt: Prima de tarifa

Pr: Prima de riesgo o prima pura

Ga: gastos de producción

Ge: Gastos de explotación

Cpd: coeficiente en previsión de desvíos de siniestralidad

Ceu: coeficiente esperado o deseado de utilidad.

Para poder obtener el costo final el área técnica de la compañía deberá realizar un estudio minucioso sobre las posibilidades que existen de que sucedan cada una de las coberturas anteriormente mencionadas, la cantidad de veces que puedan ocurrir durante el periodo de la póliza y la magnitud del perjuicio económico que pueda ocasionar.

En caso de liquidación de siniestros se procederá de la misma manera que todas las pólizas en todas las compañías. El tomador tiene tres días para realizar la denuncia del siniestro en la aseguradora una vez conocido el mismo. El tercero tiene hasta 3 años para realizar el reclamo de la indemnización.

Al ser una póliza de Responsabilidad Civil, como todas las otras, el tomador asume un 10% (dependiendo la compañía) de la indemnización del siniestro, a esto se le denomina franquicia.

En conclusión es un seguro que no sería de poco valor por su alto riesgo pero tendría una amplia cobertura que permitirá al agente de viajes trabajar con tranquilidad y profesionalismo. De hecho, la mayoría opinó que el mismo debería ser obligatorio. Si esto se cumpliera el fondo de primas sería mayor y el asegurador tendría una mejor posición para poder liquidar los siniestros.

Ahora bien, la siguiente pregunta que surge es ¿Alguna compañía querrá asumir ese riesgo? Las compañías de Seguros, para poder lanzar al mercado el producto realizan un estudio técnico profundo para poder analizar su viabilidad, ya que deben determinar la posible siniestralidad, si el mercado es certero, la manera de valoración en cuanto a la responsabilidad del agente (peritaje de siniestros), entre otros; pero lo más importante a analizar es la prima del mismo debido que aumentará el costo operativo del agente y debe ser accesible para el mismo para que el producto pueda sobrevivir en el mercado. Por las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a Agentes de Viajes que son el foco de esta tesis, por sus necesidades de protección, sabemos que están dispuestos a contratar este tipo de póliza, por ello se proyecta como positiva en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Organización Mundial del Turismo (1998). *Introducción al Turismo* (1° Edición)
- Schluter, Regina; Winter, Gabriel (1997). *El Fenómeno Turístico*. Ed. Docencia.
- Ley 18829: *Agentes de Viajes* (1970). Buenos Aires
- Decreto 2182/1972: *Registro de Agentes de Viaje – Turismo – Agencias de Turismo* (1972). Buenos Aires.
 - Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viaje*. Ed. Thomson Paraninfo.
 - Montaner Montejano, Jordi (1996). *Estructura del Mercado Turístico* (2° Edición). Ed. Síntesis.
 - Ballesteros Coello, Javier Aurelio (2012). *Las Agencias de Viaje*.
 - Real Academia Española (2014). (23° Edición).
 - Fernández Blanco, Carlos; González Fuente, José L.; Díaz, Alberto; Rivera Pereyra, Carlos (1971). *Bancos, Seguros y Cambios* (7° Edición). Ed. F.A.P.E.I.E.S.
 - Mecca, Roberto (1994). *Manual del Profesional del Seguro* (12° Edición).
 - Fernández Blanco, Carlos (2010). *Teoría y Técnica del Seguro* (Ed. Dunken).
 - Stiglitz, Rubén S. (1998). *Derecho del Seguro* (3° Edición). Ed. Abeledo Perrot
 - Ley 20091. (1973). *Entidades de Seguros y su control*. Buenos Aires.
 - Mouchet, Carlos; Zorrachin Becu, Ricardo (1959). *Introducción al Derecho* (7° Edición) Ed. Perrot.
 - Santo Tomas de Aquino: *Suma Teológica*, I-II, q.90.
 - Código Civil y Comercial de la Nación (2015). Buenos Aires.
 - Ley 17418 *Ley de Seguros* (1967). Buenos Aires.
 - <http://derechodelturismo.net/ver/463/la-responsabilidad-de-la-agencia-de-viajes-ante-la-quebra-de-la-aerolinea>
 - https://www.hosteltur.lat/110000_agencias-podran-contratar-seguros-cubrir-costos-servicios-turisticos-no-prestados.html

En la Escuela Universitaria de Turismo, cita en la Universidad Católica de Salta, Campo Castañares s/n, a los cuatro días del mes de Mayo del año dos mil veintiuno se reúne el tribunal de tesis conformado por la Lic. María Elena, Teseira, Lic. Federico Guillermo, Ochoa Rodríguez y Lic. Pio Fernando, Díaz Herrera, quienes luego de realizar la lectura y escuchar la defensa oral de tesis de la alumna, Pissoni, Ariadna Antonella, DNI N° 36.815.646, cuyo tema trata, “Agencia de Viajes emisivas” y Subtema: "Seguro de responsabilidad civil profesional", se evalúa con nota:

Trabajo Escrito:

Defensa Oral:

Firma del tribunal

.....

.....

.....