



CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES ASOCIADAS A AAVYT

Introducción

La ley 18829, que reglamenta la actividad de los agentes de viajes, en su exposición de motivos, destaca la importancia de la actividad y la necesidad de que la misma se ejerza con la debida honorabilidad y solvencia. Así expresa:

“La actividad del agente de viajes, mundialmente reconocida como uno de los medios indispensables y más efectivos para la realización del turismo, fenómeno socio-económico que se ha convertido en una de las industrias más competitivas del mundo, no podrá seguir siendo ejercida sin una adecuada legislación.

Al agente de viajes, operador fundamental de esa actividad, se le confían trámites y gestiones que representan normalmente importantes intereses económicos y espirituales que hacen al prestigio del país ya que una deficiente prestación de servicios puede afectar la imagen misma de la República, ante la opinión pública internacional.

En el orden de ideas expresado, el agente de viajes debe reunir requisitos básicos de idoneidad, capacitación, honorabilidad y solvencia.”

El Estatuto de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, por otra parte, en el art. 3º, inc. h, establece que forma parte de sus objetivos “Vigilar y asegurar el mantenimiento de la ética profesional y comercial en actividad turística creando, a tal efecto, los instrumentos que estime pertinentes y que no correspondan a otras jurisdicciones”.

Los antecedentes expuestos constituyen los fundamentos esenciales en que se apoya el dictado del presente Código de Ética.

CAPÍTULO I Normas Generales

Art. 1.- Esencia del deber profesional. Conducta del asociado a AAVYT

El asociado a AAVYT debe tener presente que es un operador fundamental de la actividad turística y un vehículo esencial para dar transparencia al mercado y asesoramiento a los viajeros; que debe contribuir en todos sus actos y procedimientos a la dignificación de la actividad, actuando con diligencia y eficacia, y con estricta sujeción a las normas morales y la buena fe.

Art. 2.- Defensa del honor profesional

El asociado a AAVYT debe mantener el honor y la dignidad profesional. No solamente es un derecho, sino un deber, combatir por todos los medios lícitos las conductas censurables de proveedores y colegas y denunciarlas a las autoridades competentes.

Art. 3.- Respeto a la ley

El asociado a AAVYT debe cumplir, en el desarrollo de su actividad comercial, todas las disposiciones que rigen la actividad turística, sean nacionales o internacionales, así como los convenios que suscriba la Asociación con otras entidades nacionales e internacionales.

Art. 4.- Confidencialidad

El asociado a AAVYT debe considerar como estrictamente confidencial todas las transacciones que realice con sus clientes. La obligación de confidencialidad cede a las necesidades de la defensa personal del agente de viajes cuando es objeto de acusaciones por sus clientes o por terceros. Puede entonces revelar tan sólo lo que sea indispensable para su defensa. Cede también este deber cuando exista un requerimiento judicial o una razón de orden público que así lo justifique.

Art. 5.- Decoro en la atención de la clientela

El asociado a AAVYT debe mantener una estructura operativa técnica y empresarial acorde con los servicios que ofrece, la cual debe estar capacitada y en condiciones de dar satisfacción legítima y adecuada a los usuarios que requieran sus servicios.

Art. 6.- Cuidado de la responsabilidad

El asociado a AAVYT no debe comercializar productos turísticos con agencias no autorizadas a funcionar de acuerdo con la legislación vigente, ni operar con agencias a las que las líneas aéreas les hayan retirado el stock de boletos. Debe abstenerse de dar representación falsa de su empresa a una persona ajena a la misma.

Art. 7.- Publicidad

El asociado a AAVYT debe cuidar que la publicidad que realice resulte veraz, que no contenga informaciones de precios y condiciones que creen falsas ilusiones y expectativas, o que puedan inducir a error de una magnitud tal que los servicios ofrecidos no hubieran sido solicitados de conocerse las reales condiciones de la oferta.

CAPÍTULO II

Relaciones con la AAVYT, las Asociaciones Regionales y demás autoridades

Art. 8.- Apoyo a la Asociación

El asociado a AAVYT debe prestar todo su apoyo a la Asociación, tendiendo a fortalecerla para que pueda cumplir cabalmente con los importantes propósitos y objetivos que constituyen su razón de ser. Debe también cooperar en toda averiguación que lleve a cabo la Asociación en defensa de la actividad turística y de la lealtad comercial entre los participantes del negocio turístico.

El asociado a AAVYT no debe comprometer la opinión de la Asociación cuando no sea la función propia de su cargo o cuando no esté expresamente autorizado a hacerlo.

Art. 9.- Cooperación

El asociado a AAVYT debe contribuir al desarrollo ordenado y orgánico de la industria turística como elemento fundamental de la economía del país.

Art. 10.- Información a la Asociación

El asociado a AAVYT debe informar a la Asociación de toda práctica, hecho o falta grave que observe en el desarrollo de la actividad y que pueda perjudicar a la misma y a la posibilidad del turismo, acompañando todas las evidencias probatorias con que cuente y

requiriendo, en aquellos casos en que fuere pertinente, la intervención de la misma y de su Tribunal de Disciplina.

CAPÍTULO III

Relaciones con los clientes

Art. 11.- Defensa del usuario

En defensa de los usuarios, el asociado a AAVYT debe poner el máximo cuidado en la elección de los proveedores, excluyendo aquellos que no tengan una probada capacidad operativa y una seria trayectoria comercial.

Art. 12.- Cuidado y diligencia

El asociado a AAVYT debe poner el mejor empeño en dar satisfacción al usuario de los servicios que ha contratado, cuidando especialmente de la calidad de los mismos y del bienestar del usuario y actuando con diligencia para solucionar los reclamos que puedan serle presentados, incluyendo la posibilidad de prestación de servicios alternativos y compensaciones adecuadas.

Art. 13.- Deber de información

El asociado a AAVYT será preciso y esmerado cuando dé información acerca de los servicios que comercializa. Dará detalles completos sobre los términos y condiciones de cualquier servicio, y mantendrá informado al usuario y a las agencias de los cambios que se produzcan en las condiciones de la contratación.

Art. 14.- Conflicto de intereses

El asociado a AAVYT no permitirá que ninguna relación con un proveedor interfiera con los intereses de sus clientes.

Art. 15.- Reintegros

El asociado a AAVYT reintegrará cualquier pago que se encuentre en su poder, sin límite de tiempo, cuando el reclamo sea justo. Se darán razones rápidamente al demandante por la demora en reintegrar los fondos.

CAPÍTULO IV

Relaciones con colegas y proveedores

Art. 16.- Transparencia en las relaciones

El asociado a AAVYT debe tender, en el desarrollo de su actividad, a lograr la mayor transparencia en las relaciones entre los participantes del negocio turístico, sean o no asociados de la Institución.

Debe también abstenerse de hacer uso de procedimientos o de sistemas de marketing que distorsionen las reglas del mercado perjudicando los intereses de otros colegas.

El asociado a AAVYT no debe promover la venta de sus servicios mediante otorgamiento de dádivas o cualquier otro mecanismo que, en forma directa o indirecta, vulnere la equidad que debe primar en las relaciones del mercado.

Art. 17.- Conducta comercial

El asociado a AAVYT debe observar una clara y honesta conducta comercial, llevando a cabo la misma en una atmósfera de recta relación comercial que evite conflictos con otras agencias de viajes y proveedores. Asimismo, someterá toda controversia entre miembros a dictamen de la Asociación.

Art. 18.- Evitar ciertas relaciones comerciales

El asociado a AAVYT debe abstenerse de mantener relaciones comerciales con agencias que hayan incumplido las normas establecidas en este Código de Ética.

Art. 19.- Cumplimiento

El asociado a AAVYT debe ser respetuoso de las obligaciones que asume frente a sus proveedores de servicios, asegurando en la liquidación de las contrataciones el buen cumplimiento de lo convenido.

Art. 20.- Colaboración

El asociado a AAVYT debe colaborar con otras agencias que requieran su apoyo para desarrollar su actividad, conciliando los intereses de las mismas con los propios.

Art. 21.- Evitar descalificaciones

El asociado a AAVYT no menospreciará las prácticas comerciales de un competidor, ni dará opiniones descalificantes acerca de ellos; si su opinión es requerida deberá hacerlo con integridad profesional y cortesía.

Asimismo, se abstendrá de utilizar medios encaminados a crear confusión y a desprestigiar o desacreditar a otras agencias, sus productos o servicios.

Art. 22.- Lealtad comercial

El asociado a AAVYT no debe imitar, simular o copiar cualquier nombre, estilo, marca o modelo utilizado por otra agencia o proveedor de servicios turísticos.

Art. 23.- Desviación de clientela y personal

El asociado a AAVYT debe evitar utilizar medios o sistemas desleales destinados a obtener la desviación de la clientela de otras agencias.

Asimismo, se abstendrá de mantener contactos y de negociar con personal de otra agencia sin conocimiento del titular de la misma. Además, no utilizará información acerca de clientes obtenida en forma inapropiada de otras agencias o de empleados de las mismas.