DICTAMEN N° 731

A : GERENCIA ADMINISTRATIVA.
DE : ASESORÍA LEGAL.
REF : Solicitud de Parecer Legal – Viaje Oficial a Marruecos.
FECHA: 22 de noviembre de 2022.

Se eleva a consideración de la Asesoría Legal la solicitud de parecer legal realizada por la Gerencia Administrativa de fecha 14/11/2022, referente al viaje realizado para el Foro Mundial de Seguridad Social al país de Marruecos, por el Presidente, Lic. José Caballero y el Miembro Titular del Consejo, Lic. Miguel Oro.

Al respecto, la Gerencia Administrativa – División Administrativa informa sobre lo expuesto por los afectados en el siguiente relato: ***Primer Punto**: **VERIFICACIÓN DE VISA PARA INGRESO A MARRUECOS:** tanto la Agencia de viajes, así como nuestros colaboradores NO verificaron este requisito que es INDISPENSABLE para el ingreso al país, limitándose a decirnos que no era necesaria esta documentación, no averiguaron con la Embajada de Marruecos en Paraguay. **Segundo Punto**: **CANCELACIÓN DE LOS BOLETOS DE CONEXIÓN A MARRUECOS**: Al llegar a España nos encontramos con doble problema en primer lugar que nuestros pasajes fueron CANCELADOS es decir NO SE PAGARON, en comunicación con la agencia de viajes ésta trató de justificar diciendo que era un problema de sistema de la compañía aérea por una supuesta sobreventa de pasajes, la aerolínea desmintió categóricamente que la cancelación sea por una sobreventa dado que si eso era así ellos ubican a los pasajeros en los primeros vuelos que se encuentran disponibles, en este caso se CANCELARON porque NO SE PAGARON LOS BOLETOS!!.El segundo problema que tuvimos fue que aun si tuviéramos los boletos no íbamos a poder viajar ya que no contábamos con la visa para el ingreso a Marruecos. Repito ni la agencia de viajes ni nuestros colaboradores se encargaron de informarse con antelación que documentación se requería para el ingreso a ese país, tomando en cuenta que con muchos meses antes ya teníamos la confirmación de que el Presidente y el Consejero iban a participar del Foro Mundial. Considero estas falencias como faltas graves, en el caso de la Agencia de Viajes solicito la inmediata rescisión del contrato.*

Que, se menciona también la respuesta enviada por el Agente de Viajes Luis Alvarenga remitido por email, el día 14.11.2022, que dice lo siguiente: "*Buenos días. El pedido de viaje a Marruecos fue realizado por la Sra. Carina Bronstroup, a quien enviamos la información oficial publicada por el gobierno paraguayo a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde figuran todos los países que tienen acuerdo de supresión de visas con el Paraguay y remite el link correspondiente".*

Prosigue diciendo el señor Luis Alvarenga*: "Al llegar los pasajeros a Madrid y tratar de embarcar con destino a Marruecos se les pidió la visa, en ese mismo momento se comunicaron conmigo (el domingo 23/10) y después de hacer varias averiguaciones me di cuenta que la página del gobierno no está actualizada (gravísimo error por parte de ellos, ya que esta debe ser la fuente más confiable para documentación de viajes internacionales). En ese mismo momento y en comunicación con los pasajeros en todo momento realicé las gestiones para conseguirles alojamiento en Madrid (les reservamos 2 habitaciones y le mandamos los vouchers en el momento) para que puedan tramitar la visa a primera hora del día siguiente y realizamos la compra de pasajes nuevos para el tramo Madrid-Marrakeh al día siguiente, todo esto lo hicimos el día domingo, y asumimos nosotros como agencia todos estos costos adicionales".*

Cabe recalcar, que en todo momento tuvimos comunicación con los pasajeros ese día domingo y le ofrecimos asistencia inmediata en todas las necesidades que surgieron, a pesar de recibir un trato poco amable e incluso ofensivo por parte del directivo de la institución. Trabajamos hace muchos años con el gobierno y hemos tenido contrato con casi todas las instituciones, y nunca ha habido un problema como este, porque por lo general cuando se tratan de viajes oficiales, los funcionarios que gestionan los mismos realizan todas las

averiguaciones y trámites directamente con los consulados de los países de destino, lo cual recomendamos a la Caja Bancaria para futuros viajes y por la importancia de los mismos.

Al respecto de lo mencionado por la Agencia, la Sra. Carina Bronstrup por correo de fecha 18/11/2022 informa cuanto sigue: *He apoyado de forma voluntaria en las gestiones realizadas para la obtención de los pasajes aéreos de las autoridades de la Institución a fin de que puedan asistir al Foro Mundial de Seguridad Social en la ciudad de Marrakech, Marruecos lo cual paso a relatar cuanto sigue*: E*l 05/08/2022 se consulta vía WhatsApp a la firma adjudicada SENSICRED el presupuesto de dos pasajes a la mencionada ciudad a fin de poner a conocimiento de las autoridades el costo de los mismos* (ver documento adjunto).

El 09/09/2022 *se emite la orden de compra firmada por la Gerencia Administrativa (responsable de la Administración del Contrato), al mismo tiempo se solicitó la emisión de los pasajes* (ver documento adjunto).

Continua el relato de la citada funcionaria señalando lo siguiente: En lo referente a la provisión de información relacionada a la gestión de visas y otros documentos para el ingreso al país de destino, el Pliego de Bases y Condiciones establece que **los mismos deben ser provistos por la empresa adjudicada**, conforme a esto, en fecha Viernes 21 de octubre solicité al Sr. Luis Alvarenga (propietario de la empresa SENSICRED) que provea la información necesaria y los requisitos y exigencias requeridas para el ingreso a Marruecos, quien responde lo siguiente: ***"No es necesaria la emisión de visa, dado que Marruecos tiene acuerdo de supresión de visa con Paraguay, pero que tienen que completar un formulario antes del embarque****"*. (ver documento adjunto).

Cabe recalcar que estas gestiones **deben ser realizadas por el Administrador de Contrato**, teniendo en cuenta que es el encargado de hacer cumplir los compromisos asumidos en el mismo.

Posteriormente, el 23/10/2022 llegan al aeropuerto de Barajas-España los pasajeros y son informados por una funcionaria de la aerolínea Iberia que su vuelo de Madrid a Marruecos se encuentra con inconvenientes y que un pasaje de Madrid a Marrakech no fue confirmado por la Agencia SENSICRED a la compañía aérea, motivo por el cual no pudieron embarcar, además les informa a los pasajeros que la presentación de la Visa es obligatoria para ingresar al país africano, (ver documento adjunto).

Una vez ocurrida la negación por parte de la compañía aérea Iberia, contacte nuevamente con el Sr. Luis Alvarenga solicitando explicación del motivo por el cual uno de los pasajes no estaba confirmado (pagado), en ese momento el ***Sr. Alvarenga me remite un print de pantalla en idioma alemán donde según él, la compra de los pasajes fue exitosa, pero realizando la traducción del mismo verifico que uno de los pasajes se encontraba a espera de la confirmación o pago****,* (ver documento adjunto).

Dada la situación vivida procedí a reclamar al Sr. Alvarenga por los inconvenientes presentados y él mismo mencionó que su fuente ***de información estaba desactualizada****, motivo por el cual se produjo el error en la información, (ver documento adjunto) y remitió un audio en donde el Sr. Alvarenga vuelve a mencionar que existe un acuerdo de supresión de visas entre Paraguay y Marruecos del año 2000*, finalizando de esta manera el relato de la funcionaria Carina Bronstrup.

De lo señalado en el relato de la Gerencia Administrativa y la intervención de la funcionaria Carina Bronstrup, quien bien expresa que el PBC establece: **Especificaciones Técnicas de los servicios a ser adquiridos:** c) Servicios incluidos por las Agencias de Viajes (Sin costo para las Convocantes)…"*4. Información sobre la documentación requerida para el viaje (visas, vacunas y otros) y su obtención, siempre y cuando los mismos puedan ser tramitados por el Agente de Viaje*" y además de las pruebas a disposición como ser comunicaciones electrónicas (vía Whatssap) entre las partes que sustentan el relato de los hechos se puede concluir de la verosimilitud de lo plasmado.

Por lo que a fin de dar respuesta a la solicitud del Lic. José Caballero, surge que la Agencia de Viajes "SENSICRED" debió ajustar su actuación a lo que dispone la Ley 1183/85, Código Civil del Paraguay, en su capítulo: "DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO Y DE SU EXTINCION - Art.715.- *Las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma, y deben ser cumplidas de buena fe. Ellas obligan a lo que esté expresado, y a todas las consecuencias virtualmente comprendidas.*

El Contrato N° 01/2022 suscripto entre la Caja y la firma "SENSICRED" S.A. en el Punto N° 12 de dicho contrato establece: "CAUSALES Y PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO: *Las causales y procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 2051/2003 y en las Condiciones Contractuales".*

De lo antedicho se desprende que, en la Ley N° 2051/03, De Contrataciones, **Artículo 59.- RESCISIÓN DEL CONTRATO**: "*La Contratante podrá rescindir administrativamente los contratos a los que se refiere esta ley, en los siguientes casos: a) por incumplimiento del proveedor o contratista…",* y que dicha decisión se comunicaría a la Dirección Nacional de Contrataciones y por ende se abriría una investigación para esclarecer los hechos suscitados y deslindar responsabilidades.

También se tiene la posibilidad de plantear lo estipulado en la Ley 2051/03 en su **Artículo 58 -** "***Terminación por mutuo acuerdo****: Cuando por circunstancias imprevistas, técnicas o económicas, o causas de fuerza mayor o caso fortuito, no fuere posible o conveniente para los intereses públicos ejecutar total o parcialmente el contrato, las partes podrán, por mutuo acuerdo, convenir la extinción de todas o algunas de las obligaciones contractuales, en el estado en que se encuentren. Salvo estipulación en contrario, la extinción de las obligaciones contractuales por mutuo acuerdo no implicará renuncia a derechos causados o adquiridos a favor de la Contratante o del proveedor o contratista. En estos casos, dicha entidad no podrá celebrar contrato posterior sobre el mismo objeto con el mismo sujeto",* también se debe comunicar de dicha decisión a la Dirección Nacional de Contrataciones (DNCP), como institución encargada de reglar los procesos licitatorios a nivel país.

Es preciso hacer mención de que si bien el viaje se dio con varios contratiempos, la Agencia de Viajes mencionada se hizo cargo parcialmente de la situación, incluso en día domingo como establece la propia Carta de Invitación, ahora bien la obtención de la Visa para ingreso al país en cuestión, tuvo que ser gestionada en forma personal por los afectados y la información correcta estaba a su cargo y proporcionando un dato erróneo, generando de esta manera pérdida de tiempo para los mismos y gastos incurridos en la percepción de dicha documentación, todo esto, pudo ser evitado gracias a un buen asesoramiento previo, siendo consecuencia de las cláusulas contractuales incumplidas y la experiencia profesional de la firma contratada para el efecto, situación que no se vio reflejada claramente.

Por tanto, siendo claramente expuesta la situación suscitada por el Lic. José Caballero y el Lic. Miguel Oro, esta Asesoría Legal considera, que se puede optar por rescindir el contrato por causa imputable al proveedor o terminar el contrato por mutuo acuerdo, en ambos casos se debe informar a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a fin de tomar conocimiento del hecho suscitado e iniciar los trámites tendientes a la resolución del caso en cuestión, siendo dicha institución la rectora en materia de licitaciones.

Es nuestro informe, salvo mejor parecer del Consejo de Administración.

Rocio Azucena Benitez Camarasa
Firmado digitalmente por Rocio Azucena Benitez Camarasa
Fecha: 2022.11.22 13:01:21 -03'00'

Carlos Javier Gonzalez Del Puerto
Firmado digitalmente por Carlos Javier Gonzalez Del Puerto
Fecha: 2022.11.22 13:02:34 -03'00'