

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN
PANEL ESPECIAL

ANNIE JULIETH ÁLVAREZ
MAESTRE; ISRAEL
BENÍTEZ NEVAREZ

Recurridos

v.

MARI GARCÍA VÁZQUEZ
h/n/c ANGELUZ TRAVEL

Recurrente

KLRA201600731

Revisión
Administrativa
procedente de la
Compañía de
Turismo, Servicio y
Transportación
Turística

Núm. Caso:
QAV-2015-008

Sobre: Querella
Agencia de Viaje

Panel integrado por su presidenta la Jueza Cintrón Cintrón, la Jueza Coll Martí¹ y la Jueza Rivera Marchand

Coll Martí, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de octubre de 2016.

Comparece la Sra. Mariluz García Vázquez h/n/c Angeluz Travel (parte recurrente o Agencia), por derecho propio, y nos solicita que revisemos una Resolución emitida el 18 de mayo de 2016, notificada al día siguiente. Mediante la aludida determinación, la Compañía de Turismo, declaró *Con Lugar* la querella presentada por la Sra. Annie Julieth Álvarez Maestre y el Sr. Israel Benítez Nevárez (parte recurrida) y ordenó devolver la cantidad de \$7,422.90, a razón de \$4,960 del paquete de viaje, \$300 por el cambio del pasaje aéreo y \$162 por la estadía de una noche en Nueva York. Asimismo, concedió \$2,000 por los daños y perjuicios sufridos por los recurridos e impuso una multa de \$250 debido a que la agencia prestó sus servicios sin una póliza de seguro vigente. De esta Resolución, la parte recurrente solicitó una

¹ Mediante Orden Administrativa TA-2016-244 se designó a la Hon. Gretchen Coll Martí en sustitución del Hon. Sigfrido Steidel Figueroa.

reconsideración, que fue denegada por el foro administrativo el 16 de junio de 2016 y notificada el 20 del mismo mes y año. Por los fundamentos que discutiremos, se confirma la determinación recurrida.

Veamos los hechos.

I

El 29 de mayo de 2015, la Sra. Annie Julieth Álvarez Maestre y el Sr. Israel Benítez Nevárez (parte recurrida) presentaron una querrela ante la Compañía de Turismo, Oficina de Servicio y Transportación Turística en contra de la parte recurrente. En síntesis, el matrimonio sostuvo que con el propósito de celebrar su luna de miel atrasada, compraron un paquete de viaje en la agencia Angeluz Travel, el cual consistía en un viaje para dos (2) personas con destino a Londres y París para las fechas de 26 de diciembre de 2014 al 2 de enero de 2015. El costo del paquete fue de \$4,960 y el mismo incluía los boletos de avión, las estadías en los hoteles, desayunos, guías turísticos, transportación terrestre y las entradas de algunas atracciones. La parte recurrida dividió los pagos en tres (3) plazos: (1) el 6 de noviembre de 2014 pagó \$2,570, (2) el 24 de noviembre de 2014 pagó \$1,000 y (3) el 1 de diciembre de 2014 pagó \$1,390. Todas las transacciones y comunicaciones entre el matrimonio y la Agencia fueron vía telefónica o mediante correos electrónicos. La parte recurrida alegó que el día que realizó el primer pago, 6 de noviembre de 2016, la agencia le solicitó el número de sus pasaportes y otros datos de identificación, los cuales fueron proporcionados por el Sr. Benítez. La agente de viaje se percató que el número de pasaporte de la Sra. Álvarez era diferente, por lo que el Sr. Benítez le informó que su esposa era colombiana y que era residente permanente de los Estados Unidos.

La parte recurrida alegó que le cuestionó a la Agencia si había algún inconveniente para viajar a Europa y esta respondió que no necesitaban ningún documento adicional al pasaporte y la tarjeta de identificación. Así pues, el 26 de diciembre de 2014, el matrimonio recurrido emprendió su viaje con destino a Londres. Al llegar al aeropuerto Heathrow en Londres, la Sra. Álvarez fue detenida por un agente de inmigración, toda vez que esta no tenía la visa requerida para el ingreso a la referida ciudad. En consecuencia, el agente de inmigración entrevistó a la Sra. Álvarez durante ocho (8) horas, sin poder contactar a su esposo y sin sus pertenencias personales. Una vez finalizó la investigación, el oficial de inmigración le informó a la Sra. Álvarez que el ingreso a Londres había sido rechazado y que tenía que regresar inmediatamente en el próximo vuelo a Nueva York. En consecuencia, el Sr. Benítez sostuvo que para no dejar sola a su esposa compró el boleto de avión por \$300 y que al llegar a Nueva York incurrió en el gasto de \$162 por la habitación del hotel.

Ante ello, la parte recurrida alegó que la Agencia fue negligente, toda vez que conocían la nacionalidad de la Sra. Álvarez y no le proporcionaron la información necesaria para su viaje. Asimismo, sostuvieron que la Agencia fue imprudente al no poseer una póliza de seguro vigente que cubriera la reclamación de epígrafe. Arguyeron que sufrieron daños y perjuicios y que la Sra. Álvarez necesitó ayuda psicológica. Estimaron sus daños en \$75,000. Por último, la parte recurrida solicitó la restitución de todos los gastos generados por el viaje.

Por su parte, el 13 de octubre de 2016, la Agencia presentó una contestación enmendada a la querrela en la que negó toda imputación de negligencia o incumplimiento y que alegó

afirmativamente que la parte recurrida se auto infligió el daño al no ser diligentes en la búsqueda de los documentos que se le requiere a un residente permanente de Estados Unidos que interesa viajar a Europa.

Así las cosas, la vista administrativa se celebró el 1 de febrero de 2016 en la que testificaron los querellantes, el Sr. Benítez Nevárez, la Sra. Álvarez Maestre y la querellada, Sra. García Vázquez. Finalizada la vista, el foro administrativo le concedió a ambas partes un término hasta el 16 de febrero de 2016 para presentar sus correspondientes Memorandos de Derecho. Cumplidamente las partes presentaron sus memorandos.

Así pues, evaluada la prueba testifical y documental presentada en la vista administrativa, el 18 de mayo de 2016, el foro recurrido emitió su Resolución mediante la que declaró *con lugar* la querella. En consecuencia, ordenó que la parte recurrente restituyera la totalidad del precio del paquete de viaje, es decir, \$4,960.90. A su vez, ordenó que la Agencia reembolsara \$462 por los gastos incurridos por el cambio de vuelo y la estadía de una noche en el hotel de Nueva York. Por último, concedió \$2,000 por los daños y perjuicios sufridos por los recurridos e impuso una multa de \$250 por carecer de una póliza de seguro vigente. Ante ello, el foro administrativo le concedió un término de cuarenta y cinco (45) días para pagar la cantidad total de \$7,422.90 a los recurridos y para consignar los \$250 de la multa administrativa.

Inconforme, el 6 de junio de 2016 la Agencia presentó una solicitud de reconsideración en la que cuestionó la cuantía de \$2,000 concedida a los recurridos por los daños y perjuicios sufridos. Oportunamente, la Compañía de Turismo acogió la referida

solicitud y declaró *No Ha Lugar* la reconsideración instada por la Agencia. Dicha determinación fue notificada el 20 de junio de 2016.

Aun insatisfecha, la parte recurrente presentó el recurso de revisión judicial que nos ocupa y señala que la Compañía de Turismo erró al declarar ha lugar la querrela.

II

A

Instituida como corporación pública e instrumentalidad del gobierno del Estado Libre Asociado, la Compañía de Turismo fue creada en virtud de la Ley Número 10 del 18 de junio de 1970, según enmendada, 23 LPRA sec. 671 y ss., conocida como la Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Dicho estatuto le confirió los “derechos, deberes y poderes que sean necesarios o convenientes para promover, desarrollar y mejorar la industria turística”, incluyendo, en lo pertinente, los siguientes:

(c) Formular, adoptar, enmendar y derogar reglas y reglamentos, según lo dispuesto por este capítulo, para regir su funcionamiento interno así como aquellas reglas y reglamentos para ejercer y desempeñar los poderes, deberes y otras funciones turísticas que por ley se le conceden e imponen.

(t) Llevar a cabo vistas adjudicativas para ventilar querellas contra cualquier persona sujeta a su jurisdicción, motu proprio o a petición de parte interesada, según se provee en este capítulo e imponer las sanciones o multas que procedan de acuerdo a los reglamentos que a estos efectos haya promulgado conforme a las secs. 2101 et seq. del Título 3, conocidas como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. 23 LPRA sec. 671d.

Posteriormente, mediante el Artículo 4 de la Ley 212-2003, se ordenó la transferencia a la Compañía de Turismo de Puerto Rico de todos los poderes, funciones y facultades ejercidas por la Comisión de Servicio Público “con relación a las agencias de viajes o mayoristas de viaje”. Es la Compañía de Turismo quien tiene la

obligación de “[r]eglamentar, investigar, intervenir y sancionar a aquellas personas o entidades dedicadas a la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas para lugares dentro y fuera de Puerto Rico o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico”. 23 LPRA sec. 671e (13).

En virtud del referido estatuto y de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme se aprobó el Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Aplicables, Reglamento Núm. 7006 del 9 de junio de 2005 (Reglamento 7006)², que regula, entre otros asuntos, el servicio y los procedimientos investigativos y adjudicativos, concernientes a las personas o entidades que se dedican a la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre y acuático de personas para lugares dentro o fuera de Puerto Rico, o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de la Isla. Artículo 2, Reglamento 7006. Según lo establece el Reglamento 7006, la Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene jurisdicción original y exclusiva para reglamentar y fiscalizar todas las personas o entidades que a ello se dedican, y podrá ejercer los poderes delegados en la ley sobre cualquier persona que afecte o pueda afectar las actividades sujetas a su jurisdicción o competencia. Artículo 3, Reglamento 7006. Este Reglamento aplica a todos los

² El Reglamento Núm. 7006 era el cuerpo de regulación vigente a la fecha de los hechos, el mismo fue anulado por el Reglamento Núm. 8759, el cual entró en vigor el 23 de junio de 2016.

procedimientos referente a la Ley Núm. 212-2003, que se ventilen ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, como resultado de peticiones, querellas, reclamaciones y en todos aquellos procedimientos investigativos iniciados por el Área de Transportación Turística contra cualquier persona sobre la cual ejerza jurisdicción y competencia a tenor con la legislación vigente y que conlleven la adjudicación de los derechos y obligaciones de las partes. Artículo 5, Reglamento 7006.

En su Artículo 7, el Reglamento 7006 fija las obligaciones y deberes de los Agentes de Viajes:

c. Cuando el agente de viaje prepare un viaje individual o integral (*package*) deberá confeccionar y poner a la disposición del viajero el proyecto en forma detallada, incluyendo lo siguiente:

1. Itinerario.
2. Los pagos parciales y totales que habrá de realizar el cliente.
3. Los sitios a visitarse en cada lugar.
4. Las comidas incluidas.
5. Los hoteles o categorías de hoteles en los cuales se alojará al cliente.
6. **Orientación general sobre la documentación requerida por las autoridades del país que va a visitar, o indicar en donde se puede conseguir dicha información.**
7. **Cualquier otra información pertinente.**

d. El agente de viajes expedirá recibos cuando el cliente realice pagos totales o parciales.

e. En cualquier caso en que el agente de viajes no cumpla con la obligación de prestar el servicio concertado con el cliente, devolverá el valor del servicio no prestado.

f. Todo agente de viajes deberá incluir el número y tipo de licencia de la Compañía que le autoriza a operar en Puerto Rico, en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla, así como también el desglose de todos los componentes de las ofertas de viaje.

g. Los agentes de viajes responderán ante sus clientes como principales y originadores del servicio y estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponderle a los mayoristas. (Énfasis suplido.)

El Artículo 10 del Reglamento 7006 establece la Carta de Derechos del Viajero o Cliente, dispone que toda persona viajera tiene derecho a recibir un servicio excelente, seguro y eficiente de parte de toda persona autorizada para dedicarse al ofrecimiento en venta o reserva de boletos de viajes. Cónsono con ello expresa que la persona viajera tendrá derecho a:

- a. Estar informado de los detalles de su viaje o excursión.
- b. Estar informado sobre las formas de pago.
- c. **Estar informado sobre las reglas de cancelación y reembolsos.**
- d. **Obtener un recibo de pago al momento de pagar la totalidad de los servicios.**
- e. Que se mantenga en un sitio visible la Carta de Derechos del Viajero descrita en este Artículo. (Énfasis suplido.)

Como corolario de ello, en su Artículo 11(c) el Reglamento 7006 puntualiza como práctica prohibida el no informarle a un cliente "antes de éste haber realizado pago alguno, sobre la existencia de alguna cláusula de cancelación y la disponibilidad, si alguna, de un reembolso, así como sus limitaciones, términos y condiciones".

Por último, la Compañía de Turismo tiene facultad para conceder daños y perjuicios por los actos u omisiones de los agentes de viaje y en cuanto a ello el Artículo 57 del Reglamento 7006 dispone que:

- a. Cuando la Compañía, luego de celebrada audiencia determinare que cualquier acto realizado u omitido, o práctica puesta en vigor ha infringido cualquier orden, fuere injusta o irrazonable, estableciere diferencias o preferencias injustificadas o indebidas, podrá ordenar al concesionario que pague al perjudicado, dentro del tiempo razonable que se especifique, el importe de los daños y perjuicios sufridos como resultado del acto, omisión o práctica injusta, irrazonable o ilegal. La orden que a ese efecto se expida contendrá las determinaciones de hechos, si no las hubiere renunciado, conclusiones de derecho y la cuantía que ha de pagarse.

B

Por último, la revisión judicial de las determinaciones administrativas se circunscribe a evaluar si la actuación de la agencia es arbitraria, ilegal, o tan irrazonable que la misma constituye un abuso de discreción de la agencia. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005); *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409 (2003); *E.L.A. et als. v. Malavé*, 157 DPR 586 (2002); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263 (1999); *Franco v. Depto de Educación*, 148 DPR 703 (1999). Al recibir una petición de revisión debemos analizar si de acuerdo con el expediente administrativo: (1) el remedio concedido fue razonable; (2) las determinaciones de hechos están razonablemente sostenidas por la prueba y; (3) las conclusiones de derecho del organismo administrativo son correctas. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, 174 DPR 870, 894 (2008); *P.R.T.Co. v. J. Reg. Tel. de P.R.*, 151 DPR 269 (2000); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263 (1999). Cabe precisar que el expediente administrativo constituirá la base exclusiva para la decisión de la agencia y para la revisión judicial de ésta. *Comisionado v. Prime Life*, 162 DPR 334 (2004); *Torres v. Junta Ingenieros*, 161 DPR 696 (2004).

Conforme a lo dispuesto por ley, existe una práctica judicial claramente establecida de conceder gran consideración y deferencia a las decisiones de los foros administrativos. *Otero v. Toyota, supra*; *Rebollo v. Yiyi Motors, supra*; *Misión Ind. P.R. v. J.C.A.*, 145 DPR 908 (1998). No obstante, el que los tribunales den un alto grado de deferencia a los dictámenes de las agencias no significa una abdicación de la función revisora del foro judicial. *Rivera Concepción v. A.R.P.E.*, 152 DPR 116 (2000); *Del Rey v. J.A.C.L.*, 107 DPR 348 (1978). Las determinaciones de los foros

administrativos no gozan de deferencia cuando estos actúan de manera arbitraria, ilegal, irrazonable o ante la ausencia de prueba adecuada o cuando la agencia cometió error manifiesto en la apreciación de la misma. *Comisionado v. Prime Life., supra; Torres v. Junta Ingenieros, supra; O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98 (2003).

III

En esencia, la controversia ante nuestra consideración gira en torno a si la Compañía de Turismo incidió al declarar *Con Lugar* la querrela presentada por la parte recurrida.

La Agencia arguye que el foro administrativo erró en su apreciación de la prueba, toda vez que la parte recurrida no pudo probar los alegados daños. Igualmente, arguye que le prestó un buen servicio a los recurridos según fue concertado con los clientes. Ante ello, la parte recurrente argumenta que la Compañía de Turismo erró al ordenar la restitución de los gastos del paquete de viaje y al imponer \$2,000 por los daños sufridos. Por su parte, los recurridos sostienen que fue razonable la determinación de la Compañía de Turismo al ordenar el reembolso de la totalidad del pago, debido a que la política de cancelación no les fue notificada oportunamente, no se les proveyeron los recibos de pago ni se les informó oportunamente sobre la documentación requerida por las autoridades de los países que iban a visitar, según lo ordena el Reglamento 7006. En cuanto a los daños, sostienen que la partida reclamada procede ya que debido al servicio negligente proporcionado por la Agencia su viaje de luna de miel se vio tronchado.

Es preciso señalar que la Agencia no presentó la transcripción de la vista administrativa de conformidad con las

Reglas 66, 76 y 76.1 del Reglamento del Tribunal de Apelaciones, 4 LPRA Ap. XXII-B R. 66, 76 y 76.1. Por consiguiente, la parte recurrente no nos colocó en posición de examinar si el foro recurrido erró en la apreciación de la prueba testifical.

Empero, de los documentos del expediente apelativo se desprende con claridad que la Agencia cometió la práctica prohibida establecida en el Artículo 11(c) del Reglamento 7006, esto es, que la parte recurrente no le informó a los recurridos sobre la política de cancelación y la disponibilidad de un reembolso “antes de haber realizado pago alguno”. Del expediente se desprende que el 6 de noviembre de 2014 la parte recurrida depositó el primer pago del paquete de viaje en la cuenta comercial de la Agencia y no fue hasta el 8 de diciembre de 2014 que la parte recurrente envió la política de cancelación aplicable. La parte recurrente argumenta en su recurso que los recurridos nunca visitaron el establecimiento donde se encontraba visible la Carta de Derechos de Viajero, las Condiciones Generales y las Reglas de Cancelación y que también se encontraban disponibles en su página de internet. Sin embargo, el hecho que los términos y condiciones se encuentren publicados en la página de internet de la Agencia y que los recurridos hubieran tenido acceso a los referidos documentos, no subsanó la omisión de la parte recurrente. Esto es así, toda vez que el Reglamento 7006 establece claramente que “[l]as cláusulas de cancelación de viajes integrales (packages) deberán entregarse al cliente en un volante preparado a esos efectos por el agente, ésta puede ser una fotocopia de la página del folleto u otro material que contenga las cláusulas específicas del viaje, independientemente de si éstas ya forman parte de cualquier folleto o material de propaganda que expida el agente para el viaje”. Artículo 9 (e) del Reglamento 7006.

Del mismo modo, el Reglamento establece que “[e]l agente de viajes deberá retener, como recibo, copia de las advertencias descritas en este Artículo, firmada y fechada por el cliente”. No hay duda de que la Agencia incumplió con lo dispuesto en el Artículo 11 del Reglamento 7006 y que en consecuencia incurrió en una práctica prohibida al no informar a sus clientes de su política de cancelación antes de recibir el primer pago.

Por otro lado, surge del expediente apelativo que la parte recurrente obvió enviar los recibos de los pagos realizados por los recurridos. La Agencia arguye contra razón que los recibos de los depósitos provistos por el Banco Popular de Puerto Rico eran suficientes y que no era necesario expedir y enviar otro recibo de pago. Sin embargo, el precitado cuerpo reglamentario le impone la obligación a las agencias de viaje, el expedir recibos “cuando el cliente realice pagos totales o parciales”. Artículo 7(d) Reglamento 7006.

Asimismo, la Agencia incumplió con la obligación de darle una orientación general sobre la documentación requerida por las autoridades de Inglaterra y Francia o de indicarle donde podían conseguir esa información. La parte recurrente sostiene que se les proporcionó toda la información necesaria y que la parte recurrida era responsable de tramitar la visa de viaje de la Sra. Álvarez. No albergamos duda en cuanto a que la responsabilidad de gestionar los visados recae sobre el viajero. Sin embargo, no podemos pasar por alto que el 8 de diciembre de 2014, dieciocho (18) días antes del viaje, la Agencia envió varios documentos dentro de los cuales obraba uno titulado “Información General” el cual contenía información del paquete de viaje, las propinas y la información sobre los pasaportes, visados y documentación. El aludido documento

advertía que si el viajero era rechazado por el país a visitar por carecer de la documentación requerida, la Agencia no sería responsable, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se originara por la falta de documentación. Empero, concluimos al igual que el foro administrativo, que dicha información no le fue oportunamente suministrada a los recurridos.

Igualmente, del escrito de la parte recurrente surge que esta admitió que cuando los recurridos recibieron los pasajes, el 12 de noviembre de 2014, preguntaron si podían viajar con sus respectivos pasaportes a lo que le respondió en la afirmativa. En específico, la recurrente expresó “[c]uando pagaron lo aéreo y se les envió preguntaron si podían viajar con el pasaporte y se les dijo que sí”. Así pues, determinamos que el foro recurrido no actuó irrazonablemente al concluir que la Agencia no ofreció un servicio de excelencia. Por consiguiente, no erró al ordenar la restitución de la totalidad de lo pagado por el paquete de viaje, según lo provee el Artículo 7(e) del Reglamento 7006.

Por último, la parte recurrente impugna la partida concedida de \$2,000 por los daños y perjuicios sufridos por los recurridos. Según se desprende de la Resolución y Orden que denegó la moción de reconsideración, el foro recurrido determinó, en cuanto a los daños sufridos por los recurridos, que:

Aun cuando tal omisión efectivamente no fue la que de forma predominante ocasionó el daño sufrido por los querellantes, estos sí pasaron una experiencia desagradable y sufrieron una gran desilusión al no poder hacer su viaje de luna de miel conforme fue planificada, tronchando así sus deseos de vivir una experiencia de viaje y de despedida de año agradable. ... Luego de un análisis prudente y razonable y de haber considerado los hechos particulares de este caso, la prueba aquilatada demostró que los querellantes no sufrieron lo que la jurisprudencia ha identificado como una simple pena pasajera. Por el contrario, la prueba demostró que el bienestar y felicidad de ambos se vio afectado.

La Agencia impugna la apreciación de la prueba testifical y argumenta que los daños sufridos por los recurridos fueron auto infligidos. Sin embargo, como mencionamos anteriormente, la Agencia no presentó la reproducción de la prueba oral, por lo que carecemos de los elementos para intervenir con la apreciación del foro administrativo. En ese sentido, la parte recurrente no nos colocó en posición de evaluar si la Compañía de Turismo incidió al conceder la partida de \$2,000 por los daños y perjuicios.

Así pues, la parte recurrente falló en presentar prueba para rebatir la presunción de legalidad y corrección que le asiste a la Compañía de Turismo. Efectivamente, luego de un cuidadoso análisis del expediente judicial, concluimos que el foro administrativo no erró al declarar *Con Lugar* la Querella. De manera que, en ausencia de indicios de pasión, prejuicio, parcialidad, ilegalidad o error por parte de la Compañía de Turismo nos ceñimos a la norma de deferencia que gobierna la adjudicación de las decisiones de las agencias administrativas.

IV

Por los fundamentos que discutiremos, **CONFIRMAMOS** la Resolución recurrida.

Lo acordó y manda el Tribunal y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

DIMARIE ALICEA LOZADA
Secretaria del Tribunal de Apelaciones