

Elena del Pilar Ramallo Miñán



MANUAL BÁSICO
DEL DERECHO
TURÍSTICO

tecno
s

ELENA DEL PILAR RAMALLO MIÑÁN

Doctora en Derecho

Técnico en Empresas y Actividades

Turísticas Profesora de la Escuela de Turismo de la UDC

MANUAL BÁSICO DEL DERECHO TURÍSTICO



Contenido

PRÓLOGO

CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA TURÍSTICA

I. Introducción

II. El Derecho turístico

1. Concepto, fuentes y contenido dual: Derecho Público y Privado

III. Marco normativo del turismo

1. Introducción
2. Las competencias normativas comunitarias del turismo

IV. Sujetos ligados a la actividad turística

1. El empresario turístico
2. El consumidor/turista
3. Las Administraciones turísticas

V. La disciplina turística: inspección y sanción

1. Introducción
2. La inspección turística
3. El procedimiento sancionador
4. Órganos competentes para la imposición de sanciones
5. Sujetos responsables
6. Las infracciones y las sanciones

CAPÍTULO II. EL ARBITRAJE TURÍSTICO

I. El sistema arbitral de Consumo y el arbitraje turístico

1. Fundamento jurídico y legislación que lo regula
2. Situación del arbitraje del consumo turístico
3. Concepto de arbitraje y los sujetos del arbitraje turístico
4. Procedimiento del arbitraje del consumo general y el turístico
5. Ventajas que ofrece un sistema arbitral de consumo turístico

CAPÍTULO III. CONTRATOS TURÍSTICOS

I. Introducción

II. Características y elementos generales del contrato

1. Capacidad legal de las partes
2. Ausencia de vicios en el consentimiento
3. Licitud en el objeto
4. La causa

III. Clasificaciones del contrato

IV. La forma del contrato

V. Concepto, características y elementos del contrato turístico

VI. Los principales contratos turísticos

CAPÍTULO IV. EL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN

I. La intermediación de las empresas turísticas

1. Introducción
2. Tipos y regulación
3. El contrato del viaje combinado
4. En cuanto al contrato de servicios sueltos

CAPÍTULO V. EL CONTRATO DE TRANSPORTE

I. El transporte de pasajeros: concepto, características, elementos y clases

1. Los primeros. Los personales
2. Los segundos. Los reales
3. Los terceros. Los formales
4. Formalización y contenido del contrato de transporte de pasajeros
5. Supuestos de incumplimiento y régimen de responsabilidad

II. Transporte aéreo: el contrato de chárter

1. El contrato de chárter

III. Transporte marítimo: los cruceros turísticos

IV. El arrendamiento de vehículos

1. El arrendamiento con conductor
2. El arrendamiento sin conductor

CAPÍTULO VI. LOS SEGUROS TURÍSTICOS

I. Concepto y clases. Elementos del contrato

II. Seguro de asistencia en viaje

III. Coberturas concretas de estos seguros

1. Riesgos a personas
2. Retrasos y demoras
3. Seguro de equipaje
4. Envío de fondos
5. Transmisión de mensajes urgentes
6. Retorno anticipado
7. Información legal en el extranjero

CAPÍTULO VII. CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

I. Introducción

II. Contrato de alojamiento turístico

1. Concepto y naturaleza jurídica del contrato de alojamiento
2. Sujetos del contrato
3. Obligaciones de las partes
4. Efectos introducidos y equipaje
5. Responsabilidades derivadas del contrato
6. El privilegio del hostelero
7. Categorizaciones de los alojamientos turísticos y características

III. Contrato de reserva de alojamiento (la reserva en régimen de contingente y la reserva individual)

1. La reserva de alojamiento en régimen de contingente
2. La reserva de alojamiento en régimen individual

IV. Contrato de gestión hostelera

1. Concepto
2. Características del contrato de gestión hotelera
3. El objeto y forma del contrato
4. Sujetos del contrato
5. Naturaleza jurídica del contrato
6. Contenido del contrato
7. Las responsabilidades derivadas del contrato de gestión hotelera
8. La duración del contrato de gestión hotelera
9. La extinción del contrato de gestión hotelera
10. La resolución del contrato de gestión hotelera
11. El desistimiento unilateral
12. Las indemnizaciones derivadas de la extinción del contrato

V. El contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

1. Concepto y contexto jurídico del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

2. Requisitos previos e imprescindibles en el contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico
3. Requisitos y formalidades para la constitución del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico
4. Clase de derecho y fin de éste
5. Formalismos del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico
6. El desistimiento y resolución del contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

CAPÍTULO VIII. RESTAURACIÓN TURÍSTICA

- I. Breve contextualización normativa
- II. Análisis normativo
- III. Concepto y clasificaciones
- IV. La carta de platos, la lista de precios y la hoja de reclamaciones
 1. La carta de platos
 2. La lista de precios
 3. La hoja de reclamaciones
- V. Los contratos de la hostelería turística
 1. El contrato de catering

CAPÍTULO IX. OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS

- I. Introducción
- II. Contextualización histórica de la profesión de guía turístico
- III. Los requisitos para ejercer la profesión de guía turístico
- IV. Los derechos y deberes del guía turístico
- V. Las normativas autonómicas
- VI. Las actividades de turismo activo
- VII. La oferta turística complementaria
- VIII. Otras normativas modificadoras del sector turístico: Ley Ómnibus, la Directiva Bolkestein y la Ley Paraguas

BIBLIOGRAFÍA

LEYES AUTONÓMICAS TURÍSTICAS EN VIGOR

CRÉDITOS

*Al profesor y amigo Carlos Rodríguez Carro por todo y mucho más.
Al SOS de mi vida, Sofía, Olga y Segundo, sin los cuales nada sería
posible.
A mi otra parte y a mi todo, Segundo, por su ejercicio vital de
crítica y pulimento.*

PRÓLOGO

El turismo se ha consolidado como motor clave del progreso socioeconómico a nivel mundial, por su capacidad de crecimiento y su contribución a la creación de empleo y al desarrollo.

La Organización Mundial del Turismo, organismo de Naciones Unidas para el Turismo (OMT), constata la importancia del volumen de negocio del turismo, que iguala o incluso supera al de petróleo, productos alimentarios o automóviles. En el plano económico, a los efectos positivos derivados directamente de la actividad turística hay que sumar el gran efecto multiplicador del turismo y sus efectos inducidos, representando una de las principales fuentes de ingresos para numerosos países en desarrollo.

Para obtener estos beneficios económicos, los destinos necesitan contar con infraestructuras que requieren grandes inversiones y poner en valor sus recursos tanto naturales como culturales, arriesgando su deterioro por el uso turístico. Por otro lado, el tejido empresarial turístico está mayoritariamente compuesto por pequeñas y medianas empresas e incluso microempresas, cuyo éxito también depende de la voluntad de sus gobiernos para facilitar la llegada de viajeros de la actitud de la población local con los visitantes.

Una actividad tan compleja, que consume patrimonio y recursos comunes, además de requerir grandes inversiones en infraestructuras y marketing, necesita normas que la regulen, que establezcan las reglas del juego, ofrezcan garantías a los consumidores, marquen los límites para evitar efectos negativos y generen marcos de convivencia, de diálogo tanto entre la Administración pública y sector privado como entre los distintos niveles administrativos entre sí, con el fin de potenciar los impactos positivos y garantizar la sostenibilidad.

El Derecho Turístico ha evolucionado en las últimas décadas, a medida que se iba comprendiendo la importancia de la gestión local y del diálogo a la hora de garantizar la sostenibilidad, y también como consecuencia de la aplicación de las directivas de la Unión Europea, muy especialmente de la Directiva de Servicios, de 2006, que afectó directamente a las actividades turísticas. Además, no debemos olvidar que la regulación en el ámbito turístico es competencia de las Comunidades Autónomas, es decir, nos encontramos con 17 normativas distintas.

En este contexto, el libro de la profesora Elena del Pilar Ramallo Miñán se hace especialmente interesante, puesto que no se trata de una recopilación actualizada de normas administrativas, sino que nos presenta este Manual Básico de Derecho Turístico como un todo que abarca ámbitos del Derecho Público y Privado aplicados al turismo de manera sencilla. Original perspectiva que, sin duda, va a resultar muy útil a los futuros profesionales y contribuye a la formación de la visión horizontal que esta compleja actividad requiere.

MERCEDES CARREÑO

*Presidenta de la Federación Española de Escuelas de Turismo (ANESTUR) y Directora
de la Escuela de Turismo CENP.*

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA TURÍSTICA

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. DERECHO TURÍSTICO. 1. Concepto, fuentes y contenido dual: Derecho Público y Privado.—III. MARCO NORMATIVO DEL TURISMO. 1. Introducción. 2. Las competencias normativas comunitarias del turismo.— IV. SUJETOS LIGADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. 1. El empresario turístico. 2. El consumidor/turista turístico. 3. Las Administraciones turísticas.—V. LA DISCIPLINA TURÍSTICA: INSPECCIÓN Y SANCIÓN. 1. Introducción. 2. La inspección turística. A) Las funciones de la inspección turística. B) El personal de la inspección turística. C) Los deberes y las obligaciones de las partes. D) La formalización de la actuación inspectora. 3. El procedimiento sancionador. A) Fases del procedimiento. 4. Órganos competentes para la imposición de sanciones. 5. Sujetos responsables. 6. Las infracciones y las sanciones. A) Las infracciones. B) Las sanciones.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo constituye un sector clave en la magnitud financiera de nuestro país y cuya importancia obliga a un planteamiento de dimensión superior, sobre todo en tiempos de incertidumbre económica, debido a que es uno de los escasos y fiables motores que lo avala como generador de renta y empleo, a la vez que lo convierte en garante de la proyección exterior. Conseguir los niveles de calidad e idoneidad imprescindibles en un mundo altamente competitivo y globalizado requiere de la concepción, el diseño y la programación de un sólido proyecto industrial y económico.

A la vez, resulta fundamental potenciar su formación y la capacitación de su capital humano. La excelencia únicamente se puede ofertar desde la calidad, y para ello, hay que invertir en formación, investigación e innovación en el sector.

II. EL DERECHO TURÍSTICO

1. CONCEPTO, FUENTES Y CONTENIDO DUAL: DERECHO PÚBLICO Y PRIVADO

La definición del concepto de *Derecho Turístico* nos aboca a la racionalidad más lógica, es decir, el *Derecho Turístico* está constituido por el conjunto de normas que son de aplicación para la regulación de las actividades y los servicios turísticos y los sujetos que intervienen en la misma. Sin embargo, conviene destacar que el *Derecho Turístico* no es una rama del Ordenamiento Jurídico propia y autónoma, a pesar del surgimiento de su condición emergente dentro del ordenamiento jurídico y de la defensa de esta condición por parte de pródigos doctos que se ocupan del tema (Robles Álvarez de Sotomayor, Pérez de la Cruz, Martín Bernal, entre otros). Por lo tanto, el *Derecho Turístico* debe de ser entendido como la regulación jurídica de las actividades económicas privadas que surgen de los servicios turísticos utilizados por los usuarios particulares o grupales y sobre cuya actividad conjunta tiene potestad normativa y regulatoria la Administración pública en sus distintos estamentos jerárquicos (estatal, autonómico, provincial, municipal...).

Del propio contenido normativo multisectorial surge la dualidad que rige el *Derecho Turístico*, esto es el Derecho Privado y el Derecho Público. De este modo se explica que las directrices, la ordenación administrativa de las empresas turísticas y la acción administrativa del fomento turístico, así como su régimen disciplinario sean regidos por legislación que corresponde al Derecho Público y la regulación del estatuto jurídico de los sujetos particulares que participan en el comercio turístico — empresarios y usuarios turísticos— y las relaciones jurídico-privadas establecidas entre ellos a través de los contratos turísticos sean regulados según el Derecho Privado.

III. MARCO NORMATIVO DEL TURISMO

1. INTRODUCCIÓN

La moderna legislación española de la época preconstitucional en materia turística adquiere un notable ritmo de producción normativo, impulsado por la creación en 1951 del Ministerio de Información y Turismo. Las primeras normas turísticas aprobadas en España tuvieron como objetivo la edificación de una estructura administrativa turística que potenciase la promoción de nuestro país como destino turístico. Subordinada a esta intención se promueve la Ley de Competencia en materia Turística de 1963. Ésta es el primer texto normativo con pretensiones de ordenación administrativa de la actividad turística. De esta ley se puede destacar, entre otros aspectos, la definición del fenómeno turístico, la delimitación y concreción del objetivo de las empresas turísticas y su sometimiento a la competencia del Ministerio correspondiente, así como la remisión de la aplicación de la legislación

común a las relaciones jurídico-privadas que establezcan las empresas por razón de las actividades turísticas. Coincidirá en esos años uno de los desarrollos normativos cardinales con el despegue del turismo en nuestro país, que ha sido inspirador de los principios que han imperado en la regulación de este sector; el Decreto 231/1965, de 14 de enero, el cual se perfeccionó a través del Estatuto Ordenador de las Empresas y Actividades Turísticas Privadas (EOEAT). Este desarrollo normativo se concibió como un marco jurídico general de la actividad turística, y surgió a partir de la disposición de normas mercantiles (Derecho Privado) y administrativas (Derecho Público) que dispusieron dos segmentaciones fundamentales; *las Empresas Turísticas Privadas* (hostelerías, alojamientos turísticos no hoteleros, las agencias de viajes (en adelante AAVV), las agencias de información turística, los restaurantes...) y *las Actividades Turísticas Privadas* (transporte de turistas, venta de artesanía, productos típicos, espectáculos, profesiones relacionadas con el turismo...). A partir de ahí se promulgaron numerosas legislaciones de distinto ámbito territorial.

La Constitución no reserva al Estado competencia directa alguna en materia de turismo, ni tampoco tiene el legislador estatal la posibilidad de acogerse a la llamada cláusula de reserva residual prevista por el art. 149.3 para dictar normas reguladoras del turismo. El legislador estatal ostenta competencias normativas exclusivas en materia de legislación civil y mercantil, que han posibilitado la regulación jurídica de normativa propia de los viajes combinados y de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.

En virtud del art. 148.1.18.^a de la Constitución Española, las Comunidades Autónomas ostentan y desarrollan la competencia exclusiva en la promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. Sin embargo, esta competencia no tuvo una respuesta inmediata en cuanto a la redacción y aprobación de leyes autonómicas turísticas, de hecho la primera ley de ordenación del turismo está fechada el 16 de marzo de 1994 y fue aprobada en el País Vasco. Esta ley se convirtió en el prototipo autonómico de las otras leyes de ordenación del turismo. En la primera etapa postconstitucional, la ausencia de una ley estatal y disposiciones autonómicas de diferente rango normativo, provocó un enredo normativo que se identificó por la dispersión normativa y la falta de seguridad jurídica, debido a la coexistencia entre normas de origen estatal y disposiciones autonómicas de diferente jerarquía normativa.

2. LAS COMPETENCIAS NORMATIVAS COMUNITARIAS DEL TURISMO

El turismo no disfruta de rango normativo específico en el Derecho comunitario, debido a que no posee consideración de sector económico diferenciado. Únicamente están previstas las actuaciones normativas dirigidas a proveer de apoyo, coordinación o complemento al sector, sin embargo no se ha tenido en consideración la vital decisión de armonizar las disposiciones legales de los Estados miembros. En los últimos años, a raíz de las relaciones jurídico-privadas surgidas en el ámbito turístico,

se han aprobado Directivas y reglamentos (como el reglamento de compañías aéreas o el reglamento sobre overbooking) que son normas comunitarias de obligado cumplimiento para todos los Estados miembros.

Algunas de estas Directivas turísticas comunitarias son las referentes a los viajes combinados. Otras Directivas son relativas a la protección del adquirente de un inmueble en régimen de tiempo compartido, a contratos negociados fuera del establecimiento comercial, a contratos celebrados a distancia y de crédito al consumidor/turista. En caso de situación litigiosa el Derecho Internacional Privado establece las reglas de determinación de los tribunales nacionales competentes para los casos de pleito transfronterizo, de la legislación aplicable, así como para el reconocimiento de las sentencias extranjeras.

Estas Directivas se han utilizado como herramienta para dictar normas aplicables al sector turístico, sin embargo la eficacia de las directivas en las relaciones jurídicas formalizadas entre particulares depende de la aprobación de una norma interna de transposición. En el caso español, el Tribunal Constitucional estableció que la normativa europea no afectará a la capacidad regulada entre el Estado y las Comunidades Autónomas en cuanto a su ámbito competencial de aplicación.

IV. SUJETOS LIGADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La normativa turística plantea una prevalencia de la noción subjetivista de la empresa. De este modo, recae en un sujeto —la persona física o jurídica— la prestación de servicios turísticos.

1. EL EMPRESARIO TURÍSTICO

El empresario turístico es uno de los sujetos del Derecho Turístico. Es la persona física o jurídica que, por sí mismo o por medio de delegado y en nombre propio, realiza una actividad constitutiva de empresa y dirigida al sector turístico asumiendo los derechos y obligaciones nacidos del ejercicio de dicha actividad.

2. EL CONSUMIDOR/TURISTA

Se entiende por consumidor/turista la persona física o jurídica que, como destinatarios finales, soliciten, contraten o disfruten servicios turísticos, es decir el consumidor/turista que utiliza los establecimientos y bienes turísticos o recibe los servicios que le ofrezcan las empresas de esa naturaleza y que como cliente los demanda y disfruta. Como tal, y con independencia de los derechos que le asisten en

cuanto consumidor conforme a la normativa general, el consumidor/turista tendrá, en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

A recibir información veraz, previa y completa sobre los bienes y servicios que se le oferten, a recibir del establecimiento turístico elegido bienes y servicios acordes, en naturaleza y calidad, con la categoría que aquél ostenta, a tener garantizada, en el establecimiento, su seguridad, tranquilidad e intimidad personal y a formular quejas y reclamaciones. El acceso a los establecimientos turísticos a que esta Ley se refiere será libre, sin más limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad, que determinarán expresamente los casos en que podrá exigirse contraprestación por el acceso.

3. LAS ADMINISTRACIONES TURÍSTICAS

Las Administraciones turísticas son aquellos órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística. Su ámbito territorial puede ser nacional, autonómico o local.

La principal Administración Nacional con competencia en turismo es el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Dependiente de éste encontramos el organismo autónomo Turespaña y las entidades públicas como los Paradores de Turismo y SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas).

En cuanto a las de ámbito territorial inferior se consideran Administraciones públicas competentes en materia de turismo:

- a) La administración autonómica.
- b) Los ayuntamientos.
- c) Las administraciones locales territoriales distintas de los ayuntamientos.
- d) Los organismos autónomos y las entidades de derecho público que estén constituidos por cualquiera de las administraciones especificadas en las letras a), b) y c), o queden adscritos a las mismas, para el ejercicio de sus competencias turísticas.

Las competencias de las administraciones turísticas mencionadas anteriormente, siempre que no supongan el ejercicio de autoridad pública, pueden ejercerse a través de empresas públicas o recurriendo a otras fórmulas de Derecho privado, de acuerdo con lo establecido por la legislación aplicable en cada caso.

La administración autonómica, con carácter general, tendrá capacidad competencial en los siguientes casos:

- a) En el desarrollo y la ejecución de las medidas de ordenación y promoción del turismo de sus CCAA, así como en la elaboración del plan estratégico de turismo de la CCAA.
- b) En el ejercicio de las potestades administrativas de planificación, programación, fomento, inspección y sanción reguladas en la presente Ley, de forma exclusiva o en

colaboración con otras administraciones.

c) En el sostenimiento y la gestión del Registro de Turismo de la CCAA, en la elaboración de estadísticas turísticas y en la inscripción al Registro de Turismo de la CCAA de las empresas de mediación.

d) En el ejercicio de las potestades administrativas vinculadas a la protección de las empresas turísticas legalmente constituidas y a la defensa de su actividad frente al intrusismo.

e) En la promoción y la protección de la imagen de la CCAA como marca turística, y en la coordinación de las actividades públicas y privadas que tengan relación.

f) En la declaración de los recursos turísticos esenciales, la declaración de los municipios turísticos, la declaración de áreas, bienes o servicios de interés turístico y la creación y la definición de las denominaciones geoturísticas. Del mismo modo en la protección y la preservación de los recursos turísticos existentes y el fomento de la creación de nuevos recursos turísticos.

g) En la potenciación de las enseñanzas de turismo y en la formación y el perfeccionamiento de los profesionales del sector.

Es necesario referenciar asimismo la existencia de un régimen competencial de carácter provincial, ejercido desde las Diputaciones Provinciales, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, con las siguientes atribuciones: la promoción de las marcas turísticas y de los recursos turísticos de su ámbito territorial, en coordinación con todos los entes locales concernidos, el asesoramiento y apoyo técnico a los entes locales de su ámbito territorial en cualquier aspecto que mejore su competitividad turística, y la articulación, la coordinación y el fomento de las estrategias de promoción derivadas del ámbito privado del sector turístico.

Las competencias establecidas por la legislación de régimen local le capacitan para las siguientes atribuciones:

La promoción y la protección de los recursos turísticos de interés municipal y el fomento de la iniciativa para que sean declarados recursos turísticos de interés local. El otorgamiento de las autorizaciones, las licencias y los permisos que les corresponde aprobar de acuerdo con la legislación vigente, y la comunicación al Registro de Turismo de la CCAA de las altas y bajas de la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico.

V. LA DISCIPLINA TURÍSTICA: INSPECCIÓN Y SANCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La regulación turística establece con carácter general un conjunto de obligaciones a los intervinientes en esta materia. Para garantizar su cumplimiento se prevén una serie de medidas de carácter sancionador a quien efectúe conductas contrarias al ordenamiento jurídico, lo que se tipifica como infracción. Por lo tanto, podemos definir a la *sanción administrativa turística* como un correctivo ejecutado por la Administración a un administrado debido a una actuación no ajustada e incumplidora de la regulación administrativa turística.

Desde el comienzo en 1928 de la potestad sancionadora turística (por la R. O.C. de 11 de febrero de 1928) mucho se ha recorrido en cuanto a esta regulación, sobre todo por el desarrollo normativo que de esta materia han realizado las CCAA en su esfera competencial autónoma.

La exposición sobre los sujetos, las funciones, las obligaciones, los deberes, el procedimiento de la inspección turística y la clasificación de las sanciones son fundamentalmente los mismos en todas las CCAA, por ello, se utilizará el articulado de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, en su Título VIII, para la explicación.

En el caso gallego, las competencias exclusivas de la promoción y la ordenación del turismo están recogidas en el Título II, capítulo I, art. 27 de su Estatuto de Autonomía de Galicia, y el ejercicio de la potestad inspectora y sancionadora es desarrollada dentro de esta autonomía por la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, en su Título VIII.

2. LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

La Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia en su Título VIII, capítulo primero, fija los objetivos básicos que han de infundir los procedimientos de la inspección turística, con el objetivo de garantizar y certificar el cumplimiento de la normativa turística. Lo que funcionalmente recae en el cuerpo de inspectores turísticos de Galicia.

A) *Las funciones de la inspección turística*

Las funciones de la inspección turística son recogidas en el art. 99 de la presente Ley y consisten principalmente en la vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo y, en particular, de la existencia de las infraestructuras y dotación de los servicios obligatorios exigidos por la misma, en el asesoramiento a los empresarios turísticos sobre el cumplimiento y aplicación de la normativa vigente, velar por la igualdad y calidad en la prestación de los servicios turísticos en atención a la modalidad y categoría de los establecimientos y la investigación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como de todos aquellos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa con arreglo a lo previsto en la presente ley.

Asimismo, también se encuentra entre las funciones de la inspección turística la

emisión de informes técnicos que le solicite la Administración turística, en casos como los siguientes:

En la apertura y clasificación de nuevos establecimientos e instalaciones turísticas, así como para las modificaciones, cambios de actividad y reclasificaciones. En el control de la ejecución de las actividades subvencionadas y en la vigilancia del cumplimiento de las condiciones requeridas o de los convenios establecidos que motivaron la concesión de subvenciones por parte de la Administración turística.

Igualmente es función de los inspectores de turismo la comprobación y vigilancia del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa turística con el fin de garantizar la calidad y excelencia de la actividad turística.

B) El personal de la inspección turística

Anteriormente se había manifestado que el desempeño del ejercicio de la acción inspectora correspondía al cuerpo de *inspectores turísticos* que tendrán la consideración de agentes de la autoridad, y como tales gozarán de las facultades y la protección que les confiere la normativa vigente. En el ejercicio de tal facultad podrán acceder y permanecer libremente y en cualquier momento en los establecimientos turísticos, tal y como determina la normativa autonómica. El personal inspector, debidamente acreditado e identificándose como tal en el desempeño de sus funciones, podrán consultar, examinar y practicar cualquier diligencia con el fin de recabar información y documentación relacionada con los servicios y actividades turísticas. Del mismo modo podrán formalizar citaciones y requerimientos a los referidos sujetos o a quienes los representen, en los que constará la fecha, lugar, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderlos. Si fuese preciso, podrán requerir el apoyo, concurso, auxilio y protección que necesiten de otras Administraciones públicas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

C) Los deberes y las obligaciones de las partes

Paralelamente con el desempeño de este ejercicio, el personal de la inspección está obligado a cumplir una serie de deberes, entre los que destaca la confidencialidad, por lo que deben guardar secreto y sigilo profesional sobre el objeto de sus funciones, así como mantener la mayor consideración y cortesía con los administrados, informándoles de sus derechos y deberes, así como de la conducta que deben seguir en sus relaciones con la Administración de turismo de su CCAA, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones.

La inspección turística pondrá en conocimiento de los órganos administrativos correspondientes las deficiencias y posibles infracciones detectadas en el curso de sus actuaciones que incidiesen en el ámbito competencial de otros departamentos u organismos de la Administración autonómica. Del mismo modo, las deficiencias y posibles infracciones en materia turística detectadas por el personal funcionario de otros servicios de la Administración autonómica o de las entidades locales serán

comunicadas a la Administración competente en materia de turismo. Finalmente, si las infracciones detectadas pudieran revestir carácter penal lo pondrán en conocimiento del Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la adopción de las medidas provisionales oportunas.

En cuanto a los deberes de personas titulares de empresas y actividades turísticas, quienes las representen legalmente y el personal empleado debidamente autorizado, tienen la obligación de facilitar a los inspectores de turismo el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de los documentos, libros y registros preceptivos relacionados con la actividad turística y la obtención de copias o reproducciones de esta documentación, así como la comprobación de cuantos datos fueran precisos para los fines de la inspección. Igualmente, si a requerimiento de la Administración de turismo se tuviese que presentar algún documento, se extenderá la correspondiente diligencia de entrega, que habrá de ser firmada por el titular de la empresa o actividad turística, o bien por sus representantes legales.

Anexamente, en los establecimientos en que se realice una actividad turística deberá existir un libro de visitas de la inspección turística a disposición de los inspectores de turismo, con las características que reglamentariamente se determinen, en el cual se reflejarán las inspecciones que se lleven a cabo y sus circunstancias.

D) La formalización de la actuación inspectora

Todas las actuaciones de la inspección turística se formalizarán en actas, diligencias, comunicaciones e informes. Las actas y diligencias serán extendidas por la inspección turística, y tendrán la naturaleza de documentos públicos, constituyendo, si reúnen los requisitos establecidos por la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, prueba suficiente de los hechos que motiven su formalización, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses pudieran señalar o acompañar las personas interesadas.

Los resultados de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística serán recogidos en el acta de inspección correspondiente, en la cual se consignarán, además de los datos identificativos del sujeto y de la actividad inspeccionada, la referencia expresa de los hechos constatados y cuantas circunstancias contribuyesen a su mejor determinación y valoración. El procedimiento a seguir determina que el acta de inspección será levantada en presencia de la persona titular de la actividad, de quien la represente o, en su caso, de cualquier persona dependiente de la misma. De no haber una persona ante la cual pueda levantarse el acta, se hará constar esta circunstancia por diligencia, repitiéndose la inspección en momento distinto.

En el supuesto en el que la inspección turística estime que los hechos y comportamientos que dieron lugar a la inspección, así como cualquier otro apreciado en el desarrollo de sus funciones, puedan ser constitutivos de infracción administrativa, habrá de hacerse constar en un acta de infracción, en la cual se describirán los hechos y los preceptos normativos que se considerasen vulnerados. Asimismo, las personas interesadas, o quienes las representen, podrán hacer las

alegaciones o aclaraciones que estimasen convenientes para su defensa, que se reflejarán en el acta correspondiente.

Las actas tendrán que ser firmadas por el inspector actuante y por la persona titular de la actividad, o por quien la represente, o, en defecto de los mismos, por la persona que en ese momento estuviese al frente de la actividad. Si las personas mencionadas se negasen a firmar el acta, el inspector hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiere, mediante la oportuna diligencia. La firma del acta levantada acreditará el conocimiento de su contenido, no implicando en caso alguno su aceptación. El acta de infracción, se extenderá a los efectos de posibilitar la adopción del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador oportuno, entregándose en el mismo acto una copia de la misma a la persona titular de la actividad o a quien la represente. Si la persona inspeccionada rehusase la copia del acta, el inspector lo hará constar mediante diligencia, así como los motivos de la negativa, si los hubiere. La entrega de la copia del acta o la negativa a recibirla, documentada mediante la correspondiente diligencia, tendrá consideración y valor de notificación del resultado de la inspección, abriendo un plazo de diez días para que formule las alegaciones que estimase procedentes.

3. EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

El procedimiento sancionador es el proceso por el cual se busca esclarecer los hechos constitutivos de la infracción y la determinación de las responsabilidades susceptibles de sanción y la determinación.

A) Fases del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se estructura en diversas fases, enfocadas a determinar si procede aplicar sanción o no. A lo largo de estas fases se conoce, evalúa y comprueba si los hechos son constitutivos de infracción; en caso de que lo sean, y con el fin de aplicar las distintas graduaciones de sanción, se valorará cuáles fueron las circunstancias que rodearon los hechos y se le comunicará al interesado la posibilidad de alegar.

La tramitación del expediente sancionador se ajustará a los principios previstos en los arts. 134 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a las disposiciones reglamentarias que a tal fin se dicten.

a) Inicio del procedimiento sancionador

Previa o simultáneamente a la tramitación del procedimiento sancionador, el órgano competente para su incoación podrá ofrecer a la presunta persona infractora la posibilidad de reparar los perjuicios causados o corregir las irregularidades administrativas en que hubiera incurrido.

La conciliación voluntaria para la reparación de los perjuicios causados a los usuarios turísticos por parte de las personas titulares de actividades turísticas sólo podrá intentarse en aquellos supuestos en que prime un interés privado y el mismo fuera cuantificable. Producirá los mismos efectos que la conciliación voluntaria el sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo o a los procedimientos arbitrales que la Administración turística pudiera instituir con arreglo a lo previsto en la presente ley. La rectificación de las irregularidades administrativas sólo será admisible cuando lo permitiera la entidad de la infracción y del perjuicio que la misma haya producido. La conciliación y la reparación plena conllevarán el archivo de las actuaciones o la atenuación de las sanciones, en atención a la naturaleza y gravedad de los perjuicios causados. La reparación parcial únicamente podrá dar lugar a la atenuación de las sanciones. La tramitación de los procedimientos de conciliación y la reparación interrumpirán la prescripción de las infracciones y el cómputo del plazo para resolver los procedimientos sancionadores.

El procedimiento sancionador por infracciones tipificadas en la presente ley se incoará de oficio, por acuerdo del órgano competente adoptado del siguiente modo: por propia iniciativa, por acta de infracción levantada por la inspección turística, por orden superior, por comunicación de la autoridad u órgano administrativo que tuviera conocimiento de la posible infracción.

Si es a consecuencia de una denuncia formulada por organizaciones profesionales del sector turístico, organizaciones de consumidores o usuarios o particulares, por medio de las hojas de reclamaciones que deben de estar obligatoriamente a disposición pública, tendrán la consideración de denuncia formal. Previamente a la incoación del procedimiento sancionador, el órgano competente para la misma podrá acordar la realización de cuantas actuaciones fueran necesarias al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación. El acuerdo de incoación se comunicará al instructor, con traslado de cuantas actuaciones se hubiesen realizado, notificándose a los presuntos responsables, así como al denunciante en caso de que en su escrito de denuncia hubiera formulado, expresamente, una solicitud de incoación de procedimiento sancionador. En caso contrario, el acuerdo de incoación será comunicado a dicho denunciante.

La competencia para la incoación del procedimiento sancionador corresponderá a la jefatura territorial competente en materia de turismo.

b) Medidas provisionales

En cualquier momento del procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá acordar la adopción de las medidas de carácter provisional que resultasen necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y proteger las exigencias de los intereses generales. En particular, si los hechos que provocaron la incoación del procedimiento sancionador consistiesen en el desarrollo de una actividad turística sin contar con el preceptivo título administrativo habilitante o en incumplir los requisitos normativamente establecidos de manera que se produjese un grave riesgo para los

usuarios turísticos, podrá adoptarse como medida provisional, en ambos casos, el cierre del establecimiento o la suspensión de la actividad, si no se ha acordado ya la medida antes del inicio del procedimiento en los términos previstos por la presente ley.

c) Resolución del procedimiento sancionador y ejecución de resoluciones sancionadoras

La legislación turística autonómica dispone que la resolución finalice el procedimiento, que ésta debe de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente. El plazo máximo en que debe notificarse la resolución del procedimiento sancionador, ya sea por infracciones leves, graves o muy graves, será de un año desde la fecha del acuerdo de incoación. Si transcurriese dicho plazo sin que se hubiera notificado la correspondiente resolución, se producirá la caducidad del procedimiento en los términos y con los efectos previstos en la legislación del procedimiento administrativo común.

Si la sanción viniese motivada por la falta de adecuación de la actividad o del establecimiento a los requisitos establecidos por la normativa vigente, la resolución sancionadora incluirá un requerimiento, con expresión de plazo suficiente para su cumplimiento, para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regular la situación de la actividad o del establecimiento de que es titular o bien proceda al cese definitivo de la actividad o al cierre del establecimiento. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración, la resolución del procedimiento podrá imponer a la persona infractora la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción y la indemnización por los daños y perjuicios causados.

En los casos en que la resolución sancionadora incluyese un requerimiento para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regularizar la situación de la actividad o del establecimiento del que es titular, el órgano competente para la ejecución podrá imponer a aquélla multas coercitivas de un 10 por 100 de la cuantía de la sanción máxima fijada para la infracción cometida por cada día que pasase desde el vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento del requerimiento sin que se hayan realizado las actuaciones ordenadas. La ejecución de las resoluciones sancionadoras, una vez que pusieran fin a la vía administrativa, corresponderá al órgano competente para la incoación del procedimiento.

4. ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES

En referencia a los órganos competentes para ejercer la capacidad sancionadora, el art. 134.2 LRJAP-PAC dispone que los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deberán establecer debidamente la separación entre la fase instructora y la sancionadora, al encomendársela a órganos distintos con el fin de garantizar la imparcialidad en el procedimiento que se contempla en el art. 24.2 de la

CE, según el cual la decisión debe adoptarse por un órgano ajeno a la investigación previa.

En relación con el reparto de competencias a la hora de imponer las sanciones contempladas en la presente ley plantea la siguiente distribución:

a) En las infracciones leves, a la persona titular de la jefatura territorial competente en materia de turismo.

b) En las infracciones graves, a la persona titular del centro directivo correspondiente en la consejería competente en materia de turismo.

c) En las infracciones muy graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

Las sanciones de multa podrán acompañarse de otras accesorias, como pueden ser la suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional o de clausura definitiva del establecimiento o revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad.

La competencia sancionadora corresponderá:

a) En las infracciones graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

b) En las infracciones muy graves, en el caso gallego, al Consello de la Xunta, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

5. SUJETOS RESPONSABLES

En lo relativo al *principio de responsabilidad*, el art. 130 LRJAP-PAC, refiere entre otras la responsabilidad derivada de la comisión de una infracción administrativa. Siendo las de carácter turístico de esta tipología, la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia en su art. 107 recoge que serán responsables administrativamente de las infracciones en materia de turismo las personas físicas y jurídicas que realicen actividades comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente ley a las que sean imputables las acciones u omisiones tipificadas en la misma como infracciones. De lo que se deriva que las personas titulares de empresas y actividades turísticas serán responsables administrativamente de las infracciones cometidas por el personal afecto a su servicio, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resultasen procedentes, y cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la norma infringida correspondiera a varias personas conjuntamente, responderán las mismas de forma solidaria de las infracciones cometidas y de las sanciones que se impusieran.

6. LAS INFRACCIONES Y LAS SANCIONES

A) *Las infracciones*

Las infracciones en materia de turismo son las acciones u omisiones tipificadas en la legislación con este carácter, y que se clasifican en leves, graves o muy graves.

a) *Infracciones leves*

Tendrán consideración de infracciones administrativas de carácter leve las recogidas en la presente Ley en su art. 109, que se detallan a continuación:

La inexactitud, falsedad u omisión en las manifestaciones y documentos que, en relación con los datos de carácter no esencial, comuniquen o incorporen los promotores de empresas y actividades turísticas en sus declaraciones responsables; el incumplir las obligaciones formales expresamente impuestas por la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo y, en particular, no disponer materialmente de los documentos exigidos por la normativa turística para el ejercicio de las actividades, así como no observar en dicha documentación las condiciones exigidas; incumplir el deber de exhibir los distintivos, carteles, lista de precios y documentación exigida por la normativa turística, así como exhibirlos sin las formalidades requeridas; no comunicar a la Administración turística de la CCAA los cambios o reformas no sustanciales en los términos contemplados en la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, art. 43 o hacerlo fuera de los plazos establecidos; expedir sin los requisitos exigidos por la normativa turística las facturas o los justificantes de cobro por los servicios prestados, así como no conservar los correspondientes duplicados durante el tiempo establecido reglamentariamente; negarse a facilitar las hojas de reclamaciones en el momento de ser solicitadas, incluso si la reclamación se fundamenta en la denegación de acceso al local o en que no se presta el servicio solicitado; las acciones u omisiones que, en lo relativo a la labor inspectora, impliquen un simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación e información; las deficiencias en la prestación de los servicios debidos o en los términos contratados, cuando no causasen un grave perjuicio al usuario turístico; no poseer personal habilitado legalmente para el ejercicio de un puesto de trabajo, cuando así lo exigiera la normativa turística de aplicación; las deficiencias en la atención y trato a los usuarios turísticos por parte del personal de la empresa o establecimiento cuando no constituyan infracción grave o muy grave, incluidas las que supongan una vulneración de su derecho a la tranquilidad de acuerdo con las características del establecimiento de que se trate y del ámbito en que el mismo se encuentre; las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y limpieza de los locales, instalaciones, mobiliario y equipamiento y la falta de decoro de los establecimientos, fachadas e inmediaciones del inmueble que formen parte de la explotación; las deficiencias en las dependencias o de las instalaciones destinadas al personal del establecimiento; permitir la venta ambulante ilegal de objetos en el establecimiento; entregar a los usuarios turísticos documentación defectuosa o que incumpla los requisitos de la normativa turística cuando la misma fuera obligatoria; cualquier otro incumplimiento de las obligaciones expresamente impuestas por la

presente ley que no estuviera tipificado como infracción grave o muy grave.

b) Infracciones graves

Tendrán consideración de infracciones administrativas de carácter grave las recogidas en la presente ley en su art. 110, que se detallan a continuación:

La realización de actividades y prestación de servicios turísticos sin haber presentado la correspondiente declaración responsable u obtenido la preceptiva autorización turística, en su caso. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documentos que se comuniquen o incorporen los promotores de actividades y servicios turísticos en sus declaraciones responsables. Incumplir o alterar las circunstancias que motivaron el otorgamiento del título administrativo habilitante para el ejercicio de la correspondiente actividad. Utilizar denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que corresponden según la normativa turística. Efectuar cambios o reformas sustanciales incumpliendo lo establecido en los términos fijados en el art. 42 de la presente ley. Carecer de las dependencias o instalaciones exigidas por la normativa sectorial para los trabajadores. Obstruir la inspección o negarse a facilitar la información requerida por los inspectores turísticos. Usar marcas o denominaciones de geodestinos turísticos que no correspondan o que incumplan las condiciones reglamentariamente establecidas. Efectuar cambios sustanciales o no cumplir en la prestación de los servicios respecto al lugar, tiempo, precio y demás condiciones acordadas en los contratos. No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos, siempre que causase un grave perjuicio a la usuaria o usuario turístico. No expedir factura o justificante de pago por los servicios prestados en aquellos establecimientos en que reglamentariamente se exigiera y cuando, en todo caso, la usuaria o usuario turístico lo solicitase, así como la facturación de conceptos no incluidos en los servicios prestados. Percibir precios diferentes a los exhibidos o notificados al usuario turístico o percibir precios por servicios que, en virtud de la normativa turística, no fuesen susceptibles de cobro. Tratar incorrectamente al usuario turístico en los supuestos manifiestamente ofensivos. Reservar plazas en número superior al de las disponibles. Informar o hacer publicidad de los bienes o servicios de forma que indujera a error o confusión al usuario turístico. Prohibir el libre acceso y expulsar al usuario turístico de los establecimientos turísticos, cuando ello fuera injustificado con arreglo a lo establecido en la normativa general y sectorial que resulte de aplicación. Contratar con empresas y establecimientos que no posean el preceptivo título administrativo habilitante turístico para el ejercicio de su actividad. Vender o alquilar las parcelas e instalaciones estables en los campamentos de turismo. No entregar al usuario turístico la documentación obligatoria en los supuestos exigidos por la normativa turística. Incumplir el principio de unidad de explotación para los establecimientos de alojamiento turístico. Incumplir, por parte de los titulares de los campamentos de turismo, la obligación de no permitir la permanencia de elementos en las parcelas más tiempo de la estancia concertada. Vulnerar el derecho a la intimidad del usuario turístico. Reincidir en la comisión de faltas leves.

c) Infracciones muy graves

Tendrán consideración de infracciones administrativas de carácter grave las recogidas en la presente ley en su art. 111, que se detallan a continuación:

Utilizar las ayudas económicas otorgadas por la Consellería competente en materia de turismo para fines distintos de aquellos para los cuales le fueron concedidas. Ofrecer o prestar servicios turísticos que contengan como elemento de reclamo aspectos que vulneren los derechos fundamentales o las libertades públicas. Reincidir en la comisión de faltas graves.

d) Reincidencia y prescripción de las infracciones

La reincidencia se entiende como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

En relación con la prescripción de las infracciones tipificadas en la presente ley se establecen los siguientes plazos: para las infracciones de carácter leve, al año, las de carácter grave, a los dos años y las infracciones de carácter muy grave, a los tres años.

La iniciación del procedimiento sancionador, con conocimiento de la persona interesada, interrumpirá la prescripción, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta o presunto responsable. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiese cometido o desde el día en que hubiese cesado la conducta infractora, si la misma tuviera carácter continuado en el tiempo.

B) Las sanciones

Las sanciones en materia de turismo que se prevén de aplicación a las anteriores infracciones se aplicarán en función de la gravedad de las mismas, y son las siguientes: las infracciones leves con apercibimiento o multa, las infracciones graves y muy graves con multa, la suspensión del ejercicio de la profesión o actividad turística, la clausura del establecimiento, la revocación del título o autorización administrativa, dependiendo de su naturaleza y de los perjuicios ocasionados a terceras personas y/o a la Administración.

Las infracciones tipificadas en la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia tendrán las siguientes sanciones (puede existir alguna pequeña variación en cuanto al importe en alguna CCAA):

a) *Las infracciones leves*, el apercibimiento o la multa de hasta 900 euros. El grado mínimo de esta multa abarca hasta 300 euros; el grado medio, de 301 a 600 euros; y el grado máximo, de 601 a 900 euros.

b) *Las infracciones graves*, la multa de 901 hasta 9.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 901 a 3.600 euros; el grado medio, de 3.601 a 6.300 euros; y el

grado máximo, de 6.301 a 9.000 euros.

c) *Las infracciones muy graves*, la multa de 9.001 hasta 90.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 9.001 a 36.000 euros; el grado medio, de 36.001 a 63.000 euros; y el grado máximo, de 63.001 a 90.000 euros.

Las sanciones de multa podrán imponerse en sus grados mínimo, medio o máximo. Cuando la comisión de la infracción supusiera un resultado más beneficioso para la persona infractora que el cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la imposición de la sanción de multa en su grado máximo.

En relación con los criterios que serán de aplicación para resolver la graduación de las sanciones tendrán carácter especial para esta diligencia, la existencia de intencionalidad de la persona infractora, la categoría de la empresa turística, la reiteración en las conductas infractoras, el incumplimiento de los plazos y requisitos concedidos para la corrección de las deficiencias detectadas por los inspectores de turismo, la corrección voluntaria, antes o durante la tramitación del procedimiento, de las deficiencias detectadas y los daños y perjuicios causados, los perjuicios causados a los particulares, el beneficio ilícito obtenido, la trascendencia social de la infracción, y las repercusiones negativas para el sector turístico y la imagen turística de la CCAA.

Para las infracciones de especial gravedad se contemplan unas sanciones accesorias a las multas como pueden ser la suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional, que será de hasta seis meses en los casos de reiteración de infracciones graves y de infracción grave que supusiera un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio de la profesión turística o un daño irreparable para el usuario turístico. En una situación de infracción muy grave la suspensión será de seis meses y un día a un año, que de agravarse podría suponer la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y otras ayudas económicas de la Administración durante un plazo de hasta cinco años, en los supuestos de utilizar las ayudas económicas otorgadas por la Administración autonómica para fines distintos de aquellos para los cuales fueron concedidas, sin perjuicio de la obligación de reintegro de las ayudas recibidas, y finalmente se contempla como máxima penalización por infracción muy grave, los hechos que supusieran un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio evidente para la profesión o un daño irreparable para los usuarios turísticos para los que se contempla la clausura definitiva del establecimiento o la revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad. Si se diese el caso de aplicar la sanción de suspensión o cierre de la actividad o del ejercicio profesional serán publicadas en el *Diario Oficial de la CCAA* una vez que hayan adquirido firmeza.

El régimen de prescripción de aplicación de las sanciones en el caso de la Ley 7/2011, de 27 de octubre establece los siguientes plazos para su prescripción, para las leves un año, para las graves dos y para las muy graves tres años, y el plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en

que adquiriese firmeza la resolución por la que se impone la sanción, que será interrumpida por la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

CAPÍTULO II

EL ARBITRAJE TURÍSTICO

SUMARIO: I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y EL ARBITRAJE TURÍSTICO. 1. Fundamento jurídico y legislación que lo regula. 2. Situación del arbitraje del consumo turístico. 3. Concepto del arbitraje y los sujetos del arbitraje turístico. 4. Procedimiento del arbitraje del consumo general y el turístico. 5. Ventajas que ofrece un sistema arbitral de consumo turístico.

I. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y EL ARBITRAJE TURÍSTICO

1. FUNDAMENTO JURÍDICO Y LEGISLACIÓN QUE LO REGULA

El Sistema Arbitral de Consumo *responde al fundamento constitucional* que se concreta en el art. 51 de la Constitución Española, y que consagra *el principio general de protección de los consumidores*.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, dispuso en el art. 31 que el Gobierno pondría en marcha un sistema arbitral, sin formalidades especiales y cuyo sometimiento al mismo fuera voluntario, con el objetivo de resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, los posibles conflictos que pudieran surgir. El RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se reguló el Sistema Arbitral de Consumo, con exposición detallada, incidía en la primacía del principio de jerarquía normativa, y desarrollaba la finalidad de este RD, que no era otra que la atención y resolución con carácter vinculante y ejecutivo de las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos en el art. 2, apartado 1 del RD 636/93, de 3 de mayo. Asimismo, el apartado 2 de dicho RD limita las cuestiones que podrán ser objeto del Arbitraje de Consumo.

No tendrán resolución arbitral las materias sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos relativos a su ejecución. Las materias en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal, en representación y defensa de quienes no puedan actuar por sí mismos, y aquellas en las que concurran intoxicación, lesión,

muerte o indicios racionales de delito quedarán fuera de la tutela del sistema de arbitraje.

La Ley 36/1998, de 5 de diciembre, de Arbitraje, contemplaba explícitamente el Sistema Arbitral de Consumo en su Disposición Adicional Primera. En la actualidad el Arbitraje de Consumo está regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y por el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se reglamenta el Sistema Arbitral de Consumo, modificado por el RD 863/2009, de 14 de mayo.

Asimismo, también conviene tener en cuenta la aplicación del RD Leg. 1/2007, de 16 de noviembre, que refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El Sistema Arbitral de Consumo se regula mediante Disposición Reglamentaria Estatal. Sin embargo, la administración ordinaria del arbitraje es posteriormente ejercida por entidades administrativas de inferior rango territorial. Las Juntas Arbitrales de Consumo, de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial o autonómico, serán establecidas por la Administración General del Estado mediante acuerdos suscritos a través del Instituto Nacional de Consumo con las correspondientes Administraciones públicas.

El conjunto de la normativa reseñada evidencia la trayectoria, aceptación general e interés que desde hace años despierta esta vía de resolución de conflictos. Sin embargo, si la indagación se realiza desde el punto de vista de la especialidad del turismo, la reglamentación se reduce considerablemente, así como su rango normativo.

2. SITUACIÓN DEL ARBITRAJE DEL CONSUMO TURÍSTICO

El acuerdo marco de colaboración para el desarrollo del proyecto «Arbitraje de Consumo Turístico *in situ*», firmado en Benidorm el 31 de julio de 1997, fue el primero puesto en marcha de estas características y de la materia específica de turismo, con un resultado altamente exitoso. A raíz de este proyecto piloto surgieron otros similares que no alcanzaron su desarrollo. Este plan no logró convertirse en un proyecto nacional de regulación general, al margen del desarrollo individual que cada CCAA pudiese considerar. No obstante, el arbitraje de consumo turístico *in situ*, entendido como un arbitraje de consumo institucional especialmente adaptado a las necesidades y demandas de los consumidores/turistas, debería convertirse, en un futuro próximo, en una solución ideal para la mejora de la calidad en los servicios y productos ofertados en general y con vigencia en toda España.

En la actualidad existen otros acuerdos, alguno de carácter nacional como es la firma del convenio de «Fomento del Arbitraje de Consumo en el sector del turismo», rubricado entre la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) y las principales organizaciones empresariales del sector turístico de diversos ámbitos, quienes en su interés por la mejora en la prestación de servicios y por los añadidos de calidad han suscrito acuerdos para el impulso del Arbitraje Turístico.

La Federación de Usuarios-Consumidores Independientes ha elaborado un documento en el que se recogen los principales derechos del turista consumidor en la contratación de determinados servicios, además se indican los procedimientos para hacerlos efectivos, con una especial referencia al Arbitraje de Consumo, los principales conflictos en el ámbito turístico y las vías de solución más adecuadas.

Este sistema, igual que el *arbitraje general*, es voluntario, gratuito y extrajudicial, y cuenta con el apoyo del Instituto Nacional del Consumo (INC).

3. CONCEPTO DE ARBITRAJE Y LOS SUJETOS DEL ARBITRAJE TURÍSTICO

El desarrollo de procedimientos eficaces para solucionar los conflictos de consumo bajo la tutela de la Administración fundamenta el Sistema Arbitral de Consumo como un sistema rápido, eficaz, voluntario, gratuito y extrajudicial, por el cual consumidores y empresarios pueden resolver sus posibles conflictos en materia de consumo. Este proceso es altamente sencillo y se inicia en el momento en el que un usuario solicita un arbitraje con una empresa que considera que ha vulnerado sus derechos, en este caso pueden darse dos supuestos; que la compañía se encuentre adherida al arbitraje (dato éste reconocible por el distintivo) o aceptarlo para ese caso en concreto.

La estructura administrativa permanente en el Sistema Arbitral de Consumo es la que conforma la Junta Arbitral de Consumo, constituida por un Presidente y un Secretario, designados por la Administración en la que está encuadrada y de la que jerárquicamente depende (ámbito autonómico, provincial o municipal), más el personal administrativo auxiliar requerido. Esta estructura estable es absolutamente necesaria, pues el Sistema Arbitral de Consumo no sólo consiste en conocer la controversia y emitir el laudo, anteriormente se estructura en dos fases distintas; una primera en la que el personal de la Junta Arbitral realiza una serie de funciones esenciales como administrar el arbitraje y posibilitar el comienzo de la segunda fase, esta última de carácter cuasi-jurisdiccional, en la que el Colegio Arbitral ya constituido y formado por los árbitros conoce el conflicto, escucha a las partes, practica las pruebas y dicta el laudo.

Refiriéndonos a los actores que intervienen en el Arbitraje Turístico, podemos manifestar que los principales son los consumidores/turistas, los empresarios turísticos y la Junta Arbitral de Consumo y los árbitros que conforman el Colegio Arbitral. Los árbitros asumen entre sus funciones conocer el conflicto, escuchar a las partes, practicar las pruebas y dictar el laudo.

4. PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE DEL CONSUMO GENERAL Y EL TURÍSTICO

Ante un conflicto el usuario turístico agraviado se encuentra ante tres posibles vías de reclamación; la vía judicial constituye el cauce tradicional para solventar cualquier

tipo de reclamación, la administrativa mediante un escrito dirigido al órgano administrativo competente en la materia objeto de la reclamación (escrito de reclamación o cubriendo la hoja de reclamaciones), en este caso la Administración, garante de los derechos de los consumidores y usuarios, puede sancionar al empresario infractor, pero no puede exigir a éste la satisfacción de las pretensiones compensatorias del reclamante por el perjuicio ocasionado. Y la última vía se encajaría en los denominados métodos alternativos o extrajudiciales de resolución de conflictos, en esta última vía es en la que encaja el arbitraje.

Las principales características a las que responde el Arbitraje de Consumo Turístico, Sistema Arbitral de Consumo (SAC), coinciden con la esencia general del Sistema Arbitral de Consumo *general*. El procedimiento que tiene lugar en el Arbitraje de Consumo Turístico ha de ajustarse a las prescripciones del RD 863/2009, de 14 de mayo, del Sistema Arbitral de Consumo, y a la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre que entró en vigor el 26 de marzo de 2004, y éstas son:

a) *La unidireccionalidad*: el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor/turista y nunca del empresario, aunque, a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación.

b) *La rapidez*: se tramita en un corto espacio de tiempo.

c) *La eficacia*: se resuelve mediante un laudo sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

d) *La voluntariedad*: ambas partes se someten libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

e) *La ejecutividad*: los laudos (resoluciones arbitrales) son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial.

f) *La economía*: es gratuita para las partes.

g) *La aceptación*: de sometimiento al proceso arbitral implica, por ambas partes y para la materia de que se trate, la renuncia a la vía judicial, salvo en los casos en los que la Ley de Arbitraje 60/2003 lo disponga. De todos modos, la intervención judicial en los asuntos sometidos a arbitraje ha de limitarse a los procedimientos de apoyo y control, expresamente previstos por la ley.

Los pasos fundamentales del procedimiento que sigue el Arbitraje de Consumo Turístico son:

Presentación de la petición formal —solicitud de arbitraje turístico— por parte del consumidor/turista ante la Administración del Arbitraje Turístico (cabe la posibilidad de inadmisión de dicha solicitud). Realizada la oportuna comprobación por parte del presidente de la Junta de Arbitraje de Consumo (JAC) de si el empresario turístico está adherido al Arbitraje de Consumo Turístico y si la solicitud de arbitraje se hace sobre una cuestión litigiosa que el empresario ha ofrecido solventar mediante esta modalidad de arbitraje, se declarará la existencia de convenio arbitral y resolverá si el arbitraje se decide en derecho o en equidad. En el caso de que el empresario turístico no esté adherido a este procedimiento arbitral, el presidente de la JAC habrá de

realizar las gestiones oportunas para fomentar un convenio arbitral. La búsqueda de acuerdo a través del proceso de mediación podrá practicarse por personal cualificado, de forma telefónica, por correo electrónico o por comparecencia citando a las partes al día siguiente para llevar a cabo la misma.

El nombramiento y la notificación de los árbitros que habrán de dictar el laudo se efectuará por parte del presidente de la JAC. Posteriormente se constituirá el órgano para resolución que se conformará con representantes del Colegio Arbitral *turístico* (los árbitros), representantes del sector empresarial, en este caso *turístico*, sector de consumidores/usuarios, y sector de la Administración, para dictar resolución de acuerdo con la forma que establezca el Reglamento del SAC.

Se dará audiencia a las partes (que podrán intervenir por sí mismas o representadas) y se acordará la práctica de las pruebas pertinentes. A continuación el Colegio Arbitral dicta el laudo (decisión de los árbitros que pone fin al arbitraje). Esta resolución ha de ser por escrito (con arreglo al art. 16 RDSAC) y notificada a las partes. El laudo arbitral, así como cualquier acuerdo o resolución del Colegio Arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente y será firmado por todos los árbitros. La firma equivale al voto favorable al sentido en que se ha redactado el laudo. Si uno de los árbitros se abstuviera o se negara a firmar, el voto del Presidente será preferido al del otro árbitro. La negativa del árbitro a votar o a firmar el laudo, equivale a la abstención. En cuanto a quién ha de redactar el laudo, en la práctica esta tarea habría de asumirse por el Presidente del Colegio Arbitral. Además, el laudo dictado es susceptible de acción de anulación. El art. 17.2 de RD 863/2009, de 14 de mayo, del Sistema Arbitral de Consumo (en adelante RDSAC) señala que la notificación, corrección y aclaración de términos, así como la anulación y ejecución de los laudos se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley de Arbitraje.

Cuando por causa justificada no pudiese cumplimentarse el trámite de audiencia, en el 2.º día, el Colegio Arbitral puede designar el día siguiente para su práctica.

Con anterioridad ya se mencionó que el Arbitraje de Consumo *turístico* se sustenta en el Sistema Arbitral de Consumo. Por ello, y en lo relativo a los requisitos necesarios para ser nombrado árbitro, cabe señalar la necesidad de ahondar en la especialización del arbitraje mediante la inclusión de árbitros especializados en *turismo*, lográndose así que la Junta Arbitral (órgano que decide) conozca de forma más pormenorizada el sector en cuestión y la problemática que lo rodea, lo que le permitirá adoptar decisiones más idóneas y certeras. Para ello, los árbitros, además de ser licenciados en derecho deberían estar en posesión de una formación de turística adecuada (como conocimiento de la normativa autonómica y local de turismo...). Asimismo también sería adecuado que los árbitros dominasen el o los idiomas que hablen la mayoría de los turistas que se reciben en ese municipio turístico. Esta situación a la que se acaba de aludir puede suplirse con traductores que trabajen de forma habitual en la Junta Arbitral de Consumo turística, con el fin de poder solucionar los problemas interpretativos que puedan surgir. No se debe obviar que muchos de los litigios que se planteen tendrán lugar entre consumidores

extranjeros/turistas y empresas turísticas españolas, y/o extranjeras. Paralelamente sería necesario confeccionar y desarrollar una normativa procedimental específica con el fin de facilitar la agilización de las resoluciones de los litigios que susciten consumidores/turistas.

En una comparativa con el Arbitraje de Consumo *general* el *turístico* exige una mayor especialización y la necesidad de dominio de un idioma extranjero.

5. VENTAJAS QUE OFRECE UN SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO TURÍSTICO

En las reclamaciones de Arbitraje Turístico, si cabe más que en ninguno, es vital que prime la resolución eficaz y rápida asentada en varios motivos que se describen a continuación, pero sobretodo por una razón fundamental, el descontento del turista incide inevitablemente en la proyección de la imagen turística.

Los motivos referidos anteriormente responden a las peculiaridades propias del sector *turístico*, y a la relación del que presta los servicios denominados *turísticos* y el que los adquiere o utiliza, el turista.

La heterogeneidad de los conflictos que tienen lugar en el ámbito del turismo y el hecho de que la forma de resolver esos problemas no suele ser eficaz, el desconocimiento de los cauces o pasos para realizar una reclamación y obtener una rápida resolución, a lo que hay que sumar en muchas ocasiones las dificultades propias asociadas al idioma, el breve tiempo de estancia que el turista permanece en el lugar en el que se produce el daño o agravio... son los principales problemas que deben ser resueltos para evitar pleitos largos y costosos, así como el deterioro de la imagen del destino turístico y el daño que ello entraña.

Por lo tanto, las ventajas para potenciar un Sistema Arbitral de Consumo Turístico con entidad nacional son, como hemos visto, múltiples, y a ello hay que añadir el hecho de que las reclamaciones en este ámbito generalmente son de escasa cuantía, por lo que es más sencillo llegar a acuerdos. El empresario turístico, de estar adherido al sistema de Arbitraje de Consumo Turístico, podría ofertar al consumidor una garantía adicional a la hora de resolver los conflictos que puedan surgir en relación con sus productos o servicios, sin coste alguno para él.

CAPÍTULO III

CONTRATOS TURÍSTICOS

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS GENERALES DEL CONTRATO. 1. Capacidad legal de las partes. 2. Ausencia de vicios en el consentimiento. 3. Licitud en el objeto. 4. La causa.—III. CLASIFICACIONES DEL CONTRATO.—IV. LA FORMA DEL CONTRATO.—V. CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS DEL CONTRATO TURÍSTICO.—VI. LOS PRINCIPALES CONTRATOS TURÍSTICOS.

I. INTRODUCCIÓN

El contrato es un concepto jurídico que ha evolucionado a lo largo de la historia del Derecho, y que puede definirse como un acuerdo de voluntades oral o escrito manifestado en común entre dos o más partes con capacidad (sujetos del contrato) que se obligan en virtud del mismo, y fruto de esta decisión se generan derechos y obligaciones entre ellos, que son generalmente de carácter patrimonial. Este acuerdo crea, modifica o extingue obligaciones de carácter legal.

Por medio del contrato se realiza el intercambio de bienes y servicios a través de operaciones económicas que originan relaciones jurídicas (contratos), las cuales son constituidas entre las partes que libremente deciden qué tipo de contrato y qué contenido tendrá el mismo, ajustándose siempre a los preceptos legalmente establecidos para cada supuesto del contrato. El Código Civil recoge el principio de libertad de los pactos en su art. 1.255: «Los contratantes pueden establecer los pactos y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, la moral o el orden público».

La Administración, dependiendo de la materia objeto de contrato, regulará con mayor o menor intervencionismo las pautas que deben cumplirse a la hora de contratar. El dualismo existente entre la libertad de contratación y el ejercicio de vigilancia y garantía del Estado envuelven y acompañan a esta relación jurídica.

II. CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS GENERALES

DEL CONTRATO

Para que el contrato tenga plena eficacia, habrá de reunir una serie de requisitos o elementos que la doctrina clasifica de la siguiente forma:

a) Elementos esenciales: son aquellos sin los cuales el contrato no existe, teniendo, por tanto, que acompañarle ineludiblemente sin que puedan ser suprimidos por las partes.

b) Elementos naturales: son aquellos que normalmente acompañan a todo contrato y pueden ser modificados por las partes.

c) Elementos accidentales: aquellos que sólo existen cuando las partes los agregan expresamente al contrato con el fin de limitar o modificar sus efectos.

Para que se den las circunstancias en las que concurran unas obligaciones y derechos contractuales según establece el Código Civil, art. 1.261 es necesario la existencia de tres elementos: el consentimiento de los contratantes, el objeto y la causa de obligación.

1. *Capacidad legal de las partes*, es decir consentimiento de los contratantes y capacidad legal para obrar.

2. *Ausencia de vicios en el consentimiento*, es decir no existir vicios en el consentimiento (error, violencia, intimidación y dolo).

3. *Licitud en el objeto*, éste debe ser lícito, posible y determinado.

4. *La causa* es la finalidad o motivación subjetiva.

1. CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES

Podemos definir *el consentimiento* como la voluntad, conformidad o aceptación del compromiso de realizar un acuerdo, es decir, un contrato. El Código Civil, en su art. 1.262, concreta como *el consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato*.

Por lo tanto, en el momento en el que una parte plantea una oferta con el ánimo de celebrar un contrato (subordinado al cumplimiento legal) y la otra parte acepta esta oferta se produce el referido consentimiento de los contratantes.

Este consentimiento es el elemento esencial del contrato que está sujeto a la capacidad de obrar de las partes, es decir, para que sea válido, limpio y no viciado debe de ser efectuado por personas que tengan capacidad de obrar consciente y libremente, y éstas son todas las personas que cumplan los requisitos legales con excepción de los menores no emancipados y los individuos que no tengan capacidad de obrar o la tengan limitada (art. 1.263, *no pueden prestar consentimiento, los menores no emancipados y los incapacitados*).

2. AUSENCIA DE VICIOS EN EL CONSENTIMIENTO

a) *El error* consiste en un conocimiento falso de una cosa o hecho. Éste tiene que ser un error en la esencia del contrato y no en los elementos accesorios, que implicaría un error simple, distinto al referido.

b) *La violencia* concurre cuando para arrancar el consentimiento se ha empleado una fuerza irresistible (art. 1.267 CC), por lo que es obvio que este consentimiento es nulo, ya que no se produce por libre voluntad.

c) *La intimidación* se da cuando una de las parte se siente amenazada por un temor racional y fundado de sufrir un mal inminente y grave en su persona, sus familiares o sus bienes. En todo caso la calificación de intimidación está sujeta a aspectos de edad, sexo, cultura, formación...

d) *El dolo* se produce cuando a través de maquinaciones o palabras insidiosas y argucias capciosas por parte de uno de los contratantes, la otra parte es inducida y accede al consentimiento del contrato, situación ésta que de no haberse producido no se celebraría el contrato. En todo caso, para que el dolo vicie el consentimiento ha de ser grave y no empleado por ambas partes (art. 1.270 CC).

En caso de que el contrato se efectuase sin cumplir los requisitos anteriormente expuestos no sería válido y sería nulo si alguna de las partes incurre en: *error, violencia, intimidación o dolo* (art. 1.302 *será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo*).

3. LICITUD EN EL OBJETO

El objeto del contrato es la materia (los bienes o servicios) sobre la que van a recaer las obligaciones que se van a crear. No es obligatorio que el objeto exista en el momento de la contratación, pero no pueden ser centro de contrato los objetos o servicios imposibles o inexistentes en el comercio de los hombres, ni evidentemente los que impliquen delito, es decir, los que se encuentren prohibidos en el tráfico comercial por ser contrarios a las leyes.

El objeto se obliga a ser determinado y determinante, es decir, concreto y definido, que no obligue a la necesidad de un nuevo acuerdo entre las partes que concrete el objeto.

Por lo tanto, el objeto contractual tiene que ser lícito, posible y determinado.

4. LA CAUSA

La causa es la finalidad o motivación subjetiva de cada una de las partes que participan e intervienen en la celebración del contrato. Todos los contratos están obligados a tener una causa, y la tipificación o finalidad típica de ésta es reconocida

por la ley al regular los diferentes contratos. La causa tiene que ser lícita, por lo tanto no contraria a la ley ni a la moral. Si los contratantes hacen figurar una causa falsa, implicaría la nulidad del contrato.

Estos tres elementos esenciales (consentimiento, objeto y causa) son los imprescindibles para que exista un contrato.

En relación con la eficacia de los contratos, el art. 1.278 recoge que los contratos serán obligatorios, *cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez.*

Los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes (art. 1.258), excepto aquellos que además deben observar la forma señalada por la ley bajo sanción de nulidad.

III. CLASIFICACIONES DEL CONTRATO

Los posibles criterios para clasificar los contratos son muy diversos, algunos de estos ordenamientos son los siguientes:

a) Clasificación de acuerdo con la *rama del Derecho* que los regula y *elementos personales* que intervienen en los mismos. Podemos distinguir los siguientes: Contratos Civiles, Mercantiles, Laborales y Administrativos:

— *Contrato civiles*: obligan a particulares (personas físicas, jurídicas) cuya actividad se sitúa al margen de actividades empresariales. Estos contratos se regulan por las leyes civiles.

— *Contratos mercantiles*: crean derechos y obligaciones entre quienes intervienen en el tráfico empresarial. Estos contratos se regulan por la legislación mercantil y, en todo aquello que no esté previsto en la misma, por el Derecho civil.

— *Contratos de trabajo o laborales*: unen a las empresas y a quienes prestan su servicio y son retribuidos por ello, bajo su dependencia y dentro de su ámbito de organización. En definitiva, estos contratos que se rigen por la normativa laboral se aplican a los trabajadores por cuenta ajena.

— *Contratos administrativos*: crean derechos y obligaciones entre las Administraciones públicas y los administradores, cuando éstas actúan en el marco de la legislación de contratos del Estado. En las restantes relaciones contractuales la Administración se rige por el Derecho Privado, Civil y Mercantil.

b) Por la *naturaleza* de los vínculos de los contratos, según las obligaciones que crean, pueden ser individuales o colectivos (bilaterales o multilaterales):

— *Contratos unilaterales*: son aquellos que sólo crean obligaciones para una de las partes contratantes.

— *Contratos bilaterales*: hay obligaciones para las dos partes que interviene en el

contrato.

— *Contratos multilaterales*: se crean obligaciones para más de dos contratantes.

c) Por su *tipificación* o *falta de tipificación* legal los clasificamos como contratos nominados o típicos y los innominados o atípicos:

— *Contratos nominados o típicos*: son los que tienen propia individualidad y están regulados *tipificados*, es decir cuyo tipo o modelo está regulado en una ley (por ej.: la compraventa, el arrendamiento).

— *Contratos innominados o atípicos*: son los que no están regulados por el derecho de manera específica, los que carecen de individualidad propia y no están regulados o *tipificados* en la ley (por ej.: contrato de garaje, de exposición).

d) Por su *naturaleza dependiente* o *independiente*: contratos preparatorios, principales y accesorios:

— *Contratos preparatorios* son preliminares o antecedentes de otros posteriores (por ej.: el precontrato, dirigido a la conclusión de un contrato en tiempo futuro).

— *Contratos principales*: son los que no tienen relación con ningún otro contrato, ni dependen de él (por ej.: el préstamo).

— *Contratos accesorios*: son los que dependen de otros principales (por ej.: la hipoteca para garantizar el préstamo anterior).

e) Según la *fuerza de las partes contratantes* pueden ser negociados o de adhesión:

— *Contrato negociado*: es aquel en el que las partes conciertan y pactan el establecimiento de diversas cláusulas que les obligan (por ej.: contrato de alquiler).

— *Contrato de adhesión*: es aquel que tiene prefiguradas todas las cláusulas en un modelo ya establecido, debiendo la otra parte adherirse a este tipo de cláusulas sin poder negociar el contenido de las condiciones contractuales, sino que uno de los contratantes las establece e impone a la otra parte, a la que no le queda más remedio que aceptarlas o no contratar. Esta modalidad de contratación está sometida a condiciones generales. Es decir, unas cláusulas que los contratantes predisponen e incorporan a una pluralidad de contratos que serán suscritos por un grupo amplio de personas (por ej.: contrato de eléctrico, contrato de teléfono, préstamos bancario...).

f) Según su *ejecución* instantánea o duradera:

— *Contratos de ejecución instantánea* son los que originan una obligación de tracto único, los que son susceptibles de cumplimiento total e inmediato de cada una de las obligaciones. Es decir, que se cumplen en un solo acto, siendo indiferente que se cumpla desde el momento mismo de la celebración del contrato o con posterioridad a él y por ambas partes, si el contrato es bilateral (por ej.: la compraventa, art. 1.597 CC).

— *Contratos de ejecución duradera* son en los que el contrato es de tracto

sucesivo. Las obligaciones de las partes o de una de ellas al menos, consisten en prestaciones periódicas o continuas. Se caracterizan porque al menos una de las obligaciones de las partes se desarrolla continuamente en el tiempo, las prestaciones que ella envuelve se van desarrollando a medida que el tiempo transcurre. Es de absoluta necesidad que el tiempo transcurra para que la prestación se pueda cumplir. A diferencia del contrato de ejecución instantánea en el que la obligación se cumple en el momento preciso en que la prestación se ejecuta, en los contratos de tracto sucesivo, es menester el transcurso del tiempo, porque la obligación consiste en proporcionar a la otra parte el goce eficaz, del que es condición el tiempo, que permite su desarrollo. El ejemplo típico es el del contrato de arrendamiento y el contrato de trabajo.

g) Atendiendo al *momento de su perfección*: *Contratos consensuales, formales y reales*. Entendemos por perfección de un contrato el momento de su nacimiento. A partir de ese instante se crean los derechos y obligaciones del mismo. La clasificación se va a hacer teniendo en cuenta el momento en que las partes contratantes quedan vinculadas:

— *Contratos consensuales* son los contratos que se perfeccionan, que existen como vínculo jurídico por el mero consentimiento o acuerdo de voluntad de las partes. La mayoría de los contratos son consensuales debido a que la regla general es que los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento. Nacen cuando las partes prestan su consentimiento, y constituyen la regla general en nuestro Derecho. *Por ejemplo: El arrendamiento de una vivienda.*

— *Contratos formales* son los que para su perfección requieren una solemnidad determinada, es decir unas determinadas formalidades, que generalmente son de tipo documental. *Por ejemplo: Una hipoteca.* Además del consentimiento se exige la entrega de una cosa para que nazcan las obligaciones entre las partes que lo suscriben. Estos contratos son una excepción en nuestro ordenamiento jurídico.

— *Contratos reales* su denominación toma nombre del término latino *res* (cosa), y son los que se perfeccionan con la entrega de un objeto de una parte a la otra o lo que es lo mismo de la cosa que es objeto del contrato. Éstos tienen su nacimiento en el momento en el que se produce la entrega de la cantidad correspondiente al prestatario o la cosa al depositario. El perfeccionamiento de estos contratos se produce con la entrega o *traditio*. *Por ejemplo: Un préstamo.*

IV. LA FORMA DEL CONTRATO

Los contratos pueden ser verbales o por escrito. Los contratos escritos pueden celebrarse en un documento público o privado. El art. 1.278 del CC dice: «Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, que en ellos ocurran las condiciones esenciales para su validez». La forma puede ser

determinante, a veces, de la *validez y eficacia de los contratos*.

V. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS DEL CONTRATO TURÍSTICO

En relación con la ubicación de la rama del Derecho que se ocupa específicamente de los contratos turísticos, conviene señalar que no existe una categoría expresamente reconocida por el legislador español para el estudio de este tipo de contratos, lo que no implica que no existan y que estén regidos legalmente. Por supuesto que existen, y corresponderían a los llamados contratos atípicos, ya que no se detallan en una ley especial.

El contrato turístico se podría definir como un acuerdo entre una o más empresas prestadoras de servicios turísticos y el usuario/consumidor turista, con el fin de establecer un acuerdo de prestación de servicios turísticos a cambio de una remuneración previamente establecida por disposiciones reglamentarias y que produce o transfiere obligaciones y derechos.

En líneas generales lo anteriormente manifestado afecta a todos los contratos. Ahora bien, en relación con los del sector turístico, observamos que dentro de estas generalidades presentan una serie de características particulares de las cuales se exponen las más significativas y distintivas de este ámbito contractual:

a) Los contratos que efectúan los sujetos turísticos, en relación con las actividades y servicios desarrollados en el ámbito turístico, combinan fundamentos del Derecho privado y del Derecho público.

b) El papel de la Administración, en general, en muchas de las modalidades contractuales de este sector es notablemente intervencionista, sobre todo desde dos puntos de vista: como garante de los derechos del consumidor/turista y como guardiana del cumplimiento de las normas que regulan las actividades y empresas dedicadas al turismo a través de vigilancia inspectora y sancionadora de tales servicios.

c) Los principales sujetos turísticos presentan peculiaridades propias. El turista es un usuario/consumidor (turístico) por lo que su estatus está regido en muchos casos por la normativa reguladora de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. En cuanto al empresario turístico, al margen de que su fin principal es la obtención de un beneficio económico, su actuación empresarial en ocasiones se puede desarrollar sobre propiedades públicas (por ej.: aeropuertos...) o en combinación con las Instituciones turísticas, en las que se da una relación paralela a la vez que contrapuesta (por ej.: cuando una Administración, a través de una campaña institucional, desarrolla la promoción de un lugar con un fin público, y dentro de esa campaña, es decir paralelamente, los empresarios pugnan por desplegar sus negocios.

En relación con los datos mínimos que deben recoger los contratos turísticos podemos apuntar los siguientes: nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el consumidor/turista, nombre de descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el consumidor/turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete o individualmente y el precio, así como las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.

Los prestadores de servicios turísticos, en relación con los contratos, adquieren obligaciones como la de informar al consumidor/turista de los precios o tarifas, así como de las características de los servicios y productos que éste requiera y de las condiciones de los mismos. Deben asimismo, cumplir con los servicios, los precios/tarifas y promociones en los términos anunciados, ofrecidos o pactados, y expedir (aún sin solicitud del consumidor/turista) factura detallada, nota de consumo o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado.

VI. LOS PRINCIPALES CONTRATOS TURÍSTICOS

Si queremos realizar una primera clasificación de los principales contratos turísticos, la podemos establecer en base a si son contratos turísticos de consumo cuyo carácter es oneroso, que tienen como fin prestar un servicio turístico o si son contratos turísticos interempresariales de intermediación, que suelen tener carácter mercantil.

Los contratos turísticos son múltiples, pero los podemos agrupar en grandes bloques: los contratos de intermediación (AAVV, viajes combinados...), los de alojamiento (todas las variedades de contrato hotelero y extra hotelero, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico), los de restauración, los de transporte turístico, seguros turísticos...

CAPÍTULO IV

EL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN

SUMARIO: I. LA INTERMEDIACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS. 1. Introducción. 2. Tipos y regulación. A) Centrales de reserva. B) Las agencias de viajes (AAVV). 3. El contrato de viaje combinado. A) Concepto y regulación. B) Elementos y tipo de contrato. C) En cuanto al contrato de viaje combinado. 4. En cuanto al contrato de servicios sueltos.

I. LA INTERMEDIACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

1. INTRODUCCIÓN

La intermediación turística se podría definir como la actividad empresarial de quienes se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividades de mediación en la venta y organización de servicios, con la posibilidad de que utilicen medios propios para llevarlas a cabo.

Las tecnologías de información (TI) han revolucionado el mundo que conocemos, desde las relaciones personales hasta la forma de hacer negocios, y la industria del turismo no ha sido una excepción. Las TI han modificado las industrias hoteleras, de restaurantes y de servicios de viaje, convirtiéndolas en imprescindibles para realizar cualquier tipo de acción empresarial, así como a la hora de ponerse en contacto con potenciales clientes. Las ventajas de las TI son incuestionables en cualquier sector, incluyendo el turístico. Todo ello, ha dado paso a nuevas formas y tipos de empresas turísticas. Así, las funciones que hasta no hace mucho tiempo eran realizadas, exclusivamente, por los turoperadores y agencias de viaje, en los últimos años se han abierto a otro tipo de empresas de distribución, como son los sistemas centralizados de reservas (GDS), centrales de reservas o los sistemas automatizados de reservas como son los Sistemas Globales de Reservas (DGS's), otros intermediarios, los *brokers* turísticos o consolidadores aéreos (*Air Brokers*) o los de alojamiento (*Tour Brokers*), organizadores de congresos, agentes comerciales...

2. TIPOS Y REGULACIÓN

Las empresas de intermediación, sin perjuicio de que reglamentariamente se amplíen sus tipos, se clasifican en:

- a) Centrales de reserva.
- b) Agencias de viajes.

A) *Centrales de reserva*

Las centrales de reserva son las empresas que se dedican principalmente a reservar servicios turísticos de manera individualizada, sin tener capacidad para organizar viajes combinados y sin que, en caso alguno, puedan percibir de los usuarios turísticos contraprestación económica por su intermediación.

Las centrales de reserva son empresas turísticas de intermediación que conectan a los prestatarios turísticos —fundamentalmente en la actualidad— con los GDS¹ y que cubren cualquier reserva de industria turística (asientos de avión, hoteles, tours, traslados, alquiler de vehículos...). La capacidad de estos sistemas de distribución de obtener un amplio surtido ha permitido generar agencias virtuales surgidas de los propios GDS, por lo que establecen un canal alternativo de distribución, asumiendo un papel de representante de hoteles. También realizan actividades de promoción y publicidad, de las que podríamos establecer dos grandes formatos: las Centrales de reserva vinculadas a otras empresas turísticas, que con carácter general les resulta de aplicación la normativa de las AAVV, y las Centrales de reserva independientes (no vinculadas a ninguna empresa turística) por lo que las relaciones jurídicas que establecen son muy variadas y, en general, la normativa autonómica les ha obligado a regularizarse como empresas de intermediación. Los principales tipos de Centrales de reservas son: Centrales de reservas de cadenas corporativas, de cadenas voluntarias, de las compañías de representación hotelera, de asociaciones empresariales y las especializadas en un área geográfica.

Los tres GDS principales son: Sabre, Amadeus y Travelport (que integra a los tradicionales GDS Galileo y Worldspan).

La principal diferencia con las AAVV consiste en que no pueden facturar directamente a los turistas por los servicios que presten, su trabajo únicamente consiste en la mera intermediación o puesta en contacto entre los proveedores de los servicios turísticos y las agencias de viajes.

B) *Las agencias de viajes (AAVV)*

El surgimiento de las Agencias de viajes responde a la necesidad de conjugar las prestaciones de los empresarios turísticos de diferentes sectores. De este modo, se explica que la principal función del servicio de las agencias de viajes es la organización unitaria de todas las prestaciones de un viaje.

La evolución y la ampliación de los servicios de las AAVV han derivado hacia

dos planteamientos empresariales: el primero responde a la actuación como meros intermediarios, a través de tareas de gestión, promoción y publicidad, ofertando productos (paquetes de viaje) en nombre de terceros, o cuando lo hacen como productores u organizadores de viajes, es decir como responsables de tales prestaciones, en cuyo caso es turoperador.

El Derecho afronta el régimen de las AAVV tanto desde el punto de las relaciones contractuales, que nacen con el desarrollo de su actividad, como desde la parte público-institucional que refleja los requerimientos legales del ordenamiento jurídico al que están sometidas estas empresas turísticas.

a) Régimen jurídico

La normativa inicial aplicable a las AAVV en nuestro país se remonta a 1942 (Decreto de 19 de febrero) y el primer reglamento moderno al Decreto 735/1962 y su Orden de desarrollo de 26 de febrero de 1963. La transferencia de las competencias turísticas a las CCAA y, posteriormente, la incorporación de España a la CEE implicó la obligatoriedad de actualizar las normativas. El intento de conseguir la aceptación de un texto legislativo común a todas las CCAA para evitar una situación normativamente confusa, supuso un proceso largo y dificultoso, sin embargo se consiguió llegar a un reglamento único que fue aprobado por el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo y desarrollado por la Orden de 14 de abril de 1988, la cual estableció una legislación de aplicación estatal. Posteriormente las CCAA realizaron y aprobaron sus propios reglamentos (con textos prácticamente idénticos).

Las primeras normativas autonómicas reguladoras de las AAVV se remontan a 1988, como es el caso de la Comunidad de Castilla-La Mancha (Decreto 2/1988, de 12 de enero), el Principado de Asturias (Decreto 31/1988, de 18 de febrero) o Navarra (Decreto Foral 141/1988, de 4 de mayo). Al año siguiente, lo realizó Galicia con el Decreto 155/1989, de 22 de junio), y curiosamente dos de las CCAA que destacan por la notable importancia que el turismo representa en su economía como son Canarias (Decreto 135/2000, de 10 de julio) y Andalucía (Decreto 301/2002, de 17 de diciembre), no lo efectuaron hasta el 2000 y el 2002, respectivamente. La última CCAA que reguló dentro del ámbito de sus competencias autonómicas este tipo de empresas de intermediación fue la Comunidad Autónoma del País Vasco (Decreto 81/2012, de 22 de mayo).

Dentro de la estructura turística las Agencias de viajes cumplen una misión fundamental no sólo en el aspecto organizativo de los viajes hacia el exterior, sino también en el receptivo, en su relación dentro de la complejidad del sector turístico. Tratando de respetar la rentabilidad, como empresas de AAVV, en defensa de los profesionales del sector y con el ánimo de proteger los intereses de los usuarios/consumidores turistas, se han elaborado reglamentos que afectan normativamente a estas empresas turísticas, y que son de obligado cumplimiento para todas las que desarrollen su actividad profesional en las distintas CCAA.

b) Requerimientos para su denominación y actividad principal

Las Agencias de viajes deberán estar en posesión del oportuno título-licencia para poder dedicarse comercial y profesionalmente en exclusividad al ejercicio de las actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar los medios propios en la prestación de los mismos. Los términos *viaje* o *viajes* sólo podrán ser utilizados como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, de acuerdo con el presente decreto. Las Agencias de viajes están obligadas a la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

Entre las actividades principales de las Agencias de viajes se encuentran las siguientes:

a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, la reserva de habitaciones y servicios en las empresas turísticas, y particularmente en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos, la organización y venta de los denominados *viajes combinados*. De acuerdo con la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, estos servicios son: la combinación —previa venta y ofrecimiento conforme a un precio global— de al menos dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento (cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia) y otros servicios turísticos no accesorios a los mencionados.

b) La organización y venta de los *paquetes turísticos*. Se entenderá a efectos de este decreto por *paquete turístico* el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.) previamente programados y ofertados al público o proyectados a solicitud del cliente, por un precio global y que no tengan la consideración de viajes combinados.

c) La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación en su nombre, a su clientela, de cualquiera de los servicios fijados en el presente artículo.

Además de las actividades citadas, las Agencias de viaje podrán, en la forma señalada por la legislación vigente, prestar los servicios tales como: información turística y difusión de los materiales de propaganda, cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros, expediciones y transferencias de los equipajes por cualquiera de los medios de transporte, formalizar las pólizas de seguro turístico de pérdidas o deterioro de equipajes y otras para cubrir los riesgos derivados de los viajes, alquilar los vehículos con o sin conductor, reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos, alquilar los útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, fletar los aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para realizar los servicios turísticos propios de su actividad.

Por otra parte, conviene aclarar que la contratación de las Agencias de viajes con empresas hoteleras y de alojamientos turísticos, transportistas y prestadoras de servicios turísticos de todos los tipos, situadas en el resto de las Comunidades Autónomas, se ajustará a la legislación específica aplicable en cada caso.

c) Clasificación por categorías de las Agencias de viajes

— *Mayoristas*: son las que organizan y/o comercializan servicios y viajes combinados para ofrecerlos a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer directamente sus productos al consumidor final.

— *Minoristas*: son las que comercializan el producto ofrecido por agencias mayoristas con la venta directa al usuario, o bien organizan y/o comercializan servicios sueltos o viajes combinados.

Las Agencias de viajes minoristas se puede clasificar de acuerdo con:

a) *Las relaciones de propiedad y vinculaciones*: Agencias independientes (constituidas por una oficina de tamaño pequeño, propiedad de una persona individual, sin ningún tipo de relación o vínculo de propiedad con otras empresas); Departamento alquilado (un agente de viajes ubica su establecimiento en un espacio alquilado a otro comerciante); Cadenas voluntarias de detallistas (son uniones de minoristas, que tienen como objetivo el crear una central de reservas, mejorar su capacidad de negociación con los prestatarios y fortalecer su imagen a partir de la implantación de una marca común); Franquicias (contrato a través del cual una empresa —franquiciadora— da derecho a un individuo o comercio independiente —franquiciado— a explotar una marca o procedimiento comercial aportando asistencia técnica, comercial y de gestión a cambio de unos derechos que pueden ser abonar un porcentaje de los ingresos o la aceptación de las condiciones de venta; Cadenas integradas o sucursalistas (grupos de establecimientos con un mismo nombre e idéntico propietario); y Grupos de distribución.

b) *La localización: urbanas, costeras e in-plants*.

c) *La estrategia seguida*: Agencias generalistas que comercializan todo tipo de viajes; Agencias especializadas en algún tipo de producto o mercado; Agencias sociales que tienen algún tipo de vinculación con organismos públicos o sociales dirigiéndose, por tanto, a unos mercados objetivos concretos.

— *Mayoristas-minoristas*: son las que prestan servicios propios de ambos tipos de agencias.

d) Tipos de contratos: servicios sueltos, paquetes turísticos y viajes combinados

Los contratos entre las AAVV y los consumidores/turistas se catalogan del siguiente modo:

a) De *servicios sueltos*, cuando se facilitan a comisión elementos aislados de un viaje, o una estancia. En los contratos de servicios sueltos las agencias no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponde a tales servicios, al que se podrá añadir un recargo por los gastos de gestión derivados de la operación. En el momento de la perfección del contrato, la agencia de viajes deberá entregar al consumidor/turista los títulos o bonos correspondientes a los servicios encargados,

junto con la factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente, deberá especificar separadamente y claramente el precio de cada uno de los servicios y el recargo correspondiente por los gastos de gestión.

b) De *paquetes turísticos*, cuando sin alcanzar la condición de viajes combinados, se reúne un conjunto de servicios previamente programados al público por un precio global o proyectado mediante solicitud del cliente también por un precio global. En los contratos de paquetes turísticos la agencia de viajes deberá confeccionar y poner a disposición del público un programa y oferta pertinente completa, en el que deberá facilitarse una clara y exacta información sobre destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete y precio estimado de las excursiones facultativas, medios de transporte, mencionando sus características y clase, así como la relación de los establecimientos de alojamiento, indicando su categoría. Contendrán también las cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje. En el momento de la perfección del contrato se entregarán al usuario o consumidor los títulos o bonos de transporte, bono de alojamiento en su caso, y demás documentos que sean necesarios para la realización completa de los servicios que configuran en el paquete turístico, así como una factura en la que además de figurar el precio global del paquete conste una referencia de la oferta correspondiente.

c) Los *viajes combinados*.

3. EL CONTRATO DEL VIAJE COMBINADO

A) *Concepto y regulación*

Entre los principales servicios que ofertan las AAVV se encuentran el viaje combinado, que podría ser clasificado como el contrato turístico por excelencia. Este contrato consiste fundamentalmente en un conjunto de servicios turísticos que, teniendo una duración superior a 24 horas o incluyendo al menos una pernoctación, incluya como mínimo dos de los tres elementos expuestos a continuación: transporte, alojamiento y otros servicios no accesorios del transporte o el alojamiento y que constituyan parte significativa del viaje, todo ello por un precio global (art. 151 RD 1/2007).

Los *viajes combinados* (en adelante VC) que organicen o vendan las AAVV se han reglamentado por la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados —Ley de Viajes Combinados (en adelante LVC)—, que incorporó a nuestro Derecho interno la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas, y los circuitos combinados. Esta ley quedó derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante RD 1/2007), que entró en vigor el 1 de diciembre de ese año.

El mencionado RD refunde en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE 287/2007, de 30

de noviembre de 2007) y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, encontrándose entre éstas la Ley de Viajes Combinados.

B) Elementos y tipo de contrato

a) Personales

El contrato que en este caso nos ocupa es el resultante de un acuerdo establecido y celebrado entre un consumidor/turista y una Agencia de viajes como organizadora o detallista.

1) La Agencia de viajes puede ser directamente la que ha organizado el viaje combinado, en cuyo caso pasa a ser *el organizador* (persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista) o la figura que la ley denomina como *detallista* (persona física o jurídica que venda u ofrezca viajes combinados propuestos por un organizador, otra agencia).

Ante posibles responsabilidades por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato en el caso del *detallista*, el *organizador* también será responsable frente al consumidor/turista de tales incumplimientos. Asimismo, los otros empresarios intervinientes como prestadores de alguno de los servicios ofertados en el viaje combinado serán responsables directos de los daños que haya podido sufrir por una incorrecta ejecución de tales servicios, sin que esto suponga la exención o irresponsabilidad del *organizador* y del *detallista*, en caso de que lo hubiera.

2) El consumidor/turista es la persona física o jurídica que contrata el viaje, no obstante puede desempeñar distintas posiciones contractuales. El RD 1/2007, en su art. 151 distingue entre *el contratante principal* (persona física o jurídica que realiza el contrato), *el beneficiario* (es la persona física en nombre de la cual el contratante principal se compromete a comprar el viaje) y *el cesionario* (la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario le cede el viaje combinado). Todos estos sujetos son considerados por el RD 1/2007 como *consumidores o usuarios* (cualquier persona que concurra en las condiciones de *contratante principal, beneficiario o cesionario*) y están legitimados para exigir al empresario turístico el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el contrato.

b) Objetivos

Los elementos objetivos del contrato son dos: el *viaje combinado* (como conjunto de prestaciones a que se obliga la AAVV) y *el precio* (contraprestación que obliga a pagar al consumidor o usuario):

— El *viaje combinado* (definido anteriormente). Conviene precisar la existencia de una notable ambigüedad legislativa —española y comunitaria— al referirse

genéricamente al viaje combinado como el todo de los tres supuestos que regula (vacaciones combinadas, circuitos combinados y viajes combinados) y a la vez a una de sus partes.

— El *precio* del VC debe tener carácter global, estableciéndose un precio único que comprenda todos los servicios, sin disociar los distintos servicios incluidos en el viaje concertado.

En cuanto a la fijación del precio, se constituye expresamente que «los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se defienden las modalidades precisas de cálculo». Asimismo el precio del VC desglosará los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados cuando no estén incluidos en el precio del VC.

En cualquier caso el precio que deberá abonar el consumidor/turista será el que figuré en el folleto y en el contrato, que únicamente podría estar sujeto a revisión considerando dos condiciones (art. 157 RD 1/2007): la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, debe figurar expresamente en el contrato; la variación debe tener por objeto adecuarse como consecuencia de diferenciaciones sufridas en el precio de los transportes (incluido el coste del carburante), tasas e impuestos de servicios o en los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

En todo caso, de ser necesaria la aplicación de la revisión al alza, ésta debe efectuarse como máximo veinte días antes de la fecha de salida del viaje. En caso de que no se cumplan estos plazos se considerará nula. La modificación del precio debe ser notificada al consumidor/turista, y en el supuesto de ser significativa, éste podrá renunciar al contrato sin penalización alguna.

Los viajes combinados a *precios reducidos* también están sujetos a esta normativa.

En el programa y oferta de viaje combinado publicado en el folleto debe incluirse «el precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe» [art. 152.1.f) RD 1/2007]. Con esta cláusula las AAVV quedan obligadas a publicar en el folleto el precio final completo del VC, incluidos los impuestos. Asimismo deberán informar en el folleto sobre si existen gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el VC y que el consumidor/turista tenga que pagar en destino.

c) Formales

El detallista o en su caso el organizador deberá poner a disposición de los consumidores/turistas un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el VC. La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del VC (art. 153 RD 1/2007), con

las siguientes excepciones: que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor/turista antes de la celebración del contrato y que tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta o que se produzcan posteriormente modificaciones previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Esta información, que deberá expresarse de forma clara, comprensible y precisa, incluirá los siguientes extremos (art. 152 RD 1/2007):

- a) Destinos y medios de transporte, con mención a sus características y clase.
- b) Duración, itinerario y calendario de viaje.
- c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- d) El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.
- e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- f) Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- g) El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- h) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- j) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- k) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

El RD 1/2007 en su art. 154 exige que el contrato se realice por escrito y consigne en el contenido de sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- a) El destino o los destinos del viaje.
- b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.

c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.

d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.

e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.

f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

g) El itinerario.

h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.

i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.

j) El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el art. 157 del RD 1/2007, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.

k) Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.

l) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

m) Toda solicitud especial que el consumidor/turista haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

n) La obligación del consumidor/turista de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

ñ) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el art. 164 del RD 1/2007, en el que el consumidor/turista podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

o) El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

El consumidor/turista será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

La descripción del VC comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor/turista, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos

establecidos en los arts. 18 y 60 del RD 1/2007.

C) En cuanto al contrato de viaje combinado

En relación con el contrato de VC conviene referenciar distintas situaciones que se enmarcan en correlación con los derechos y obligaciones del consumidor y de la AAVV, así como las responsabilidades derivadas que temporalmente corresponden con tres momentos diferentes de la mencionada relación contractual.

En el caso de que el contratante principal o el beneficiario haya decidido ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo (art. 155 RD 1/2007), la cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. Asimismo, se establece que la persona que ceda su reserva en el VC y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

— PRIMERO. EL MOMENTO DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El consumidor tiene derecho a recibir información completa, precisa y detallada, previa la formalización del contrato, lo que se hará por escrito o en cualquier forma que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje de y no más tarde del momento de la confirmación de la reserva (art. 156 RD 1/2007) y que se refiere a horarios y lugares de las escalas y los enlaces previstos. Además deben estar claros el nombre, dirección y teléfono de la representación del organizador o detallista en destino en previsión de que surja algún problema, con el fin de prestar ayuda al consumidor/turista y contacto directo *in situ* durante el viaje o en su defecto, de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor/turista en caso de dificultades. En caso de que no sea posible facilitar ninguno de los contactos mencionados deberá ser puesto a disposición un número de teléfono de urgencia que permita establecer contacto con el organizador o detallista.

Si este viaje es al extranjero, con los menores se debe habilitar el modo adecuado para establecer contacto directo con éstos o con sus responsables en cada destino.

Igualmente deberá figurar la información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción relativa a la cobertura facultativa del seguro de asistencia en viaje (repatriación por accidente, enfermedad o fallecimiento) o al seguro de gastos generados por la cancelación del viaje por parte del usuario, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

— SEGUNDO. PREVIAMENTE AL INICIO DE LA SALIDA

a) Modificación del contrato

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar de manera sustancial alguno de los elementos del viaje por una razón objetiva (art. 158 RD 1/2007), deberá advertirlo al consumidor/turista de manera inmediata a que se produzca la situación, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, ante esta situación el consumidor/turista podrá optar por dos alternativas: la resolución del contrato (sin penalización alguna) o la aceptación de la modificación asumiendo posibles repercusiones en el precio.

La opción elegida por el consumidor debe ser comunicada en el plazo de los tres siguientes a su modificación, en el supuesto de no contestar se considerará como respuesta que la elección es la resolución que no suponga penalización de ningún tipo.

b) Cancelación o resolución del contrato del viaje

En caso de cancelación del viaje por causa imputable al organizador o porque el cliente ante una modificación de un elemento esencial del contrato haya optado por la cancelación del viaje (art. 159 RD 1/2007), el consumidor/turista podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, tendrá derecho al reembolso de las cantidades desembolsadas en las condiciones previstas en el art. 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor/turista de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación (art. 159.1). Una de ellas es que la devolución deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días de la notificación del consumidor/turista de su opción por resolver o desde que se producen las circunstancias determinantes de la cancelación. La otra es que si la cantidad no es reembolsada dentro del plazo arriba establecido, el consumidor/turista tendrá derecho a reclamar el doble de la cantidad desembolsada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado.

La resolución del contrato con derecho a indemnización correspondiente por incumplimiento del contrato en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por 100 del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

El pago de las mencionadas penalizaciones no excluye la eventual pretensión indemnizatoria del consumidor por los daños y perjuicios excedentes o no cubiertos por tales penalizaciones.

Otra opción que podrá elegir el consumidor/turista es la realización de otro VC de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor/turista, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al

contrato.

No se producirá obligación de indemnización cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el VC sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor/turista antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de diez días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje o cuando la cancelación del viaje (salvo en los supuestos de exceso de reservas) se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

c) Desistimiento del contrato

El consumidor/turista tiene derecho a desistir al VC antes de su inicio y a obtener la devolución de todas las cantidades abonadas, pero deberá indemnizar al organizador o detallista (salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor), art. 160 del RD 1/2007.

Esta situación de cesación debe de ser oportunamente comunicado a la AAVV en los plazos correspondiente para ello, y en caso de que esta circunstancia se produjese por no acudir en la salida (en tiempo y hora) queda obligado al abono íntegro del viaje.

En caso de que esta renuncia no se ajuste a la situación de fuerza mayor el consumidor/turista estará obligado a indemnizar a la AAVV pagando los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiera, y una penalización (en un porcentaje variable sobre el precio y en función del período existente entre el desistimiento y la salida del viaje). Si se produce con más de diez días y menos de quince de antelación sobre la fecha de comienzo del viaje un 5 por 100 , el 15 por 100 si es entre los tres y los diez y el 25 por 100 si se produce en las 48 horas anteriores a la salida.

En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

— *TERCERO. INICIADO EL VIAJE*

d) Incumplimiento

El incumplimiento del contrato está regulado en el art. 161 del RD 1/2007. Se recogen las consecuencias de la no prestación de servicios, es decir un incumplimiento parcial o defectuoso de la prestación por parte de la AAVV en la realización del viaje y las posibles soluciones que ésta dará al consumidor durante su transcurso, cabe distinguir dos supuestos:

En primer lugar, la Agencia está obligada a adoptar las soluciones necesarias para la continuación del viaje, sin suplemento de precio. Si las soluciones que propone la

AAVV no son aceptadas por el consumidor por motivos razonables, el organizador tendrá que proporcionar un medio de transporte similar al utilizado para regresar al lugar de origen, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda. En segundo lugar, si el consumidor continúa el viaje con las soluciones ofrecidas por el organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas y que, por lo tanto, renuncia a su derecho de reclamación posterior.

En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

e) Responsabilidad de los organizadores y detallistas

Una de las principales modificaciones que introdujo el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en relación con la Ley 21/1995, de 6 de julio (LVC) fue la reasignación de la responsabilidad frente al consumidor/turista. De este modo, el art. 162.1 expone que los organizadores y los detallistas del VC responderán de forma solidaria, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del VC, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. Con este homogéneo gravamen, todos los empresarios participantes cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor/turista frente a quien sea imputable del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, en función de su respectivo ámbito de gestión del VC. En caso de incumplimiento, el consumidor/turista podrá denunciar indistintamente al turoperador (mayorista) y/o también a la AAVV que le vendió el viaje.

Asimismo, los organizadores y detallistas son responsables de los daños corporales (incluidos los morales) y patrimoniales que pueda sufrir el consumidor por la ejecución deficiente o la no ejecución del contrato (art. 162.2), con la exclusión de los siguientes casos: que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor/turista, que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable, que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida, que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de excepción de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en art. 162.2.b), c) y d) el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor/turista que se encuentre en dificultades.

No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en

los apartados 1 y 2 del art. 162 del RD mencionado.

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

f) Garantías de la responsabilidad contractual

En la actualidad, han desaparecido las cláusulas contractuales exoneratorias, y el art. 163 RD 1/2007 obliga a que organizadores y detallistas formalicen, conserven y mantengan en permanente vigencia una fianza que, reglamentariamente, se fijará por la Administración turística competente para dar respuesta a las obligaciones contraídas en virtud de los contratos de VC, asegurando el cumplimiento y garantizando la responsabilidad frente a los consumidores/turistas y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra. En caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de la resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor/turista.

4. EN CUANTO AL CONTRATO DE SERVICIOS SUELTOS

Al margen de todo lo expuesto hasta este punto y de la evidente necesidad de reglamentar detalladamente el contrato de los viajes combinados, por lo complejo y heterogéneo de este producto turístico, conviene aludir a otro tipo de servicios ofertados por las AAVV, los denominados *servicios sueltos*. Éstos son los servicios turísticos prestados por las AAVV que no reúnen las condiciones exigidas para ser considerados viajes combinados.

La obligación de informar por escrito al usuario del contenido de cada uno de estos servicios ofertados es similar a la que anteriormente detallamos sobre los viajes combinados. La AAVV podrá facturar al cliente el coste de cada uno de estos servicios más los recargos que procedan y deriven directamente de la operación por separado.

En el caso de desistimiento, el consumidor podrá obtener la devolución de las cantidades que hubiera pagado a cuenta, sin embargo, debidamente justificado, la agencia de viajes podrá cargarle los gastos de gestión y anulación y una penalización (un porcentaje del precio del servicio suelto cancelado).

¹ GDS (Global Distribution System) son sistemas de información que permiten el acceso a extensas bases de datos de prestatarios de servicios turísticos, desde una extensa red de usuarios profesionales de la venta

minorista.

CAPÍTULO V

EL CONTRATO DE TRANSPORTE

SUMARIO: I. EL TRANSPORTE DE PASAJEROS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS Y CLASES. 1. Los primeros. Los personales. 2. Los segundos. Los reales. 3. Los terceros. Los formales. 4. Formalización y contenido del contrato transporte de pasajeros. 5. Supuestos de incumplimiento y régimen de responsabilidad. A) El overbooking. B) La cancelación o el retraso. C) La pérdida o el deterioro del equipaje. D) Accidente.—II. TRANSPORTE AÉREO: EL CONTRATO DE CHÁRTER. 1. El contrato de chárter.—III. TRANSPORTE MARÍTIMO: LOS CRUCEROS TURÍSTICOS.—IV. EL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS. 1. El arrendamiento con conductor. 2. El arrendamiento sin conductor.

I. EL TRANSPORTE DE PASAJEROS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS Y CLASES

El *contrato de transporte* se puede definir como el contrato en virtud del cual una de las partes que llamaremos porteador, se obliga a transportar de un lugar a otro a personas y mercancías a cambio de un precio pactado.

Las substanciales particularidades del contrato de transporte residen en la obligación del porteador de trasladar personas/cosas de un lugar a otro; en la creación de una obligación final y concreta; en su carácter oneroso, ya que se genera la obligación de la contrapartida por el pago de un precio. El pago se realiza por la propia persona transportada (viajero) o por quien encarga el transporte de la mercancía (cargador), dependiendo de lo cual hablaremos de transporte de personas o mercancías.

Este contrato, especial y no unitario, combina distintas modalidades: obra —compromiso adquirido por el transportista—, depósito —las mercancías o equipajes se entregan al porteador, quien las recibe en calidad de depositario— y de gestión —por ser la gestión de un servicio delimitado y muy específico—. Asimismo, este tipo de contrato puede enmarcarse en los contratos civiles o mercantiles dependiendo de las circunstancias y de los sujetos implicados en él. En el caso que nos ocupa, el *transporte turístico*, tendrá consideración mercantil cuando se materialice como un

transporte de mercancías a efectos de comercio y sea realizado de manera habitual por un sujeto profesional —comerciante—. No obstante, dependiendo del medio de transporte utilizado la aplicación normativa varía. Esta modalidad del contrato de *transporte de personas* no se encuentra regulada por el Código de Comercio (CCom.), sino por leyes especiales. Los elementos personales del contrato se simplifican, pues junto al porteador o transportista aparece simplemente el viajero. Éste debe estar en posesión del billete, que habrá de contener los datos esenciales relativos al transporte (indicación del transportista, fecha de expedición, puntos de salida y llegada, precio, etc.). Además de transportar al viajero, el porteador suele comprometerse a transportar su equipaje, aunque su responsabilidad suele limitarse a los bultos que le son entregados, y no a los que lleva el viajero, sobre los que no ejerce ningún control.

Cabe destacar, asimismo, el destacado papel intervencionista de la Administración a través de todos los mecanismos reguladores (fijando precios, condiciones administrativas y técnicas que deben cumplir las empresas, los profesionales, los vehículos...) del transporte de personas y mercancías en el sector turístico.

Los elementos que intervienen en el contrato de transporte son de tres tipos: *personales, reales y formales*.

1. LOS PRIMEROS. LOS PERSONALES

— El *cargador* —*viajero* si es transporte de personas— o *remitente* (no necesariamente el propietario) por ser quien remite o envía las mercancías para su transporte. Es la persona que celebra el contrato de transporte con quien lo efectúa, es decir, el porteador.

— El *porteador*, transportista, es la parte que asume la obligación de trasladar las mercancías o personas de un origen a un destino. Asume la responsabilidad de la ejecución y de la custodia de los elementos materiales.

— El *destinatario*, consignatario es la persona a la que van dirigidas las mercancías. No tiene por qué formar parte del contrato y únicamente adquiere vinculación contractual cuando recibe las mercancías. Esta figura no existe en el transporte de personas.

2. LOS SEGUNDOS. LOS REALES

Si el transporte es de mercancías son éstas el objeto sobre el que recae el contrato, y si son personas son éstas y sus pertenencias el objeto. Finalmente, el otro elemento real sería el precio que se paga por el billete.

3. LOS TERCEROS. LOS FORMALES

Dependiendo del medio utilizado en el desplazamiento para realizar el viaje podemos hablar de transporte terrestre (desplazamiento por carretera o ferroviario), transporte aéreo (navegación aérea), transporte marítimo (desplazamiento marítimo o fluvial). La combinación de varios de estos transportes nos plantearía un contrato de transporte mixto.

El papel del transporte en el sector turístico es fundamental, y es uno de los dos elementos principales para hablar de un viaje. Éste se puede realizar principalmente por tres medios: terrestre, aéreo y marítimo. El propio transporte turístico origina el contrato de transporte de pasajeros (contrato de pasaje). Éste no se encuentra regulado en un único cuerpo legal, sino que dependerá del medio utilizado y del carácter nacional o internacional para realizar el desplazamiento.

La normativa aplicable dependerá del transporte utilizado. Así *el transporte aéreo de viajeros* está regido, para los de carácter nacional, por los arts. 92 a 101 y 115 a 125 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre la Navegación Aérea (LNA). Para los desplazamientos internacionales, desde el 28 de mayo de 2004 está vigente para España el Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999, que unifica las reglas para el transporte aéreo internacional —en vigor hasta la mencionada fecha—, Convenio de Montreal (CM).

El transporte marítimo de personas, de ámbito nacional, tiene carácter mercantil y se encuentra regulado por los arts. 693 a 705 CCom., dentro del marco general del contrato de fletamento, a pesar de no ser considerado una modalidad, sino un contrato autónomo. En el ámbito internacional, el contrato estará sometido al Convenio de Atenas, relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 13 de diciembre de 1974 (CA).

El transporte terrestre de pasajeros, se encuentra escasamente reglamentado en el Derecho Privado y ampliamente en el Administrativo por la Ley 16/1987, de 30 de junio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOOT) y su Reglamento, aprobado por RD 1.211/1990, de 28 de septiembre (RLOTT). En cuanto a la alusión específica de transporte turístico como aquel que no tienen carácter periódico, la LOTT lo considera como una parte de los servicios conjuntos (elemento principal de los viajes combinados) o servicio suelto que prestan las agencias de viajes con origen o destino a puertos, aeropuertos y estaciones ferroviarias y que no excederá del importe total en la cuantía del 40 por 100 del precio del apartado de transporte en el viaje. Sin embargo, y a pesar de esta mención expresa a los denominados transportes turísticos no son un aparte en los transportes públicos de viajeros. Su especialidad radica en que, de acuerdo con la LOTT, su contratación sólo puede realizarse con la intermediación de AAVV autorizadas.

4. FORMALIZACIÓN Y CONTENIDO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Cualquier contrato de pasaje, independientemente de cuál sea el medio empleado, queda perfeccionado desde el momento en que ambas partes prestan su

consentimiento (art. 1.254 Cc). El contrato, con el fin de facilitar su probatoriedad, se formaliza de forma escrita (contratos de adhesión y billete de pasaje). La normativa que regula la expedición y contenido de los billetes depende de la modalidad de transporte, al margen de los llamados *cibertickets* o *billetes electrónicos* (que sustituyen al billete impreso) comienzan a implantarse en los distintos sectores de transporte de pasajeros.

En el transporte aéreo, el billete debe de cumplir como mínimo con las siguientes menciones: nombre del pasajero, lugar y fecha de emisión, código identificativo de la compañía aérea, nombre y dirección del transportista, punto de salida y destino, clase y precio del transporte, fecha y hora del viaje, escalas previstas...

En el transporte marítimo, las condiciones aplicables al contrato vienen recogidas, usualmente, en el billete del pasaje o título de legitimación del pasajero que emite la compañía naviera. El billete puede ser nominativo o no (aunque el contrato suele señalar que el billete tiene carácter intransferible y personal).

En el caso del transporte terrestre, la normativa administrativa requiere la expedición de un billete (como documento probatorio y legitimador de la exigencia del servicio de transporte —art. 24 LOTT—). El Código de Comercio en su art. 352 admite la posibilidad de que se emitan diferenciadamente el billete de pasaje y el talón de equipaje.

El contrato de pasaje tiene carácter bilateral e implica obligaciones para las partes. La principal obligación del transportista consiste en cumplir las obligaciones de traslado del pasajero en tiempo y forma, siguiendo el itinerario marcado (con las escalas concretadas en el contrato). Si en el contrato incluyese la manutención, ésta debe de ser proporcionada y en caso de no inclusión en el precio del pasaje, debe de ser facilitada a un precio razonable (art. 702 CCom.) El equipaje del pasajero debe asimismo ser transportado en todos los casos de transporte. Este equipaje tiene una limitación en peso y tamaño, siendo en el supuesto aéreo establecidas unas dimensiones máximas para acompañar al pasajero en cabina, establecidas además por criterios de seguridad.

El pasajero hará cumplimiento de los pagos en forma y tiempo establecidos en el contrato, así como de las exigencias de tiempo y lugar previstos en dicho contrato (tener facturado el equipaje, estar en posesión de la tarjeta de embarque...), la extemporaneidad del pasajero para el cumplimiento de los trámites obligatoriamente establecidos libera al transportista de la responsabilidad contraída. Asimismo, la no admisión del pasajero por causas atribuibles al porteador implican incumplimiento contractual del que será responsable.

5. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

De los principales incumplimientos contractuales de las empresas de transportes y de su responsabilidad destacaremos cinco de ellos: el *overbooking* (denegación de embarque por exceso de reserva), el retraso, la cancelación, la pérdida o deterioro del

equipaje y el accidente.

A) *El overbooking*

Es una de las prácticas más extendidas en el contrato de transporte aéreo y supone el principal y más frecuente motivo de incumplimiento. Esta situación, que se produce cuando a pasajeros con reservas confirmadas no se les permite el embarque por falta de asientos en la aeronave, se justifica por parte de las empresas fletadoras con el argumento de maximizar los beneficios en cada vuelo.

Ante esta situación abusiva la Comunidad Económica Europea aprobó el «Reglamento (CEE) n.º 295/1991 del Consejo, de 4 de febrero, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular». Con la aprobación de este Reglamento, se pretendía garantizar que los consumidores obtuviesen una cierta compensación por los perjuicios y molestias ocasionadas por tales denegaciones de embarque, que eran fundamentalmente consecuencia a su vez de la utilización por los transportistas aéreos de una práctica comercial de *overbooking* (exceso de reservas o sobreventa). Posteriormente, éste fue derogado por el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y que actualiza y mejora el régimen de protección establecido en el primer Reglamento, al imponer al transportista aéreo la obligación de prever la necesidad de denegar el embarque, la obligación de sondear a los pasajeros con reserva en el vuelo de que se trate para comprobar si alguno de ellos estaría dispuesto a renunciar a su reserva a cambio de determinados beneficios (descuentos en otros vuelos, puntos de programas de viajeros frecuentes, etc.). Además de las compensaciones que acuerden con el transportista como contraprestación a su renuncia, los pasajeros que presten su conformidad a dicha renuncia, denominados *voluntarios* por el Reglamento, tendrán derecho a recibir del transportista, a su elección, bien el reembolso del precio del billete, bien un transporte alternativo, en la manera establecida en el art. 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004. No tendrán, en cambio, estos *voluntarios* el derecho a las indemnizaciones mínimas, que reconoce el art. 7 del propio Reglamento, a los pasajeros a los que, contra su voluntad, se les deniegue el embarque, ni el derecho reconocido en el art. 12 del mismo Reglamento a reclamar una indemnización suplementaria por los perjuicios que se deriven de la denegación de embarque. En cualquier caso, se exige del transportista encargado de efectuar el vuelo una búsqueda activa de estos *voluntarios*, de tal modo que sólo cuando éstos no se presenten en número suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, podrá el transportista denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

En el caso de que el transportista encargado de efectuar el vuelo deniegue el embarque a un pasajero contra su voluntad, éste gozará en principio de los siguientes derechos mínimos:

a) Derecho a una compensación

El importe de esta compensación variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo, conforme se establece en el art. 7.1 del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Conforme a lo establecido en el art. 7.3 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el pago de estas compensaciones deberá realizarse mediante cualquiera de los siguientes medios: abono en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, en caso de que el pasajero lo acepte expresamente mediante firma de acuerdo en tal sentido, mediante bonos de viaje u otros servicios. No se concede al transportista plazo alguno para hacer frente al pago de las indemnizaciones, por lo que parece desprenderse que debe proceder a su abono inmediatamente después de consumada la denegación de embarque contra la voluntad del pasajero. Las compensaciones automáticas en caso de denegación de embarque se verán reducidas en un 50 por 100 cuando la compañía aérea ofrezca un transporte aéreo alternativo que permita llegar al pasajero a su destino con una diferencia de no más de dos horas en vuelos de hasta 1.500 km, de no más de tres horas en vuelos intracomunitarios de más de 3.500 km y en vuelos no intracomunitarios entre 1.500 y 3.500 km y de no más de cuatro horas en vuelos intracomunitarios de más de 3.500 km.

b) Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

En caso de denegación de embarque contra su voluntad, el pasajero afectado, además de a la compensación antes referida tendrá derecho a la devolución o reembolso del coste íntegro del billete o, alternativamente y a su elección, a un transporte alternativo (art. 8.1) pudiendo elegir entre cualquiera de las siguientes opciones que el transportista deberá ofrecerle:

El *reembolso* del coste íntegro del billete al precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas [art. 8.1.a)], si de acuerdo al plan inicial del pasajero el vuelo ya no tiene razón de ser el transportista deberá rembolsar al pasajero no sólo el coste íntegro de la parte o partes del viaje no efectuadas, sino también el coste íntegro de aquella parte o partes del viaje que sí hayan sido efectuadas.

En caso de que el pasajero opte por este reembolso, el transportista vendrá obligado además, cuando proceda, a trasladar al pasajero al primer punto de partida mediante el vuelo de vuelta correspondiente. El reembolso del coste del billete deberá realizarse en siete días a contar desde la fecha en que debió realizarse el vuelo, mediante cualquiera de los medios a los que antes nos hemos referido como medios aceptados para el abono de las indemnizaciones.

Otra alternativa es la *conducción hasta el destino final* en condiciones de transporte comparables, *lo más rápidamente posible* [art. 8.1.b)] o la *conducción hasta el destino final*, en condiciones de transporte comparables, pero *en una fecha posterior* que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles [art. 8.1.c)].

Los supuestos b) y c) del art. 8.1 del Reglamento (CE) n.º 261/ 2004, no excluirá el derecho del pasajero a exigir una indemnización por los daños y perjuicios

derivados del incumplimiento (la denegación de embarque) conforme a lo establecido en el art. 12 del mencionado reglamento, en relación con los arts. 1.101, 1.106, 1.107 y 1.124 del Código Civil. A mayores, en el supuesto en el que el pasajero opte por ser conducido hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, y sin embargo se le ofrezca un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva (en los casos de ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos), el art. 8.3 impone al transportista encargado de efectuar el vuelo la obligación de correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese aeropuerto, bien hasta el aeropuerto de destino para el que se efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido por el pasajero.

c) Derecho a atención

Conforme a lo dispuesto en el art. 4.3 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y en relación con los apartados 1 y 2 del art. 9 del mismo Reglamento comunitario, los pasajeros a quienes se deniegue el embarque en un vuelo contra su voluntad tienen, asimismo, derecho a recibir atención gratuita del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo (manutención, alojamiento, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, comunicaciones). La comida y los refrescos serán facilitados en cantidades suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. En los casos en que sea necesario pernoctar, una o varias noches o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, se le proveerá de alojamiento en un hotel, así como se dispondrá el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros), se le permitirá realizar dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de faxes o correos electrónicos... Igualmente, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo al prestar esta atención deberá prestar un especial cuidado con respecto a las necesidades de personas de movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados (art. 9.3).

B) *La cancelación o el retraso*

Implicará para el pasajero afectado por la cancelación de su vuelo el derecho a idénticas compensaciones automáticas a las que el Reglamento comunitario reconoce a los afectados por una denegación de embarque contra su voluntad (250, 400 y 600 euros, según los casos), salvo en el caso de que el transportista aéreo pruebe que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. No obstante, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá quedar exonerado, total o parcialmente, del abono de estas compensaciones dinerarias cuando anuncie al pasajero la cancelación del vuelo con una antelación de al menos dos semanas. De igual modo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá quedar total o parcialmente exonerado del abono de las compensaciones dinerarias por cancelación cuando anuncie la cancelación del vuelo en un plazo menor a dos semanas y ofrezca transporte alternativo en determinadas condiciones al pasajero. El pasajero afectado

por la cancelación de su vuelo tendrá derecho al reembolso del coste íntegro del billete (en cuyo caso, el transportista deberá proporcionar al pasajero, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible) o, opcionalmente y a su elección, a un transporte alternativo. El pasajero afectado por la cancelación de su vuelo tendrá derecho a recibir gratuitamente cierta atención del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo (comunicaciones, manutención), el cual deberá proporcionar además al pasajero alojamiento y transporte gratuito entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, cuando la salida del transporte alternativo ofrecido en lugar del cancelado sea como mínimo al día siguiente de la fecha que estaba prevista para el vuelo cancelado. No se establecen compensaciones dinerarias automáticas para los casos de retraso. El pasajero afectado por un retraso de más de cinco horas de duración en la salida de su vuelo tendrá derecho al reembolso del precio del billete y el transportista deberá proporcionar al pasajero, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 reconoce a los pasajeros afectados por determinado retraso de sus vuelos el derecho de atención reconocido en los casos de cancelación, si bien condiciona la exigibilidad de las prestaciones que lo integran a que el retraso tenga una determinada duración mínima, que varía en función de la distancia a recorrer. No cualquier retraso dará derecho a recibir esta atención del transportista. El establecimiento de compensaciones automáticas en determinados casos de denegación de embarque y cancelación de los vuelos resulta un método adecuado para garantizar que los consumidores perciban al menos una cantidad mínima en compensación por el perjuicio o molestias sufridos, sin obligarles a probar y a cuantificar ante los tribunales la existencia y alcance preciso de dichos perjuicios. Sin embargo, si la finalidad de tales medidas era la de garantizar una eficaz protección de los consumidores y usuarios sin obligarles a pasar por los tribunales, hay que decir que la regulación de los supuestos de retraso no satisface este objetivo pues al no prever compensaciones automáticas en determinados supuestos de retraso, conduce a que sean los tribunales quienes finalmente deban resolver las disputas que se susciten al respecto. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 obliga a los transportistas a proporcionar determinada asistencia a los pasajeros incluso en determinados supuestos en los que la cancelación o el retraso de los vuelos no se deba a la conducta del transportista, sino a la concurrencia de circunstancias de fuerza mayor o a la conducta de terceros tales como los operadores aeroportuarios. Se pretende dar la máxima protección a los pasajeros, sin perjuicio de reconocer a los transportistas aéreos su derecho a reclamar compensación por los desembolsos que tales prestaciones les supongan, de las personas o entidades responsables de la cancelación o retraso de los vuelos, si bien existirán supuestos como los derivados de fuerza mayor o razones meteorológicas en los que dichos transportistas no podrán obtener satisfacción de un tercero. El Reglamento comunitario garantiza al pasajero que en caso de ser acomodado por el transportista en una clase superior a la contratada no podrá exigírsele pago suplementario alguno. Este Reglamento también establece el derecho al reembolso de una porción del precio del billete (30, 40 o 70 por 100 en

función de la distancia a recorrer) cuando se acomode al pasajero en una clase inferior a la contratada.

C) La pérdida o el deterioro del equipaje

El traslado y la custodia del equipaje del pasajero constituyen otro de los principales problemas que el consumidor encuentra al contratar un servicio de transporte (por tierra, mar o aire) en el que está incluido el traslado del equipaje como prestación accesoria al contrato principal. Los problemas y su solución dependerán del medio de transporte utilizado y de los perjuicios que sufra el equipaje.

En caso de transportar objetos de valor es aconsejable declarar el valor cuando se facture el equipaje, condicionado a la aceptación de la compañía y previo abono de una cantidad adicional. En caso de cualquier incidente, la responsabilidad dependerá de este valor declarado.

Desde el punto de vista de la responsabilidad de la compañía porteadora, hay que distinguir entre el equipaje de mano (enseres y artículos personales que lleva consigo el pasajero) y el equipaje facturado (equipaje de bodega en transporte marítimo) que entrega el pasajero al transportista, siendo pesado, identificado y facturado en su presencia. Si el peso del equipaje facturado supera un determinado límite, el pasajero vendrá obligado a pagar una cantidad adicional. La compañía es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía. Sin embargo, ésta no será responsable si el daño se debe a la naturaleza del equipaje o a un vicio o defecto propio del mismo. En el caso del equipaje no facturado, incluidos los objetos personales, la compañía sólo es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes. Igualmente es responsable del daño ocasionado por el retraso en el transporte del equipaje, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitarlo o que les fue imposible adoptarlas.

a) En el caso del transporte aéreo y respecto a la pérdida del equipaje facturado o de mano, según el art. 97 de la Ley 48/1960 sobre Navegación Aérea, el transportista está obligado a transportar a la vez con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje, con los límites de peso y volumen que establezcan los Reglamentos, y el art. 98 LNA declara responsable al transportista por la pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que le haya sido entregado para su custodia por el pasajero.

Toda reclamación deberá hacerse por escrito y ser entregada o expedida dentro de los plazos citados, con independencia de la cumplimentación del Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) antes de abandonar el aeropuerto. El viajero dispone de los siguientes plazos para la presentación de reclamaciones: en caso de vuelos nacionales, para formalizar la reclamación por escrito por deterioro o retraso en la entrega del equipaje, ésta se llevará a cabo dentro de los diez días siguientes al de la entrega o al de la fecha en que ésta debería haberse producido. En vuelos internacionales, para formalizar la reclamación por escrito a partir de la recepción del

equipaje facturado, y en caso de retraso, la queja deberá hacerse dentro de los veintiún días a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a disposición del viajero. Es fundamental que en caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), el viajero acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su empresa de asistencia en tierra (*handling*) para formular en ese momento la correspondiente reclamación cumplimentando el PIR, requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para su tramitación por la compañía aérea.

La recepción del equipaje facturado por parte del pasajero, sin requerimiento de su parte, constituye presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

b) *En el caso del transporte marítimo:* se entiende por equipaje los bienes y efectos que el pasajero ha introducido en el buque (arts. 703 y 704 CCom.). Para establecer el régimen de responsabilidad por pérdida, deterioro o retraso en la entrega del equipaje conviene distinguir entre el *equipaje de camarote* (que se supone bajo la vigilancia del viajero, es el equipaje de mano) y el de denominado equipaje *de bodega*, que es aquel que los pasajeros entregan al transportista y que, como prueba de la entrega, suele expedirse un documento llamado *talón de equipaje*.

En relación con el primero, hay que realizar la reclamación antes de desembarcar y es necesario probar que la responsabilidad del menoscabo se debe al transportista o sus dependientes. En el segundo caso, equipaje *de bodega*, que ha sido colocado en un lugar adecuado del buque y custodiado, debe de ser devuelto en las mismas condiciones que le ha sido entregado.

En caso contrario la reclamación hay que plantearla cuando nos sea entregado. En el ámbito nacional no hay nada establecido de modo concreto, lo que no impide que se efectúe la correspondiente reclamación. En el transporte marítimo internacional el plazo de reclamación es de quince días.

c) *En el transporte terrestre:* la carga del equipaje es concebido como una obligación accesoria a la del traslado del viajero (art. 352 CCom.), permitiendo la emisión diferenciada de billetes entre viajeros y equipajes, y respondiendo el transportista frente a éste en los supuestos de daño o pérdida del equipaje (facturado) que no proceda de fuerza mayor, caso fortuito o de la naturaleza y vicio propio de los objetos transportados, incumbiéndole a él la carga de la prueba. Debe de considerarse que salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones diferentes, la responsabilidad de los porteadores de viajeros por las pérdidas o averías que sufran los equipajes de éstos estará limitada a una cantidad por kilogramo reglamentariamente establecida en el período en el que se efectuó el desplazamiento. A tales efectos, se entiende por equipaje cualquier objeto o conjunto de objetos que, a petición del viajero, acompañen a éste durante el viaje a bordo de la bodega, la baca o remolque del mismo vehículo. Se entiende por encargo cualquier objeto que la empresa transportista se obliga a transportar por cuenta ajena a bordo del vehículo que realice el servicio de que se trate, cuando dicho objeto no guarde relación directa con los viajeros que ocupan plaza en el mismo vehículo. La vigilancia de los bultos

de mano corresponde al viajero y, por tanto, serán de su cuenta los daños que puedan sufrir mientras se encuentran a bordo del vehículo, salvo que pruebe la responsabilidad de la empresa transportista, en cuyo caso serán de aplicación las limitaciones anteriormente descritas. En todo caso, se considerará responsable a la empresa transportista de la posible pérdida o deterioro de los bultos de mano ocurrida en algún momento en que, con ocasión de una parada, todos los ocupantes hubieran abandonado el vehículo sin que, inmediatamente después, el conductor hubiera cerrado las puertas de acceso al mismo. A tal efecto, se entenderá por bulto de mano todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo. Los empleados de la empresa, una vez finalizado el viaje, deben comprobar la existencia de objetos olvidados en el interior del vehículo. En este caso los depositarán a disposición del viajero en las oficinas o estación de autobuses correspondiente.

Para efectuar reclamaciones respecto al transporte de trenes y autocares, las empresas han de disponer de hojas de reclamaciones (en la dependencia de recogida de equipajes o ante el jefe de estación). En el caso de transporte aéreo, las compañías tienen impresos específicos para problemas con el equipaje, aunque también puede usar el libro de reclamaciones de Aviación Civil.

Para reclamar es interesante acudir a las Juntas Arbitrales de Transporte que existen en todas las CCAA. Su procedimiento es rápido y barato, y el laudo (resolución final) obliga a las partes. Si quiere reclamar lo que exceda de los límites legales porque el daño es superior, habrá que ir a Tribunales pero probando dicho daño, para lo que el plazo es de dos años a partir de la llegada del vuelo o del día que hubiese debido llegar.

D) Accidente

Este apartado plantea la exposición resumida de la situación que se crea en caso de contingente en cualquiera de los tres principales transportes, con el fin de definir y armonizar las obligaciones de los empresarios del transporte en lo relativo a la naturaleza y a la limitación de su responsabilidad respecto a los viajeros en caso de accidente (daños, lesiones, invalidez o muerte). Los accidentes en el transporte aéreo, marítimo y terrestre, son aquellos que se producen en el uso de estos servicios por parte de los usuarios, quienes habiendo adquirido su pasaje o billete tienen derecho a la cobertura del denominado Seguro Obligatorio de Viajeros. Al efectuar el pago, se formaliza un contrato con el transportista, ya que el desplazamiento implica un riesgo que éste tiene la obligación de soportar.

a) En el caso del transporte aéreo: la responsabilidad por daños en el transporte de viajeros, equipajes y mercancías, viene regulada por la Ley 48/1960, para la navegación aérea, y desarrollada por el RD 37/2001. Por otra parte, el 28 de mayo de 1999 se firmó en Montreal un nuevo convenio para unificar determinadas normas relativas al transporte aéreo internacional, estableciendo nuevas normas internacionales sobre responsabilidad en caso de accidente en el transporte aéreo

internacional. Este convenio prevé un régimen de responsabilidad ilimitada en caso de fallecimiento o lesiones de los pasajeros y establece una serie de disposiciones complementarias, y tiene por objeto garantizar la armonización completa entre las nuevas normas internacionales (convenio de Montreal) y la normativa comunitaria. El objetivo es armonizar los límites de la responsabilidad y las defensas legales con arreglo a las normas de Montreal para todas las operaciones de transporte realizadas por las compañías aéreas, con independencia de la ruta (nacional, intracomunitaria o internacional) en que se produzca el accidente. Se ha modificado el Reglamento (CE) n.º 2027/97, con el fin de armonizarlo con las disposiciones del convenio de Montreal, creando un sistema de responsabilidad uniforme para el transporte aéreo de ámbito mundial.

Ninguna disposición legislativa, convencional o contractual puede limitar la responsabilidad de una compañía aérea por los daños sufridos por un pasajero o su equipaje en caso de accidente. La compañía aérea sólo podrá ser eximida de su responsabilidad si prueba que el perjuicio ha sido causado por la negligencia del pasajero lesionado o fallecido. La compañía aérea comunitaria tendrá la obligación de pagar a las víctimas o a sus *derechohabientes* un anticipo de la indemnización, proporcional a los perjuicios sufridos a más tardar quince días tras la identificación de la víctima. Las compañías aéreas comunitarias deberán informar a los viajeros acerca de las disposiciones sobre responsabilidad en caso de accidente y sobre indemnización de las víctimas, mencionándolas en el contrato de transporte. La obligatoriedad del seguro se entiende como la obligación de una compañía aérea comunitaria de estar asegurada por un importe que le permita garantizar que todas las personas con derecho a una indemnización reciban la totalidad de la suma a la que puedan optar en virtud del Reglamento. La compañía aérea debe indicar por escrito a cada pasajero el límite aplicable en el vuelo en cuestión a la responsabilidad de la compañía aérea en caso de fallecimiento o lesiones.

b) *En el caso del transporte marítimo y terrestre:* el RD 1.575/ 1989 tiene por finalidad regular las indemnizaciones a los viajeros o a sus herederos, cuando sufran daños con ocasión del desplazamiento en un medio de transporte público colectivo de personas. El mencionado RD contempla la exigencia de un seguro obligatorio para los daños personales causados con ocasión del transporte público de viajeros en autobuses, en ferrocarril (tren), trolebús, teleféricos, funiculares, telesquíes, telesillas y para embarcaciones de matrícula y pabellón españoles.

II. TRANSPORTE AÉREO: EL CONTRATO DE CHÁRTER

El transporte aéreo se encuentra regulado por los Convenios Internacionales de obligado cumplimiento y en especial por la Ley de Navegación Aérea.

En el contrato de chárter los elementos personales que intervienen son la

compañía operadora y la compañía aeronáutica:

a) *La compañía operadora (transportista u operador)* es aquella empresa que asume las consecuencias del transporte aéreo y por cuya cuenta y riesgo se efectúa el vuelo del lugar de origen al de destino.

b) *La compañía aeronáutica (explotador)* es aquella entidad que explota y gestiona las aeronaves en las que se efectúa el transporte aéreo por cuenta de la operadora.

El transporte aéreo de personas (considerado mixto por comprender a los viajeros y a sus pertenencias) genera un contrato consensual cuya prueba es el pasaje. Este documento es un título nominativo cuyo titular no puede transferirlo a un tercero y en el cual deben figurar los datos básicos del viajero y los del transporte (identificación del vuelo, lugar, fecha de partida, destino, precio, compañía aérea e identificación del intermediario del contrato). Asimismo figurarán las características del equipaje que recibe la compañía aérea (reflejado en un resguardo adjunto el número de bultos y peso de éstos).

La compañía transportista goza de facultades para regular las condiciones personales de los viajeros, excluyendo aquellos en quienes concurren determinadas circunstancias legalmente establecidas. Igualmente tiene la capacidad para rechazar las pertenencias y equipajes de los viajeros que puedan ser consideradas un riesgo para el vuelo.

1. EL CONTRATO DE CHÁRTER

El *contrato de chárter aéreo* es complejo en cuanto a su estudio como consecuencia de la coexistencia de varios contratos y relaciones jurídicas distintas que paralelamente están relacionadas con el mismo. La existencia de estas relaciones paralelas determinan ciertas cláusulas. En la ejecución de este tipo de contrato tiene relevancia el hecho de que la prestación del servicio, el transporte aéreo, se pacte a favor de un tercero que no es parte en el contrato: el pasajero. A todo ello hay que sumar el hecho de que el objeto del contrato de chárter es un desplazamiento por vía aérea, lo que frecuentemente implica llevar a cabo una actividad transfronteriza. Este supuesto plantea la dificultad, en algunos casos, de determinar qué régimen jurídico es aplicable al contrato, sobre todo teniendo en cuenta la posibilidad de problemas jurídicos derivados de su ejecución (accidentes, *overbooking*, protección de los consumidores...) y a la superposición de distintos ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales (convenios internacionales y Reglamentos de la Unión Europea).

Sin embargo, y al margen de estas complicaciones, el contrato de chárter aéreo goza de una enorme difusión en el ámbito del turismo y es un elemento responsable de la popularización del viaje aéreo de masas.

Los contratos turísticos instrumentales, de coordinación o interempresariales, son aquellos celebrados entre dos empresarios con el objeto de poder proporcionar a los

usuarios una prestación turística. El contrato de chárter aéreo se engloba dentro de estos últimos contratos. Los vuelos chárter constituyen una modalidad del transporte aéreo y, aunque su delimitación conceptual no es fácil, los podemos definir como aquellos contratos interempresariales celebrados entre una empresa de navegación aérea, llamada fletante, y otra persona, llamada fletador, que generalmente ostentará la condición de agencia de viajes (AAVV) o la de *touropoperator* o mayorista.

Administrativamente, el vuelo chárter se incluye dentro de la categoría de los vuelos no regulares o eventuales, y que tradicionalmente han estado sometidos a horarios e itinerarios fijos y preestablecidos.

El objeto del contrato consiste en que el fletante pondrá a disposición del fletador una aeronave con tripulación, teniendo en vigencia todos los permisos necesarios para llevar a cabo el transporte de pasajeros y mercancías en la fecha y trayecto pactado con el fletador. Como contrapartida el fletador remunerará al fletante y obtiene un número de plazas en la aeronave, generalmente la totalidad de las plazas de la misma, para poder comercializarlas por su cuenta, bien de forma aislada como un simple vuelo o bien formando parte de un paquete turístico de vuelo y alojamiento (viaje combinado).

Sin embargo, a pesar de ser este contrato de tipo bilateral, se genera una relación trilateral, es decir, las partes del contrato están constituidas por el fletador y el fletante, aunque un tercero interviene en esta relación, el usuario/turista o bien otras AAVV que intermedien entre el mayorista y los pasajeros. El fletador suele ostentar la condición de AAVV, y consiguientemente comercializará las plazas de la aeronave frente al consumidor final, si se trata de una agencia minorista, o incluso frente a otras agencias de viajes si se trata de una AAVV mayorista. Estos terceros no son parte del contrato de chárter, sino que celebran a su vez un nuevo contrato con el fletador, pero se ven afectados por el contenido del mismo y generan una serie de derechos (derecho a indemnización en casos de daños personales o materiales...). Consecuentemente, en el transporte por medio de vuelo chárter se dan, como mínimo, dos contratos distintos aunque relacionados entre sí.

En primer lugar, el contrato de chárter aéreo es un contrato mercantil interempresarial celebrado entre fletante (que necesariamente será una compañía aérea) y fletador (que generalmente será una AAVV mayorista o touropoperator).

En segundo lugar, podemos encontrarnos con un contrato de transporte aéreo o un viaje combinado, celebrado entre un particular (consumidor) y el fletador en el contrato de chárter aéreo, es decir, la AAVV mayorista o touropoperator. El objeto de este contrato consiste en la prestación de un desplazamiento por parte de la AAVV, sea de forma aislada o formando parte de un viaje combinado, a cambio de un precio que abonará el particular.

En casi todos los supuestos la comercialización de las plazas aéreas o de los viajes combinados que oferta el touropoperator, que actúa como fletador en el contrato de chárter aéreo, se lleva a cabo mediando la colaboración de una AAVV minorista, que es quien comercializa estos productos al consumidor final. Aunque es inusual, en la práctica se puede dar otra situación; que el touropoperator que actúa como fletador, a su

vez suscriba un contrato con otro touroperador por el que le cede un cupo de plazas en la aeronave que fletó a cambio de un precio. En este supuesto se celebraría un nuevo contrato, que se intercalaría entre el contrato de chárter aéreo y el de transporte aéreo. El contrato anteriormente expuesto no es frecuente, debido a que las AAVV suelen celebrar el contrato de chárter directamente con la compañía aérea, incluso en los supuestos en los que no se reservan la totalidad de plazas de la aeronave. En estos casos la compañía aérea celebra varios contratos de chárter aéreo paralelos con varios fletadores hasta comprometer la totalidad de las plazas de la aeronave.

III. TRANSPORTE MARÍTIMO: LOS CRUCEROS TURÍSTICOS

El contrato de cruceros no existe como tal en la legislación de nuestro país. Podríamos denominarlo como el contrato mediante el cual el organizador del crucero se compromete a transportar, por un itinerario definido y determinado, a un grupo de pasajeros a cambio de un precio, al margen de otras prestaciones (alojamiento, restauración...) que puedan estar recogidas en el contrato. El transporte marítimo de pasajeros tiene una serie de características particulares, que podrían hacer que éste responda a la modalidad de *viaje combinado*, en cuanto a que supone la prestación de varios servicios, rigiéndose por el RD 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (LGDCU) que impone una garantía en cuanto a la exigibilidad de todos los servicios contratados, con posibilidad de resolución anticipada, de reclamación en vía administrativa y judicial, así como de devolución en caso de cancelación del viaje.

El Código de Comercio regula las diferentes eventualidades que pueden ocurrir a los pasajeros durante la travesía, e incluyendo las responsabilidades, de una y otra parte, en los supuestos de viaje incompleto, retrasado o malogrado. Si el viaje no se inicia por causas atribuibles al naviero o al capitán, el viajero tendrá derecho a la devolución del precio y a la compensación de los daños que tal suspensión le origine. No obstante, si la complicación se produjese por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, el viajero únicamente tendrá derecho a la devolución del precio. El pasajero es el responsable de los efectos que lleve a bordo, lo que exime de responsabilidades al capitán sobre dichos bienes, excepto que se haga constatar que expresamente se les entrega en custodia. El capitán podrá inmovilizar tales efectos a modo de garantía de la retribución del precio del viaje, en caso de producirse impago por parte del viajero.

El régimen jurídico de la navegación de cruceros se rige, de acuerdo con el Tratado internacional sobre el Derecho del Mar de la ONU firmado en Montego Bay en 1982, por el régimen de libertad de navegación en la alta mar y de paso inocente en el mar territorial. Igualmente, se encuentra en la actualidad totalmente liberalizado el tráfico marítimo de pasajeros para los armadores de Estados miembros de la Unión

Europea.

IV. EL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS

El arrendamiento de vehículos es una actividad complementaria de la oferta turística tradicional con regulación específica, arts. 133 a 137 de la Ley de Ordenamiento de Transportes Terrestres (LOTT). Asimismo se contempla la posibilidad de realizarse con o sin servicios de conductor (art. 137.1 LOTT).

1. EL ARRENDAMIENTO CON CONDUCTOR

Está regulado por los arts. 180 a 182 RLOTT y por la Orden de 30 de julio de 1998, por la que se desarrolla el Reglamento de la LOTT en materia de arrendamiento de vehículos con conductor. Con el fin de impedir situaciones de competencia desleal con otros profesionales (por ej.: taxis) la LOTT en su art. 23 determina y define con concreción cómo ha de ser este servicio.

2. EL ARRENDAMIENTO SIN CONDUCTOR

Es la modalidad más demandada por los usuarios de servicios turísticos, y su régimen jurídico está recogido en los arts. 174 a 179 RLOTT y en la Orden de 20 de julio de 1995, por la que se desarrolla el Reglamento de la LOTT en materia de arrendamiento de vehículos sin conductor.

El contrato por este servicio incluirá, entre sus datos básicos, nombre, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa arrendataria y del arrendatario, plazo de duración del arrendamiento, precios de tarifa del servicio, matrícula del vehículo, número de autorización de arrendamiento bajo la que se celebre el alquiler, órgano administrativo que otorgó dicha autorización... En la práctica, los contratos de arrendamiento de vehículos sin conductor consisten en unos extensos formularios-tipo en los que se incluyen, entre otros datos, las condiciones de utilización del vehículo, estado en el que se le entrega al cliente, precio, duración, referencia al seguro (incluido en el precio), mantenimiento, reparaciones y consumo del vehículo.

El incumplimiento de las condiciones reglamentarias exigidas para la realización de esta actividad, sólo produce efectos en el ámbito administrativo, calificándose dicho incumplimiento como infracción grave [art. 14.c), q) LOTT y 198.n) RLOTT], pero no afecta a la validez sustantiva del contrato que deberá ajustarse a las reglas generales que rige la contratación privada (CCom., CC, LGDCU, LCGC...).

CAPÍTULO VI

LOS SEGUROS TURÍSTICOS

SUMARIO: I. CONCEPTO Y CLASES. ELEMENTOS DEL CONTRATO.—II. SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE.—III. COBERTURAS CONCRETAS DE ESTOS SEGUROS. 1. Riesgos a personas. 2. Retrasos y demoras. 3. Seguro de equipaje. 4. Envío de fondos. 5. Transmisión de mensajes urgentes. 6. Retorno anticipado. 7. Información legal en el extranjero.

I. CONCEPTO Y CLASES. ELEMENTOS DEL CONTRATO

En general hay multitud de situaciones que requieren de la contratación de un seguro, bien con carácter obligatorio o recomendatorio, entre ellas sin duda encontramos la actividad de viajar. En el sector del turismo los principales elementos susceptibles de ser asegurados son todas las acciones relacionadas con el transporte. Los acontecimientos inciertos e imprevistos que pueden surgir durante el viaje son los que explican y justifican la conveniencia de realizar un seguro al emprender un desplazamiento turístico. El término genérico de *seguro turístico* podríamos definirlo como el seguro que cubre riesgos que pueden afectar a la actividad turística en general, y de manera más concreta como el que cubre las posibles contingencias que una persona pueda sufrir durante los desplazamientos por causa de un viaje turístico. Sin embargo, como tal, el concepto no está reconocido por nuestro ordenamiento jurídico, y debemos de hablar de *seguro de asistencia en viaje* (art. 10 de la Ley 33/1984 de Ordenación del Seguro Privado) o simplemente de *seguro de asistencia* (Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados).

El concepto global de *seguro de turismo* comprendería fundamentalmente el denominado *seguro de asistencia en viaje* y el *seguro hotelero*. Ciertamente, existen otros seguros que tienen relación con el turismo, aunque no tienen la generalidad de los anteriormente mencionados, como pueden ser los seguros de daños en los bienes afectos a la actividad turística, el seguro de pérdida de equipajes, el seguro de accidentes, el seguro de robo en las habitaciones del hotel...

Los principales elementos que intervienen y forman la relación contractual de

seguro de turismo son:

a) *La póliza* es el documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro. El contrato de seguro está conformado por las condiciones generales, las particulares (que individualizan el riesgo), y los suplementos o apéndices (que se adjuntan al mismo para completarlo o modificarlo).

b) *El asegurador* es la compañía que asume el riesgo definido en la póliza. La cobertura del seguro tomará efecto a las 24 horas del día en que el *asegurado* paga la prima. En caso de impago de la prima no se producirán los efectos de la cobertura de la póliza.

c) *El tomador* del seguro es la persona física o jurídica con quién *el asegurador* suscribe el contrato, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por *el asegurado*. El *tomador* del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato.

d) *El asegurado* es la persona física relacionada en las condiciones particulares del seguro que, en defecto del *tomador*, asume las obligaciones derivadas del contrato.

e) *El beneficiario* no es parte del contrato sino un tercero sobre el que pueden recaer derechos derivados de éste en caso de muerte del asegurado. Esta figura la representa la familia (cónyuge, pareja de hecho, padres, suegros, hijos o hermanos) del *asegurado*.

f) *La prima* es el precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

II. SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

El seguro de asistencia en viaje remonta sus antecedentes legales en España a un Decreto de 1964 (Decreto 3.304/1964 de Presidencia de Gobierno) por el que se establecía el denominado *seguro turístico para extranjeros*, lo que se podría considerar como la prenormativa del actual seguro de asistencia en viaje.

La novedosa norma, de carácter voluntario, cuyo fin era el de potenciar la incipiente y prometedora industria turística española, estaba destinada a solucionar algunos de los problemas que pudiesen encontrar los extranjeros que nos visitaban (los riesgos de enfermedad y asistencia sanitaria, los accidentes individuales, la defensa jurídica y la repatriación de personas y bienes). La contratación de esos seguros se formalizaba con una agrupación de entidades aseguradoras denominada *Agrupación para el Seguro Turístico Español (ASTES)* y se efectuaba a través de las Agencias de turismo y de AAVV.

La denominación *seguro de asistencia en viaje* procede de la normativa europea (la Directiva del Consejo 84/641/CEE consideraba la actividad de asistencia en viaje como ramo separado). La Orden Ministerial de 27 de enero de 1988 incorporó el texto de la Directiva 84/641/CEE en materia de seguros de asistencia en viaje,

calificando la cobertura de las prestaciones de asistencia en viaje como operación de seguro privado y estableciendo una normativa específica de estos seguros. Esta Orden sigue en vigor, tal y como declara la disposición derogatoria de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, que define a los *seguros de asistencia* como aquella actividad de asistencia a las personas que se encuentren en dificultades durante desplazamientos de su lugar de residencia permanente, y a las que se encuentren en dificultades en circunstancias distintas, determinadas reglamentariamente, siempre que no sean objeto de cobertura en otros ramos de seguro.

Más concreta, en cuanto a la definición, es la Orden de 1988, que define el *seguro de asistencia en viaje* como aquella operación de seguro privado en la que se garantiza al tomador o asegurado la puesta a disposición de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando aquél se encuentre en dificultades como consecuencia de un evento fortuito en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, en los casos y condiciones previstos en el contrato, siempre que hayan sido concertados mediante el pago anticipado de una asignación determinada o cuota fija y conforme a los requisitos previstos en el art. 1.º de la Ley 50/1980, de 8 octubre, de Contrato de Seguro. Asimismo, también será de aplicación el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

En lo relativo al ámbito territorial en el que el seguro tiene validez se recogerá en la póliza y normalmente será a partir de 15/20 km de la residencia habitual del asegurado, excepto las garantías en las que conste expresamente que sólo serán válidas en el extranjero. La duración de este Seguro, con respecto a cada asegurado, se extenderá a la duración del viaje de acuerdo a las fechas que figuren en el billete o contrato.

La agencia de viajes debe informar sobre las coberturas mínimas de este seguro de turismo, así como sobre la conveniencia o no de contratar algún otro seguro de turismo extra, dependiendo de las características del viaje a realizar. La Ley 21/1995 reguladora de los viajes combinados, en su art. 6, señala que los detallistas o, en su caso, organizadores de éstos tienen la obligación de informar a los consumidores sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

III. COBERTURAS CONCRETAS DE ESTOS SEGUROS

Las coberturas de los seguros de asistencia en viaje salvaguardan un alto número

de riesgos. Las condiciones generales de estos seguros suelen partir de una concepción de *viaje* como cualquier desplazamiento de una duración máxima de sesenta días, límite que no será aplicable cuando el viaje tuviera por objeto la realización de estudios reglados en territorio español, y siempre que el hecho causante de las prestaciones ocurra a más de una determinada distancia del domicilio habitual del asegurado. El concepto de viaje no suele comprender los desplazamientos realizados con objeto de recibir asistencia sanitaria.

Las distintas prestaciones asistenciales más frecuentes que integran el sistema de protección al viajero que cubren las aseguradoras son:

1. RIESGOS A PERSONAS

Este tipo de riesgos se puede dividir en dos bloques: el que origina *asistencia sanitaria* y el que origina *indemnización*.

Respecto a los riesgos que originan *asistencia sanitaria*, la aseguradora se hace cargo de los gastos de *traslado o repatriación*, de farmacia, honorarios médicos, ambulancias, hospitalización e intervenciones quirúrgicas hasta una cuantía determinada. Los gastos de farmacia o medicamentos se cubren cuando exista prescripción facultativa. Si el asegurado necesitase medicamentos que no se comercializaran en el lugar donde estuviera y no existiesen productos análogos, la compañía aseguradora se los hará llegar en el menor tiempo posible, igualmente se cubre la prolongación de la estancia en el extranjero cuando ésta sea prescrita facultativamente, abonándose los gastos de estancia. Esta garantía no suele ser aplicable a los gastos sanitarios incurridos en España, ni a los derivados de hechos previsibles al inicio del viaje, tales como partos a término o el tratamiento o cuidados habituales, como padecimientos crónicos. Sí suelen cubrir los partos prematuros imprevistos y la interrupción espontánea del embarazo, así como los brotes agudos de padecimientos crónicos ocurridos de forma súbita e imprevisible. Para casos graves o que precisen de una atención más específica, se contempla siempre la repatriación al lugar de origen del enfermo o accidentado a un centro sanitario adecuado si su estado de salud le impide hacerlo por sus propios medios o, en supuestos fatales, el traslado o repatriación del cadáver desde el lugar del hecho hasta el municipio de inhumación de su país. Si el asegurado desaparece en situación de inminente peligro, la entidad aseguradora pagará los gastos para su localización y salvamento. Igualmente ocurrirá con los gastos *del acompañante* (esto se refiere al abono de determinados gastos al acompañante del asegurado si se produce la hospitalización de éste o si se produce su traslado o repatriación a causa de su estado de salud).

El otro supuesto es el *indemnizatorio* (el pago de ciertas cantidades en caso de que el accidente haya provocado la muerte o la invalidez permanente del asegurado). Asimismo se contempla indemnización de ciertas cantidades en el caso de que el accidente dificulte la práctica de ciertas actividades (por ej.: clases de esquí). Salvo pacto en contrario, no cubrirá los daños causados por la práctica de deportes en

competiciones oficiales o de los que son considerados de alto riesgo, que correspondan al asegurado en virtud de cualquier otro seguro o cobertura a su favor.

Tampoco estarán aseguradas las prestaciones de asistencia como consecuencia de la provocación intencionada de lesiones o intoxicaciones por parte del asegurado, ni por los estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, estupefacientes o medicamentos que no hayan sido prescritos por un facultativo autorizado.

2. RETRASOS Y DEMORAS

La cobertura en este supuesto es muy habitual, ya que se produce como consecuencia de los gastos surgidos como efecto de retrasos en la salida en los medios de transporte elegidos o pérdida de enlaces. La cobertura mínima que nos otorgan los seguros de cancelación de viaje es el alojamiento en el país de destino en caso de problemas causados por la propia empresa o, en su defecto, indemnización económica en caso de *overbooking*, que va desde el precio total del ticket hasta el cambio de la fecha de viaje, a criterio del cliente (en el caso de que se produzca un retraso de más de cinco horas). El límite contemplado en la póliza es un reembolso de los gastos de comidas, hoteles... pero no tiene consideración de indemnización.

3. SEGURO DE EQUIPAJE

Todas las pólizas de seguro de asistencia cubren estos supuestos de pérdida o deterioro del equipaje durante el viaje, aunque ésta varía según sea la naturaleza del mismo. Las cuantías que recibe el viajero también dependen del medio de transporte utilizado y de que si se trata de un viaje internacional o no.

La legislación vigente de transporte de equipaje (en vuelos nacionales españoles es la Ley de Navegación Aérea y el Real Decreto 37/2001 y en vuelos internacionales se aplica el Convenio de Montreal de 2004) fija la responsabilidad del transportista por pasajero, en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso, en un máximo de indemnización económica por tres conceptos: maleta extraviada, deteriorada o que llega con retraso. Los plazos de reclamaciones, en la actualidad, son de diez días en vuelos nacionales y veintiuno en internacionales, con una prescripción en seis meses. Las acciones legales deberán ser emprendidas en un plazo inferior a dos años para que sean válidas.

Asimismo, hay que considerar bajo la custodia de quién se encontraba el equipaje cuando sufrió el daño o la pérdida, si bajo la custodia del transportista o del asegurado. En el primer caso se garantiza una indemnización por pérdida o daños (tanto del continente como del contenido) hasta el límite señalado para esta eventualidad en la póliza. Conviene destacar que, para tener derecho a la indemnización por pérdida o deterioro, se requiere el cumplimiento de unos requisitos

que de modo general se exponen en las pólizas de seguro.

Las compañías ferroviarias no tienen un sistema de compensación en caso de pérdida del equipaje, ya que no existe facturación del mismo como ocurre en los aeropuertos. No obstante, en algunos casos, como el del AVE, sí está estipulada una indemnización máxima.

Si el equipaje sufre daños o se pierde en un viaje en autobús, la compañía deberá pagar doce euros por kilo hasta un máximo de veinte kilogramos. La reclamación se hace efectiva rellenando un formulario en la propia compañía. La hoja de reclamaciones es también el sistema que se debe emplear para solicitar una compensación en caso de extravío del equipaje en un viaje en barco.

Además de solicitar una satisfacción económica a las compañías en las que se ha viajado, igualmente conviene reclamar en la agencia de viajes si se trata de un viaje combinado. Por último señalar que existen seguros de equipaje que indemnizan al beneficiario por la pérdida del mismo según las condiciones del contrato firmado.

4. ENVÍO DE FONDOS

Si como consecuencia de accidente, enfermedad, robo o extravío de bienes ocurridos en el extranjero, el asegurado quedara sin recursos económicos y no tuviera medios para obtenerlos en ese lugar, la aseguradora le enviará en concepto de préstamo la cantidad necesaria para hacer frente a sus necesidades urgentes.

5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

La aseguradora procurará la transmisión de mensajes del asegurado cuando sean de carácter urgente y justificado, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones del seguro.

6. RETORNO ANTICIPADO

El regreso o retorno anticipado del *asegurado* se puede cubrir por dos circunstancias de distinta gravedad.

En el primero de los casos por causa del fallecimiento de un familiar. Si en el transcurso del viaje falleciera, en el país donde el asegurado tiene su residencia habitual, el cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, hermano o hermana del asegurado, y en el caso de que el medio utilizado para su viaje o el billete contratado de regreso no le permitiera anticipar el mismo, el asegurador se hará cargo de los gastos de su transporte hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del familiar y, en su caso, de los de un billete estándar de regreso hasta el lugar donde se encontraba al producirse el evento, si por motivos

profesionales o personales precisara proseguir su viaje.

En el segundo de los casos, por siniestro grave en su residencia habitual. Si en el transcurso del viaje, ocurriese en la residencia habitual del *asegurado* un robo, una inundación, incendio o explosión, que la hiciera inhabitable o hubiera grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imprescindible e inmediata su presencia, y en el caso de que el medio utilizado para su viaje o el billete contratado de regreso no le permitiera anticipar el mismo, *el asegurador* se hará cargo del coste de un billete estándar de regreso a su residencia habitual y, en su caso, de los de un billete estándar de regreso hasta el lugar donde se encontraba al producirse el evento, si por motivos profesionales o personales precisara proseguir su viaje. El asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (informe de bomberos, denuncia en la policía, informe de la compañía de seguros).

7. INFORMACIÓN LEGAL EN EL EXTRANJERO

Otro de los servicios que puede cubrir este tipo de seguros de asistencia en viajes se refiere a los casos en los que se haga necesario consultar con un abogado, porque *el asegurado* tuviera un problema jurídico con terceras partes, relacionado con un accidente ocurrido en la vida privada. *El asegurador* podrá contactar con un abogado, si existe en la localidad, para concertar una entrevista con *el asegurado* y a cargo de este último. Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto cuando lo impida cualquier causa de fuerza mayor o acontecimientos fuera del control del asegurador. *El asegurador* no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.

CAPÍTULO VII

CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. 1. Concepto y naturaleza jurídica del contrato de alojamiento. 2. Sujetos del contrato. 3. Obligaciones de las partes. A) Unidad de alojamiento. B) Servicios complementarios. 4. Efectos introducidos y equipaje. 5. Responsabilidades derivadas del contrato. 6. El privilegio del hostelero. 7. Categorizaciones de los alojamientos turísticos y características. A) Los establecimientos hoteleros. B) Los establecimientos no hoteleros o extra-hoteleros.—III. CONTRATO DE RESERVA DE ALOJAMIENTO (LA RESERVA EN RÉGIMEN DE CONTINGENTE Y LA RESERVA INDIVIDUAL). 1. La reserva de alojamiento en régimen de contingente. A) Elementos personales. B) La naturaleza jurídica. C) Los derechos y las obligaciones de las partes. D) La extinción del contrato. 2. La reserva de alojamiento en régimen individual.—IV. CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA. 1. Concepto. 2. Características del contrato de gestión hotelera. 3. El objeto y forma del contrato. 4. Sujetos del contrato. 5. Naturaleza jurídica del contrato. 6. Contenido del contrato. A) Las preparatorias. B) Las principales. C) Las accesorias. D) Las secundarias. 7. Las responsabilidades derivadas del contrato de gestión hotelera. 8. La duración del contrato de gestión hotelera. 9. La extinción del contrato de gestión hotelera. 10. La resolución del contrato de gestión hotelera. 11. El desistimiento unilateral. 12. Las indemnizaciones derivadas de la extinción del contrato.—V. EL CONTRATO DE APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO. 1. Concepto y contexto jurídico del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. 2. Requisitos previos e imprescindibles del contrato del aprovechamiento. 3. Requisitos y formalidades para con la constitución del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. 4. Clase de derecho y fin de éste. 5. Formalismos del contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. 6. El desistimiento y resolución del contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.

I. INTRODUCCIÓN

Si decidiésemos realizar una breve retrospectiva sobre el concepto de hospedaje en

España tendríamos que retroceder varios siglos. No obstante, si lo que buscamos es aproximarnos al concepto de hospedaje desde una percepción industrial podríamos comenzar por mencionar la Orden de 8 de abril de 1939 o la Orden de 5 de noviembre de 1940, que establecieron el uso de la palabra turismo relacionada con albergues, paradores y similares. Debemos nombrar también, como normativas más destacadas, el Decreto de 4 de abril de 1952 sobre albergues y paradores (BOE n.º 102, de 11 de abril de 1952) o la Orden de 14 de junio de 1957, del Reglamento de la Industria Hotelera.

En 1964 se celebró en Madrid la Asamblea Nacional de Turismo. De este encuentro surgieron cambios que afectaron al Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas (Decreto 231/1965, de 14 de enero) y aunque posteriores normativas legales profundizaron en estas modificaciones (las Órdenes de 28 de marzo de 1966 y 19 de julio de 1968) es en el Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 1965 en el que se inicia el concepto técnico de *alojamiento turístico*, bajo dos grandes clasificaciones; los de hostelería y los de carácter no hotelero. En la Orden de 19 de julio de 1968 se promulgaron normas sobre clasificación de establecimientos hoteleros, que posteriormente se modificaron por posteriores normativas como las Órdenes del 16 de febrero de 1970, de 14 de febrero de 1971 y de 19 de junio de 1974. Pero volviendo a la clasificación primaria sobre la categorización de las empresas hoteleras, la cual se ha mantenido a lo largo de los años, posteriores normativas no han aportado nada que modifique la definición inicial (empresas dedicadas de modo profesional o habitual, mediante precio, a proporcionar habitación al consumidor/turista con o sin otros servicios de carácter complementario), no incorporaron novedades de fondo y forma como tampoco lo han realizado las normativas de las Comunidades Autónomas. Las CCAA han ido elaborando sus textos reglamentarios según sus intereses y conveniencias, sin integrarse en una política nacional común, lo que ha provocado disparidades profundas.

II. CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

1. CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO DE ALOJAMIENTO

El *contrato de hospedaje* podría definirse desde un punto de vista genérico como la regulación de las relaciones que se establecen entre el empresario de hospedaje y el consumidor/turista. No obstante, y tal y como corresponde a un manual de derecho realizaremos un planteamiento más elaborado y desde una perspectiva jurídica. Así pues, diremos que el *contrato de alojamiento* pertenece al ámbito del Derecho privado, al margen de toda la normativa administrativa que le afecta y a la que está sometido. El *contrato de alojamiento* es especial o *sui generis* porque comparte

múltiples analogías con otros contratos y no llega a identificarse plenamente con ninguno de ellos, por lo que constituye un contrato autónomo e independiente. Todo lo anteriormente mencionado evidencia la atipicidad de este contrato, que carece de una normativa propia y que se manifiesta regulado por las costumbres y prácticas del sector turístico, y por supuesto por los pactos particulares (entre consumidor/turista y empresa hostelera) que con la repetición sistemática han conformado y consolidado su tipicidad social.

A su vez es un contrato consensual, ya que el consentimiento por sí mismo de las dos partes es suficiente para su perfeccionamiento (art. 1.258 CC), no siendo necesario una formalidad concreta (escrita...). Es un contrato bilateral debido a que surgen obligaciones recíprocas para ambos contratantes, empresa de alojamiento y consumidor/turista. Por lo tanto, después de todo lo expuesto podemos observar el carácter complejo debido a las obligaciones de distinta naturaleza que se originan. Podemos definir a este modelo contractual como la relación jurídica que se establece entre el empresario titular —persona física o jurídica— de un establecimiento dedicado habitual y profesionalmente al alojamiento, en virtud del cual una de las partes, el empresario, se obliga a cederle a la otra, el consumidor/turista, una o más unidades de alojamiento y/o a prestarle ciertos servicios, o la custodia de su equipaje y a la reventa de ciertos objetos o energías industriales, todo ello a cambio de una remuneración monetaria, contraprestación en dinero.

2. SUJETOS DEL CONTRATO

En la relación jurídica de hospedaje intervienen dos sujetos; por un lado, la empresa de alojamiento y, por otro, el huésped/viajero o consumidor/turista.

El primero de estos sujetos, *la empresa de alojamiento* (persona natural o jurídica), está sometido a una reglamentación especial a nivel estatal y autonómico, en cuanto a clasificación, requisitos y categoría. Estas empresas requieren, previamente a su funcionamiento, de la autorización administrativa turística correspondiente que otorgará el órgano autonómico competente en la materia. Posteriormente a la obtención de esta autorización y al margen de que en determinados casos tenga que inscribirse en el Registro Mercantil, estos establecimientos están obligados a inscribirse en el correspondiente registro administrativo —Registro de Empresas y Actividades Turísticas— de la CCAA a la que pertenezca. La inscripción administrativa es gratuita y obligatoria y tiene como función el que la Administración turística pueda controlar la actividad de alojamiento a efectos estadísticos y a efectos inspectores y sancionadores.

No obstante, conviene manifestar que, en el caso de que la empresa de alojamiento no esté en posesión de todos los permisos y licencias de obligatoriedad para ejercer su actividad o que éstos no se encuentren debidamente actualizados, no queda exenta de la responsabilidad frente al consumidor/turista. El responsable del cumplimiento de las obligaciones de una empresa de alojamiento es el director y en su defecto el titular

de la empresa, que si es empresario individual será la propia persona física y si se trata de una sociedad los administradores o el representante legal. Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y de las posibles indemnizaciones reclamadas por los clientes, las empresas suelen contratar (no obligatorio) seguros de responsabilidad civil empresarial y para los profesionales (directores, administradores...) seguros de responsabilidad civil profesional.

El segundo de estos sujetos es el consumidor/turista, atendiendo a un concepto amplio de turismo.

Con independencia del motivo que propicie el alojamiento (motivos de recreo o por motivos profesionales), la única diferencia entre uno y otro, es que al que viaja por placer se le aplica para su defensa la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios que no se aplica al usuario por trabajo, al no considerar esa norma como consumidores a los profesionales.

Respecto a la validez de un contrato de hospedaje, en relación a la de capacidad de obrar de las personas, será de aplicación general a todas las que voluntariamente lo decidan con las excepciones que marca la ley (arts. 315 y 323 CC).

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las obligaciones de la empresa de alojamiento se dividen en tres grandes grupos: las obligaciones en relación con la unidad de alojamiento y otras dependencias complementarias, las de otros servicios que pueden prestársele al consumidor/turista durante su estancia (servicios complementarios) y las relacionadas con los efectos introducidos por el usuario/turista y el equipaje.

A) Unidad de alojamiento

Es obligación de la empresa de alojamiento proporcionar y mantener al consumidor/turista en el uso y disfrute pacífico de la unidad de alojamiento contratada durante todo el tiempo determinado en el contrato o la reserva y que corresponda a la categoría anunciada. Si la reserva o contratación es de una unidad de alojamiento concreta (n.º de habitación, apartamento, parcela...) o con unas características determinadas (vistas al mar) es una obligación poner a disposición del consumidor/turista esa específica unidad de alojamiento o la que reúna esos requisitos. En cuanto a dependencias complementarias, igual que las habitaciones, deberán reunir los requisitos mínimos de la categoría anunciada. El uso de las dependencias complementarias (salones, solarium, piscinas...) se entenderá libre y gratuito para el consumidor/turista salvo que antes de la perfección del contrato se hubiese hecho saber que no lo son, indicándole el precio al consumidor/turista.

B) Servicios complementarios

Existen ciertos servicios complementarios que, en función del tipo de alojamiento,

se encuentran siempre incluidos en el precio (servicio de limpieza) o para los que la normativa administrativa fija un precio máximo (limpieza de un apartamento que no puede ser superior al precio de un día). En esos casos la empresa está obligada a no cobrar el servicio o a cobrar lo establecido por la norma administrativa. Cualquier servicio complementario no incluido en el precio, para que tenga que ser abonado por el cliente, debe adjuntarse a su factura el correspondiente vale del recibo, firmado por el cliente (servicio de planchado). El servicio de aparcamiento tiene un régimen especial y sólo puede ser cargado en factura cuando el recinto en donde se estaciona el coche se encuentre cubierto o disponga de vigilancia.

4. EFECTOS INTRODUCIDOS Y EQUIPAJE

En relación con los efectos que el consumidor/turista introduce en una empresa de alojamiento, jurídicamente hay dos situaciones distintas:

a) Cuando se produce depósito voluntario; en este caso se confía por el consumidor/turista efectos para su custodia en la caja fuerte común de la empresa de alojamiento, momento en el que se entrega al consumidor/turista un resguardo de depósito llamado *warrants* en el que se identifica el objeto entregado en depósito, el nombre del depositante y éste debe sellarse como símbolo de su recibo por el depositario.

b) Cuando la identificación del objeto custodiado no es tan clara, suele hacerse una descripción del objeto en el resguardo de depósito. Para este depósito, el consumidor/turista paga a la empresa de alojamiento. Es decir se establece un contrato remunerado y la principal obligación de la empresa de alojamiento es la custodia, de tal manera que se responsabilizará por la eventual desaparición o el deterioro del objeto depositado en todo caso. Se trata de una responsabilidad objetiva incluso si la empresa de alojamiento ha actuado diligentemente. En consecuencia ésta responderá en los casos de robo, atraco...

Un problema que se plantea con regularidad habitual es el que surge a la hora de cuantificar la responsabilidad y la indemnización, cuando el objeto depositado no ha sido identificado de forma plena. La solución se resuelve en base a pruebas judiciales, siendo admisibles en el juicio de reclamación todos los medios de prueba admitidos en derecho (testifical y documental).

A mayores, se puede originar otra situación como es la del *depósito necesario* (circunstancia que se ocasiona cuando el consumidor/turista no entrega ningún objeto a la empresa de alojamiento pero sí introduce con él y con su equipaje, objetos — regulado en el art. 1.783 CC—). En este caso nos encontramos ante una responsabilidad no objetiva propiamente, sino que es una cuasi objetiva. A pesar de esta falta de formalización del depósito y de la custodia, la empresa de alojamiento es igualmente responsable de los efectos introducidos en las estancias de su propiedad. No obstante, para que esta situación de responsabilidad sea efectiva es necesario que

se produzcan tres circunstancias; que no exista *ocultación* ante los responsables de la recepción, que no exista *negligencia* en el cuidado del equipaje y que la situación de perjuicio no se cause por robo o fuerza mayor (art. 1.784 CC). La prueba del cumplimiento de los casos anteriormente señalados determinará si cabe indemnización o no. En el caso de ser aplicable el resarcimiento, la cuantificación del valor de los objetos se resolverá por analogía con el asignado al equipaje por parte del transporte aéreo. Sin embargo, el consumidor/turista podrá modificar esta valoración con una prueba fehaciente de que el equipaje respondía a un valor superior.

5. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL CONTRATO

Las obligaciones y las derivaciones de éstas se inician desde el momento en el que el hotelero confirma la reserva de las habitaciones, lo que se puede producir al recibir el pago de la reserva por los siguientes procedimientos; con la tarjeta de crédito u otro modo similar, desde el *check in* o desde el momento en que el consumidor/turista accede con su equipaje y sus efectos personales al hotel. A partir de estos momentos nacen las obligaciones contractuales y los efectos para ambas partes.

Por tratarse de un establecimiento privado abierto al público, el acceso a un hotel en principio es libre, reservándose el mismo por las características contractuales y por el derecho de admisión. El consumidor/turista admitido en el establecimiento tiene derecho al uso y disfrute de la habitación durante el tiempo convenido en el contrato, o prolongarse la estancia si hay acuerdo entre las partes contratantes. Asimismo, el empresario, cuando el consumidor/turista incumpla las normas de comportamiento, urbanidad, higiene o convivencia puede dar por terminada la estancia antes de que transcurra el tiempo contratado.

6. EL PRIVILEGIO DEL HOSTELERO

El privilegio del hostelero, regulado por el art. 1.922 CC consiste en la preferencia frente a cualquier otro acreedor para cobrar sus créditos nacidos de la relación contractual del hospedaje (no incluye otros gastos generados de tal relación como aparcamiento, planchado de ropa..., que no son estrictamente el hospedaje). Para ello podrá retener los bienes que se hallen en el inmueble hasta obtener la satisfacción total de su crédito, incluso con su venta. Sin embargo, siendo esta prerrogativa a favor del empresario de hostelería una especie de derecho de retención, ésta desaparece en el momento en que los objetos propiedad del cliente abandonan el establecimiento hotelero.

7. CATEGORIZACIONES DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Y CARACTERÍSTICAS

Previamente a la exposición de las clasificaciones de los alojamientos turísticos conviene realizar una breve reflexión sobre el motivo que llevó al legislador a decantarse por tales categorizaciones. El turismo tradicional económicamente más fuerte y exportado desde el origen adoptó la forma hotelera que verdaderamente representaba la más fiel imagen del alojamiento turístico español: el hotel tradicionalmente concebido. Mientras, los alojamientos turísticos no hoteleros, como los albergues, campamentos, bungalows, apartamentos, ciudades de vacaciones o establecimientos similares eran más tradicionales en otros destinos europeos.

La legislación ha procurado separar las diversas modalidades, y fruto de esa separación son los reglamentos de 1983 (actual) de hostelería, de 1967 y 1982 de apartamentos turísticos y bungalows, de 1966 y 1982 de campamentos de turismo y los amplísimos desarrollos legislativos llevados a cabo por las Comunidades Autónomas. Sin embargo, es cierto que la gran base del alojamiento turístico español ha sido y continúa siendo el hotel. Sus estructuras comercial y jurídica han condicionado al resto de los alojamientos turísticos.

Nos podemos referir al *alojamiento turístico* como las empresas que están legalmente autorizadas para la prestación del servicio y cuyos precios deben de estar visados por el organismo competente de la Comunidad Autónoma en que se encuentre ubicada la empresa turística. Quedan excluidas de este ámbito de aplicación, de las actividades de alojamiento, las que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, laborales, educacionales o que se lleven a cabo en el marco de programas de la Administración dirigidos a la infancia y juventud, a la tercera edad, a las mujeres o a los colectivos en situación de necesidad o exclusión social o a víctimas de violencia de género.

Las modalidades de actividad de alojamiento presentan grandes similitudes en la clasificación general en todas las CCAA, y únicamente observamos diferencias en relación con singularidades propias que se circunscriben a algún turismo propio de la CCAA, como pueden ser en el caso de la Comunidad Autónoma de Galicia los albergues de peregrinos o en el caso de Andalucía las Casascueva, Chozas o Cortijos, entre otros ejemplos.

Los establecimientos hoteleros son los apartamentos y viviendas turísticas, los campamentos de turismo, los establecimientos de turismo rural, los albergues turísticos, y cualquier otra que se fije reglamentariamente.

A los alojamientos turísticos les serán de aplicación los requisitos que determinen las disposiciones vigentes en materia de edificación y vivienda relativas a las condiciones de salubridad, sin perjuicio de las exigencias reglamentarias que en cada caso sean de aplicación y demás requisitos que se determinen en las disposiciones vigentes. Asimismo, todas las empresas de alojamiento turístico habrán de ejercer su actividad bajo el principio de unidad de explotación. Se entiende por principio de unidad de explotación la exigencia de sometimiento a una única responsabilidad empresarial, que recaerá en el titular de la empresa turística de alojamiento, respecto a la prestación de todos los servicios que ofrezca en el establecimiento, sin menoscabo de la posibilidad de contratación de la prestación de servicios a otros prestadores o

proveedores.

La clasificación tradicional de alojamientos turísticos distingue doctrinalmente dos categorías:

- A) Los establecimientos hoteleros.
- B) Los establecimientos no hoteleros o extra-hoteleros.

A) *Los establecimientos hoteleros*

Se entiende por *empresas hoteleras turísticas*, los establecimientos situados en uno o en varios edificios próximos, o en parte de ellos, que estén dedicados a dar hospedaje con ánimo de lucro al público en general. Éstos se clasifican en hoteles y otras figuras (hoteles apartamentos, hoteles balnearios, hoteles talasos...).

Los *hoteles* se clasificarán en cinco categorías distinguidas por estrellas con ponderaciones establecidas reglamentariamente. Entre otros criterios para obtener las distintas categorías se valoran los diferentes servicios ofertados (el equipamiento de las habitaciones, las instalaciones comunes, los servicios complementarios y el personal de servicio, el servicio de restauración, los accesos...) y la calidad de éstos.

Entre las otras figuras hoteleras se encuentran los hoteles apartamentos, hoteles balnearios, hoteles talasos...

Los *hoteles apartamentos* o *aparta-hoteles* son los establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos para los hoteles, cuentan además con un mínimo de un 70 por 100 de unidades alojativas en las que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos. Cada una de estas unidades de alojamiento habrá de contar, como mínimo, con dormitorio, salón comedor, baño o aseo y cocina.

Los *hoteles balnearios* son aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan además con instalaciones balnearias, de acuerdo con la definición de balneario contemplada en la normativa sectorial autonómica. Éstos son establecimientos y empresas turísticas que, estando autorizados como establecimientos sanitarios, cumplen con las condiciones legalmente exigidas para ejercer el derecho de aprovechamiento de las aguas mineromedicinales o termales. Se podrán emplear en su denominación y oferta de servicios las palabras *balneario*, *termas* y *sus derivados*.

Los *hoteles talasos* son establecimientos hoteleros que cuentan con instalaciones de tratamiento de agua del mar como elemento diferenciador de su oferta y demás requisitos que señale la normativa que los regule.

Siguiendo con la categoría de establecimientos hoteleros se emplazan las *pensiones*, *posadas*, *hostales* y *los moteles*.

Las *pensiones* son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios y tengan una estructura y unas características que les impidan conseguir los requisitos y condiciones exigidos para los hoteles. Las pensiones se clasificarán en tres categorías identificadas por estrellas, con arreglo a las condiciones y requisitos técnicos mínimos que se establecerán

reglamentariamente según, entre otros criterios, los servicios ofertados, el confort, el equipamiento de las habitaciones, las condiciones de las instalaciones comunes, los servicios complementarios y el personal de servicio. Podrán utilizar la denominación de *hostal*, a los efectos de comercialización, los establecimientos clasificados como *pensiones* de tres y dos estrellas que ocupen la totalidad de un edificio o una parte independizada del mismo, de manera que el conjunto de instalaciones forme un todo homogéneo con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.

La Administración autonómica se reserva la denominación *posada* para aquellos establecimientos de alojamiento turístico de su propiedad o que, en todo caso, reúnan unas características especiales, sea por sus valores arquitectónicos o por su ubicación singular en lugares paisajísticamente destacables.

Los *hostales* son establecimientos que con los requisitos mínimos para ser incluidos en esta sección, facilitan servicio de alojamiento con o sin servicios complementarios, y que por su dimensión, estructura, infraestructura y otros servicios no son considerados hoteles. Sin embargo cumplen los requisitos reglamentarios para figurar como establecimientos hoteleros. Están clasificados con una categoría única.

B) Los establecimientos no hoteleros o extra-hoteleros

Los apartamentos turísticos, las viviendas turísticas vacacionales, campamentos de turismo, ciudades de vacaciones...

Los apartamentos turísticos son los inmuebles integrados en bloques de pisos o en conjuntos de unidades alojativas tales como chalés, bungalows y aquellas otras edificaciones semejantes que estén destinados en su totalidad al alojamiento turístico, sin carácter de residencia permanente. Cada unidad alojativa estará dotada de instalaciones y servicios adecuados para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas. Los apartamentos turísticos se clasifican en las categorías de tres, dos y una llaves, estableciéndose reglamentariamente los requisitos de cada una de ellas.

Las *residencias turísticas*, en general, son aquellos establecimientos que ofrezcan alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios y tengan una estructura y unas características que les impidan conseguir los requisitos y condiciones exigidos para los hoteles. Las residencias turísticas estarán sometidas a los requisitos técnicos mínimos que, en función de su categoría, se fijen reglamentariamente.

La comercialización de la vivienda turística vacacional deberá consistir en la cesión temporal del uso y disfrute de la totalidad de la vivienda, por lo cual no se permite la formalización de contratos por habitaciones o la coincidencia dentro de la vivienda de consumidor/turista que formalicen distintos contratos.

En relación con los *establecimientos de turismo rural* son aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, emplazamiento y tipicidad, prestan servicios de alojamiento turístico mediante contraprestación económica. Estos establecimientos podrán estar situados en suelo de núcleo rural, en asentamientos tradicionales de menos de 500 habitantes cuyo suelo

esté clasificado como suelo urbano o en suelo rústico. En cualquier caso, será de aplicación lo previsto en la normativa urbanística e instrumentos de planeamiento urbanístico en vigor.

Los establecimientos de turismo rural se clasifican en las siguientes modalidades: *hoteles rurales, casas grandes y pazos, casas rurales* y otros fijados reglamentariamente. La especialidad de agroturismo será aplicable a los establecimientos que estén integrados en explotaciones agrarias, ganaderas o forestales que, juntamente al hospedaje, oferten servicios generados por la propia explotación, permitiendo la participación del consumidor/turista en las tareas propias derivadas de las actividades agrarias, ganaderas o forestales.

Las modalidades de alojamiento en las casas grandes, pazos y casas rurales se ajustarán a algunas de las siguientes modalidades: contratación individualizada de habitaciones dentro de la propia vivienda unifamiliar con desayuno incluido, contratación de un grupo independiente de habitaciones o apartamento, contratación integrada del inmueble para uso exclusivo del contratante, en condiciones y con equipo, instalaciones y servicios que permitan su inmediata utilización. En los casos en que la persona titular no gestione directamente el alojamiento, deberá designar a una persona encargada que facilite el alojamiento y resuelva cuantas incidencias puedan surgir con los consumidores/turistas.

El *campamento de turismo* es el establecimiento de alojamiento turístico que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado y dotado de las instalaciones y servicios que se establezcan reglamentariamente, esté destinado a facilitar la estancia temporal en tiendas de campaña, caravanas, auto-caravanas o cualquier elemento semejante fácilmente transportable. Además puede disponer de otras instalaciones estables destinadas al alojamiento temporal que sean explotadas por el mismo titular del campamento.

Los campamentos de turismo se clasifican, de acuerdo con sus instalaciones y servicios, en las tres categorías siguientes: superior, primera y segunda, según los requisitos que se fijen reglamentariamente.

En cuanto a los *albergues turísticos*, son los establecimientos que, en los términos previstos reglamentariamente, ofrezcan al público en general, de manera habitual, profesional y mediante precio, el servicio de alojamiento por plaza en habitaciones de capacidad múltiple. En el caso de la CCAA de Galicia, debido a la importancia del peregrinaje como uno de sus modos de turismo más internacionales y característicos —el turismo religioso—, encontramos los albergues de peregrinos de titularidad pública, que se rigen por normas específicas y distintas a las de los albergues o campamentos juveniles que se regirán por su normativa propia.

Los establecimientos dedicados a alojamientos en habitaciones colectivas por motivos escolares, docentes o sociales, tales como áreas provisionales destinadas a eventos culturales, deportivos o recreativos, se regirán por sus normas específicas.

III. CONTRATO DE RESERVA DE ALOJAMIENTO

(LA RESERVA EN RÉGIMEN DE CONTINGENTE Y LA RESERVA INDIVIDUAL)

1. LA RESERVA DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CONTINGENTE

El contrato de reserva de alojamiento en régimen de contingente (RARC) es un contrato celebrado entre la agencia de viajes y una empresa hotelera, la cual pone a disposición de la agencia de viajes un número determinado de plazas durante un tiempo determinado y en las condiciones pactadas. La norma administrativa —ya derogada— Orden de 9 de agosto de 1974, reguló por primera vez en España este modelo contractual, en su art. 58.c) del Reglamento del régimen jurídico de las agencias de viajes.

Los sujetos de esta relación contractual son la agencia (AAVV) y la empresa hotelera (EH).

En esta relación, ambas partes obtienen beneficios (la AAVV se asegura una oferta a bajo coste y la EH se garantiza una alta ocupación) e indistintamente soportan los riesgos derivados del contrato ambas.

A) Elementos personales

a) La agencia de viajes (AAVV)

Como ya se ha tratado abundantemente en el tema que estudia la AAVV, los arts. 1 y 3 del RD 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las AAVV (BOE de 29 de marzo) definen el concepto de este tipo de empresas y las categorías en las que se dividen. La agencia de viaje desarrolla funciones de intermediación entre el consumidor/turista y la empresa hotelera.

b) La empresa hotelera (EH)

La empresa hotelera ha de reunir unos requisitos, practicar una actividad concreta, obtener una remuneración por esos servicios y debe existir habitualidad o profesionalidad en el ejercicio de los mismos.

Asimismo, es necesario realizar una distinción entre los establecimientos hoteleros y no hoteleros.

B) La naturaleza jurídica

Este tipo de contrato, RARC, es un contrato atípico aunque socialmente típico, del que no existe regulación legal propiamente dicha. La posición de la AAVV puede ser de intermediaria, neutral (acuerdos con varias EH) o tener asimilación con el contrato de comisión. Esta modalidad contractual (RARC) es de carácter mercantil y presenta la siguiente singularidad: comisión irrevocable e indirecta (expresa la ausencia de

relación jurídica entre la EH y el cliente).

C) *Los derechos y las obligaciones de las partes*

a) *Obligaciones de las agencias de viajes (AAVV)*

— La promoción de la oferta hotelera en el mercado de las plazas reservadas, obliga a la AAVV a incluir en su folleto informativo el hotel y las características de este hospedaje, así como a realizar las gestiones necesarias para conseguir la ocupación de las plazas puestas a su disposición.

— Informar periódicamente a la empresa hotelera del estado de la reserva. Esta información es muy útil para la empresa hotelera ya que de este modo obtiene una aproximación fiable de la ocupación. Sin embargo es una información no vinculante, ya que no conlleva una modificación contractual.

— Pagar el alojamiento al precio y condiciones pactadas que comienza a contar desde la fecha de confirmación de la reserva. El pago que haga la AAVV al hotel es independiente al pago que el cliente le hace a la propia agencia. La diferencia entre uno y otro es el margen de beneficio que obtiene la AAVV.

— Confirmar la ejecución del contrato con una antelación mínima de una semana. La entrega de la lista de reservas (*rooming list*) genera la relación jurídica de reserva en un contrato de hospedaje y permite que la EH preste servicios no confirmados a terceros. Conlleva la obligación del pago por parte de la AAVV. El incumplimiento por parte de la AAVV la abocaría a las consecuencias legales de esta infracción.

— Proporcionar medios de transporte hasta y desde el hotel.

— El pago de un depósito (no puede exceder del 20 por 100 del total) en garantía es una práctica habitual en el sector hotelero como medio de financiación. La reserva no será definitiva hasta que se haya efectuado el depósito. La mencionada garantía ha de preverse en el contrato RARC.

b) *Obligaciones de la empresa hotelera (EH)*

Para la empresa hotelera surge, desde el momento de la celebración del contrato, la obligación de puesta a disposición de la AAVV del cupo (un número determinado de plazas de alojamiento durante el tiempo y las condiciones acordadas), plazas de las cuales podrá disponer la AAVV mediante la entrega de las listas de plazas a la empresa hotelera, que desde este momento debe prestar el servicio de alojamiento a los clientes de la agencia. La EH debe mantener las condiciones descritas en el folleto.

En el caso de incumplimiento, éste tendrá carácter resolutorio y se procederá a la resolución del contrato de contingente y, caso de dolo o negligencia por parte de la empresa hotelera, la AAVV podrá reclamar a ésta daños y perjuicios. Ante la situación de *overbooking* la AAVV puede realizar un segundo contrato de contingente en mejores condiciones económicas que el anterior.

En relación con la obligación de puesta a disposición del cupo a cargo de la EH es

frecuente que, bajo diversas redacciones contractuales, se incluyan en el clausulado del contrato de contingente determinados derechos a favor de la misma cuya finalidad es la de disminuir el riesgo de no ocupación de las plazas del cupo. En este caso puede concederse a la EH el derecho a reducir el cupo a la vista de la ocupación efectiva durante el período inicial del contrato, o puede concedérsele el derecho al cobro de una prima en caso de que la AAVV no cumpla sus obligaciones (no envíe la lista de plazas en plazo o no cumpla el mínimo de reservas...).

D) La extinción del contrato

La extinción puede producirse por las causas generales de las obligaciones del contrato (transcurso del plazo, incumplimiento del encargo, imposibilidad sobrevenida, incumpliendo contractual). Al ser la AAVV una SA o una SL la extinción vendrá por la disolución de la misma, o por el incumplimiento de los requisitos legales del Derecho societario, o por la retirada de la licencia de la actividad. Otra causa de resolución es el incumplimiento de las obligaciones de las partes, lo que originará la exigencia de responsabilidades (indemnización de daños y perjuicios) así como los criterios para determinar esta indemnización.

La AAVV podrá resolver el contrato si la EH incumple sus obligaciones en casos como el del *overbooking*.

Las consecuencias del incumpliendo del contrato, en relación a los clientes, se puede producir por alteración de las características ofertadas. Como consecuencia de un quebrantamiento contractual pueden ocurrir dos situaciones; una, en la que la AAVV únicamente oferte alojamiento, y otra que, además del alojamiento, se incluyan más servicios. En cualquier caso, la AAVV será la responsable de los incumplimientos de la EH, y a la vez responderá ante la EH por los incumplimientos del cliente.

2. LA RESERVA DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN INDIVIDUAL

El contrato de reserva en régimen individual es un contrato atípico, bilateral cuyo objeto es la cobertura de futuros contratos de hospedaje, por el cual un consumidor/turista encarga a una AAVV el servicio de reserva para una determinada fecha de las correspondientes plazas hoteleras.

La principal diferencia con el de régimen de contingente es que, en el individual, la iniciativa para la celebración del mismo proviene del consumidor/turista. El consumidor/turista puede realizar el mandato del contrato de reserva directamente o a través de AAVV. Será responsable frente al consumidor/turista la empresa de hostelería o bien la AAVV, dependiendo de quién sea el sujeto contratante.

Dependiendo del modelo elegido por el consumidor pueden surgir diferentes problemáticas. En el caso de que se realice directamente con la empresa hotelera, pueden formularse dos posibles dificultades; la prueba del mismo y el conocer el momento exacto de la perfección.

Si el contrato se efectúa a través de la AAVV será un contrato de medios y no de resultados, debido a que deberá cumplirse con el encargo si éste se ha realizado con la debida diligencia, con independencia del resultado (obtener o no la reserva solicitada).

Asimismo, es un contrato de comisión en el que el consumidor/turista (comitente) encarga a la AAVV (comisionista) que reserve una determinada plaza en un establecimiento hotelero.

La AAVV proporciona al consumidor/turista un bono de agencia (*voucher*, *warrant hotel*), que es el título correspondiente al servicio contratado junto con la factura en la que figurará el precio total del alojamiento abonado por el consumidor/turista, que le servirá para obtener la prestación del servicio de alojamiento por el establecimiento hotelero obligado a efectuarlo. El consumidor/turista pagará este servicio a la AAVV, no a la EH. Este pago puede efectuarse en el momento de expedir el bono. El art. 26 OM de 14 de abril de 1988 establece que las AAVV, en los contratos de servicios sueltos, no podrán cobrar por encima del precio de tales servicios. No obstante, las AAVV perciben una comisión (máxima del 10 por 100 del importe de la factura de alojamiento) por sus gestiones que abonará la EH.

En relación con las obligaciones que adquiere el consumidor/turista una vez celebrado el contrato, se encuentra la de comparecer en la fecha prevista. El *no show* es un motivo de incumplimiento que está penado con unas cantidades que deberán ser abonadas imperativamente en el caso de renunciar de los servicios contratados. Ante esta posibilidad de no comparecencia, los hoteles suelen exigir a modo de garantía de reserva que, en el momento de formalización del contrato de alojamiento, se materialice una suma de dinero que será devuelta si la reserva se anula en tiempo y forma.

IV. CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

1. CONCEPTO

El *contrato de gestión hotelera* es una modalidad contractual de gestión empresarial por el cual una cadena hotelera se obliga a gestionar un hotel, en nombre y por cuenta y riesgo de sus titulares, a cambio de una contraprestación económica. De esta relación surgen dos obligaciones: por parte de la cadena hotelera la de gestionar el hotel y por parte del titular del hotel gestionado la de abonar una remuneración como contraprestación.

2. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

Siguiendo los criterios doctrinales de identificación de los contratos podemos decir que el contrato de gestión hotelera se caracteriza por ser un contrato atípico consensual bilateral y oneroso:

a) Este tipo de contratos denominados atípicos se caracterizan por carecer de reconocimiento legal y de disciplina normativa concreta. Sin embargo esta atipicidad no es absoluta, ya que es socialmente típico. Los sujetos realizan contratos de contenido diverso, atendiendo a sus necesidades, posibilidades y encaminado a los fines que pretenden conseguir. El contrato de gestión hotelera es un contrato atípico mixto.

b) La perfección del mismo se produce por la mera concurrencia del consentimiento de las partes, no estando sometido a otro requisito ulterior. Atendimiento a este requisito se reconoce como un contrato consensual. Este consentimiento, en la mayoría de las ocasiones, es escrito, lo que facilita su condición probatoria.

c) La relación que surge entre las partes obliga a ambas, por lo que su carácter es bilateral. En un caso asumiendo como obligación la gestión de la empresa con la que se contrata y por parte de la empresa gestionada la obligación de abonar la remuneración pactada y los gastos que se hayan producido como consecuencia de esta actividad.

d) Cada una de las partes que intervienen en el contrato busca obtener una compensación; el titular de la empresa pretende unos conocimientos técnicos de gestión y de preparación para los trabajadores, y el gestor recibe como compensación el abono de una cantidad económica, por lo que su carácter es oneroso.

3. EL OBJETO Y FORMA DEL CONTRATO

El objeto del *contrato de gestión hotelero* es la propia gestión del establecimiento hotelero. Es decir, una cadena hotelera se obliga a administrar un hotel, en nombre y por cuenta y riesgo de su titular, sirviéndose habitualmente para ello de técnicas de gestión o *management*, a cambio de una contraprestación de manera económica.

El contrato de gestión hotelera se rige por el principio de libertad de contratación, en el que las partes pueden fijar todas las cláusulas que deseen así como determinar su estructura formal siempre y cuando se ajuste a la ley, la moral y el orden público.

4. SUJETOS DEL CONTRATO

Los sujetos de este tipo de contrato son las dos partes contratantes: el hotel objeto de la gestión y la cadena hotelera que la llevará a cabo.

5. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO

La naturaleza jurídica de este tipo de contratos no encuentra unanimidad doctrinal. Para unos, el contrato de gestión hotelera es un contrato turístico de naturaleza mercantil, y para otros, civil.

Este contrato es de carácter atípico mixto, consensual, oneroso y emplazado dentro de la categoría de los contratos de *gestión de intereses ajenos*, presenta rasgos distintivos de los contratos de *colaboración* (mandato —arts. 1.709 a 1.739 CC—, comisión —arts. 244 y 280 del CCom.—, agencias...). Su régimen legal, según la doctrina, tiene una aplicación supletoria o complementaria, y atendiendo a los argumentos de ambas defensas doctrinales se puede indicar que encuentra más defensores para ubicarlo en el ámbito mercantil que civil.

6. CONTENIDO DEL CONTRATO

El contenido recoge principalmente los derechos y obligaciones de las partes contratantes. No obstante, y ante la diversa tipología de modalidades y ante las variaciones derivadas de si la empresa a gestionar se sitúa en el ámbito nacional o internacional, conviene establecer un criterio a modo genérico para reseñar los principales tipos de obligaciones que concurren en este tipo de contratos. Así, establecemos como básicas: las *obligaciones preparatorias*, las *principales* y las *accesorias*; y como secundarias: la de *sometimiento a las instrucciones del hotel gestionado*, la de *información*.

A) *Las preparatorias*

Las obligaciones *preparatorias* deben llevarse a cabo con anterioridad a la fecha en la que se asuma la administración del hotel. Estas obligaciones se ejecutan en el caso de que el titular del hotel a gestionar se comprometa a realizar ciertas actividades de carácter preparatorio. De éstas, las fundamentales son la formación del personal situado por debajo del nivel directivo, la aportación de materiales o preparación de las condiciones técnicas y organizativas para que la cadena hotelera comience a desarrollar su actividad en un plazo de tiempo breve establecido en el propio contrato.

Todos los gastos derivados de la satisfacción de esta obligación han de ser asumidos por el titular del hotel gestionado.

La formación de sus trabajadores (cuyo fin es obtener una mejora en los servicios prestados) es una actividad de carácter común y debe ir explícita en el contrato. En muchos contratos existe una cláusula sobre la cualificación exigida para la designación de trabajadores.

B) *Las principales*

La *obligación central* que asume la cadena hotelera es la *administración del hotel*, entendiendo por administración la dirección y la explotación de éste. Por lo tanto, y ante la amplitud que constituye este deber, conviene delimitar adecuadamente en alguna de las cláusulas contractuales las múltiples competencias que son atribuidas a la cadena hotelera. La cadena hotelera cede al propietario del establecimiento, mientras dure el contrato analizado, el derecho de uso de la marca (propiedad industrial), sin contraprestación añadida.

Paralelamente, el principal adeudo que asume el titular del hotel es el abono de la remuneración por la ejecución de esta gestión. Que se llevará a cabo de acuerdo con lo que consideren las partes más conveniente y establecido con total libertad. La retribución en forma de comisión constituye la modalidad más utilizada. La obligación de remuneración es inherente a la naturaleza del contrato de gestión hotelera, ya que éste es un contrato oneroso celebrado entre dos empresarios a los que les mueve el ánimo de lucro.

C) *Las accesorias*

Estas obligaciones pueden ser realizadas por personal de la propia cadena hotelera o bien por terceros, a quienes se contrataría por considerarlos más cualificados para llevarlas a cabo.

Estos *deberes accesorios* comprenden entre otros: la publicidad y la promoción del hotel, la realización de auditorías para la inspección y el control de la prestación del hotel en sus distintos aspectos técnicos, económicos y administrativos, así como la contratación de seguros para proteger, tanto al titular del hotel gestionado como a la misma cadena gestora y el abono de los gastos derivados de la administración. El hotel gestionado no estará obligado a satisfacer aquellos gastos que, aun teniendo origen en la administración, se hayan producido como consecuencia de una actuación culposa de la cadena hotelera. El resto de los gastos, si no se especifica expresamente, correrán por cuenta que la cadena hotelera.

De la obligación de rendición de cuentas surge el deber de presentar el resultado contable, ya que interviene la administración, la gestión, la disposición y el cobro de negocios ajenos.

D) *Las secundarias*

Entre las obligaciones clasificadas como *secundarias* se encontrarían entre otras; el compromiso de respetar y cumplir instrucciones emitidas por el titular del hotel gestionado, salvaguardando lo escrito en el contrato (que no pueden conllevar un nuevo encargo, ni modificar la obligación central declarada de modo genérico).

Otro de los compromisos secundarios es el de información, el cual consiste en el deber de comunicar al titular del hotel gestionado todas aquellas cuestiones que se encuentren en conexión con la actividad por parte de la cadena hotelera.

7. LAS RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

La relación que se instituye entre las partes establece que ninguna puede contratar en nombre de la otra sin contar con la autorización de ésta o sin que tenga por ley su representación. Se trata de un supuesto de representación voluntaria, puesto que tiene su origen en un acto de voluntad del representado. El poder de representación otorgado por el titular del hotel gestionado a favor de la cadena hotelera es un poder general, en la medida en que está dirigido a permitir la celebración de un dilatado número de actos y contratos con terceros. La cadena hotelera actúa exclusivamente como representante del hotel gestionado, siendo el titular el que debe hacerse cargo de las posibles responsabilidades derivadas del contrato.

8. LA DURACIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

El contrato de gestión hotelera es un *contrato de duración*, debido a que la actividad de la cadena hotelera requiere de un período prolongado (determinado o indeterminado) y cuya obligación principal no es posible satisfacer por medio de una relación esporádica. Este carácter de permanencia se manifiesta en los supuestos de tiempo determinado y en los que se ha pactado por tiempo indefinido. En base a esta argumentación, los contratos de gestión hotelera tienen dos duraciones:

a) *La duración determinada* (se especifica en el contrato): Este supuesto se produce con el cumplimiento de los términos temporales pactados entre las partes contratantes. Si transcurrido el mencionado período (recogido en el contrato) ambas partes, por acuerdo mutuo, continúan ejecutando el contrato se entenderá que la intención es de convertirlo en uno de duración indefinida.

b) *La duración indeterminada* (no se recoge en el contrato): Cuando se produce este supuesto, al instaurarse la duración indefinida entre la cadena hotelera y el titular del hotel se instituye una relación permanente. Esta situación de estabilidad, que se suscita en algunos casos, facilita la obtención de objetivos económicos, que a su vez es el origen de que ésta se produzca sin estar recogida ni determinada en el contrato.

9. LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

La primera causa de extinción del contrato de gestión hotelera, bien en un contrato de duración determinada o bien en uno de duración indeterminada, es el desistimiento mutuo. Si en su día la cadena hotelera y el titular del hotel gestionado prestaron su consentimiento para el establecimiento de un vínculo contractual entre ambos, igualmente podrán manifestar su voluntad en sentido contrario, poniendo fin a la mencionada relación.

10. LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA

Las partes intervinientes en un contrato de gestión hotelera, pactado tanto por tiempo determinado como por tiempo indeterminado, pueden dar por finalizada su relación contractual en cualquier momento y sin necesidad de preaviso. Lógicamente, aquéllas deben respetar la duración establecida en la cláusula contractual correspondiente, por lo que, en el supuesto de que una de ellas desee poner fin anticipadamente a la relación contractual, deberá fundamentar la motivación a causa justa.

11. EL DESISTIMIENTO UNILATERAL

El contrato de gestión hotelera de duración indefinida se puede extinguir por denuncia unilateral de cualquiera de las partes. El desistimiento unilateral será admitido cuando la relación obligatoria cumpla las siguientes características: que sea una relación obligatoria duradera, que no tenga previsto un plazo de duración temporal y que se trate de relaciones obligatorias en las cuales, ante la desaparición de la confianza (*intuitus personae*) resulte razonable poner fin a la relación.

12. LAS INDEMNIZACIONES DERIVADAS DE LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

La extinción del contrato puede originar derecho a diversas indemnizaciones, siempre que se cumplan determinados requisitos; el de daños y perjuicios (arts. 1.101 ss. CC), la indemnización por clientela, y la inversión por inversiones o gastos de confianza (recogidas en la Ley del Contrato de Agencia).

IV. EL CONTRATO DE APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

1. CONCEPTO Y CONTEXTO JURÍDICO DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

El *aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico* se puede definir como el derecho que el turista adquiere de disfrutar, con carácter exclusivo, de un bien inmueble por un período de tiempo al año, de forma periódica todos los años, en perpetuidad o por un plazo establecido.

No obstante, este tipo de turismo surgió con problemáticas particulares debido a la escasa o inexistente regulación de la actividad. Lo que inicialmente nació como un

acuerdo bajo los nombres de aprovechamiento de bienes inmuebles, multipropiedad o *timecharing* ofreció al consumidor/turista la posibilidad de disfrutar de una vivienda turística durante un cierto período de tiempo sin necesidad de adquirir íntegramente dicha propiedad. Este tipo de acuerdos se prestaban de manera reiterada a fraudes y engaños por parte de las empresas dedicadas a la venta de complejos en régimen de multipropiedad, que utilizaban publicidad engañosa con cláusulas ambiguas, lo que planteaba una clara desprotección del consumidor/turista. Sin embargo, en la actualidad es una modalidad contractual que se encuentra fuertemente protegida y es especialmente exigente con las empresas que prestan esos servicios. Con el objetivo de conseguir la protección al consumidor/turista surge la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, que estableció la facultad de renuncia por parte del comprador, sin alegación de causa alguna y la posibilidad de resolver el mismo si en la celebración del contrato no se han respetado los deberes de información previa previstos en la Directiva.

Dichas facultades fueron recogidas por la Ley 42/1998, de 16 de diciembre, sobre derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, en la que se transpone a nuestro ordenamiento la Directiva de la Unión Europea. Recoge el art. 10 de la Ley 42/1998 la facultad de desistir del contrato de manera libre y al prudente arbitrio del adquirente durante los diez días siguientes a la celebración y firma de dicho contrato, y si el último día fuese inhábil, el cómputo se cerrará el siguiente día hábil.

La Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección del consumidor/turista con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio, deroga la Directiva 1994/47/CE. La nueva Directiva se fundamenta en la aparición de nuevos productos vacacionales que define con precisión. Asimismo, completa lagunas, amplía la armonización de los ordenamientos internos de los Estados, refuerza la información al consumidor, regula con mayor precisión los plazos de ejercicio del derecho de desistimiento, insiste y amplía la prohibición de pago de anticipos durante el plazo de ejercicio de tal derecho, exige un calendario de pagos para los contratos de larga duración y determina la ineficacia de determinados préstamos de financiación para el caso de desistimiento.

En cuanto a la legislación española, los antecedentes jurídicos a la nueva Ley 4/2012, de 6 de julio, *de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias*, se remonta en el Derecho español a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre los derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y normas tributarias. La Ley ha optado por elaborar un texto unificado que comprenda la transposición de la Directiva 2008/122/CE, de 14 de enero del 2009, así como la incorporación de la Ley 42/ 1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias con las adaptaciones que requiere dicha Directiva. Aunque, como

ya se ha manifestado, con anterioridad encontramos normativa comunitaria aplicable.

2. REQUISITOS PREVIOS E IMPRESCINDIBLES EN EL CONTRATO DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

Para que los inmuebles puedan ser utilizados o explotados mediante el sistema de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico es imprescindible que cumplan una serie de requisitos establecidos por ley:

a) Obligatoriedad por parte del propietario de formalizar la inscripción mediante escritura pública con carácter constitutivo del régimen de aprovechamiento por turno en el Registro de la Propiedad, en el que conste la inscripción de la conclusión de la obra, cuando el régimen se haya constituido sobre un inmueble en construcción. El propietario que constituya el régimen en un inmueble en construcción, deberá constituir, a favor de los futuros adquirentes, aval bancario o seguro de caución que garantice la devolución de las cantidades entregadas a cuenta (actualizadas con arreglo al IPC), para el caso de que la obra no esté finalizada en la fecha prevista o el alojamiento no esté dotado del mobiliario descrito en la escritura reguladora y el adquirente opte por la resolución del contrato. El aval sólo podrá ser liberado o el seguro extinguido, cuando esté inscrita en el Registro de la Propiedad el acta notarial de finalización de obra.

b) Obligatoriedad de haber obtenido las licencias necesarias para ejercer la actividad turística (la de apertura, la de primera ocupación de los alojamientos, actividad...), así como la correspondiente cédula de habitabilidad. Si la obra no está finalizada, bastará la licencia de obra y la necesaria para la actividad turística (sólo exigible en aquellas CCAA donde este sistema, con arreglo a su legislación, tenga la calificación de actividad turística sometida a licencias).

c) Obligatoriedad de haber suscrito los seguros pertinentes de responsabilidad civil, de incendios y otros daños generales del edificio, instalaciones y equipos, y haber contratado la prestación de las asistencias de una empresa de servicios para el desenvolvimiento de aquellos que lleve implícito el régimen, salvo que el mismo propietario haya decidido asumirlos directamente.

3. REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA CON LA CONSTITUCIÓN DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

La formalización del régimen en escritura pública es imprescindible y se impone como obligatoria la inscripción en el Registro de la Propiedad, con el fin de evitar que se puedan iniciar las transmisiones de derechos de aprovechamiento por turno antes de que, tanto el fedatario autorizante como el registrador, controlen la legalidad del régimen y se haga público. De este modo, los adquirentes, antes o después de su

adquisición, podrán acudir al Registro para recabar la información esencial sobre el régimen al que se encuentra sometida su adquisición, con plena garantía de su adecuación a la legalidad.

Una vez constituido el referido régimen y previamente a iniciarse la explotación empresarial de éste, la empresa ofertante de esta modalidad contractual debe editar un documento informativo que se archivará en el Registro de la Propiedad, con un contenido mínimo establecido por ley.

a) *Identidad* de la persona física o jurídica que interviene profesionalmente en la comercialización de los derechos de aprovechamiento por turno.

b) *Naturaleza real o personal* de los derechos.

c) *Fecha* de extinción del régimen.

d) *Descripción* precisa del inmueble y su situación, así como si el mismo está concluido o se encuentra en construcción.

e) *Instalaciones de uso común* a las que el adquirente podrá tener acceso y en qué condiciones podrá hacerlo e importe de las mismas. Inventario completo de muebles y enseres con que cuentan los alojamientos.

f) *Número de alojamientos y de turnos* por alojamiento.

g) Información sobre los *derechos de desistimiento y de resolución unilateral*.

h) *Precio desglosado* de los derechos de aprovechamiento por turno y forma de pago.

i) Posibilidad o no de participar en un *sistema de intercambio de alojamiento* y, siendo posible, nombre de la empresa de intercambio y número total de socio afiliados al programa de intercambio.

j) Mención clara y precisa sobre *cómo y dónde* se puede obtener información genérica y gratuita de los derechos del adquirente. Se recogen previsiones acerca de la información que los empresarios han de facilitar al consumidor/turista y se regula la posibilidad de someter a arbitraje los conflictos que surjan entre empresarios y consumidores.

k) *Datos de inscripción* del régimen en el Registro de la Propiedad, expresando titularidad y cargas.

Antes de la constitución del régimen de derechos de aprovechamiento por turno, el propietario debe suscribir y mantener en vigor una póliza de seguro que cubra, por todo el tiempo que dure la promoción y hasta la totalidad de los derechos de aprovechamiento por turno, el riesgo de nacimiento a su cargo de la obligación de indemnizar a terceros por los daños y perjuicios causados por él, o por cualquiera de sus dependientes, hasta que dicha transmisión se produzca. En edificios en construcción, indicación del aval o seguro para garantizar su terminación.

4. CLASE DE DERECHO Y FIN DE ÉSTE

Los derechos contenidos en esta norma son de carácter imperativo e irrenunciable

por parte de los consumidores. El titular del derecho de aprovechamiento por turno tiene facultad de disfrutar, con carácter exclusivo, durante un período específico de cada año, de un alojamiento susceptible de utilización independiente por tener salida a la vía pública o a un elemento común del edificio en el que estuviera integrado, y que esté dotado, de modo permanente, con el mobiliario adecuado al efecto, y con derecho a la prestación de los servicios complementarios. Por lo tanto, estamos ante un derecho personal y real limitado, que se constituye en una modalidad de arrendamiento por temporada, ya que permite el uso por plazo determinado desde tres hasta cincuenta años, en un período concreto del año, de al menos siete días.

5. FORMALISMOS DEL CONTRATO DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

El contrato y los documentos informativos se redactarán, además de en castellano y, en el caso, y a petición de cualquiera de las partes, podrá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas españolas oficiales en el lugar de celebración del contrato, o en una de las lenguas del Estado miembro en que resida el consumidor/turista o del que éste sea oriundo, a su elección, siempre que se trate de una lengua oficial de la Unión Europea. El contrato se formalizará por escrito, en papel o en otro soporte duradero, y se redactará en un tamaño tipográfico y con un contraste de impresión adecuado que resulte fácilmente legible. Además, en el contrato figurará la identidad, el domicilio y la firma de cada una de las partes, la fecha de celebración, los datos de la escritura reguladora del régimen, así como los datos de inscripción en el Registro, el lugar de celebración del contrato y la referencia expresa a la naturaleza personal real del derecho transmitido, haciendo constar la fecha en la que el régimen se extinguirá, la descripción precisa del edificio, de su situación y del alojamiento sobre el que recae el derecho, los servicios e instalaciones comunes y el precio que debe pagar el adquirente y la cantidad que conforme a la escritura reguladora deba satisfacer anualmente, manifestación expresa conforme la obra está concluida y en obras no finalizadas, fecha límite de terminación.

Se establece, en favor del adquirente, un derecho de desistimiento unilateral durante los diez días siguientes a la celebración del contrato sin necesidad de alegar ningún motivo o razón y la prohibición del pago de anticipos.

6. EL DESISTIMIENTO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO

El consumidor/turista puede ejercer la facultad del desistimiento unilateral del contrato sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de la recepción de dichos contratos si ésta es

posterior, no estando sujeto a pago alguno de los costes ni obligaciones distintos de los que se especifican en el contrato. Durante ese plazo de desistimiento, se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor/turista.

La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluida el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc. Incluye no sólo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

El momento en el que el adquirente puede ejercer su derecho a desistir de este contrato se puede producir dentro de los tres primeros días siguientes a la fecha en que firma el contrato, sin tener que aducir motivo alguno, lo que se denomina libre desistimiento. La segunda posibilidad puede ocurrir dentro del plazo de tres meses y ser motivada por una carencia esencial de información que implica incumplimiento grave por parte de la empresa. Y, en tercer lugar, cuando por una situación derivada de la expuesta en segundo lugar, el adquirente exige la subsanación de las deficiencias y la obtención de toda la información pertinente y legalmente exigible, a partir de que todo se resuelve puede, en el plazo de diez días, desistir. El consumidor/turista deberá notificar al propietario o promotor por cualquier medio que garantice la constancia de la comunicación así como la fecha de envío de tal renuncia.

En cuanto al derecho de resolución, para poder ejercerlo, es preciso que el promotor haya incumplido alguna de sus obligaciones, como son no contener el contrato las menciones exigidas de contenido mínimo, faltarle algún documento o que el adquirente no hubiere resultado suficientemente informado.

El derecho de resolución unilateral del contrato, sin que se le pueda exigir gasto alguno al consumidor/turista, se produce en el caso de que el contrato adolezca de la información, documentos obligatorios o bien el adquirente no hubiera sido suficientemente informado. El plazo para ejercer este derecho es de tres meses a contar desde la fecha de su celebración. El propietario o promotor es responsable, frente a los titulares de derechos de aprovechamiento por turno, de la efectiva prestación de los servicios. En caso de incumplimiento por la empresa de servicios, el propietario o promotor debe resolver el contrato y exigir el resarcimiento de daños y perjuicios. También, en caso de que el adquirente titular del derecho de aprovechamiento por turno, una vez requerido, no atienda al pago de las cuotas debidas por razón de los servicios prestados durante, al menos, un año, se concede un derecho a favor del transmitente, para resolver el contrato. Para ejercer este derecho solo debe requerir el pago al adquirente y darle treinta días para que pueda satisfacer las cantidades entregadas.

Queda prohibido el pago de cualquier anticipo por el adquirente al transmitente antes de que expire el plazo de ejercicio de la facultad de desistimiento o mientras no disponga de la facultad de resolución.

La resolución igual que el desistimiento, debe notificarse de manera fehaciente al promotor o propietario.

En relación con las facultades que podrá ejercer el propietario en caso de incumplimiento por parte del adquirente titular del derecho de aprovechamiento por turno, si una vez requerido no atiende al pago de las cuotas debidas por razón de los

servicios prestados durante, al menos, un año, podrá ejercer la potestad resolutoria. El propietario podrá ejercer esta facultad de resolución, a instancia de la empresa de servicios, previo requerimiento fehaciente de pago al deudor en el domicilio registral o, en su defecto, en el que conste a tal fin en el contrato, bajo apercibimiento de proceder a la resolución del mismo si en el plazo de treinta días naturales no se satisfacen íntegramente las cantidades reclamadas.

El propietario, para llevar a cabo la resolución, deberá consignar, a favor del titular del derecho, la parte proporcional del precio correspondiente al tiempo que le reste hasta su extinción.

No obstante, mediante cláusula penal podrá pactarse la pérdida en todo, o en parte, de las cantidades que con arreglo al párrafo anterior corresponda percibir al titular del derecho resuelto. Todo ello sin perjuicio de la facultad moderadora de los Tribunales establecida en el art. 1.154 del CC. Asimismo, el ejercicio de la facultad resolutoria practicada por parte del propietario le obligará a atender las deudas que el titular del derecho de aprovechamiento por turno tuviere pendientes con la empresa de servicios, salvo pacto en contrario con ésta.

CAPÍTULO VIII

RESTAURACIÓN TURÍSTICA

SUMARIO: I. BREVE CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA.—II. ANÁLISIS NORMATIVO.—III. CONCEPTO Y CLASIFICACIONES.—IV. LA CARTA DE PLATOS, LA LISTA DE PRECIOS Y LA HOJA DE RECLAMACIONES. 1. La carta de platos. 2. La lista de precios. 3. La hoja de reclamaciones.—V. LOS CONTRATOS DE LA HOSTELERÍA TURÍSTICA. 1. El contrato de catering.

I. BREVE CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA

La normativa que regula los establecimientos turísticos de restauración (bares, restaurantes y cafeterías) suele ser de carácter autonómico, aunque en su defecto, regirá la de carácter estatal.

La primera que podemos referenciar es la Orden de 17 de marzo de 1965 (*BOE* de 29 de marzo de 1965), de Ordenación Turística de los Restaurantes, Ministerio de Información y Turismo, y la Orden de 18 de marzo del mismo año (*BOE* de 29 de marzo de 1965), de Ordenación Turística de las Cafeterías, Ministerio de Información y Turismo. Ambas normas fueron modificadas por la Orden de 29 de julio de 1978 (*BOE* de 19 de julio de 1978), del Ministerio de Comercio y Turismo, por la que se modifican las normas sobre menús y cartas de restaurantes y cafeterías. El Real Decreto 3.484/2000, de 29 de diciembre (*BOE* de 12 de enero de 2001) establece las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. La legislación autonómica en materia de locales de restauración es algo escasa a diferencia de la existente sobre otros temas de la abundante legislación autonómica.

En lo referente al acceso a actividades turísticas y su ejercicio, la normativa se actualiza con la entrada en vigor del Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales (la normativa de aplicación estaba integrada por las Órdenes Ministeriales de 17 de marzo de 1965, por la que se aprobaba la Ordenación Turística de restaurantes, de 18 de marzo de 1965, por la que se aprobaba la Ordenación Turística de cafeterías y por la de 19 de junio de 1970, por la que se incluía en la ordenación turística de restaurantes a cafés, bares, salas de fiesta, clubes

y similares).

II. ANÁLISIS NORMATIVO

En cuanto a la normativa de restauración, y dejando al margen las leyes generales que las CCAA han desarrollado para la ordenación de su sector turístico, podemos manifestar que en su gran mayoría abordan la regulación de los establecimientos turísticos de restauración, aunque eso sí de un modo exiguo y limitado. A la vez llama la atención la escasa legislación específica desarrollada comparativamente con otras actividades turísticas por la CCAA. A pesar de ello hay que precisar que, de manera indirecta, la restauración está sometida a un intenso proceso de vigilancia y control con normativas no propiamente de legislación turística, como las normativas de sanidad, de industria, de seguridad... No obstante, un número elevado de CCAA han efectuado normativas específicas para este sector a través de decretos, como son los casos de Cataluña, Decreto 317/1994, de 4 de noviembre, de Ordenación y Clasificación de Establecimientos de Restauración; Islas Baleares, Decreto 54/2005, de 20 de mayo, por el que se ordena y se regula la oferta de restauración en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (*BOIB* de 28 de mayo de 2005); Canarias, Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla (*BOC* de 30 de julio de 2010); Galicia, el Decreto 108/2006, de 15 de junio, establecía la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia, modificado por el Decreto 8/2007, de 10 de enero, derogado a su vez por la *Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia*, respecto de las empresas de restauración, y en la actualidad regulado (en su capítulo V) por una Ley general, la *Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia*.

Se menciona también la particularidad del caso extremeño de regulación singular de una clasificación de la mencionada actividad, el *Restaurante Gastronómico Regional* (establecimientos así denominados por el prestigioso reconocimiento por la Administración competente sobre la profesionalidad, calidad, servicios y contenido de la carta), Orden de 10 de septiembre de 1993 por la que se crea la distinción de Restaurante Gastronómico Regional y se determinan los requisitos necesarios para la obtención de tal calificativo.

Las empresas de restauración se definen como las empresas dedicadas de forma habitual y profesional a suministrar en establecimientos, fijos o provisionales, abiertos al público en general, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local o en otro lugar, excluyendo de esta clasificación a aquellas empresas que presten servicio de comida y bebida con carácter gratuito o sin ánimo de lucro, a las que sirvan comidas y bebidas a contingentes particulares, siempre que no estén abiertas al público en general, a los servicios de restauración en alojamientos hoteleros, siempre que su explotación no sea independiente del alojamiento y no esté

abierta al público en general, a las empresas que sirvan comidas y bebidas a domicilio en lo que a la prestación de este servicio domiciliario se refiere, a las empresas que presten este servicio en medios de transporte públicos, a las empresas que sirvan comidas y bebidas a través de máquinas expendedoras, a las empresas que sirvan comidas y bebidas de manera ambulante, es decir, fuera de un establecimiento comercial, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos.

III. CONCEPTO Y CLASIFICACIONES

En general se define la *restauración turística* como la actividad turística desarrollada en establecimientos abiertos al público consistente en ofrecer habitualmente y mediante precio, servicio de comidas y bebidas para su consumo en el mismo local, independientemente de que esta actividad se desarrolle de forma principal o como complemento de otras relacionadas con el alojamiento, ocio o esparcimiento. La restauración (restaurantes, bares, cafeterías, etc.) tradicionalmente ha sido considerada como un servicio complementario de la oferta turística, pero en los últimos años se ha convertido en un servicio turístico diferenciado y único en sí mismo.

Las distintas CCAA poseen normativa propia sobre esta actividad calificada como oferta turística complementaria o como un servicio básico, dependiendo de la regulación específica de cada una de ellas. Paralelamente con las tres clasificaciones principales y clásicas en las que se catalogan los establecimientos de la restauración turística (restaurantes, cafeterías y bares). Algunas CCAA han ampliado a otras clases en sus normativas para acomodar el tipismo de ciertos establecimientos singulares de sus territorios, como es el caso de las *sidrerías* (Decreto 32/2003, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de restauración), según el art. 21 del mencionado decreto, son aquellos establecimientos que responden a la cultura tradicional asturiana, están adecuadamente ambientados y caracterizados y disponen de instalaciones y equipamiento idóneo para el mantenimiento, oferta y escanciado de sidra... Estos requisitos específicos de las *sidrerías* son desarrollados en el reglamento especialmente cuando precisa que estos establecimientos deben disponer también de los elementos humanos necesarios para el servicio de esa bebida (art. 22). El decreto prevé la clasificación de la *sidrería* como restaurante o como bar, regulándose ya en su reglamento el régimen específico de las llamadas *sidrerías-restaurantes* (art. 23) y el de las *sidrerías-bares* (art. 24). Ocurre una situación similar con los *furanchos* o *loureiros* (gallegos), estos últimos establecimientos particulares del tipismo gallego, cuya regulación quedó establecida por el Decreto 116/2008, de 8 de mayo, y nacieron como fórmula para poner en circulación los excedentes de la cosecha de vino elaborado para consumo propio, respondiendo así a una tradición del rural gallego cuyo origen tiene una localización geográfica concreta; este tipo de restauración singular se desarrolla en locales utilizados principalmente como vivienda privada,

pero donde sus propietarios venden el excedente del vino de la cosecha propia elaborado en casa para su consumo particular junto con las tapas que, como productos alimenticios preparados regularmente, sirvan de acompañamiento. A estos efectos tendrá la consideración de excedente del consumo propio una cantidad de vino que no exceda de la que se obtenga de aplicar a la superficie de su viñedo un rendimiento máximo de 0,65 litros por metro cuadrado. Podrán servir tapas típicas de la gastronomía gallega.

La clasificación de las empresas de restauración, con carácter general, se realiza estableciendo tres grupos: *restaurantes*, *bares*, *cafeterías*, respecto de los cuales se fijarán reglamentariamente su concepto y sus categorías. En el exterior, junto a la entrada principal del establecimiento y en sitio visible, será obligatoria la exhibición de una placa-distintivo en la que figure el grupo al que pertenezca. El formato y las características de la placa distintivo de cada grupo serán establecidos por la autoridad competente, normalmente la Consejería en materia de turismo.

a) *Grupo I: Restaurantes*. Se entiende por restaurante aquel establecimiento destinado al consumo de comidas y bebidas realizado en horario determinado y en zonas de comedor independientes, para lo cual deberá contar con una instalación de cocina adecuada al servicio y categoría. Los restaurantes se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y un tenedores.

b) *Grupo II: Cafeterías*. Pertenece al grupo de cafeterías aquellos establecimientos que ofrezcan, en una misma unidad espacial, servicio de barra y mesas con el fin de dispensar todo tipo de bebidas, que pueden acompañar de una oferta de restauración sencilla y de ordinario a la plancha, para lo que, en su caso, deberá contar con un servicio de cocina adecuado. Las categorías se clasifican en especial, primera y segunda, y cuyo distintivo es una taza.

c) *Grupo III: Bares*. Se entiende por bar aquel establecimiento que, en servicio de barra, ofrece todo tipo de bebidas, que podrán servirse acompañadas de tapas o raciones en horarios determinados. También se considerarán bares aquellos establecimientos que, además de la barra, cuenten, en la misma unidad espacial, con servicio de mesas, en las que podrá facilitarse al consumidor/turista el mismo servicio que en la barra, así como con un servicio de restauración consistente, como máximo, en un menú único ofrecido por un precio global. Para la oferta de tapas y raciones y del menú, el establecimiento deberá contar con cocina acorde con los servicios que prestase.

IV. LA CARTA DE PLATOS, LA LISTA DE PRECIOS Y LA HOJA DE RECLAMACIONES

La primera normativa que se ocupó de la regulación de estos establecimientos fue la recogida en el art. 30.1 de la Orden Ministerial de 17 de marzo de 1965, de

Ordenación Turística de los Restaurantes, y en el art. 27.1 de la Orden Ministerial de 18 de marzo de 1965, de Ordenación Turística de las Cafeterías, en la redacción dada a los mismos por la Orden Ministerial de 29 de junio de 1978, sobre Menús y Cartas de Precios en Restaurantes y Cafeterías, en lo que se refiere a los establecimientos reglamentados como restaurantes, cafeterías y bares. Las Órdenes antedichas ya expresaban la obligatoriedad de que los precios figurasen en la carta de platos y bebidas que las empresas de restauración han de ofrecer al público como precios globales (servicio, personal e impuestos), lo que se debe hacer constar expresamente en el texto de la carta. Con posterioridad a esta primera normativa se desarrollaron otras de ámbito autonómico que no aportaron grandes novedades.

1. LA CARTA DE PLATOS

Es obligatoria la existencia de *carta de platos* y *carta de bebidas* con sus respectivos precios en todos los establecimientos de restauración objeto de regulación. Al inicio de la prestación de servicios, deberá ofrecerse al consumidor/turista las cartas de platos y de bebidas, salvo que, en el caso de bares-cafeterías, las mismas se expongan en distintas partes del establecimiento con caracteres lo suficientemente grandes como para que sean visibles desde cualquier parte del mismo y que su categoría no lo exija expresamente.

Esta carta debe indicar los menús y su precio, incluyendo, en todo caso, los servicios de pan, vino/agua y postre. En una hoja independiente incorporada a la carta, debe mostrarse la composición del menú y su precio.

Los restaurantes de uno a tres tenedores deben ofrecer un menú de la casa, cuyo precio no puede ser superior al 80 por 100 del total de lo que sumen los componentes principales del servicio. También las cafeterías, independientemente de su clasificación, deben ofrecer, al menos, un plato combinado de la casa. La elección del menú o plato combinado obliga a su pago íntegro. La carta de platos y vinos debe estar redactada en español, además puede estar en la lengua cooficial de las distintas CCAA de acuerdo con la normativa vigente en cada una de ellas y, en los restaurantes y cafeterías de lujo, de primera y de segunda categoría, también en francés e inglés.

El diseño de las cartas de platos y cartas de bebidas será libre, sin más limitaciones que las que deriven del cumplimiento de lo dispuesto en la reglamentación vigente general y autonómica de cada CCAA. No obstante, en la redacción de las mismas se incluirá los datos relativos a la denominación del establecimiento, el grupo o grupos en que esté clasificado, el titular de la explotación y la dirección completa del mismo. Si la carta de bebidas ofrece vinos deberá reflejarse en la misma la denominación de origen y las categorías de crianza según su Consejo Regulador, en los restaurantes en que su categoría así lo exija.

2. LA LISTA DE PRECIOS

En los establecimientos de restauración deberá darse la máxima publicidad a los precios de los servicios que se ofrezcan, y deberán exhibirlos de manera que se permita su lectura sin dificultad, en lugar visible, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento. La lista de precios debe indicar si existe diferencia de precio en función de si el consumo se realiza en mesa, barra o terraza.

Los listados deberán coincidir con los precios que figuren en las cartas que se entreguen a los consumidores/turistas o cualquier otra relación de precios que se exponga en el establecimiento, debiendo actualizarse éstas cuantas veces sea necesario, ya sea en la propia carta o en listado complementario. Cuando los precios se cobren a razón de peso o por unidad, deberá constar el precio de dichos conceptos. Los precios serán globales, por lo que se entiende que están incluidos el importe del servicio, el porcentaje destinado al personal y los impuestos que en su caso sean aplicables. No se podrán fijar precios en función de la cotización de mercado de los productos o de cualquier otra variable que dificulte el conocimiento exacto del importe final. Asimismo, deberán consignarse, en los listados de precios del establecimiento, los precios que sean cobrados en función del lugar en dónde sea consumido lo solicitado de la carta de platos y bebidas. No se podrán cobrar precios superiores a los que figuren en la lista de precios, ni se podrá cobrar por conceptos no solicitados, no ofertados en las cartas de platos y de bebidas, o por conceptos tales como reservas, cubiertos, mesa o similares.

3. LA HOJA DE RECLAMACIONES

Todos los establecimientos de restauración deberán tener a disposición de los consumidores/turistas, hojas de reclamaciones ajustadas al modelo oficial regulado en la normativa turística, sin perjuicio de las que fueren exigibles en otras materias. Asimismo se colocará en lugar visible el cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores/turistas, que se entregará por la Administración responsable en la materia de la CCAA junto a las hojas de reclamaciones. En el supuesto de reclamaciones basadas en precios o en alguna materia propia o incluida en las normas internas del establecimiento, se entregará al consumidor/turista, junto con las hojas de reclamaciones, copia del listado de precios o copia de las normas internas objeto de reclamación, sellada, datada y firmada por el titular del establecimiento o persona encargada de éste y en defecto de éstos, por algún empleado del mismo. Se adjuntará a la copia de las hojas de reclamaciones que el establecimiento está obligado a remitir a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, copia del listado de precios o de las normas internas del establecimiento entregada al consumidor/turista.

V. LOS CONTRATOS DE LA HOSTELERÍA

TURÍSTICA

Los tipos de contratos que surgen en la restauración turística pueden ser fundamentalmente de dos tipos: los *interempresariales* (contratos con proveedores...) y los *contratos de consumo*; los que nos interesan en este capítulo son los segundos, es decir, la explotación turística del establecimiento de restauración. Éstos son legalmente atípicos aunque gozan de tipicidad y jurisprudencia.

Los *contratos turísticos de consumo* son aquellos cuyo objeto es la prestación de un servicio turístico al consumidor/turista final, pueden ser efectuados bien directamente entre el consumidor/turista y la empresa encargada de suministrarle el servicio (contratos de consumo directo), o bien con la intervención de un intermediario profesional dando lugar a los llamados contratos de consumo de mediación. Los contratos turísticos de consumo tienen carácter oneroso, lo que obliga al consumidor/turista a pagar el precio correspondiente a los servicios contratados y efectivamente prestados.

1. EL CONTRATO DE *CATERING*

El *catering* es la actividad empresarial de servicio de restauración ofrecido a la medida de las necesidades del consumidor y servido donde desee para un número variable de comensales, sean turistas o no, en el que se facilita la prestación de alimentos cocinados o preparados (fríos o calientes) y bebidas, ofertando asimismo conjuntamente o de modo complementario, menaje, personal de servicio y otros elementos suplementarios destinados a este fin, y en cuya oferta se incluye el desplazamiento del ágape a donde se concrete en el contrato.

El consumidor por su parte tiene la obligación de abonar el precio convenido y establecido en el contrato, que suele consistir en una cantidad calculada *a tanto alzado* por comida servida y fijada de manera global. El *catering* se enmarca dentro de las modalidades contractuales atípicas para nuestro Derecho privado, aunque su auge le ha conferido cierta tipicidad social desde el punto de vista contractual.

Los principales ámbitos en los que suelen contratarse este tipo de servicio de restauración son el empresarial, el hospitalario, el institucional, el escolar/universitario y el de los medios de transporte.

En cuanto al marco normativo podemos manifestar que el sector de la restauración en España ha estado regulado por diversas disposiciones de carácter específico; el RD 512/1977, de 8 de febrero, por el que se aprobaba la Reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de platos preparados (precocinados y cocinados), modificado por el RD 3.139/1982, de 12 de noviembre; la Orden de 21 de febrero de 1977 sobre normas higiénico-sanitarias para la instalación y funcionamiento de industrias dedicadas a la preparación y distribución de comidas para consumo en colectividades y medios de transporte y posteriormente por el RD 2.817/1983, de 13 de octubre, por el que se aprobó la Reglamentación técnico-

sanitaria de los comedores colectivos y sus modificaciones posteriores.

Esta normativa ha desempeñado un papel muy importante, tanto en la mejora de las condiciones higiénico sanitarias de los establecimientos del sector de la restauración, sobre todo los de nueva creación, como en el desarrollo de unas prácticas correctas de manipulación de los alimentos y una formación adecuada en higiene alimentaria de los responsables y manipuladores que trabajan en este sector alimentario. Sin embargo, el tiempo transcurrido desde la aprobación de la legislación citada y la necesidad de darle cabida a las nuevas modalidades de elaboración y venta de comidas preparadas, tales como la venta a domicilio o la venta de comida para llevar, así como la obligatoriedad de adaptarla a las nuevas directrices emanadas de disposiciones comunitarias y normas del *Codex Alimentarius*¹ abocan a una actualización imperativa.

El RD 2.207/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios, que ha incorporado al Derecho español la Directiva 93/43/CEE, de 14 de junio, relativa a la higiene de los productos alimenticios, obliga a las empresas del sector alimentario, entre ellas las del sector de la restauración, a realizar actividades de autocontrol, basadas en los principios de análisis de peligros y puntos de control crítico, para lo cual prevé que los interesados puedan seguir, de forma voluntaria, las guías de prácticas correctas de higiene que, en su caso, se desarrollen. En este sentido, la presente disposición hace expresa la obligación de desarrollar y aplicar sistemas de autocontrol para el sector de comidas preparadas y, además, incorpora la posibilidad de desarrollar las guías de prácticas correctas de higiene (GPCH) apropiadas al mismo, bajo la pretensión de reducir y eliminar prácticas incorrectas de manipulación de alimentos, que, según los datos epidemiológicos nacionales, estén consideradas como factores contribuyentes en la aparición de brotes de infecciones e intoxicaciones de origen alimentario. Asimismo, mediante esta disposición, se posibilita que las empresas del sector de comidas preparadas utilicen nuevos sistemas de conservación de los productos alimenticios, siempre y cuando exista evidencia científica o técnica de las garantías de seguridad y salubridad y así se demuestre a las autoridades competentes. Esta nueva concepción se inspira en los trabajos más recientes del *Codex Alimentarius*. A tal efecto, el Real Decreto 2.207/1995, recoge determinadas normas del Real Decreto 512/1977, de la Orden de 21 de febrero de 1977 y del Real Decreto 2.817/1983, e incorpora los aspectos citados de los documentos del *Codex Alimentarius*, así como aquellos requisitos dirigidos a reducir y eliminar prácticas de manipulación que estén consideradas como factores contribuyentes en la aparición de brotes de infecciones e intoxicaciones alimentarias, a la vez que adapta dichas prácticas a la normativa europea.

Finalmente, el RD 3.484/2000, de 29 de diciembre, instituye las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, en su art. 1 establece las normas de higiene de elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio de comidas preparadas. Estas normas serán de aplicación, igualmente, a los productos importados

de países terceros, y es aplicable a todas aquellas empresas de carácter público o privado, social o comercial, permanentes o temporales que lleven a cabo cualquiera de las siguientes actividades: elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta —directa al consumidor, con o sin reparto a domicilio, en máquinas expendedoras o a terceros—, suministro, servicio e importación de comidas preparadas.

Aunque únicamente entraremos a analizar el servicio de *catering*, la llamada *neorestauración* recoge nuevas fórmulas de restauración como pueden ser el *Banqueting* (ofrecen alimentos y bebidas en un lugar y momento determinado, para un número prefijado de comensales, mediante acuerdo del precio y menú. Es necesario conocer las expectativas del consumidor y sus estándares de calidad esperados); el *Vending* (todo distribuidor automático accionado por monedas que dispensa un producto sólido o líquido); *Take-away* (elaboran platos que el consumidor adquiere de forma inmediata y en horarios variados. Listo para llevar); *Fast food* y *telereparto* (comida rápida, política de precios competitiva, amplia red comercial y de distribución, imagen fuerte de marca. En muchos casos este tipo de restauración es monoproducción y ofrecen un producto concreto: pizzería, crepería, tortillería...).

¹ El *Codex Alimentarius* (código de los alimentos) es una colección reconocida internacionalmente de estándares, códigos de prácticas, guías y otras recomendaciones relativas a los alimentos, su producción y seguridad alimentaria bajo el objetivo de la protección del consumidor. Oficialmente este código es mantenido al día por la Comisión del *Codex Alimentarius*, un cuerpo conjunto con la Food and Agriculture Organization (FAO) organismo perteneciente a las Naciones Unidas y a la Organización Mundial de la Salud (WHO) cuyo objeto ya desde 1963 es la protección de la salud de los consumidores y asegurar las prácticas en el transporte internacional de alimentos. El *Codex Alimentarius* está reconocido por la World Trade Organization como una referencia internacional para la resolución de conflictos o disputas concernientes a la seguridad alimentaria y a la protección del consumidor.

CAPÍTULO IX

OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA DE LA PROFESIÓN DE GUÍA TURÍSTICO.—III. LOS REQUISITOS PARA EJERCER LA PROFESIÓN DE GUÍA TURÍSTICO.—IV. LOS DERECHOS Y DEBERES DEL GUÍA TURÍSTICO.—V. LAS NORMATIVAS AUTONÓMICAS.—VI. LAS ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO.—VII. LA OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA.—VIII. OTRAS NORMATIVAS MODIFICADORAS DEL SECTOR TURÍSTICO: LEY ÓMNIBUS, LA DIRECTIVA BOLKESTEIN Y LA LEY PARAGUAS.

I. INTRODUCCIÓN

El guía de turismo desempeña un papel de gran importancia, por ser una de las primeras personas con las que contacta el consumidor/turista en el destino, atendiéndolo, informándolo y orientándolo durante su estancia. La calidad de la prestación de sus servicios determina en muchos casos la imagen y el grado de satisfacción que los visitantes se lleven del destino escogido, ya que el guía es responsable de su asistencia, conducción e información. De ahí la necesidad de contar con profesionales especializados, con una buena formación y amplios conocimientos, precisos y actualizados.

II. CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA DE LA PROFESIÓN DE GUÍA TURÍSTICO

Si realizamos una breve retrospectiva por la historia regulatoria de la actividad de guía en España podemos remontarnos a 1929 y su reglamentación de *guías intérpretes nacionales, guías provinciales y guías correo libres de turismo* que llevo a cabo el Patronato Nacional de Turismo. Posteriormente, en 1939 se modificó la anterior reglamentación por la Dirección General de Turismo (durante la Guerra Civil, Servicio Nacional de Turismo) y en 1947 fue sometida a diferentes Órdenes

Ministeriales de la Gobernación, bajo la Dirección General de Turismo. A partir de 1951, con el nacimiento del Ministerio de Información y Turismo, fue regulada por órdenes ministeriales, y en 1952 se desarrolla el reglamento de Guías. En 1964, la Orden de 31 de enero de 1964 aprueba el reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas, realizado por el Ministerio de Información y Turismo, y se definen tres especialidades de la profesión de guías de turismo: *guías de turismo*, *guías intérpretes de turismo* y *guías correos*. Para el nombramiento de *guía de turismo* se requería estar en posesión de bachillerato elemental y facultaba a su poseedor para el acompañamiento de turistas y viajeros en sus visitas a las localidades incluidas en la demarcación correspondientemente reconocida para su habilitación, se informaba en español sobre los aspectos más sobresalientes del patrimonio turístico de los lugares visitados. Para ejercer como *guía intérprete de turismo* era necesario estar en posesión de la titulación de bachillerato superior y conocimiento acreditado en los idiomas que haya declarado conocer y facultaba por el acompañamiento a turistas extranjeros en las visitas que se realizaran a las localidades incluidas en la demarcación expresada en el mismo, con el fin de informarles de los aspectos más sobresalientes del patrimonio de los lugares visitados. Finalmente, para obtener el reconocimiento oficial de *guías correos* era necesario estar en posesión de titulación universitaria y en los idiomas que haya acreditado poseer; esta categoría profesional facultaba a quien lo poseía para la prestación de los servicios de orientación, información y asistencia a los turistas y viajeros, cualesquiera que fuera su nacionalidad, acompañándolos en sus desplazamientos sobre todo el territorio español. En 1965 la Orden ministerial de 31 de julio creaba los estudios de Turismo, lo que modificaba al anterior reglamento en cuanto a la forma de obtener el carnet de Guía Intérprete, ya que se podía obtener de forma directa una vez terminados dichos estudios.

El Ministerio de Comercio y Turismo, mediante la Orden de 1 de diciembre de 1995, derogó la Orden de 31 de enero de 1964; se aprobó el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas, con lo que quedó aprobado el Reglamento regulador a nivel estatal de esta profesión.

Consecutivamente se realizaron leves modificaciones y posteriormente, aunque con distintos ritmos temporales, las CCAA desarrollaron las normativas autonómicas adaptadas a sus necesidades particulares. Paralelamente se realizaron los ajustes necesarios a los postulados comunitarios. Esta Orden constituyó el marco regulador en la materia hasta que la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, de 22 de marzo de 1994, condenó al Reino de España por incumplimiento de las obligaciones fijadas en los arts. 48, 52, 59 y 5 del Tratado CEE, declarando que la Orden vulnera el Derecho Comunitario al subordinar el acceso a la profesión de Guía Turístico y de Guía Intérprete a la posesión de la nacionalidad española, al no establecer un procedimiento de examen y comparación de la formación adquirida por un ciudadano comunitario que esté en posesión de los títulos referidos, y al subordinar la prestación de servicios de Guías Turísticos que viajan con un grupo de turistas procedentes de un Estado miembro siempre que dicha prestación se produzca

fuera de museos y conjuntos histórico artísticos que sólo pueden visitarse con un Guía Profesional Especializado, a la posesión de una tarjeta profesional que supone la adquisición de una formación determinada acreditada mediante un título. El alcance de lo expresado en la citada sentencia, y otras consideraciones en materia de competencia del Estado y de las Comunidades Autónomas, condujeron a la derogación la Orden de 31 de enero de 1964, que aprobó el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas.

La Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los Servicios en el Mercado Interior, establece una serie de principios aplicables a la normativa reguladora del acceso a las actividades de servicios y su ejercicio dentro de la Unión Europea. Dichos principios tienen, como última finalidad, la remoción, reducción y simplificación de las trabas injustificadas o desproporcionadas para el ejercicio de tales actividades, ya sea estableciéndose en un Estado miembro, ya sea acogiendo a la libre circulación de servicios —temporal u ocasional—, proporcionando así un entorno más favorable y transparente a los agentes económicos. En cuanto a la profesión de guía turístico supone la liberalización de la profesión.

III. LOS REQUISITOS PARA EJERCER LA PROFESIÓN DE GUÍA TURÍSTICO

Se establece en las distintas normativas autonómicas que la actividad profesional del *guía de turismo* tendrá por objeto la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica y geográfica a los turistas, en sus visitas a museos y demás bienes integrantes del patrimonio cultural sito en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. Los requisitos para ser guía oficial en una CCAA son, con carácter general, superar una prueba de habilitación convocada por el órgano competente, de manera que se asegura que el guía turístico tenga una formación mínima y oferte unos servicios y una calidad.

Los guías de turismo, una vez obtenida la necesaria habilitación, se inscribirán de oficio en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de las distintas CCAA. Dichos profesionales deberán comunicarle a la Consejería competente en materia de turismo, en el plazo de quince días, las bajas que voluntariamente se produzcan, aunque sean temporales, o cualquier otra modificación de los datos con los que consten inscritos.

El ámbito territorial de la habilitación será el de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio del mantenimiento transitorio de la vigencia de las habilitaciones para ámbitos territoriales inferiores al autonómico (provincial o municipal). En las habilitaciones deberá figurar, además del ámbito territorial, su alcance funcional y los idiomas a que se extiendan.

La actividad de *guía turístico* sólo podrá ser ejercida por los que dispongan de la preceptiva habilitación otorgada por la Consejería competente en materia de turismo. Dicha habilitación se otorgará a los que cumplan los requisitos exigidos y superen las correspondientes pruebas. El título o conjunto de títulos que habiliten a estos profesionales para ejercer como guías de turismo podrán ser reconocidos en las distintas CCAA a los ciudadanos cuyas nacionalidades correspondan con países miembros de la Unión Europea, o de un país asociado, según la Directiva 92/51/CEE. Igual reconocimiento se podrá efectuar respecto de los ciudadanos españoles que posean una habilitación expedida por otras CCAA.

El procedimiento a seguir para realizar dicho reconocimiento de títulos será el previsto en el Real Decreto 1.396/1995, de 4 de agosto, por el que se recepcionó en el Ordenamiento Interno español la Directiva 92/51/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 18 de junio de 1992 y permitirá a los profesionales referidos, bien ejercer la profesión en la Comunidad Autónoma sin necesidad de someterse a examen o bien, de considerarse su formación incompleta, someterse a una prueba de aptitud limitada a las materias que nunca cursaron o a un período de prácticas, según se determinará en las correspondientes disposiciones.

El procedimiento de examen y comparación de la formación adquirida por un ciudadano comunitario que esté en posesión de un título de guía expedido en otro Estado miembro en relación con la exigida en España permitirá, bien reconocer el título expedido por dicho Estado miembro, bien someter a la persona en posesión del título a un control limitado a las materias que nunca cursó, si su formación es incompleta según los criterios españoles.

La exigencia de la tarjeta profesional es la acreditación de haber adquirido una formación probada o confirmada mediante un examen, para la prestación de servicios como guía turístico y como guía-intérprete que viaja con un grupo de turistas procedente de otro Estado miembro, cuando esta prestación se efectúa en España, en localidades de una zona geográfica concreta y que consiste en acompañar a dichos turistas a lugares que no sean museos o monumentos históricos en los que sea necesario recurrir a un guía especial.

Los guías turísticos deberán portar en un lugar visible durante el ejercicio de su actividad un distintivo, así como el carnet expedido por la Administración turística.

No se considera actividad profesional sujeta a la habilitación administrativa la consistente en la prestación de los servicios de información turística realizados en los lugares distintos a los Bienes de Interés Cultural de la CCAA ni los de acompañamiento y asistencia en ruta que no impliquen la prestación de servicios de información turística sobre dichos bienes mencionados. Asimismo, tampoco tendrán esta consideración los prestados por personal al servicio de una administración pública o por profesionales de la enseñanza que realicen actividades de información con carácter ocasional, como consecuencia de sus actividades respectivas de acompañamiento institucional o formación del alumnado, siempre que no perciban ninguna remuneración por este concepto, o los realizados por los empleados de museos o monumentos histórico-artísticos que, en su interior, faciliten información

sobre los mismos a los visitantes sin percibir retribución por este concepto y sin que ofrezcan sus servicios mediante anuncio o publicidad.

IV. LOS DERECHOS Y LOS DEBERES DEL GUÍA TURÍSTICO

La mayoría de las normativas y regulaciones autonómicas recogen los deberes y derechos de la profesión de *guía turístico*, pero, aunque con carácter general estas obligaciones y derechos presentan grandes similitudes, encontramos algunas diferencias entre CCAA.

a) *Derechos*: con carácter general los derechos de los guías turísticos consisten básicamente en la libertad existente para contratar sus servicios con empresas, entidades y particulares, tanto en régimen profesional como laboral, en la capacidad para percibir los honorarios libremente estipulados por la prestación de sus servicios, y acceder a los bienes de interés cultural situados dentro de su ámbito de actuación durante las horas señaladas para la visita del público, de conformidad con lo dispuesto en las correspondientes disposiciones autonómicas aplicables.

Los textos legislativos que regulan la profesión de los guías de turismo de La Rioja, Valencia, Canarias y Cantabria no recogen de manera explícita los derechos de estos profesionales, y el de Navarra ni los derechos ni los deberes.

Andalucía y el Principado de Asturias recogen explícitamente el derecho de acceso gratuito a los bienes referidos en su ámbito de actuación por parte de estos profesionales, y únicamente Castilla y León ofrece desde su Consejería información y publicidad de los servicios de estos profesionales. La gran mayoría (Aragón, Baleares, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Murcia, Principado de Asturias) permiten que estos profesionales marquen libremente sus tarifas, y únicamente Cataluña no recoge entre sus derechos esta facultad.

El derecho a la libre contratación de sus servicios lo encontramos recogido en los textos autonómicos de Baleares, Extremadura, Galicia, Madrid y Asturias.

b) *Deberes*: entre los deberes de los guías en el ejercicio de su profesión, con carácter general, se encuentran los de informar a los usuarios con objetividad; informar a los usuarios antes de la contratación del servicio de las condiciones de éste y del precio que les será aplicado; actuar con diligencia y profesionalidad y cumplir el programa en los términos contratados; cumplir con las obligaciones empresariales, laborales y fiscales que se requieran para el ejercicio de la profesión de acuerdo con la normativa específica que lo regule; llevar consigo durante el ejercicio de su trabajo el carnet de habilitación de su actividad profesional y mostrar en un lugar visible el distintivo acreditativo de su condición profesional, así como comunicar a las correspondientes Administraciones autonómicas competentes en materia de turismo los precios de sus honorarios dentro de los tres primeros meses de cada año y cada

vez que sean modificados. La falta de comunicación en ese plazo supondrá la vigencia de los últimos precios comunicados.

En el análisis detallado de las normativas de todas las CCAA observamos que entre las obligaciones comunes se encuentran cumplir el programa concertado, informar con objetividad y veracidad o amplitud, actuar con diligencia para la óptima atención del turista y exhibir la credencial de habilitación, y en Andalucía, Aragón y Cantabria mantener vigente el carné.

En cuanto a la obligatoriedad de expedir facturas, únicamente se exige en Castilla-La Mancha y el Principado de Asturias. Se requiere comunicar las tarifas a la Consejería en La Rioja, Madrid, Galicia, Extremadura, Castilla y León, Baleares y Aragón, mientras que en Castilla-La Mancha deben comunicar los precios máximos a la Dirección General de Turismo y clientes. Los guías turísticos del Principado de Asturias están obligados a informar a la Administración turística de las altas y bajas en el ejercicio de su actividad, aunque sean temporales, y en Cataluña se exige de manera explícita la obligatoriedad de estar inscrito en el Registro General de Cataluña de actividades turísticas. Obligan a reciclarse mediante cursos en Andalucía, Aragón y Cantabria. En Andalucía, Aragón y Cantabria los grupos no han de superar las treinta personas, además en Andalucía deben poder dirigirse al grupo en más de dos idiomas. En Baleares deben cumplir con las normas de ética profesional y en el Principado de Asturias cumplir y velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones reguladoras del uso de los bienes que integran el Patrimonio Cultural de Asturias, así como de los Espacios Naturales Protegidos del Principado de Asturias.

V. LAS NORMATIVAS AUTONÓMICAS

En relación con la capacidad normativa de que disponen las CCAA en el ámbito del turismo, éstas han desarrollado sus regulaciones de acuerdo con sus necesidades. A continuación se realiza una breve comparativa de los desarrollos normativos posteriores al 1 de diciembre de 1995 (fecha en la cual se aprobó el Reglamento regulador a nivel estatal de esta profesión y se realizó una de las primeras adaptaciones destacables a la normativa europea) y de los datos más significativos que en ellos se recogen.

En Andalucía el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información turística del Patrimonio Histórico Andaluz. Se recoge en la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOE 15/2000, de 18 de enero de 2000, y se desarrolla específicamente en el Decreto 214/2002, de 30 de julio, por el que se regula las Guías de Turismo de Andalucía.

Para obtener la habilitación que permite ejercer la profesión de guía es necesario la superación de las pruebas exigidas por el organismo regulador en materia de turismo de la CCAA, y para los guías ya ejercientes en otra CCAA u otro Estado de la UE es preciso superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. La vigencia de la

habilitación es de cinco años y se renueva sin otro trámite que la solicitud. El contenido de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exigen conocimientos en las siguientes materias: estructura del mercado turístico, cultura general y específica de arte, historia, medio natural, las rutas catalogadas y de la geografía andaluza. Es necesario acreditar dominio en la gestión en la asistencia de grupos. Además se efectuará un ejercicio oral y escrito de dos idiomas. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, poseer la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas debe estar en posesión del de *Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas* (en adelante TEAT), Técnico Superior de Información y Comercialización Turística (en adelante TSICT) o una diplomatura universitaria, y además acreditar mediante título el conocimiento de dos idiomas extranjeros y el dominio del castellano hablado y escrito. El ámbito de actuación de los guías turísticos andaluces es el de Museos y Bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz según la Ley 1/1991, de 3 de julio. En cuanto al ámbito territorial para el desempeño de su actividad es de carácter provincial. Las exenciones a la obligatoriedad de disponer de habilitación para desarrollar funciones análogas a los guías turísticos son para los funcionarios en visitas institucionales, los empleados de los BIC y los profesores como docentes. Ninguno de ellos puede percibir ninguna retribución por estos servicios ni publicitarse. Todas las CCAA contemplan las exenciones anteriores.

En Aragón el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información turística en museos, BIC y lugares de interés catalogados por la Comunidad de Aragón. Se recoge en la Ley 6/2003, de 27 de febrero, de ordenación del turismo de Aragón y se desarrolla específicamente en el Decreto 196/1998, de 9 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la actividad de Guía de Turismo en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como en la Orden de 23 de julio de 2001, del Departamento de Cultura y Turismo, sobre monitores, guías e instructores de las empresas de turismo activo y de aventura, y se actualiza con el Decreto 264/2007, de 23 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de Turismo.

La habilitación que permite ejercer la profesión de guía requiere de la superación de las pruebas exigidas por el organismo regulador en materia de turismo de la CCAA, y para los guías ya ejercientes en otras CCAA u otro Estado de la UE es necesario superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. La vigencia de la habilitación es por cinco años y se renueva sin otro trámite que la solicitud. Los conocimientos exigidos para la obtención de la habilitación comprenden los ámbitos de la técnica turística, los conocimientos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de España-Aragón, además del dominio oral y escrito de dos idiomas extranjeros. Los requisitos formales son: ser mayor de edad, estar en tenencia de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones

académicas debe estar en posesión del TEAT, TSICT o una diplomatura universitaria, y además acreditar mediante título el conocimiento de dos idiomas extranjeros y el dominio del castellano hablado y escrito. El ámbito de actuación de los guías turísticos aragoneses es el de Museos, BIC y lugares de interés catalogados por la Comunidad de Aragón. La territorialidad de la habilitación para el desempeño de su actividad es regional.

En Baleares el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información turística en museos, cuevas, iglesias, castillos, BIC y lugares de interés que se visiten con esa finalidad. Se recoge en la Ley 9/2002, de 12 de diciembre, modificación de la Ley 2/1999, de 24 de marzo y se desarrolla específicamente en el Decreto 112/1996, de 21 de junio, por el que se regula la habilitación de Guías de Turismo en las Islas Baleares. El Decreto 136/2000, de 22 de septiembre, que modifica el Decreto 112/1996, de 21 de junio, regula la habilitación de guía turístico en las Islas Baleares.

Para obtener la habilitación que permite ejercer la profesión de guía es necesario superar unas pruebas establecidas en la CCAA y para los guías ya ejercientes en otra CCAA u otro Estado de la UE es necesario superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. La vigencia de la habilitación es de cinco años, prorrogable por otros cinco años justificando asistencia a cursos homologados por la CCAA de, como mínimo, cien horas. Las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exigen conocimientos de la gestión, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos, preparación y desarrollo de itinerarios turísticos, conocimiento socioeconómico y normativo de España y Baleares, así como de su historia, de su cultura y de los recursos artísticos, sociales y geográficos de España y Baleares. Al mismo tiempo se exige dominio oral y escrito de dos idiomas extranjeros. Los requisitos formales para la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere estar en posesión del TEAT, TSICT o una diplomatura universitaria, y además acreditar mediante título el conocimiento de dos idiomas extranjeros y/o una de las cooficiales en la comunidad. El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA es el de las cuevas, museos, yacimientos arqueológicos, edificios religiosos y BIC catalogados por Baleares. La territorialidad de la habilitación para el desempeño de la actividad es el de la Comunidad.

En Cantabria el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información turística y asistencia en museos, BIC y lugares de interés catalogados por la Comunidad de Cantabria. Se recoge en la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo de Cantabria, y se actualiza y desarrolla específicamente en el Decreto 51/2001, de 24 de julio, por el que se modifica el Decreto 32/1997, de 25 de abril, por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas.

La habilitación que permite ejercer la profesión de guía en esta CCAA, requiere la

superación de unas pruebas establecidas en la comunidad, y para los guías ya ejercientes en otra CCAA u otro Estado de la UE es necesario superar una prueba si se considera incompleta la formación del solicitante. La vigencia de la habilitación es de cinco años, prorrogable por otros cinco años, justificando asistencia a cursos homologados por la CCAA. El contenido de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exige conocimientos de la gestión, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos, así como en dinámica de grupos. También es necesario el conocimiento de la actualidad política, económica, social y cultural de Cantabria, así como de su historia y los recursos artísticos. No es requisito para la habilitación la acreditación de nivel en ningún idioma extranjero.

El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA se plantea en museos, BIC, espacios naturales protegidos y lugares de interés catalogados por la Comunidad de Cantabria. El ámbito posible de la actividad es el de la Comunidad Autónoma. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere estar en posesión del TEAT o una diplomatura universitaria, y se puede exigir la acreditación del conocimiento de idiomas.

En Cataluña el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información en materia cultural, artística, histórica y geográfica o ecológica con la finalidad de informar sobre estos recursos. Se recoge en la Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña, y se desarrolla específicamente en el Decreto 210/1989, de 1 de agosto, por el cual se reglamenta la profesión de Guía de Turismo en la Comunidad Autónoma de Cataluña. El Decreto 120/2000, de 20 de marzo, que modifica el art. 11 del Decreto 5/1998, de 7 de enero, sobre la actividad de Guía de Turismo, se actualiza en la Orden ICT/352/2002, de 3 de octubre, por la cual se establecen los procedimientos de reconocimiento de habilitaciones de guías de turismo expedidas por otras Administraciones públicas.

La habilitación que permite ejercer la profesión de guía se obtiene tras la superación del examen realizado en la CCAA y para los guías ya ejercientes en otra CCAA u otro Estado de la UE es necesario superar una prueba y han de acreditar conocimientos básicos de castellano y catalán. La vigencia de la habilitación es por cinco años y se renueva sin otro trámite que la solicitud. El contenido de los conocimientos para las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exige conocimientos de la gestión, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos, así como dinámica de grupos, conocimiento de su historia, y de los recursos culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de España y en particular de Cataluña. Los requerimientos formales para acceder a la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se necesita estar en posesión del TEAT, TSICT o

una diplomatura universitaria, y la acreditación de conocimiento de las lenguas oficiales en Cataluña. El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA se circunscribe a museos, conjuntos históricos, BIC y lugares de interés catalogados por la Comunidad de Cataluña. El ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma.

En Castilla y León el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica en relación a la Comunidad. El Decreto 101/1995, de 25 de mayo, regula la profesión de Guías de Turismo en la Comunidad Autónoma de Castilla y León y se realiza una actualización con el Decreto 25/2000, de 10 de febrero. La Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León (BOC y L n.º 249, de 29 de diciembre de 1997) referencia asimismo la profesión de estos profesionales en la mencionada Comunidad.

Para obtener la habilitación, que tiene carácter indefinido y que permite ejercer la profesión de guía, es necesario superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. El contenido de los conocimientos para las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación requiere competencia sobre la técnica turística, nociones históricas, culturales, artísticas, sociales, geográficas, políticas y económicas de Castilla y León, además del dominio oral y escrito de dos o más idiomas extranjeros. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de la de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas (en adelante DEAT) o diplomado o licenciado en Historia, Geografía, Historia del Arte o Humanidades. Es preciso también no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía y además poseer título o acreditación del dominio de un idioma extranjero.

El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA es el de los museos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Castilla y León. En cuanto al ámbito territorial para el desempeño de su actividad puede ser de carácter regional o provincial.

En Castilla-La Mancha el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. Se regula en la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha (BOE 179/1999, de 28 de julio de 1999) y se desarrolla con el Decreto 96/2006, de 17 de julio, de Ordenación de las Profesiones Turísticas.

Para obtener la habilitación que permite ejercer la profesión de guía es preciso superar unas pruebas establecidas en la CCAA y para los guías ya ejercientes superar

una prueba de aptitud o un período de prácticas. La vigencia de la habilitación es por cinco años y se debe renovar antes de la finalización de dicho plazo. El contenido de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exige conocimientos de la técnica turística, y de los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Castilla-La Mancha, así como el dominio oral y escrito de un idioma extranjero. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, DEAT o diplomado o licenciado en Historia, Geografía, Historia del Arte o Humanidades. Es preciso también no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía. El ámbito territorial para el desempeño de su actividad puede ser de carácter regional o provincial, y el de actuación son los museos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Castilla-La Mancha.

En Extremadura el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información en materia cultural, artística, histórica y geográfica que radiquen en la Comunidad de Extremadura. El Decreto 12/1996, de 6 de febrero, desarrolla la normativa que afecta a los guías de turismo de la CCAA, y se actualizó con el Decreto 43/2000, de 22 de febrero y aprobó el reglamento de la actividad profesional. La Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura (BOE 129/1997, de 30 de mayo de 1997; DOE 50/1997, de 29 de abril de 1997) recoge así mismo las generalidades de la profesión.

Para la obtención de la habilitación, que no tiene fin de vigencia, y que permite ejercer la profesión de guía es necesario superar unas pruebas establecidas en la CCAA y una prueba de aptitud o un período de prácticas para los guías ya ejercientes. Las pruebas conducentes a la habilitación exigen conocimientos de la técnica turística y de los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Extremadura. No se requiere el conocimiento específico de ningún idioma extranjero para optar a la habilitación. Los requisitos formales son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, DEAT o diplomado o licenciado en Actividades Turísticas, Bellas Artes o Filosofía y Letras. Es necesario no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía. El ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma y el de actuación los museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Extremadura.

En Galicia el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. Se recoge inicialmente en la Ley 9/1997, de

21 de agosto, de ordenación del turismo en Galicia que modificó la Ley 10/2004, de 2 de noviembre y se desarrolla específicamente en el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo y se actualiza con la última Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia.

Para obtener la habilitación que permite ejercer la profesión de guía se exige aprobar unas pruebas y para los guías que ya ejercen fuera de la Comunidad gallega superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. La vigencia de la habilitación es por cinco años, renovable justificando asistencia a cursos homologados por la CCAA de, por lo menos, setenta horas. El contenido de los conocimientos de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación precisa del dominio de los conocimientos de la técnica turística y de los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Galicia. Se requiere también el dominio oral y escrito de dos o más idiomas extranjeros, aunque para la habilitación únicamente se exige la acreditación de uno. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, DEAT o cualquier título universitario, diplomado o licenciado o doctoramiento, y un certificado de conocimiento de un idioma extranjero. Es preciso no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía. El ámbito de actuación de los guías turísticos gallegos es referido a museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Galicia, y el de su actividad la Comunidad Autónoma de Galicia.

En Madrid el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. El Decreto 47/1996, de 28 de marzo, por el que se regula la habilitación y actividad de guías de Turismo en la Comunidad de Madrid se actualiza con la Orden 426/1997, de 17 de enero, de la Consejería de Economía y Empleo, de desarrollo del Decreto 47/1996 y con los siguientes decretos: Decreto 228/2000, de 19 de octubre y Decreto 84/2006, de 26 de octubre, del Consejo de Gobierno. La Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo (BOCM de 23 de marzo de 1999) es la ley vigente en la Comunidad de Madrid.

Para obtener la habilitación, que no tiene vencimiento y que permite ejercer la profesión de guía, es necesario aprobar unas pruebas establecidas en la CCAA, y para los guías ya ejercientes superar una prueba de aptitud o un período de prácticas. Estas pruebas conducentes a la obtención de dicha habilitación exigen conocimientos de la técnica turística y de materias de carácter histórico, cultural, artístico, social, geográfico, político y económico de Madrid y el dominio oral y escrito de dos o más idiomas extranjeros, aunque para la obtención de la habilitación no es necesario acreditar conocimiento de idiomas extranjeros. Los requisitos formales son: ser

mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, DEAT o licenciado o diplomado o equivalente.

El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA se refiere a museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Madrid, y el ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma.

En Murcia el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. El Decreto 178/1995, de 20 de diciembre, regula la profesión de guía de turismo en la Región de Murcia, y se actualiza con las Órdenes de 8 de abril de 1997 y de 24 de febrero de 2000 (por la que se interpreta el art. 6 del Decreto 178/1995, de 20 de diciembre, y con la corrección de errores de la Orden de 24 de febrero de 2000). La Ley 11/1997, de 12 de diciembre, Turismo de la Región de Murcia (*BORM* n.º 14, de 19 de enero de 1998), es la ley que regula el Turismo en la CCAA.

Para ejercer la profesión de guía es necesario obtener la habilitación pertinente y para ello es preciso superar unas pruebas. Estas pruebas exigen conocimientos de la técnica turística y de los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Murcia, a la vez que es preceptivo demostrar dominio oral y escrito de dos o más idiomas extranjeros, aunque para la habilitación no se requiere acreditar ningún idioma extranjero. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT, DEAT o licenciado o diplomado o equivalente. Es necesario no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía.

El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA es el de los museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Murcia, y el ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma.

En Navarra el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. El Decreto 125/1995, de 20 de mayo, regula la profesión de guías de turismo en Navarra y asimismo se recoge en la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de ordenación del turismo de Navarra.

Para obtener la habilitación que no tiene vencimiento, es necesario superar unas pruebas establecidas en la CCAA tanto para los guías ya ejercientes como para los que optan por primera vez a la autorización. Para superar las pruebas se exige el conocimiento de las técnicas turísticas y de los recursos históricos, culturales,

artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Navarra. Asimismo se necesita el conocimiento de dos o más idiomas extranjeros, aunque no se exige acreditación de estos idiomas para la solicitud de la habilitación. Los requisitos formales son: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere el título de TSICT, licenciatura o doctorado. Además ha de acreditarse el conocimiento de lenguas extranjeras, en el caso de que se ofrezca el servicio en el idioma correspondiente. Es requisito no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía.

El ámbito de actuación de los guías turísticos de esta CCAA es el de los museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Navarra, y el ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma.

En La Rioja, el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica en relación a los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. El Decreto 27/1997, de 30 de abril, aprueba el reglamento de la profesión de Guías de Turismo, con posterioridad es actualizado con el Decreto 20/2000, de 28 de abril. Posteriormente, el Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja (Título VI, Capítulo II, arts. 242 a 253 y Disposición Transitoria 11.^a) actualiza algunos aspectos. La habilitación no tiene fecha de vencimiento y para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas tanto para los guías que se presentan por primera vez como para los que ya ejercen fuera del territorio de la CCAA. El contenido de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exige conocimientos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de La Rioja y además en técnica turística. Se precisa acreditar, como mínimo, el dominio de dos idiomas extranjeros y el español para optar a la habilitación. Los requisitos formales son: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT o diplomado universitario, licenciado, doctor, ingeniero o arquitecto técnico o equivalente. Es necesario no padecer enfermedad o limitación física que sea incompatible con las funciones de guía. El ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma y el de actuación el de museos, conjuntos históricos, BIC integrantes del Patrimonio Histórico de La Rioja.

En Valencia el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica de los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. El Decreto 62/1996, de 25 de marzo, de Guías de Turismo, y el reglamento regulador de la profesión de guía

turístico detallan las singularidades de la profesión, y la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de turismo de la Comunidad Valenciana, las recoge paralelamente con otros aspectos turísticos de la CCAA.

Para obtener la habilitación es necesario superar unas pruebas establecidas en la CCAA tanto para los guías que optan por primera vez como para los ya ejercientes. La vigencia de la habilitación es de cinco años, prorrogable por otros cinco años justificando asistencia a cursos homologados por la CCAA. Las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exigen conocimientos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de Valencia, así como en técnica turística. Además es preciso acreditar el dominio de dos idiomas extranjeros y español como mínimo para optar a la habilitación. Los requisitos formales son: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de la de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT o diplomado universitario o equivalente, además de documentar el conocimiento de dos idiomas extranjeros. El ámbito de la actividad es el de la Comunidad Autónoma, y el de actuación los museos, conjuntos históricos, BIC integrantes del Patrimonio Histórico de Valencia.

En las Islas Canarias el guía turístico se define como la profesión de la actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y acompañamiento y asistencia en materia cultural, artística, histórica y geográfica en relación a los bienes integrantes del Patrimonio Histórico de la Comunidad. La Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, desarrollada en el Decreto 59/1997, de 30 de abril, regula las actividades turístico-informativas. La Orden 1597, de 23 de octubre de 2001, regula la actividad de Guía de Turismo Sectorial en la modalidad de Observación de Cetáceos y las pruebas de habilitación.

La habilitación, que no tiene vencimiento, requiere de la superación de unas pruebas establecidas en la CCAA para su obtención, igual que para los guías ya ejercientes. El contenido de las pruebas conducentes a la obtención de la habilitación exige conocimientos de la técnica turística y de los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos de las Islas Canarias, las pruebas incluyen conocimientos orales y escritos de dos o más idiomas extranjeros, aunque no se exige la acreditación del conocimiento de idiomas extranjeros para optar a la habilitación. Los requisitos formales para la obtención de la habilitación son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT o diplomado universitario o equivalente. El ámbito de la actividad es de carácter insular, regional o sectorial, y su contexto de actuación es el de museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico.

En el Principado de Asturias el guía turístico se define como la profesión de la

actividad, prestación habitual y retribuida de servicios de información y asesoramiento y asistencia en materia de cultura, arte, historia, geografía, y recursos naturales, dirigida a los turistas en sus visitas a los museos, a los Bienes Inmuebles declarados de Interés Cultural del Patrimonio Cultural de Asturias, y a los Espacios Naturales Protegidos del Principado de Asturias. Todo ello se recoge en la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, y se desarrolla en el Decreto 59/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el reglamento regulador de la profesión de guía de Turismo en el Principado de Asturias. Para obtener la habilitación, que no tiene vencimiento, es necesario superar unas pruebas establecidas en la CCAA, sin embargo no se recogen requisitos específicos para los guías ya ejercientes en otra CCAA u otro Estado de la UE. Las pruebas exigibles para la obtención de la habilitación valoran el dominio de los conocimientos de la técnica turística y los recursos históricos, culturales, artísticos, sociales, geográficos, políticos y económicos del Principado de Asturias. No se exige la acreditación de idiomas extranjeros para optar a la habilitación. Los requisitos formales son los siguientes: ser mayor de edad, estar en posesión de la nacionalidad española o de un país de la UE o que exista la vigencia de un convenio de reciprocidad con España. En cuanto a titulaciones académicas se requiere la posesión de un título de entre los siguientes: TSICT, TEAT o diplomado universitario o equivalente. El ámbito de actuación es el de los museos, conjuntos históricos y BIC integrantes del Patrimonio Histórico del Principado, y el de la actividad es la Comunidad Autónoma.

VI. LAS ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO

En relación con las actividades de turismo activo, tendrán esta consideración las siguientes actividades: el parapente, el ala delta, descenso de barrancos, descenso en bote, hidrotreino, piragüismo, salto desde el puente/puenting, salto con elástico, escalada (actividad que consiste en subir o trepar por paredes verticales naturales o artificiales). En lo referente a las empresas de turismo activo, serán válidos todos los títulos, diplomas y certificados otorgados por las federaciones correspondientes, en su caso, y demás títulos oficiales mientras no se desarrollen las previsiones del Real Decreto 1.913/1997, de 19 de diciembre, por el que se configuran como enseñanzas en régimen especial las conducentes a la obtención de titulaciones de técnicos deportivos, se aprueben las directrices generales de los títulos y de las correspondientes enseñanzas mínimas, y se determinen los títulos, diplomas y certificados susceptibles de ser convalidados u homologados. Para el caso de que no exista una titulación, diploma o certificado relativo a la modalidad deportiva de que se trate, bastará el título de socorrista o de primeros auxilios.

Cuando alguna de las actividades de turismo activo esté asumida por alguna federación deportiva, su práctica se realizará, además, de acuerdo con las normas y programas que tenga establecidas la federación correspondiente.

VII. LA OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA

Está formada por el conjunto de establecimientos e instalaciones que ofrecen servicios turísticos que no son los de alojamiento o transporte y que forman parte del producto turístico. Son aquellas empresas que desempeñan actividades y servicios que, por su naturaleza, son consideradas como de interés para el turismo por su contribución a la diversificación de la oferta y al desarrollo turístico, es decir, la oferta complementaria, como podrían ser espectáculos, actividades recreativas y animación turística, actividades de aventura o naturaleza, parques acuáticos, actividades deportivas (golf, actividades náuticas, esquí, hípica...) congresos y ferias de muestras...

VIII. OTRAS NORMATIVAS MODIFICADORAS DEL SECTOR TURÍSTICO: LEY ÓMNIBUS, LA DIRECTIVA BOLKESTEIN Y LA LEY PARAGUAS

El 13 de enero de 2004, la Comisión Europea aprobó la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios en el mercado interior que tenía como objetivo alcanzar un auténtico mercado único de servicios en la Unión Europea. Esta directiva se conoce como la *Directiva Bolkestein* (nombre del entonces comisario de mercado interior de la Comisión Europea, Frederik Bolkestein). El marco jurídico general establecido a partir de esta Directiva es de aplicación a todas las actividades económicas de servicios. Para ello, los distintos sistemas nacionales de regulación se coordinarán para eliminar los posibles obstáculos jurídicos que dificultan un auténtico mercado interior de servicios. Esta ascendencia reguladora afecta en general a todas las actividades de servicios y su ejercicio, y en particular a la industria turística por ser ésta fundamentalmente de servicios.

Inicialmente, los sectores turísticos sobre los que intervino normativamente fueron las agencias de viajes, el alquiler de vehículos con o sin conductor y el transporte de viajeros, pero posteriormente, el 15 de noviembre de 2006, el Parlamento Europeo se pronunció a favor en segunda lectura y el Consejo adoptó la versión definitiva de la directiva el 12 de diciembre de 2006, realizando cambios sobre la primera propuesta y dejando excluidos de su campo de aplicación a los servicios de transporte, e incluidos, en general, los demás relacionados con el turismo. De este modo, el nuevo texto citaba expresamente los servicios de organización de ferias, el alquiler de vehículos y las agencias de viajes, los guías turísticos, los servicios recreativos, los centros deportivos y los parques de atracciones. La Directiva fue aprobada definitivamente en 2006, con una serie de objetivos claros, entre ellos favorecer la libertad de establecimiento y de acceso a las actividades de servicios, la eliminación de barreras y la protección al consumidor. A partir de este momento, las normativas

legislativas, de distinto ámbito y rango, influyeron profundamente en las actividades y servicios de nuestro mercado.

Con carácter general, y después de la aprobación de la Bolkestein, España dio luz verde a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, conocida como *Ley Paraguas*. Se trata de una ley horizontal de transposición, que introduce los principios generales de la directiva europea de servicios (Directiva Bolkestein, 123/2006) al ordenamiento jurídico español, con el fin de contribuir a crear un marco de referencia para toda la regulación del sector servicios. El proyecto de ley fue presentado en el Congreso de los Diputados el 27 de marzo de 2009. La ley fue publicada en el *Boletín Oficial del Estado (BOE)* n.º 283, de 24 de noviembre de 2009.

El 22 de diciembre de 2009, se aprueba la Ley 25/2009, denominada *Ley Ómnibus*, que modifica diferentes normativas estatales para su adaptación a la Directiva Bolkestein. Esta Ley conlleva cambios en cuarenta y siete leyes estatales para eliminar las trabas burocráticas del sector de los servicios en España y agilizar el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Estableciendo entre otras innovaciones que un prestador de servicios podrá operar sin más limitaciones que las que se le impongan a cualquier otra actividad económica, o simplificando los procedimientos administrativos al máximo y estableciendo el silencio positivo como norma general. Así, se sustituye la autorización previa por comunicaciones de inicio de la actividad o declaraciones responsables, quedando las autorizaciones para casos excepcionales.

La Ley Ómnibus, que es de obligado cumplimiento para todos los países comunitarios, implica el ajuste de todas las Leyes de turismo (entre las que se encuadran actividades tan diversas como las agencias, los alojamientos o el alquiler de vehículos) y que afectan a las distintas normativas de cada una de las CCAA. Por ello, el desarrollo normativo está siendo muy complejo y laborioso. En cuanto al calado de la reforma en materia de turismo, se estima que la transposición de la directiva Bolkestein supondrá la eliminación de 198 autorizaciones, de las que 185 corresponden a las Comunidades y el resto a la Administración General del Estado, y de 113 requisitos (107 de las CCAA y 6 de la administración estatal).

De las modificaciones que afectan al sector turístico y sus principales industrias y profesionales podemos realizar un breve análisis con carácter general, en referencia a algunas de las medidas adoptadas en las distintas CCAA.

En el ámbito de los alojamientos, en el caso de los hoteles y apartamentos turísticos, se establece como mecanismo para el inicio de la actividad, previa autorización, la declaración responsable y la clasificación obligatoria, que se obtiene *a posteriori*. No se establece una fianza obligatoria, pero sí un seguro de responsabilidad civil, salvo en Castilla y León, Cataluña y Madrid, en el caso de establecimientos hoteleros y campings. Los bares y restaurantes están obligados a llevar a cabo una declaración responsable, pero no a desembolsar una fianza en tanto que en Castilla y León, Andalucía, Aragón, Islas Baleares, Madrid y Castilla-La Mancha no se exige la suscripción de un seguro de responsabilidad civil. Este último

sí es necesario en La Rioja, Murcia, Comunidad Valenciana, Asturias, Extremadura y Galicia. Los campings están obligados a presentar una declaración responsable o comunicación previa, en tanto que en ciertos casos necesitarán una autorización en función de la calificación del suelo. Deben, igualmente, suscribir en las circunstancias normativamente determinadas un seguro de responsabilidad civil. En el caso de las empresas de turismo activo, en determinadas comunidades, se requiere una autorización previa, relativa a la seguridad de las personas y la protección del medio ambiente. Se exige, además, un seguro de responsabilidad civil y accidentes. De modo sintético, la transposición de la directiva supone, para el sector turístico en general, la eliminación de los procesos de todas las autorizaciones previas para los establecimientos turísticos, siendo sustituidos éstos por procedimientos de declaración responsable o comunicación previa. De este modo, se estima que en cada CCAA se eliminan en torno a doce barreras. En ciertos casos, se mantiene el procedimiento de autorización para el establecimiento de determinados alojamientos en lugares muy concretos: balnearios, centros de esquí y algunos tipos de alojamientos rurales.

En el ámbito de las AAVV la principal novedad es que se suprimen las condiciones de capital mínimo, la constitución necesariamente como persona jurídica y la exclusividad de la actividad. De este modo, las AAVV podrán ejercer otras actividades en sus establecimientos. Por el contrario, se mantienen las fianzas requeridas por la Ley de Defensa de los Consumidores, al tiempo que se mantiene el requisito de suscripción de seguro de responsabilidad civil. Se elimina, asimismo, la exigencia de informe favorable en materia de transporte para el otorgamiento de autorizaciones para la AAVV.

En relación con las cualificaciones profesionales y la libre prestación de servicios se sigue aplicando el procedimiento del Real Decreto 1.837/2008. En algún caso (algunas CCAA) mantienen la prueba de habilitación como mecanismo para obtener la condición de guía turístico, de acuerdo con el decreto citado y sin perjuicio para los guías de otros países y comunidades autónomas.

En el caso del *rent a car*, es especialmente relevante, según el Ministerio de Economía y Hacienda, la eliminación de la autorización para el arrendamiento de vehículos sin conductor, dado que supone que esta actividad se declara libre, tan sólo sujeta a obligaciones de carácter fiscal, social, laboral o de seguridad ciudadana o vial. Por ello, los requisitos específicos exigidos por la normativa de transporte, como las exigencias de un local dedicado en exclusiva a la actividad y de un número mínimo de vehículos, entre otros, quedan suprimidos. Esta medida debe producir una reducción de costes para las empresas de alquiler de coches que actualmente cuentan con autorización, ya que van a dejar de estar obligadas a realizar cada dos años el visado de sus autorizaciones, lo que implica una disminución de la carga burocrática para estas empresas y para las comunidades autónomas competentes para otorgar autorizaciones y para realizar el visado.

Al margen de lo expuesto hasta ahora, del avance normativo nacional y autonómico, para llegar a un desarrollo integral legislativo todavía se requiere un

largo recorrido hasta lograr la unificación de un mercado interior único.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCOVER GARAU, G. (1999): «La normativa comunitaria sobre viajes combinados y su adaptación al ordenamiento español», *RDM*, n.º 232, p. 687.
- (1998): «Aproximación al régimen jurídico del contrato de reserva de plazas de alojamiento en régimen de contingente», *RDM*, n.º 228, pp. 625 ss.
- (2000): «Aproximación al régimen jurídico del contrato de gestión hotelera», *RDM*, n.º 237, pp. 1003-1025.
- ARCARONS, R.; CASANOVAS, O., y SERRACANT, F. (1999): *Manual de Derecho Mercantil aplicado a las enseñanzas turísticas*, Síntesis.
- ARRIVAS (1998): *La multipropiedad: análisis de los derecho nacionales y del derecho comunitario*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- AURIOLES MARTÍN (1992): «La Directiva sobre viajes combinados y la adaptación de la normativa española de Agencias de Viajes», *RDM*, n.º 206, pp. 819-862.
- (2005): *Introducción al derecho turístico*, Tecnos.
- BADENAS CARPIO, y otros (2000): «El arbitraje de consumo turístico», en *Lecciones de Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- BARBA DE VEGA Y CALZADA CONDE (2004): *Introducción al Derecho Privado del turismo*, Thomson, Aranzadi.
- BEITIA ALCALDE (1997): «El seguro turístico», en *II Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Andanzas IV, Ávila, pp. 57-66.
- BLANQUER CRIADO (1999): *Derecho del turismo*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- BULL, A. (1994): *La Economía del sector Turístico*, Alianza.
- CABANILLAS MÚGICA (1991): «Protección del turista en la práctica judicial española», en *Turismo y defensa del consumidor*. Jornadas Jurídicas, Palma de Mallorca, p. 57.
- CEBALLOS MARTÍN, M., y PÉREZ GUERRA, R. (2009): «Legislación turística española en el 2008», *La actividad turística española* (coord. por Diego López Olivares, Juan Ignacio Pulido Fernández), Editorial Universitaria Ramón Areces, pp. 749-775.
- CEBALLOS MARTÍN, M., y PÉREZ GUERRA, R. y otros (2000): «Algunas consideraciones sobre la ordenación legislativa de las Comunidades Autónomas: sus leyes de turismo», *Derecho y turismo: III Jornadas de Derecho Turístico*, coord. por Adolfo Juan Aurióles Martín, pp. 193-202, Jornadas de Derecho Turístico (3.2000. Málaga).
- CARRASCO PERERA (1998): *El arbitraje de consumo: la experiencia de Castilla-La Mancha* (1992-1996), Tecnos, Madrid.
- COCA PAYERAS (1991): «La protección jurídica del turista en el derecho comunitario europeo», en *Turismo y defensa del consumidor*. Jornadas Jurídicas, Palma de Mallorca, pp. 31 ss.
- CORDERO CUTILLAS (2003): *El Derecho de aprovechamiento por turno en la Ley*

- 42/1998, de 15 de diciembre, Tirant lo Blanch.
- CORCHERO PÉREZ, M. A. (2008): *Derecho del turismo. Conceptos fundamentales*, Iustel.
- CUARTERO RUBIO (1995): «Viajes combinados internacionales y responsabilidad contractual de la agencia de viajes: una aproximación conflictual», *REDI*, n.º 1, pp. 81 ss.
- (1997): «Viajes combinados y derecho de los particulares a una indemnización», pp. 10 ss.
- DÍAZ ALABART (1996): «Apuntes sobre el arbitraje de consumo. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo», *Actualidad Civil*, n.º 5, pp. 103 ss.
- DÍAZ GÓMEZ (2003): *Información y voluntad en la contratación de derechos del aprovechamiento por turno*, Tirant lo Blanch.
- ESTEPA MONTERO, M. (2012): «El régimen jurídico y el tráfico de los cruceros marítimos», *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLV, Universidad Complutense de Madrid, pp. 133-154.
- FERNÁNDEZ ÁLVAREZ (1986): «Incumplimiento del contrato de hospedaje», *Estudios Turísticos*, n.º 91, pp. 49 ss.
- FERNÁNDEZ ORTEGA, A. (2005): *Introducción al derecho para el sector turístico*, Thomson.
- FIDALGO LÓPEZ (2009): «El arbitraje de consumo. Análisis del Real Decreto 231/2008», *Actualidad Civil*, n.º 13, pp. 1496-1516.
- GARCÍA MACHO y RECALDE CASTELLS (2000): *Lecciones de Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- GARCÍA RUBIO (1999): «La responsabilidad contractual de las Agencias de Viajes», Madrid, pp. 116-117.
- GARRIDO PARENT, D. (2005): «Los derechos de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso o cambio de clase de los vuelos. Especial referencia al Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo», *Noticias Jurídicas*.
- GÓMEZ LOZANO (2002): *Los signos distintivos en la promoción de destinos turísticos*, Aranzadi.
- GONZÁLEZ PILLADO (2010): AAVV, *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*, Tecnos, Madrid.
- GOSÁLBEZ PEQUEÑO, H. (2011): «La concepción y la clasificación de los servicios y los establecimientos de restauración turística», *Revista Andaluza de Derecho del Turismo*, n.º 5, Sección Doctrinal 32.
- HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, A. (2011): «El contrato de transporte aéreo de pasajeros: algunas consideraciones sobre competencia judicial internacional y derecho aplicable», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 3, n.º 1, Universidad de Cantabria, pp. 179-194.
- HUALDE MANSO (1995): *El transporte de viajeros por carretera. Régimen de responsabilidad civil*, Aranzadi, Pamplona.
- ÍÑIGUEZ ORTEGA, P. (2008): «Aspectos sustantivos del aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de usos turísticos ante la propuesta de directiva europea de 7 de

- junio de 2007», *RAT*, n.º 6.
- JIMÉNEZ BLANCO (1997): «Contratos turísticos, viajes de estudios al extranjero, catering, engineering, merchandising», *Contratos mercantiles especiales, Cuadernos de Derecho Judicial*, CGPJ, Madrid, pp. 191 ss.
- MAPELLI LÓPEZ, E. (1968): *El Contrato de transporte aéreo internacional. Comentarios al Convenio de Varsovia*, Tecnos, Madrid.
- MARÍN LÓPEZ, J. J. (2005): «Objeto y límites del arbitraje de consumo», *Revista Jurídica de Castilla-La Mancha*, n.º 39, 2005, pp. 173-191.
- (2008): «Análisis del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo», *Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha* (disponible en www.uclm.es/centro/cesco/pdf/investigacion/2008/pdf/3.pdf).
- MARTÍNEZ NADAL, A. (1995): *El contrato de reserva de plazas de alojamiento en régimen de contingente*, J. M. Bosch, Barcelona.
- MUNAR BERNAT (coord.) (2008): *Derecho Privado del turismo*, Estudio jurisprudencial, Thomson-Aranzadi.
- NAVAS NAVARRO (1998): *Catering: sus formas contractuales*, Tirant lo Blanch, Valencia.
- PELLEJERO MARTÍNEZ, C. (2002): «La política turística en la España del siglo xx: Una visión general», Universidad de Málaga, *Historia Contemporánea*, n.º 25, pp. 233-265.
- PÉREZ FERNÁNDEZ, Martínez Jiménez y Pedreira Menéndez (2004): *Derecho Público del turismo*, Thomson, Aranzadi.
- PÉREZ GUERRA, R. (2006): *Derecho de las actividades turísticas* (libro declarado de Interés Turístico Nacional), ed. UOC, Barcelona.
- PÉREZ GUERRA, R., y CEBALLOS MARTÍN, M. (2009): «La configuración del Derecho del turismo autonómico español en el ordenamiento jurídico administrativo-constitucional», *Revista Aragonesa de Administración Pública*, n.º 35, pp. 455-518.
- PÉREZ MORIONES, A. (1998): *El contrato de gestión hotelera*, Tirant lo Blanch.
- PETIT LAVALL, M. (1999): «El contrato de reserva de alojamiento en régimen de contingente», *RGD*, 658-659, 1999, pp. 9445-9468.
- QUINTANA CARLO, I. (1984): «La protección del consumidor como turista», *Estudios sobre Consumo*, n.º 2, 1984, pp. 65 ss.
- (1991): «La adaptación del derecho español a la normativa europea de los viajes combinados», en *Turismo y defensa del consumidor. Jornadas Jurídicas*, Palma de Mallorca, pp. 115 ss.
- RIVERO ALEMÁN (1998): *Seguro turístico y de asistencia en viaje*, Barcelona.
- ROBLES ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR (1981): «El Derecho turístico», en *Estudios de Derecho Mercantil en homenaje al profesor Antonio Polo*, Madrid, pp. 930 ss.
- ROCA ROCA, CEBALLOS MARTÍN y PÉREZ GUERRA (1998): *La regulación jurídica del turismo en España*, publicado por Universidad de Almería.
- ROCA ROCA (2004): *Código de Turismo*, Aranzadi.
- TORRES LANA, J. A. (1991): «La integración de la publicidad en la oferta turística», en *Turismo y defensa del consumidor, Jornadas Jurídicas*, Palma de Mallorca, pp.

73 ss.

— (2003): *La protección del turista como consumidor*, Tirant lo Blanch.

VARGAS VASSEROT, C. (2000): «Los seguros turísticos», *Papers de turisme*, n.º 28, pp. 236-252.

LEYES AUTONÓMICAS TURÍSTICAS EN VIGOR

Andalucía.—*Decreto Ley 3/2009, de 22 de diciembre*, por el que se modifican diversas leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.

Aragón.—*Ley 3/2010, de 7 de junio*, por la que se modifica parcialmente la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón.

Asturias.—*Ley 10/2010, de 17 de diciembre*, de tercera modificación de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de turismo.

Balears.—*Ley 8/2012, de 19 de julio*, del turismo de las Illes Balears.

Canarias.—*Ley 14/2009, de 30 de diciembre*, por la que se modifica la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias.

Cantabria.—*Ley 5/1999, de 24 de marzo*.

Cataluña.—*Ley 13/2002, de 21 de junio*.

Castilla-La Mancha.—*Ley 7/2009, de 17 de diciembre*, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Servicios en el Mercado Interior.

Castilla y León.—*Ley 14/2010, de 9 de diciembre*, de turismo de Castilla y León.

País Vasco.—*Ley 7/2012, de 23 de abril*, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.

Extremadura.—*Ley 2/2011, de 31 de enero*, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura.

Galicia.—*Ley 7/2011, de 27 de octubre*, de Turismo de Galicia.

La Rioja.—*Decreto 14/2011, de 4 de marzo*, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

Madrid.—*Ley 1/2003, de 11 de febrero*, de modificación de la Ley 1/1999, de 12 de marzo.

Murcia.—*Decreto 37/2011, de 8 de abril*, por el que se modifican diversos decretos

en materia de turismo para su adaptación a la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la Región de Murcia tras su modificación por *la Ley 12/2009, de 11 de diciembre*, por la que se modifican diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Navarra.—*Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero.*

Principado de Asturias.—*Ley 7/2001, de 22 de junio.*

Valencia.—*Ley 3/1998, de 21 de mayo*, de la Generalitat, de Turismo de la Comunitat.

Edición en formato digital: julio de 2013

© Elena del Pilar Ramallo Miñán 2013
Diseño de cubierta: J.M. Domínguez y J. Sánchez Cuenca

© De esta edición: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2013
Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 15
28027 Madrid
infotecnos@tecnos.es

ISBN ebook: 978-84-309-5877-1

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del Copyright.
Conversión a formato digital: calmagráfica

www.tecnos.es

Índice

PRÓLOGO	7
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA TURÍSTICA	9
I. Introducción	9
II. El Derecho turístico	9
1. Concepto, fuentes y contenido dual: Derecho Público y Privado	10
III. Marco normativo del turismo	10
1. Introducción	10
2. Las competencias normativas comunitarias del turismo	11
IV. Sujetos ligados a la actividad turística	12
1. El empresario turístico	12
2. El consumidor/turista	12
3. Las Administraciones turísticas	13
V. La disciplina turística: inspección y sanción	14
1. Introducción	14
2. La inspección turística	15
3. El procedimiento sancionador	18
4. Órganos competentes para la imposición de sanciones	20
5. Sujetos responsables	21
6. Las infracciones y las sanciones	21
CAPÍTULO II. EL ARBITRAJE TURÍSTICO	27
I. El sistema arbitral de Consumo y el arbitraje turístico	27
1. Fundamento jurídico y legislación que lo regula	27
2. Situación del arbitraje del consumo turístico	28
3. Concepto de arbitraje y los sujetos del arbitraje turístico	29
4. Procedimiento del arbitraje del consumo general y el turístico	29
5. Ventajas que ofrece un sistema arbitral de consumo turístico	32
CAPÍTULO III. CONTRATOS TURÍSTICOS	33
I. Introducción	33
II. Características y elementos generales del contrato	33
1. Capacidad legal de las partes	34
2. Ausencia de vicios en el consentimiento	35
3. Licitud en el objeto	35
4. La causa	35
III. Clasificaciones del contrato	36

IV. La forma del contrato	38
V. Concepto, características y elementos del contrato turístico	39
VI. Los principales contratos turísticos	40
CAPÍTULO IV. EL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN	41
I. La intermediación de las empresas turísticas	41
1. Introducción	41
2. Tipos y regulación	42
3. El contrato del viaje combinado	46
4. En cuanto al contrato de servicios sueltos	55
CAPÍTULO V. EL CONTRATO DE TRANSPORTE	57
I. El transporte de pasajeros: concepto, características, elementos y clases	57
1. Los primeros. Los personales	58
2. Los segundos. Los reales	58
3. Los terceros. Los formales	58
4. Formalización y contenido del contrato de transporte de pasajeros	59
5. Supuestos de incumplimiento y régimen de responsabilidad	60
II. Transporte aéreo: el contrato de chárter	68
1. El contrato de chárter	69
III. Transporte marítimo: los cruceros turísticos	71
IV. El arrendamiento de vehículos	72
1. El arrendamiento con conductor	72
2. El arrendamiento sin conductor	72
CAPÍTULO VI. LOS SEGUROS TURÍSTICOS	73
I. Concepto y clases. Elementos del contrato	73
II. Seguro de asistencia en viaje	74
III. Coberturas concretas de estos seguros	75
1. Riesgos a personas	76
2. Retrasos y demoras	77
3. Seguro de equipaje	77
4. Envío de fondos	78
5. Transmisión de mensajes urgentes	78
6. Retorno anticipado	78
7. Información legal en el extranjero	79
CAPÍTULO VII. CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	80
I. Introducción	80
II. Contrato de alojamiento turístico	81
1. Concepto y naturaleza jurídica del contrato de alojamiento	81

2. Sujetos del contrato	82
3. Obligaciones de las partes	83
4. Efectos introducidos y equipaje	84
5. Responsabilidades derivadas del contrato	85
6. El privilegio del hostelero	85
7. Categorizaciones de los alojamientos turísticos y características	85
III. Contrato de reserva de alojamiento (la reserva en régimen de contingente y la reserva individual)	90
1. La reserva de alojamiento en régimen de contingente	90
2. La reserva de alojamiento en régimen individual	92
IV. Contrato de gestión hostelera	93
1. Concepto	93
2. Características del contrato de gestión hotelera	93
3. El objeto y forma del contrato	94
4. Sujetos del contrato	94
5. Naturaleza jurídica del contrato	95
6. Contenido del contrato	95
7. Las responsabilidades derivadas del contrato de gestión hotelera	97
8. La duración del contrato de gestión hotelera	97
9. La extinción del contrato de gestión hotelera	97
10. La resolución del contrato de gestión hotelera	98
11. El desistimiento unilateral	98
12. Las indemnizaciones derivadas de la extinción del contrato	98
IV. El contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	98
1. Concepto y contexto jurídico del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	98
2. Requisitos previos e imprescindibles en el contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	100
3. Requisitos y formalidades para la constitución del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	100
4. Clase de derecho y fin de éste	101
5. Formalismos del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	102
6. El desistimiento y resolución del contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	102
CAPÍTULO VIII. RESTAURACIÓN TURÍSTICA	105
I. Breve contextualización normativa	105
II. Análisis normativo	106
III. Concepto y clasificaciones	107

IV. La carta de platos, la lista de precios y la hoja de reclamaciones	108
1. La carta de platos	109
2. La lista de precios	109
3. La hoja de reclamaciones	110
V. Los contratos de la hostelería turística	110
1. El contrato de catering	111
CAPÍTULO IX. OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS	114
I. Introducción	114
II. Contextualización histórica de la profesión de guía turístico	114
III. Los requisitos para ejercer la profesión de guía turístico	116
IV. Los derechos y deberes del guía turístico	118
V. Las normativas autonómicas	119
VI. Las actividades de turismo activo	129
VII. La oferta turística complementaria	130
VIII. Otras normativas modificadoras del sector turístico: Ley Ómnibus, la Directiva Bolkestein y la Ley Paraguas	130
BIBLIOGRAFÍA	134
LEYES AUTONÓMICAS TURÍSTICAS EN VIGOR	138
CRÉDITOS	140