

EL DEBER DE INFORMACIÓN Y EL DEBER DE SEGURIDAD EN EL TURISMO.

Autor: Dra. Marta Dolores Pérez

Introducción.

El turismo ha crecido en los últimos años en forma exponencial, pasando a desempeñar un papel cada vez más importante en el crecimiento social y económico de las comunidades visitadas

El desarrollo de la actividad turística a generado que los países desarrollaran una legislación específica tendiente a establecer las obligaciones y derechos de todos los actores involucrados en la actividad turística, y ello sin perjuicio de la aplicación a la materia de las normas de derecho común que sean compatibles con la actividad.

Hemos presenciado en los últimos años que las legislaciones han incorporado fuertemente normas de protección a los consumidores, y el turismo ha encontrado en estas normas una importante fuente de protección en especial para el turista, parte débil en la relación, consolidándose cada vez mas la tendencia de considerar al turista como un consumidor.

Esta circunstancia tiene importantes efectos jurídicos ya que adquieren trascendencia el cumplimiento de deberes por parte de los prestadores de servicios turísticos como el de información, el de seguridad, el de veracidad en la publicidad, puesto que de incumplirse tales deberes el proveedor del servicio turístico es responsable y esa responsabilidad involucra a todos los integrantes que se encuentran en la cadena de comercialización y prestación del servicio quedando todos ellos vinculados de manera solidaria frente al consumidor – turista.

De allí la necesidad de llevar adelante un breve análisis del esquema legal y práctico en torno a estos deberes.

Palabras clave: turismo - información – seguridad- consumidor

La Información: Es un deber y es un derecho.

En el ámbito de la actividad turística se le ha dado un papel muy importante a la información que se debe brindar al turista, sea por parte del estado, como por parte de los agentes profesionales del turismo. Y visto este deber como autónomo, o como una variable de la seguridad, ya que ambos conceptos se interrelacionan.

En la actividad turística encontramos una pluralidad de sujetos que se vinculan entre si, con roles y responsabilidades diferenciadas. Por un lado el estado, encargado de regular la actividad, formular y aplicar las políticas tendientes al desarrollo de la actividad turística tanto en el ámbito local, nacional como internacional. Por otro lado los prestadores de servicios turísticos (agencias de viajes, empresas de transporte, de alojamiento, de actividades recreativas etc.),

que en definitiva son profesionales en la actividad que desarrollan. Y por último el turista que sin lugar a dudas es el sujeto más vulnerable en esta relación.

La relación entre el proveedor de servicios turísticos (agencias de viajes, empresas de transporte, hospedajes, etc.) se concreta desde el punto de vista jurídico por medio de la celebración de un contrato, que según los casos podrá ser un contrato de viaje combinado, un contrato de hospedaje, de transporte etc.), en consecuencia quedara el mismo sujetos a las normas generales aplicables.

Al haberse convertido el turismo no ya en una actividad de elite o reservada a unos pocos, sino que se ha convertido en un fenómeno de masas (1) los contratos a celebrar entre las partes se caracterizan por ser de adhesión, ya que es una de las partes la que impone sus condiciones y clausulas (el prestador de servicio) debiendo la otra simplemente aceptar estas condiciones sin tener oportunidad de influir en sus clausulas o forma de contratación. Este tipo de contratos es una constante a observar en la actividad turística. (Ej. Pienses en un pasaje aéreo, en un viaje combinado).

Ello implica que por un lado tenemos a una empresa, o comerciante habitual, profesional de la actividad, que tiene una organización y maneja toda la información, y por otro al turista que se encuentra frente al primero en una situación de desventaja.

El turista es la persona más vulnerable de la relación ya que en la generalidad de los casos no conoce el lugar de destino, las características del mismo, en ocasiones desconoce el idioma, se encuentra lejos de su residencia habitual, con costumbres muchas veces diferentes, todo lo cual lo coloca en estado de indefensión, sin contar con información respecto de cuales son las conductas que puede seguir y ante quien eventualmente reclamar.

Ello a llevado a la necesidad de brindar protección adecuada al viajero, propiciándose desde la legislación y la doctrina, calificar al turista como un consumidor y de esta manera lograr una mayor protección de sus derechos, quedando así destacada la necesidad que al turista debe brindarse *información exacta, objetiva y completa, garantizarse la seguridad de su persona y sus bienes, publicidad veraz, clara y sin ocultamientos.*

La protección del turista como consumidor ha sido considerada por organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo y la Comunidad Europea.

Nótese que la Organización Mundial de Turismo ha venido en distintas declaraciones considerando la necesidad que se garantice a los turistas **la protección de sus derechos en calidad de consumidores.** (Declaración de Sofía de 1985, Código Ético Mundial)

La Unión Europea cuando reglamenta por medio de la Directiva 90/314 los viajes combinados, vacaciones combinadas, circuitos combinados califica al adquirente del viaje como consumidor.

En cuanto al deber de información está principalmente a cargo del Estado, y de los prestadores de servicios, ya que son ellos los que en mejores condiciones están frente al turista y ello ha sido puesto de manifiesto en numerosos documentos de carácter internacional.

Así encontramos que la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo –OMT-, en la Declaración de Sofía, en 1985, adopta “La Carta del Turismo” y el “Código del Turista” poniendo de relieve expresamente la importancia de la seguridad y la información.

La Carta del Turista, refiere fundamentalmente a los deberes a cargo de los Estados, y es así que en su art. V inc. d) que deberán: **“contribuir a la información de los turistas para ayudarles a comprender las costumbres de las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia”**

Por su parte el Código del Turista, prevé deberes y derechos del turista, y dentro de estos últimos se remarca en el artículo XIII, que debería asegurarse también a los turistas: **“a) una información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones y facilidades que les ofrecen durante su viaje y estancia los servicios oficiales de turismo y los gestores de los servicios turísticos”**.

Este documento de la OMT, remarca claramente la necesidad que el turista acceda a información objetiva, exacta y completa; También califica al turista como un consumidor, lo que resulta muy importante a la hora de su protección.

Tiempo después, vuelve la OMT a marcar estos principios y normas de comportamiento a seguir en la actividad turística, cuando en 1999 adopta el Código Ético Mundial para el turismo, y dice en el artículo 6 con relación a las Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico que: **“...1) Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.”**

Si bien los transcritos son principios reconocidos mundialmente y pretenden orientar a los actores intervinientes en la actividad turística, no son jurídicamente vinculantes ni obligatorios.

Aunque atento la importancia del Código Ético Mundial, los estados lo han tenido en cuenta a la hora de dictar sus respectivas legislaciones, incorporando en ellas muchos de los principios de este Código.

Por su parte como se expresara, el deber de información se encuentra en la legislación interna de los países fundamentalmente receptado en las leyes de protección de los derechos del consumidor, las que de manera casi unánime y como principio general imponen este deber a los proveedores.

Encontramos hoy que la información se ha constituido como *un deber*, a cargo de los prestadores de servicios y constituye *un derecho* del usuario – turista a ser debidamente informado. Se ha constituido como un requisito necesario a cumplir en toda relación de consumo y en realidad extensiva a todo tipo de contrato, que en el caso de no ser respetado genera responsabilidad en cabeza del obligado.

Concepto y caracteres de la información.

En términos amplios puede definirse la información como un elemento de conocimiento suministrado espontaneo u obligatoriamente por una parte, la que se haya informada (deudor) a la otra, que por desinformación, en principio se constituye en acreedora de la información.

Informar es que un contratante comunique a otro el alcance, medida o entidad de las obligaciones que habrá de afrontar, y así este puede decidir contratar o no de acuerdo a la información recibida. (2) Este deber de información existe en todo contrato y permite la formación del consentimiento.

Este deber de información a alcanzado reconocimiento universal. La Directivas sobre protección del consumidor aprobadas por la ONU en 1985 afirma “el derecho del consumidor de recibir una información adecuada (Res. 39/248 de la Asamblea General, 16/4/85, art. 3).

Sin perjuicio de lo referido en la legislación de cada país, en general se ha previsto que la información que se brinde al turista debe caracterizarse por ser cierta y veraz en cuanto a las características de los bienes o servicios que se ofrecen, es decir ajustada a la realidad; objetiva; detallada no de carácter general; suficiente que no quede lugar a dudas al usuario; eficaz de modo que la información resulte útil para el mejor aprovechamiento de la cosa o servicio, y para la seguridad del consumidor. En algunas legislaciones se prevé que además debe brindarse gratuitamente.

En cuanto a la forma de brindar la información según la naturaleza del servicio podrá ser por escrito, sea por medio de leyendas en tickets o vouchers, folletos, contenida en las clausulas de los contratos, o incluso por medio de manuales, debiendo ser en idioma nacional, fácilmente legible, clara. En algunos casos se brindara verbalmente, y en ocasiones a requerimiento del propio usuario.

Este deber de información debe cumplirse en todas las etapas de la relación, tanto en la etapa precontractual, cuando se oferta el servicio haciéndolo en forma detallada, clara, y veraz, sin omitir ninguna circunstancia que pueda hacer a las cláusulas y modalidades de la relación, como así también durante la ejecución y prestación del servicio, de modo que el usuario o consumidor pueda comprender el alcance patrimonial de las obligaciones que contrae, evaluar los riesgos, y discernir y decidir sobre la contratación.

En la etapa precontractual la información que se brinde servirá para que el usuario decida si celebra o no el contrato, y si la propuesta satisface su interés, constituyendo entonces un elemento importante en la formación del consentimiento del mismo.

En la etapa de ejecución la información adecuada también hace a que el acreedor obtenga una ejecución satisfactoria del contrato, no sufriendo daños a su persona o a sus bienes.

Contenido de la información:

Sentado el principio general que todo consumidor – turista tiene el derecho de recibir información adecuada, en cuanto al contenido de ella deberá en primer término estarse a la observación de las leyes específicas de cada país, ya que hay legislaciones que establecen algunas pautas al respecto. Pero difícilmente podrá detallar toda la información que debe brindarse al usuario, debiendo entonces tenerse presente que por principio general la información deberá versar sobre todas las características y calidad del bien o servicio a proveer, el precio del mismo con indicación precisa en cuanto a las modalidades de pago del mismo, como así también todo lo atinente a la salud y seguridad del consumidor-turista.

En el derecho comparado, encontramos un ejemplo de una normativa que prevé sobre que aspectos deberá informarse al turista. Es el caso de la Directiva 90/314 de la Comunidad Europea, que reglamenta el contrato de viaje combinado, vacaciones combinadas y circuitos combinados y en su art. 3 expresa que **“La descripción del viaje combinado comunicada por el organizador o detallista al consumidor como su precio y todas las condiciones aplicables al contrato no deberán contener indicaciones engañosas”**. Y luego agrega que si se ponen folletos a disposición del consumidor, este deberá **indicar de forma legible, clara y precisa el precio como toda información adecuada** sobre: “a) el destino, los medios, las características y las categorías de transporte que se vayan a utilizar; b) el tipo de alojamiento su situación, su categoría o su nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística según la normativa del Estado miembro de acogida de que se trate; c) las comidas servidas; d) el itinerario; e) la información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado o Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y las formalidades sanitarias para el viaje y la estancia; f) el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago del saldo; g) si para la

realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación...”

El art. 4 por su parte dice: “1. a) **El organizador y/o el detallista facilitarán al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y antes de la celebración del contrato, la información de índole general** sobre las condiciones aplicables a los nacionales del Estado miembro o de los Estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y en particular en lo que se refiere a los plazos de obtención de los mismos, así como la información relativa a las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia; b) **El organizador y/o el detallista deberán facilitar al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma adecuada y con el tiempo necesario, antes del inicio del viaje, la información siguiente:** i) los horarios y los lugares de las escalas y los enlaces así como la indicación del lugar que deberá ocupar el viajero, por ejemplo, la cabina o la litera, si se trata de un barco, o el compartimento de literas o el coche cama, si se trata de un tren; ii) el nombre, dirección y número de teléfono de la representación local del organizador y/o el detallista o, a falta de éstos, los nombres, direcciones y números de teléfono de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor deberá poder disponer en cualquier caso de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador y/o el detallista; iii) para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con el niño o el responsable in situ de su estancia; iv) información 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 en caso de accidente o de enfermedad.”

En lo que respecta a la República Argentina, en su legislación además de haberse consagrado constitucionalmente la protección de los derechos de los consumidores en el art. 42 y haberse reglamentado tal protección por medio de la ley 24240, incluyendo la misma como un deber general a cumplir el de suministrar información en forma cierta y objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente en cuanto a las características esenciales de las cosas o servicio a proveer; también encontramos normas dictadas en torno a la actividad turística que refieren a esta obligación. Así por ejemplo:

La ley 25.643 que refiere a la prestación de servicios para personas con discapacidad y establece que “ *Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran.*”

La ley 25.651 establece que todas las empresas de turismo nacionales o extranjeras que operen en la República Argentina, deberán incorporar

obligatoriamente en los tickets o vouchers correspondientes a cada servicio la leyenda: *“En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor”*.

La ley 25.559 con las modificaciones efectuadas por la Ley 26.208, regula los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes que se dedican al turismo estudiantil, haciendo expresamente aplicable a la actividad la ley defensa de los consumidores 24,240 (art. 11 ley 25.559 según texto ley 26.208), y por ende recepta la obligación de informar.

La ley 26104, prevé que quienes publiciten con fines turísticos, utilizando imágenes que exhiban atractivos turísticos, por medios gráficos, televisivos o cinematográficos, y en general por cualquier medio, deberán hacer constar la denominación del atractivo y de la localidad reproducida, seguida de la provincia a la que pertenece. Indicándose además que estos requisitos deberán hacerse extensivos a toda información de cuya omisión resulte que el mensaje publicitario de que se trate, pueda inducir a error, engaño o confusión acerca del origen del sitio turístico ofrecido. Asimismo la norma establece pautas que deberán cumplirse en cuanto al tamaño y características de la tipografía a utilizar, según el medio empleado (gráfico, televisivo, cinematográfico, electrónico) con el claro fin que la información llegue al potencial usuario de manera efectiva.

De modo que para determinar el contenido de la información a transmitir se estará a la legislación específica de cada país, pero aun no existiendo pautas en la legislación, habrá que aplicar los principio generales del derecho y de los buenos usos y costumbres en la materia, ya que la necesidad que las agencias de viajes y profesionales en esta actividad informen adecuadamente a sus clientes viene impuesto también desde siempre por normas consuetudinarias.

El deber de información y de seguridad.

Como se expresara los documentos internacionales en materia de turismo destacan por un lado proteger al turista como un consumidor, y simultáneamente que se le brinde información veraz, como así también se garantice la seguridad de su persona y bienes.

El deber de informar, como así también el de seguridad están tanto a cargo del Estado como de los prestadores de servicios turísticos.

La información y la seguridad como deberes se interrelacionan ya que **un turista informado es un turista seguro**. Siguiendo estos principios los Estados han tratado de crear herramientas para el reconocimiento de los derechos y la protección a los turistas.

Un buen ejemplo de ello lo encontramos dentro de la Comunidad Europea. Siguiendo estos principios, la Comisión Europea ha presentado en Agosto de 2012, un **Decálogo de los Derechos de los Turista** que viajen dentro de la Unión Europea, a fin de informar las disposiciones de mayor interés para los turistas, con el fin que el turista se encuentre informado y viaje con seguridad en la Unión Europea:

“La siguiente lista resume este decálogo comunitario para viajar con seguridad en la Unión Europea, y que habla no sólo de derechos sino también de las responsabilidades de cada turista:

1- Se puede viajar con un simple documento de identidad en Europa, que desde el 26 de junio de 2012 también es necesario para los niños. Salvo en cinco países que no pertenecen al espacio Schengen: Bulgaria, Rumanía, Reino Unido, Irlanda y Chipre.

2- Es necesario el pasaporte también para viajar a los países europeos que no forman parte de la UE (Noruega, Suiza, Liechtenstein e Islandia) y a aquellos países fuera del viejo continente.

3- Cualquier ciudadano europeo en el extranjero cuenta con la protección y asistencia consular garantizada en todas las representaciones diplomáticas de cualquier Estado miembro de la UE.

4- Los pasajeros con movilidad reducida tienen derecho a un trato no discriminatorio en el acceso tanto a aviones como a trenes, así como a asistencia gratuita antes, durante y después del trayecto.

5- En el caso de la aviación, los viajeros tienen derecho al reembolso del coste del billete o a que se les ofrezca una ruta alternativa en el caso de que se cancele su vuelo sin previo aviso, si éste tiene más de 5 horas de retraso o si les deniegan el embarque. También existen compensaciones de hasta 1.220 euros si los equipajes se pierden o resultan dañados durante el vuelo.

6- Comprobar el precio y las condiciones que se establecen en los paquetes de vacaciones con todo incluido antes de viajar, para que en caso del no cumplimiento, proceder al reembolso de los paquetes que no coinciden con las presentados en el contrato.

7- La UE ha impuesto una reducción de las tarifas para el tráfico internacional, tanto de voz como de Internet. Este verano será más barato utilizar el teléfono en otro país europeo, ya que a partir del 1 de julio las tarifas de “roaming” se han reducido hasta en un 75 % respecto a 2007.

8- En caso de accidente o enfermedad en otro país europeo, se tiene derecho a los mismos servicios de atención sanitaria que están garantizados en el país de origen.

9- Si se viaja con un perro o gato, es necesario disponer de un pasaporte europeo para animales de compañía.

10- En caso de peligro o emergencia, llamar al número único europeo 112. Al igual que el número gratuito de Europe Direct 00 800 6 7 8 9 10 11, donde se puede obtener más información sobre los derechos de los viajeros.

Se debe mantener un comportamiento civilizado y ético con respecto al medioambiente, la cultura y las tradiciones del país de acogida. Nunca se debe conducir en estado de ebriedad o bajo la influencia de las drogas.”(3)

Por su parte, los prestadores de servicios turísticos, también habrán de tomar especial atención para tomar las diligencias y medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a los deberes que nos ocupan, atento que la violación de ellos, les generara responsabilidad, que podrá estar en la órbita administrativa (cuando deba responder ante organismos del estado, generalmente las autoridades de aplicación de ciertas leyes, que reglamentan y controlan la actividad del prestador de servicio , fijando obligaciones a su cargo, siendo pasibles de sanciones como multas, clausuras, etc.) o en la órbita judicial, cuando su actuación genere un daño susceptible de ser reparado.

Se encuentran así en la jurisprudencia gran cantidad de fallos que aplicando estos principios hacen responsable a los prestadores de servicios turísticos frente al incumplimiento de ellos.

De allí que habrá que redoblar la apuesta para que los países a través de sus organismos especializados, como así también los prestadores de servicios turísticos creen un sistema de información y seguridad que le permita al turista, cualquiera sea el lugar en que se encuentre sentirse **bien informado, bien seguro y bien tratado.** (4)

REFERENCIAS

- 1 KEMELMAJER de CARLUCCI, Aida, *El contrato de Turismo*. Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 3, pag. 101 y sig. Rubinzal-Culzoni. Santa Fe. Argentina.
- 2 STIGLITZ, Ruben S. “*El Deber de información y los vicios del consentimiento*”. La Ley Tomo 2005-C. Buenos Aires. Argentina.
- 3 <http://www.liligo.es/blog-viajes/noticias-viajes/2012/08/10/los-derechos-de-los-turistas-europeos-40025/>
4. GRUNEWALD Luis Alberto, y PEREZ Marta Dolores. Las comunidades receptoras y el valor de la información en la actividad turística. Ponencia Segundas Jornadas de Intercambio de Extensión Universitaria. Comunidad y Comunidades. Universidad Nacional de Quilmes. Octubre 2012.

Dra. Marta Dolores Pérez

Abogada. Procuradora.

Jueza de Faltas. Municipalidad de Villa Gesell

Asesora legal de Unión de trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos de la República Argentina –UTHGRA- de los municipios de Villa Gesell, Pinamar y Gral Madariaga

Especialista en Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Turísticos

Especialista en Derecho Ambiental

Especialista en Derecho Notarial

Ex Asesora Legal Municipalidad de Villa Gesell

Ex Asesora Legal de la Secretaria de Turismo de la Municipalidad de Villa Gesell.

Docente en Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Atlántida Argentina desde 1997

Docente en Legislación turística de la Técnica Superior Universitaria en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.

Ex docente en Derechos Reales de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires

Ex docente en Derecho Privado Profundizado en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de

Belgrano.

Dicta cursos sobre Capacitación Turística a prestadores de servicios de transporte público. Modulo Legislación Turística y Transporte. Secretaria de Turismo y Cultura de Villa Gesell.

Disertante en cursos y eventos sobre Seguridad y Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Turísticos en Argentina y Ecuador