



Benítez, Meri Belén

Contrato de Hospedaje.

“Estudio comparativo entre norma y praxis en el campo de las relaciones turísticas en la ciudad de Neuquén”

Tesina presentada para la obtención del título de Licenciada en Turismo

Año: 2013

Directora: Dra. Lía Domínguez de Nakayama

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica éditada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

Licenciamiento

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>

Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo
Tesina de Grado

Contrato de Hospedaje

“Estudio comparativo entre norma y praxis en
el campo de las relaciones turísticas en la
ciudad de Neuquén”

Tesista: Meri Belén Benitez

Tutor de Tesina: Lía Domínguez de Nakayama

2012

Índice

Prólogo	2
Resumen	4
CAPÍTULO I	
Introducción	5
Problema de Investigación	7
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Aportes de la Investigación	10
Estado del Arte	11
CAPÍTULO II	
Marco Teórico y Referencial	12
Marco Teórico	12
Marco Referencial	18
CAPÍTULO III	
Diseño Metodológico	21
CAPITULO IV	
Naturaleza Jurídica del Contrato de Hospedaje	26
CAPITULO V	
Ejecución Práctica del Contrato de Hospedaje	36
CAPITULO VI	
Recomendaciones para el Contrato de Hospedaje	52
CAPITULO VII	
Conclusiones	56
BIBLIOGRAFÍA	60
APÉNDICE METODOLÓGICO	62
ANEXO	64

Prólogo

Al evaluar diferentes opciones en mi búsqueda del área temática para escribir la tesina de grado, siempre en algún punto terminaba comparando lo que “debe ser” con lo que “realmente es”. Fue justo en ese momento que caí en cuenta que debería obligadamente, dar una mirada objetiva de lo que debe ser, según lo que establecen las normas en materia turística, para compararlo con lo que ocurre en la práctica. Mi especial interés en la hotelería, hizo que me preguntara algo para lo que no tenía una respuesta certera: ¿Qué tipo de contrato es el de Contrato de Hospedaje? Un contrato tan cotidiano y que se celebra diariamente una infinidad de veces, no se encuentra tipificado en nuestro Código Civil, siendo hoy en día en la práctica turística, un servicio primordial y básico para el desarrollo de la actividad.

El propósito de mi trabajo es brindar una mirada desde la óptica del campo de las relaciones turísticas en la ciudad de Neuquén de lo que ocurre con el Contrato de Hospedaje, que sirva como instrumento de consulta para usuarios del servicio, funcionarios públicos, empresarios hoteleros, otros profesionales de la actividad turística y legisladores o juristas que se encuentren interesados en el desarrollo y avance de las normativas turísticas que mejor se adecuen a las actuales necesidades de los actores involucrados.

El texto que a continuación se presenta, nos invita a poder leer cada capítulo de forma independiente, en función de lo queremos conocer. Además, cada capítulo fue desarrollado de forma temporal, de acuerdo a la ejecución del Contrato objeto de estudio. Por ejemplo, si el principal interés del lector ocasional es conocer sólo el régimen legal, puede optar únicamente por el Capítulo IV. Sin embargo, si el interés radica en indagar lo que ocurre en la práctica hotelera de la ciudad de Neuquén en comparación con el marco regulatorio, la mejor opción será el Capítulo V.

Escribir una tesina, no es una tarea sencilla. Implica definir un tema objeto de estudio, investigarlo, desarrollarlo, disponer de tiempo para cumplir con la labor, enfrentar temores, frustraciones, inseguridades y aún así, sentir la encantadora satisfacción durante la realización de la misma. Pero existe algo que enriquece constantemente el camino de tan arduo trabajo, y es la compañía, la colaboración, la inspiración, las palabras justas en el momento correcto y las correcciones adecuadas en el desarrollo de la tarea, que han hecho que éste trabajo llegue a feliz término.

Por tal motivo, quiero utilizar éste espacio para ser justa, agradeciendo y compartiendo éste logro personal y profesional con todas aquellas personas e instituciones que sin su aporte y participación, me hubiera sido imposible llegar a ésta instancia. Debo agradecer a los hoteleros de la ciudad de Neuquén que colaboraron con su tiempo para brindarme la información necesaria. Así también, a la Secretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén, la Dirección de Turismo de la ciudad de Neuquén y la Dirección de Defensa del Consumidor. A Luciano, Josefina, Susana, Sebastián, Sergio, Irma, Natalia y Graciela, recepcionistas, gerentes y propietarios de los hoteles de Neuquén.

Una especial y sincera gratitud a la Abogada Lia Domínguez de Nakayama, por aceptarme para realizar esta tesina bajo su dirección. Su apoyo y confianza en

mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas con plena disponibilidad y paciencia, facilitándome siempre los medios suficientes para el desarrollo de las tareas, ha sido un aporte invaluable para el avance de mi tesina y para mi formación como profesional.

Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia y para mis amistades, con los que he compartido diferentes instancias durante el transcurso de la carrera. Sólo tengo palabras de agradecimiento por aquellos momentos en los que pude estar ausente: ha sido un camino largo y duro en el que, algunas veces, la fijación por lograr tus objetivos te hace olvidar la importancia del contacto humano. Sin embargo, como en todas las actividades de la vida, siempre hay circunstancias que te permiten priorizar, es por ello que agradezco a mis padres, Nancy y Jorge, por su ejemplo y generosidad; mis hermanos Martín y Alejandro, por su inteligencia, su tenacidad y su capacidad de superación, que hacen que sean dignos de mi admiración; mis amistades, por su paciencia, predisposición y buen humor todo el tiempo; y mis abuelos Mari, Juan Carlos y Meri por su apoyo incondicional y seguimiento de fan durante toda mi carrera; y en especial a mi abuelo Tomás, quién me contó en primera persona sus historias de viajes y sin querer, la historia del turismo en nuestro país, teniendo una fuerte influencia en la elección de mi carrera.

Meri Belén Benitez

Resumen

Hoy en día el turismo es una actividad conocida. Sin embargo, en nuestro país el Contrato de Hospedaje, aún se regula por dispositivos de la época en la que el alojamiento no se consideraba como un servicio turístico. Por tal motivo, en el presente estudio se realizó un estudio comparativo de las normas vigentes de las diferentes jerarquías y un análisis de la ejecución práctica del contrato en la ciudad de Neuquén.

Para lograr comprender el Contrato de Hospedaje en el campo de las relaciones turísticas de la ciudad de Neuquén, se realizó un diseño metodológico descriptivo, que permite conocer en profundidad una realidad sin generalizar resultados. El análisis de contenidos se utilizó como método para el estudio de la legislación. Asimismo se empleó la entrevista semi estructurada y la observación para obtener el punto de vista de los hoteleros y de los organismos públicos involucrados.

El análisis de la legislación mostró que el Contrato de Hospedaje no se encuentra tipificado, pero si se encuentra regulada la responsabilidad del hotelero en el Código Civil. Asimismo se pudo observar que algunos momentos del contrato de hospedaje se regulan mejor que otros, siendo el procedimiento de quejas de los usuarios el momento del contrato que menos regulación posee. Igualmente se pudo observar que los usuarios del servicio de alojamiento en la ciudad de Neuquén realizan críticas del servicio utilizando canales no formales para reclamación.

Abstract

Nowadays tourism is a popular activity. However, in our country the accommodation contract is regulated by ancient laws. Therefore, in this paper was performed a comparative study of the law and practice of the accommodation agreement in Neuquén city.

In order to understand the accommodation agreement in the field of the tourist relationship of Neuquén city, a design of descriptive methodology was made to know in depth a reality without generalizing results. The method used to study the law was the content analyses. Thus the semi-structured interview and observation to get the point of view of the hotel and individuals involved were used.

The analysis of the legislation showed that the accommodation contract is not categorized. But the responsibility of the hotel is regulated in the Civil Code. Also it was observed that the accommodation agreement regulates at one moment better than others. For instance, the procedure of user complaints is the point of the contract which has less regulation. Furthermore, it was observed that the users of the hosting service in Neuquén city used non-formal channels to complain.

CAPITULO I

Introducción

Establecer el origen de las prácticas de viajes es una tarea difícil. Se podría decir que desde el origen de la humanidad, las personas han realizado viajes o desplazamientos por diferentes motivos, tales como abrigo o alimento. Las razones para efectuar desplazamientos también han ido cambiando y han generado nuevas actividades asociadas con la división del uso del tiempo, el espacio y el avance de la sociedad. En la actualidad, cuando se menciona el término “viaje” un concepto que enseguida se relaciona a éste es el turismo, pero no siempre fue así. El turismo es una actividad relativamente reciente si se la compara con el acto de desplazarse. El sentido de viaje recreativo o turismo no existía antes del siglo XIX, porque los movimientos de personas eran por cuestiones comerciales, políticas o religiosas y las personas que viajaban lo hacían por necesidad.

El primer antecedente del turismo a nivel mundial, viene de la mano de Thomas Cook, un empresario inglés que realizó el primer viaje organizado para 500 personas a Leicester, con motivo de asistencia a un congreso antialcohol que se efectuó en 1841. Luego repitió la experiencia de viaje organizado para otros eventos y para un número mayor de personas, hechos que hicieron considerarlo como el primer agente de viajes. Pero los antecedentes de los servicios que se incluyen en el viaje, como alojamiento, transporte de pasajeros y guías turísticos, son más remotos y menos precisos. En textos como la Biblia y el Antiguo Testamento, pueden encontrarse referencias de alojamientos, siendo la posada de Belén la más mencionada. Una referencia histórica de los alojamientos, puede encontrarse en el año 1282, cuando se creó en la ciudad de Florencia el Gremio de los hospedajes, “una agrupación de empresarios de alojamientos (...) en las rutas que llevaban a Venecia – lugar donde salían las flotas con destino a Jerusalén...”¹ para trasladar a los peregrinos.

Un referente contemporáneo del alojamiento fue César Ritz, considerado “padre de la hotelería moderna”², porque entrado el siglo XX se produjo un auge en los hospedajes y con ello, la necesidad de brindar además del servicio de cama, comida y otras prestaciones a los nuevos turistas. El aporte que realizó Ritz al negocio del hospedaje fue mejorar la atención al cliente, modernizar las instalaciones y generar un nuevo concepto de administración y servicio hotelero.

En el caso particular de Argentina, los antecedentes de los primeros hoteles en el país pueden encontrarse en la época colonial, donde podían hallarse construcciones muy sencillas que proporcionaban pensión. Ya a fines del siglo XIX, Argentina no estuvo exenta de las evoluciones del hospedaje. De todas formas, no se puede afirmar, si los cambios que se produjeron en el alojamiento en el mundo, estaban directamente relacionados con el cambio que se producía en el país, porque el avance de la hotelería se produjo por la consecuencia de la corriente migratoria y por la adopción de las costumbres inglesas. A comienzos del siglo XX, se inauguraron en Buenos Aires varios

¹ Murcía, Martín: 100 años de Turismo Argentino. Ed. Proia. Buenos Aires, Argentina. 2008. Pag. 17.

² Murcía, Martín: 100 años de Turismo Argentino. Ed. Proia. Buenos Aires, Argentina. 2008. Pag. 21.

hoteles, como el Hotel Plaza, Palace, París, Grand Hotel de la Paix y el Hotel Chile, acontecimientos memorables para el turismo de Argentina.

Un proceso similar al que se dio en Buenos Aires, se manifestó en la ciudad de Neuquén. Las primeras referencias de alojamiento en la ciudad neuquina, eran construcciones de barro, que funcionaban de comercio de ramos generales, que también eran fondas para gente de paso. Las primeras fondas que se conocen, son: “la posada de Mangiarotti y el comercio La Maragata de Neuquén (...) y el almacén de ramos generales y hospedaje Buena Vista”³.

En la actualidad, los viajes y el turismo tienen más connotaciones que superan a las primeras que se le otorgaron relacionadas con el comercio, la religión o la política, entre otras. Podría decirse que desde siempre, en la actividad turística, se han formalizado centenares de miles de contratos de hospedaje, debido a que el alojamiento es uno de los servicios básicos y necesarios para llevar a cabo las prácticas turísticas, ya que uno de los requisitos para que un viaje se considere turístico, es la estancia o permanencia en otro lugar distinto al del entorno habitual. Además, las características propias del contrato de hospedaje, que es de ejecución sucesiva entre las partes intervinientes (hotelero – huésped u hotelero - agente de viajes), hace posible que se puedan celebrar muchos contratos a diario.

En el quehacer cotidiano del trabajo en alojamientos se puede observar constantemente la ejecución del contrato de hospedaje, como así también, numerosas situaciones de falencias o inconvenientes en la concreción del mencionado contrato y en la ejecución del mismo. Muchas de las situaciones en la práctica, se pueden evitar o solucionar en buenos términos, quedando las partes involucradas conformes. Pero también puede ocurrir, y de hecho sucede, que las situaciones no se resuelven dejando conformes a las partes involucradas. Por tal motivo, es importante para un profesional en turismo poseer conocimientos y habilidades suficientes para manejar de forma adecuada cada fase del contrato de hospedaje.

A pesar del hecho que los tiempos modernos han alterado los sistemas de producción y prestación de servicios, aún hoy, las cuestiones que se plantean en el Contrato de Hospedaje se encuentran reguladas por dispositivos antiguos, de la época en que el alojamiento no se consideraba como un servicio turístico. Por tal motivo, y por las razones anteriormente expuestas, es que se puede observar la necesidad de realizar una reflexión sobre la legislación turística mediante el análisis de las normativas existentes en lo referente al Contrato de Hospedaje y a través de la opinión de los actores sociales involucrados en empresas de hospedaje en la ciudad de Neuquén.

³ Mases, Enrique et al.: Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004. Pag. 12.

Problema de Investigación

La investigación científica no se realiza en términos generales sino definiendo problemas específicos dentro de áreas particulares del conocimiento. “Plantearse un problema de investigación [...] significa haber encontrado algún punto que amerita realizar una indagación puesto que, sobre el mismo, hay conocimientos insuficientes o poco confiables.”⁴

Por otra parte, un problema de investigación es un conjunto de interrogaciones que se hacen en relación a algún aspecto de la realidad. Por ello, “el problema se plantea al investigador también como sujeto, como una inquietud o deseo de saber, en tanto que un área temática existe de por sí, como un producto del conocimiento ya acumulado.”⁵

En el campo profesional del egresado en turismo, se debe ser capaz de conocer y reconocer las problemáticas propias de la actividad, para que se pueda abordar la realidad turística desde una perspectiva amplia, articulando permanentemente el saber científico y la práctica para la acción sobre la realidad, siempre con un sentido crítico.

En la ciudad de Neuquén se puede encontrar una gran cantidad de empresas de alojamiento de todas las categorías. En parte se debe a que la ciudad se presenta como un polo de desarrollo de la zona de afluencia, dónde confluye un centro que cumple diversas funciones como eje administrativo, político y comercial. Por tal motivo, es que se plantea a la ciudad como receptora de personas de negocios durante la semana y turistas de paso los fines de semana, llegando a tener una ocupación anual superior a la media, celebrándose en el día a día, numerosos contratos de hospedaje.

El contrato de hospedaje tiene en su ejecución un desarrollo temporal, que comienza en el momento en que se solicita una reserva de alojamiento y finaliza cuando el huésped se retira del establecimiento. En el Código Civil de Argentina, si bien el Contrato de Hospedaje no tiene una tipificación legal, se puede observar que se brinda un tratamiento acerca de la responsabilidad del hotelero sobre la persona que se aloja y sobre las pertenencias. Es decir, que se ofrece una suerte de consideraciones del contrato solo en el momento en que el huésped ya se encuentra alojado, dispositivos que se encuentran sancionados en la época en la cual, el hospedaje no se consideraba turístico.

Por lo tanto, y por los motivos anteriormente expuestos es que se plantean los siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de contrato es el contrato de hospedaje? ¿Qué alcance tiene en la práctica el mencionado contrato? ¿Qué conocimiento real poseen los actores involucrados directamente en la prestación de servicio de alojamiento en la ciudad de Neuquén? El contrato de hospedaje, ¿Se adapta a las necesidades actuales de los hoteleros o deja aspectos sin regular? Estos interrogantes son los que se buscan responder en la presente tesina, porque

⁴ Sabino, Carlos: *Cómo hacer una tesis*. Ed. Panapo, Caracas. 1994. Editado también por Panamericana, Bogotá, y Lumen, Buenos Aires. Pág. 37.

⁵ Sabino, Carlos: *Cómo hacer una tesis*. Ed. Panapo, Caracas. 1994. Editado también por Panamericana, Bogotá, y Lumen, Buenos Aires. Pág. 37.

se ha detectado que existe una falta de conocimiento de los trabajadores hoteleros de Neuquén acerca del contrato de hospedaje y de su alcance.

Por tal motivo, es que se presupone el interés de crear regulaciones legales que se adecuen a las nuevas técnicas y situaciones jurídicas, adaptables al nuevo sistema y a los requerimientos de los usuarios, ya que existe una necesidad social de conocimiento para poder actuar. Además de la falta de dispositivos más modernos en el Contrato de Hospedaje que se adecuen a las actuales necesidades de los Hoteleros de la Ciudad de Neuquén.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- ✓ Conocer el funcionamiento del Contrato de Hospedaje en el campo de las relaciones turísticas de hoteleros de la ciudad de Neuquén.

Objetivos Específicos

- ✓ Comprender el concepto y naturaleza jurídica del Contrato de Hospedaje.
- ✓ Conocer el alcance de las obligaciones y responsabilidades de los hoteleros de la ciudad de Neuquén, en el Código Civil Argentino, las leyes nacionales y en las normativas de la provincia de Neuquén.
- ✓ Detectar las cláusulas y prácticas de exoneración de responsabilidad en el Contrato de Hospedaje de uso corriente en la ciudad de Neuquén.
- ✓ Identificar situaciones conflictivas relacionadas con el Contrato de Hospedaje, el trámite seguido y sus consecuencias jurídicas y turísticas.
- ✓ Recomendar medidas adecuadas para mejorar los contenidos y aplicación del Contrato de Hospedaje y para contribuir a la resolución equitativa de conflictos.

Aportes de la Investigación

A medida que pasa el tiempo, la sociedad cambia al igual que sus sistemas productivos y las formas de brindar los servicios. Por tal motivo, hay regulaciones que quedan sin vigencia y se hacen necesarias otras que normalicen los nuevos escenarios en la convivencia social, ya que todo comportamiento social es también comportamiento jurídico. Por tal motivo, la presente tesina tiene el objetivo de poder brindar información relevante acerca de las características específicas del Contrato de hospedaje y del sistema normativo aplicable, como así también de las prácticas. De esta forma, será un documento de consulta para funcionarios públicos y para empresarios privados que quieran conocer más acerca del sistema normativo, sus alcances y las situaciones de la práctica que quedan sin amparo legal. Además, se tiene la intención que también sirva como instrumento de consulta para los profesionales de la actividad turística y/o legisladores, que se encuentren interesados en el desarrollo y avance de normativas turísticas mas adaptadas a las necesidades actuales de cada uno de los actores involucrados.

Estado del Arte

Al momento de delimitarse el área de estudio y posteriormente la definición del problema de investigación, se tuvo en consideración las temáticas tratadas en las tesinas disponibles en la sala de documentación de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional de Comahue, sede Neuquén capital.

En el área de derecho y legislación turística, se encuentran a disposición algunas tesinas que analizan: el uso del transporte terrestre en la provincia del Neuquén, los marcos regulatorios para la práctica del turismo rural en la Patagonia argentina, el mercado laboral turístico en hoteles de la ciudad de Neuquén, la reglamentación de alojamientos turísticos de la provincia del Neuquén y la normativa de espacios libres de humo en la ciudad de Neuquén.

Si se toman en consideración los trabajos disponibles en la facultad de turismo, se pueden encontrar variadas investigaciones que se desarrollan en la ciudad de Neuquén en relación al hospedaje. Los estudios que se encuentran de alojamiento abordan tópicos como la calidad del servicio de alojamiento, el capital humano, estudio de la demanda o formas de reestructuración del negocio hotelero.

En la actualidad, la presencia de Internet sirve como un sitio más dónde buscar información y poder acercar los trabajos publicados en otras universidades, no sólo del país sino del mundo. Explorando en la web, se pueden hallar publicaciones de abogados para revistas especializadas de derecho, para conferencias y para cursos de postgrado que tratan la temática de la responsabilidad del empresario hotelero que deriva del contrato de hospedaje, desde el punto de vista jurídico de la cuestión, sin tener en cuenta cómo se ejecuta el contrato en las prácticas hoteleras.

Por tal motivo, es que se intentará en la presente tesina, conocer los aspectos del funcionamiento del Contrato de Hospedaje en el campo de relaciones turísticas en la ciudad de Neuquén.

CAPITULO II

Marco Teórico

El turismo tiene varias definiciones y acepciones en función del organismo, del teórico que lo esté estudiando o bajo la ciencia que lo quiera analizar. Esto en parte se debe a que es una actividad relativamente nueva, que evoluciona y se modifica constantemente y que incluye diferentes aspectos en su concepto, tales como, las personas que hacen prestaciones para la actividad, los individuos que realizan la actividad, el lugar donde se practica el turismo, el aspecto económico, social y cultural. De todas formas, existen características comunes a todos los posibles conceptos que se pueden encontrar. Algunas de esas características son la presencia de nociones como viaje o desplazamiento, motivación, destino, experiencia, actividades, pernoctación o estadía entre otros.

Aunque no existe una noción jurídica del turismo aceptada universalmente, en nuestro país en el año 1999 se sancionó y se promulgó la Ley N° 25198 con la intención de dar impulso por parte del estado nacional al desarrollo de la actividad. En la mencionada ley, se declara al Turismo de interés nacional como actividad socioeconómica, y se lo define en el artículo 2° como “todas aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, en lugares distintos al de su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios y otros; y, comprende todas las actividades económicas que van asociadas a éstos y que se miden por la amplia variedad de gastos corrientes y de capital, incurridos por un viajero o en beneficio del mismo, antes, durante y después del viaje”⁶. Respecto a esta definición, en el artículo “Sobre conceptualizaciones y definiciones legales” Domínguez de Nakayama, realiza una reflexión acerca del alcance del concepto enunciado en la ley anteriormente mencionada. Expresa que “En efecto la ley 25198 contiene, en dos de sus artículos (sobre un total de cinco) una definición con las siguientes características: a) se pronuncia sobre la naturaleza del turismo: *actividad socioeconómica*; b) recoge casi literalmente la definición de la OMT; c) amplía sus alcances con la inclusión de “*las actividades económicas que van asociadas a éstos [los viajes y estancias] y que se miden por la amplia variedad de gastos corrientes y de capital, incurridos por un viajero o en beneficio del mismo antes, durante y después del viaje*”⁷. Al incluir en la definición los referentes temporales, resulta que el tiempo de la actividad turística comienza estando la persona en su entorno habitual, lo que implica también, la inclusión del espacio del entorno habitual como espacio turístico.

En diciembre del 2004 se sanciona y luego se promulga en enero del 2005 la Ley N° 25997, Ley Nacional de Turismo, en donde en su primer artículo se declara de “interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país”⁸. Luego, en el mismo artículo de la mencionada ley se agrega que el objeto de la misma es “el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso

⁶ Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: Turismo. Ley Nacional N° 25198. Buenos Aires, 10 de Noviembre de 1999. Boletín Oficial: 16 de Diciembre de 1999. Art. 2°.

⁷ Domínguez de Nakayama, Lia: Sobre conceptualizaciones y definiciones legales. Córdoba, Mayo 2000.

⁸ Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: Ley Nacional de Turismo. Ley Nacional N° 25997. Buenos Aires, 16 de Diciembre de 2004. Boletín Oficial: 5 de Enero de 2005. Art. 1°.

turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad”⁹. Más adelante, en el artículo 46, se deroga la Ley 25198, dejando sin definición legal a la actividad a nivel nacional, ya que en la Ley 25997, no se define ni se recoge ninguna definición del turismo, salvo en el artículo 38 que se conceptualiza al Turismo Social.

Por los motivos antes expuestos es que para los fines del presente trabajo de tesina es que se recoge la definición de turismo brindada por la OMT:

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año con fines de ocio, negocios y otros.

La definición proporcionada por la Organización, presenta particularidades interesantes, porque no declara la naturaleza de la actividad, establece el tiempo que se comprende en la práctica, instaura el período máximo para realizar turismo y sugiere algunas motivaciones.

Cualquier análisis o estudio acerca de la legislación sobre el turismo, parte de su consideración como actividad extraordinariamente compleja. Esto es así, porque sus rasgos característicos se modifican constantemente por la influencia que ejercen sobre la actividad turística factores externos que condicionan en gran medida el alcance o finalidad de las normas destinadas a regularlo en cada momento en particular.

Debido a que el presente trabajo se propone conocer una faceta de la actividad turística relacionada con los marcos legales, es conveniente explicar el concepto de derecho. En un sentido general y resumido se podría entender al derecho como “el orden social justo o para acotarlo aún más: el conjunto de conducta humana obligatorias y conforme a la Justicia”¹⁰. La definición brindada si bien es clara, resulta bastante sintética y amplia. Por tal motivo es que el concepto que se utilizará a los fines de la investigación será el siguiente: “...el derecho es el sistema de normas coercibles que rigen la convivencia social, o mejor expresado, que rigen la conducta humana en su interferencia intersubjetiva [...], porque toda conducta del hombre que vive en sociedad, sea ella “personal” o “social”, es conducta jurídica y como tal, tendrá un régimen jurídico que con mayor o menor minuciosidad, la regirá desde el punto de vista de la interferencia intersubjetiva”¹¹. Se dice que es coercible porque es susceptible de ser aplicada mediante la fuerza en caso de omisión. Se destaca que rige la conducta humana en su interferencia intersubjetiva porque se

⁹ Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: Ley Nacional de Turismo. Ley Nacional N° 25997. Buenos Aires, 16 de Diciembre de 2004. Boletín Oficial: 5 de Enero de 2005. Art. 1°.

¹⁰ Casanova Ferro, Gonzalo A.: Manual de Derecho y Turismo – Una perspectiva integral desde la problemática Jurídico Turística. Argentina. 2004.

¹¹ Fraga, Norberto E. y Ribas, Gabriel A.: Derecho Usual y Práctica Forense. A-Z Editora. Buenos Aires, 1997.

refiere a la conducta de unas personas que irrumpen o se contraponen con la conducta de otros sujetos. Cabe agregar, que una condición necesaria para que haya derecho, es la presencia de dos seres humanos como mínimo, cuyas conductas se interfieran recíprocamente.

El derecho positivo es el conjunto de leyes vigentes en un país al momento de análisis. La aclaración brindada, resulta pertinente para colocar al lector frente a la idea que el trabajo que se desarrollará, utilizará la legislación actual, es decir, que se trabajará con el derecho positivo. Otra aclaración que resulta pertinente, a pesar de que algunas clasificaciones puedan ser forzadas, es que el derecho suele dividirse en dos ramas: por un lado, el Derecho Público; por el otro, el Derecho Privado. La diferencia entre una rama y otra del derecho, está dada por el accionar que tiene el Estado como sujeto de relación jurídica. En la actualidad, pueden advertirse otras ramas, como: el Derecho Procesal, Derecho de Minería o Derecho de Familia, que contienen preceptos de carácter público y privado. En el caso de la actividad turística, por más que se utilicen normas de carácter público y normas de índole privadas, no existe una rama del Derecho Turístico, sino que la actividad se sirve tanto de unas normas como de otras, para su regulación y funcionamiento.

Prosiguiendo con las explicaciones de conceptos que son pertinentes para la comprensión de la temática que se tratará, es necesario definir varias nociones, una de ellas es la noción de obligación. Para tal fin, es que se parte de la idea que la obligación es “una relación jurídica en virtud de la cual un individuo determinado (acreedor), tiene derecho a exigir a otro (deudor), el deber de cumplir con una prestación (de dar, de hacer o no hacer) susceptible de apreciación económica”¹². Como puede notarse, la obligación así definida, genera derechos y deberes, pero ¿de dónde nacen las obligaciones? Una de la formas más común de generación de obligaciones son los contratos. Entonces, para un mejor entendimiento, es que se toma la definición de contratos otorgada por el Código Civil Argentino en el artículo 1137, “habrá contrato cuando varias personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común destinada a reglar sus derechos”¹³. Por tal motivo es que autores como Mosset Iturraspe consideran a los contratos una parte fundamental del derecho porque constituye una fuente de obligaciones, porque en realidad, el objeto del contrato es la creación, modificación, transmisión o extinción de relaciones jurídicas obligacionales. Además, se considera que la cantidad de contratos entre particulares son ilimitados, ya que se tiene en cuenta como contrato a cualquier celebración entre privados que conserven las siguientes formas básicas: consentimiento, objeto y causa.

En la actividad turística se generan diferentes tipos de contratos en los sectores que son básicos, como el alojamiento, el transporte y los intermediarios turísticos (agentes de viajes). Pero como es objeto de la presente tesina conocer el funcionamiento del Contrato de Hospedaje en el campo de las relaciones turísticas de hoteleros de la ciudad de Neuquén, es que sólo se

¹² Domínguez de Nakayama, Lia: Contratos. Régimen General. Material de Cátedra. Derecho y Legislación Turística. Bloque II. UNComa. Fatu. Carrera: Lic. en Turismo. Neuquén.

¹³ Código Civil de la República Argentina y Legislación Complementaria. La Ley. Edición 2005. Buenos Aires, Argentina. Art. 1137.

lo definirá a éste como “ el acuerdo de voluntades que se celebra entre el empresario-hotelero que, actuando profesionalmente en esa cualidad, presta habitualmente y de manera organizada a otro, denominado huésped o viajero que paga un precio, el servicio de uso de la habitación y demás servicios complementarios (ropa de cama, radio, luz, televisor, baño, teléfono, distribución de correspondencia, etc.) incluido la utilización de lugares y comodidades comunes, con o sin prestación del servicio de comidas”¹⁴. De acuerdo a la autora Andrea Celi, el contrato de hospedaje es “un contrato sinalagmático, específico, y autónomo, de ejecución sucesiva, que se forma entre el viajero y el hotelero”¹⁵.

Siguiendo la línea de la definición anteriormente brindada es que se considera al empresario-hotelero como la persona que actuando profesionalmente, mediante la retribución que en concepto de precio, da hospitalidad prestando diversos servicios y custodiando los efectos del viajero, en un establecimiento denominado hotel. Entonces, se define al huésped-viajero, como la persona que utiliza los servicios y demás que organiza el hotelero, pagando un precio, y alojándose transitoriamente en el hotel.

Retomando el tópico de contratos, se puede agregar que el incumplimiento de una obligación nacida de un contrato se designa responsabilidad civil contractual. Pero no solo existe la responsabilidad contractual, sino también la extracontractual. También se puede hablar de responsabilidad civil objetiva y subjetiva. Mientras que en la primera, el acreedor de la respectiva prestación no está obligado a demostrar la culpa del deudor, ya que ésta se presume en tanto el segundo no demuestre que su incumplimiento o el atraso no le son imputables. En el segundo caso, es decir, en la responsabilidad extracontractual o responsabilidad subjetiva, le compete al damnificado demostrar la culpabilidad del autor del acto lícito. La responsabilidad subjetiva supone necesariamente la culpabilidad o intencionalidad de su autor; no existe sino en la medida que el hecho perjudicial provenga de su culpa o dolo. Por ende, será necesario analizar la conducta del sujeto. Por eso se le llama subjetiva.

En el mundo del turismo, y específicamente en los contratos de hospedajes, la responsabilidad contractual y extracontractual son de suma importancia porque en las empresas de servicios turísticos, se trabaja tratando siempre de cumplir las expectativas de los clientes para generar la recomendación a otros potenciales turistas y así, fortalecer el prestigio de la empresa, el posicionamiento y la imagen corporativa, entre otros aspectos del marketing turístico que son de suma importancia.

El contrato de hospedaje tiene en su ejecución un desarrollo temporal, que comienza en el momento en que se solicita una reserva de alojamiento y finaliza cuando el huésped se retira del establecimiento. Por tal motivo, “la

¹⁴ Argeri, Saul A.: Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina.

¹⁵ Kemelmajer de Carlucci y Benitez Diego Coor.: Turismo, Derecho y Economía Regional. Rubinzal Culzoni Editores. Buenos Aires – Santa Fé. Argentina. 2003. Pag. 121.

recepción del hotel constituye el centro de relación del empresario con los clientes a efectos administrativos”¹⁶.

La primera tarea del contrato que se realiza en el hotel, consiste en realizar de forma anticipada las ventas hoteleras, que es la reserva de las habitaciones o noches/camas a los clientes/huéspedes. Las reservas pueden ser directas cuando las realizan los potenciales huéspedes por su cuenta o con intermediarios, cuando se realizan a través de algún agente de viajes. Para realizar la reserva, la persona encargada, debe chequear disponibilidad de habitaciones para las fechas solicitadas y saber la cantidad de pasajeros y si tiene algún requerimiento en especial. Las reservas pueden ser regular (o no garantizada) cuando “no se paga por adelantado y la habitación es retenida hasta una hora determinada de la fecha de llegada”¹⁷. Luego de la hora fijada, si el pasajero no se presenta¹⁸, la habitación se puede vender a cualquier persona que quiera alojarse y no tenga hecha una reserva anticipada. Las reservas garantizadas son aquellas en las que el cliente abona con anterioridad al menos una noche de estadía. En muchos hoteles, en vez de recibir el pago de forma anticipada, se suele aceptar una tarjeta de crédito de la cual se pueda debitar la noche de alojamiento. Las reservas garantizadas permiten retener la habitación para el pasajero hasta la hora de salida del día siguiente. Este tipo de reservas son habitualmente para pasajeros que saben que ingresarán al hotel después de un tiempo especificado y de esa forma se aseguran la habitación.

El registro de huéspedes es una tarea que se realiza ya en contacto directo y de forma personal con el pasajero. Consiste en dar la bienvenida al alojamiento al huésped, buscar la reserva que tenga realizada (por lo general, en el sistema operativo del hotel) y hacerle llenar al pasajero la tarjeta de registro, en donde se solicitan los datos de las personas que se hospedarán y al dorso o al final de la tarjeta, figuran las reglas del hotel.

El tratamiento del equipaje de los huéspedes consiste en trasladar las valijas de los pasajeros de la recepción al cuarto asignado, custodiando en todo momento las pertenencias del cliente. En el caso de que los pasajeros lleguen antes del horario de ingreso al establecimiento, es costumbre invitarlos a esperar en el lobby del hotel hasta que la habitación esté lista y, mientras tanto, se guarda el equipaje en algún depósito de recepción destinado a tal fin.

El cliente tiene derecho a permanecer en el uso y disfrute de su habitación durante el tiempo convenido. El tiempo de estancia puede prolongarse si hay acuerdo entre las partes del contrato. De todas formas, el hotelero puede dar por terminada la estadía del pasajero antes de que transcurra el tiempo convenido, cuando el cliente incumpla las normas de urbanidad, higiene o convivencia.

¹⁶ Kemelmajer de Carlucci y Benitez Diego Coord.: Turismo, Derecho y Economía Regional. Rubinzal Culzoni Editores. Buenos Aires – Santa Fé. Argentina. 2003.

¹⁷ Stewardt Weissinger, Suzanne: Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo Thomson Learning. Madrid, España. 2001.

¹⁸ En el léxico hotelero, se denomina *No-Show* al caso del pasajero que no se presenta al hotel.

Cuando ocurren inconvenientes en la ejecución del contrato de hospedaje, lo deseable es que se solucionen fuera del marco formal de la justicia. Sin embargo, cuando un problema turístico tiene resolución en organismos especializados, se dice que tiene jurisprudencia, que no es más que el fallo o sentencia que dictaminan jueces o tribunales de justicia. Esos fallos o sentencias que expiden los tribunales, lo hacen después “de interpretar y aplicar en forma reiterada la legislación, la costumbre, y los principios generales de derecho sentando doctrina denominada jurisprudencial, y que siendo este fallo en forma reiterada, constituye un modelo uniforme de aplicación obligatoria en otros casos referidos a un mismo asunto de derecho.”¹⁹

Para concluir, queda un concepto por exponer, que es el de doctrina. Se entiende por doctrina a la idea que poseen los juristas sobre la materia legislativa. Si bien esta concepción no es generadora de derecho como la jurisprudencia, los contratos, la ley y la costumbre, influye en el ordenamiento jurídico.

¹⁹ Armas Morales, Carlos: *Justurismo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. FCA Escuela Administrativa de Turismo. Lima, Perú. 2006.

Marco Referencial

La ciudad de Neuquén, capital de la provincia homónima, se localiza en el noreste de la Patagonia argentina, siendo el portal de entrada a la región sur del país por concentrar las comunicaciones viales, aéreas y ferroviarias de mayor importancia. Por su ubicación estratégica, la ciudad se convierte en una escala obligada para corrientes de turistas que se dirigen a destinos cordilleranos del Corredor de los Lagos de las provincias de Neuquén, Chubut y Río Negro.

A lo largo del tiempo, Neuquén se ha constituido en un centro político-administrativo y económico y se ha convertido en “la ciudad de mayor crecimiento de la Argentina, pasando de 45.000 habitantes en 1970 a más de 270.000 en la actualidad”²⁰. Pero los antecedentes de su fundación se remontan a dos hechos históricos de relevancia: La Campaña del Desierto y la llegada del ferrocarril.

“Neuquén se incorporó a la Nación de forma definitiva después de las campañas militares de 1879 realizadas contra la sociedad indígena”²¹, bajo la comandancia del General Julio Argentino Roca. Recién con la sanción de la Ley N° 1532 del 16 de octubre de 1884, se crean los territorios nacionales de la Patagonia y, entre ellos, el territorio nacional de Neuquén, estableciéndose sus límites y su organización administrativa. El coronel Manuel José Olascoaga fue nombrado gobernador y se asentó la capital provincial en el territorio de Chos Malal.

El asentamiento del poder político en Chos Malal estuvo relacionado por el intercambio poblacional y las relaciones comerciales con Chile. Además de las relaciones con el país vecino, la localización resultaba estratégica para las actividades productivas (ganadería principalmente) porque procuraban una salida comercial por los puertos del Pacífico. Sin embargo, en 1903, cuando asume la gobernación Carlos Bouquet Roldán, la situación se modifica.

Desde principios del siglo XX, el flujo comercial y poblacional, deja de ser solo trasandino, orientándose hacia otros centros comerciales como el Puerto de Bahía Blanca. El nuevo gobernador decide el traslado de la capital del lugar donde se hallaba hacia la zona de la Confluencia, debido a que resultaba estratégico por las comunicaciones con los ríos navegables, la cordillera, los puertos del Atlántico y la punta de rieles, que se había extendido hasta la Confluencia en 1902. La proyección hecha por Bouquet Roldán tenía en cuenta el lugar estratégico en el que se ubicaba, desde 1887, un villorrio denominado Confluencia. El paraje contaba con un juzgado de paz, una comisaría, una oficina de Correos y Telégrafo y el Palomar Militar. Además, otra de las razones por la cual se decide el traslado, fue porque “los particulares propietarios de las tierras alentaban la posibilidad de revalorizar la Confluencia y convertirla en un centro de desarrollo”²².

²⁰ En: http://www.neuquen.com/cap_nqn_cap.php

²¹ Mases, Enrique et al.: Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004. Pag.9.

²² Mases, Enrique et al.: Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004. Pag.9.

El 12 de septiembre de 1904 se realizó la fundación de la nueva capital, donde el comercio y los trabajos relacionados con el ferrocarril hicieron crecer la población y demandar la existencia de escuela, capilla, hoteles y almacenes, entre otros servicios. De todas formas, en el modesto pueblo, ya existían algunas construcciones de adobe y barro, que además de ser casas de familias, funcionaban de comercios. Por la gran cantidad de rubros que satisfacían, los comercios más importantes eran: el galpón de consignaciones del señor Luis Bueno, la posada de Mangiarotti y La Maragata de Neuquén. Los últimos dos comercios eran fondas para gente de paso que circulaba por la zona como consecuencia del despacho y recepción de productos en punta de rieles.

“Años después, se instaló otro establecimiento con características similares cerca del puente ferroviario sobre el río Neuquén: el almacén de ramos generales y hospedaje Buena Vista”²³. Los resultados dinamizadores de la llegada del ferrocarril se observaron rápidamente en el avance del intercambio mercantil y de personas. La inauguración del primer hotel-bar, La Nacional, en la esquina de Sarmiento y Olascoaga, fue un efecto visible del desarrollo comercial y de la dinámica que estaba comenzando a surgir en el poblado. Otro ejemplo, lo constituyó el Hotel Confluencia, ubicado en la intersección de avenida Argentina e Independencia, que fue durante mucho tiempo, punto de encuentro para los habitantes que asistían a “veladas teatrales, proyecciones cinematográficas, tés danzantes y reuniones bailables”²⁴.

La apertura de los hoteles La Nacional y Confluencia, iniciaron (quizás sin intención) una línea de edificación de alojamientos, ya que en la segunda mitad del siglo XX, se construyeron hospedajes sobre la avenida Argentina y Olascoaga. En la década del 1960, la provincia de Neuquén comienza a otorgar créditos para promover la construcción hoteles y casinos en los diferentes destinos provinciales, habiendo sido la ciudad de Neuquén una de las beneficiarias. “El hotel Royal fue construido en el año 1960 y el Nuevo Parque en 1962. Luego se hicieron los hoteles Iberia, Cristal y Charbel.”²⁵

Sin duda alguna, el alojamiento es uno de los negocios típicos de la actividad turística, pero no siempre se asoció el alojamiento al turismo. “En sus primeros tiempos, el hospedaje para quienes por razones de orden religioso o propias al comercio se trasladaban de una ciudad a otra, se satisfacía en casas de dudosa moralidad o en casas de familia por razones de hospitalidad o amistad, aun cuando el principio generalizado, instalarse en casas de prostitutas”²⁶. Un antecedente a la actividad turística en materia legislativa se puede encontrar en el Código Civil Argentino de Vélez Sarsfield en los artículos 1118 al 1121, Título IX (De las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos) que regulan la responsabilidad civil de dueños de hoteles, casas públicas de hospedaje y de establecimientos públicos de todo género, remitiendo luego a los artículos 2227 al 2239 que son las regulaciones del

²³ Mases, Enrique et al.: Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004. Pag.13.

²⁴ Mases, Enrique et al.: Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004. Pag.31.

²⁵ Urrutia, Diana M.: Reglamentación de alojamientos turísticos en la provincia del Neuquén. Propuesta de reformulación. FaTu. UNComa. Neuquén. 2007. Pag. 22.

²⁶ Argeri, Saul A.: Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina.

depósito necesario. Estos antecedentes son importantes porque son propios de una época en que se legisló sobre la responsabilidad de los hoteleros porque no existían, como ocurre en la actualidad, los viajes por turismo. Las personas que viajaban, lo hacían por necesidad y no por gusto y existían pocos lugares donde alojarse y eran de dudosa moralidad. Por tal motivo se buscó en aquel momento proteger al usuario, que quedaba desprotegido por no poder corroborar la confiabilidad de los propietarios de los establecimientos. Como puede observarse, “el hospedaje es una institución antigua que ha evolucionado hasta llegar el instante actual en que esa actividad perfila como universal, con tendencia a uniformarse su regulación práctico-jurídica.”²⁷

Las modificaciones en las formas de vivir y de hacer turismo generaron cambios y diversificaciones tanto en las prácticas turísticas como en las regulaciones jurídicas y en las modalidades de alojamiento. En 1979 a raíz de la creciente importancia de los servicios turísticos en los destinos de la provincia de Neuquén, se dicta el primer reglamento que norma los alojamientos turísticos. Con este decreto reglamentario se buscó orientar la oferta de alojamiento turístico de la Provincia de Neuquén bajo ciertos parámetros de calidad. Luego en septiembre de 1999, vista la necesidad de actualizar normativamente el régimen de Regulación y Categorización de los Establecimientos de la Provincia del Neuquén, se aprueba el Decreto Provincial 2790.

En el 2002, se concibe un escenario favorable para la creación de los marcos jurídicos que regulan el sector turístico de la provincia. Por tal motivo, se sanciona la Ley Provincial de Turismo N° 2414, que “tiene por objeto establecer un marco para el desarrollo integral y sustentable del turismo en lo concerniente a las medidas que al Estado Provincial y a los particulares, prestadores de servicios turísticos, les cabe en materia de protección, creación, planificación, investigación y aprovechamiento de atractivos y recursos; fomento, ordenamiento y promoción de actividades y servicios; formación y capacitación de los recursos humanos afectados a ellos, y el resguardo del visitante, en todo el ámbito del territorio Provincial”. En el año 2003 se crea la Empresa de Promoción Turística Neuquentur S.E. consolidándose de esa forma las estrategias de marketing turístico de la Provincia, además de crearse herramientas muy útiles para el desarrollo del turismo como lo son: El Plan Maestro de Turismo 2003-2007, el Plan de Gestión de Turismo 2008-2011 y el Plan de Marketing Provincial en el 2009.

²⁷ Argeri, Saul A.: Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina.

CAPITULO III

Diseño Metodológico

El objeto del diseño de la investigación es proporcionar un modelo de contrastación que permita verificar los hechos con la teoría. Su forma es la de un plan general que determina las acciones necesarias para realizar la verificación de hechos con teoría y es determinada por el investigador, en función del problema de investigación.

“Realizar el diseño de una investigación significa llevar a la práctica los postulados generales del método científico, planificando una serie de actividades sucesivas y organizadas donde se encuentran las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos.”²⁸

Selección del método y tipo de abordaje

El tipo de investigación es descriptivo, porque su esencia primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. En el caso particular de la presente investigación, es la ejecución del contrato de hospedaje observado desde dos ópticas que se complementan, es decir, según lo que establecen las normas y según lo que se realiza en las prácticas hoteleras de la ciudad de Neuquén. El resultado de la presente indagación científica tiene la intención de lograr ser un diagnóstico de situación para consultores y para profesionales del área.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el diseño metodológico es cualitativo y se propuso en etapas que a continuación se explican.

En la primera etapa de la investigación se realizó un análisis de contenidos, es decir, se realizó una revisión de la bibliografía sobre el tema y se analizaron las normas: Código Civil, Leyes, decretos, resoluciones, convenciones internacionales, códigos de ética. Esta etapa tendrá el fin de dar el encuadre legal completo al fenómeno a estudiar.

En la segunda etapa se utilizó un diseño de campo, esto significa que se recogió información directamente de fuentes primarias mediante observación directa y entrevistas semiestructuradas a informantes claves con el fin de conocer la realidad de las prácticas cotidianas en las empresas de hospedaje.

La tercera etapa se realizó con el fin de poder detectar los casos de quejas de los huéspedes con respecto al incumplimiento del contrato de hospedaje o a una incorrecta ejecución del mismo. Para ello, se utilizaron las siguientes fuentes secundarias de información: libros de quejas de los hoteles y reclamos en la Secretaría de Turismo, Dirección de Turismo, Defensa al consumidor y página web de calificación de servicios turísticos Tripadvisor.

²⁸ Sabino, Carlos: El proceso de investigación. Ed. Panapo. Caracas, 1992. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires. Pág. 54.

Técnica de recolección de datos

“Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.”²⁹ Por tal motivo para el presente estudio se utilizó la entrevista con bajo grado de estructuración a informantes claves. La intención de utilizar la mencionada técnica para recoger los datos, reside en que se busca conocer como se ejecuta en el uso corriente de los alojamientos de Neuquén el contrato de hospedaje a través de la experiencia de los actores involucrados en el proceso. La técnica principal seleccionada se complementa con la utilización del método de observación para analizar el comportamiento del sujeto en tiempo real. El objetivo determinado para la observación de la presente investigación es poder presenciar la ejecución del contrato de hospedaje en dos momentos: el de ingreso de pasajeros al hotel y el momento de salida de pasajeros del hotel. También se intentará poder observar si el hotelero intenta limitar sus obligaciones mediante carteles que limiten su responsabilidad.

Población, elemento muestral y unidad muestral

En general toda investigación puede considerarse como una búsqueda de los datos apropiados que permitan resolver ciertos problemas de conocimiento. Dichos datos son conseguidos a través de un conjunto de unidades que constituyen el universo relevante para la investigación.

La población o, como también suele denominarse, el universo, están formados por el conjunto de fuentes de datos o de elementos muestrales de los que se consigue información relevante para resolver el problema de investigación. Las fuentes de datos o elementos muestrales, “pueden ser personas, situaciones o hechos que se observan directamente, o materiales bibliográficos de diversa naturaleza”³⁰ y constituyen lo que comúnmente se llaman unidades de datos o unidades muestrales.

Para la primera etapa de la investigación que será un estudio de la bibliografía, se analizarán el material escrito que se encuentre vigente para otorgar el correcto encuadre legal al problema de estudio. Por tal motivo es que se trabajará con lo que se denominan las normas jurídicas del derecho positivo, es decir, las normativas que se encuentran vigentes al momento de análisis de la investigación. Expresado de otra forma, las unidades de análisis para la primera etapa de la investigación, serán las normas jurídicas (material escrito).

Para la segunda etapa de la investigación que se tratará de un diseño de campo, en el cual se realizará una revisión de la experiencia de informantes claves de los hoteles de más de tres estrellas de la ciudad de Neuquén. Los elementos muestrales estarán constituidos por los alojamientos de la ciudad y las unidades serán los informantes claves de cada uno de los establecimientos.

²⁹ Sabino, Carlos: El proceso de investigación. Ed. Panapo. Caracas, 1992. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires. Pág. 87.

³⁰ Sabino, Carlos: El proceso de investigación. Ed. Panapo. Caracas, 1992. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires. Pág. 72.

Para la tercera etapa del estudio, las unidades de análisis serán las quejas que estén asentadas en los libros de quejas de los hoteles con los que se trabajará y los reclamos que se encuentren relacionados al objeto de estudio en la Secretaria de Turismo, la Dirección municipal de Turismo y en la Dirección de Defensa del consumidor.

Tipo de muestra

Se puede definir en sentido general y amplio, que una muestra es una parte del todo que llamamos universo y que se utiliza para representarlo. Casi todas las muestras que se utilizan en las investigaciones son muestras representativas, no obstante, para el estudio que se pretende desarrollar, las muestras que se utilizarán serán no-representativas. Se dice que son no-representativas, porque la información que se obtenga de la muestra no es generalizable a toda la población, porque el objeto del estudio es conocer algunos indicios generales del problema de investigación.

Por los motivos anteriormente expuestos es que el tipo de muestras con las que se intentará trabajar, son muestras no probabilísticas. Las muestras no probabilísticas más utilizadas son las llamadas accidentales, por cuotas o intencionales. Para la investigación, se pretende utilizar muestras intencionales, en donde se eligen las unidades de datos “no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia.”³¹

A los fines del estudio, lo que interesa de la muestra cualitativa “es la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidades.”³² Por tal motivo es que se escogen a personas que trabajen en hoteles de más de tres estrellas de la ciudad de Neuquén en áreas de reservas y/o recepción. Se eligen los hoteles de más de tres estrellas porque en su estructura de organización interna, presentan características similares. Además, las personas que trabajan en hoteles de más de tres estrellas de la ciudad de Neuquén, por lo general tienen una mayor formación profesional. Lo que interesa de la muestra es la pertinencia que las unidades de datos puedan aportar a la investigación. Es decir, se busca que “los individuos seleccionados posean un conocimiento básico y profundo del mundo sociocultural que representan.”³³

A continuación se presenta el listado de hoteles con los que se trabajó:

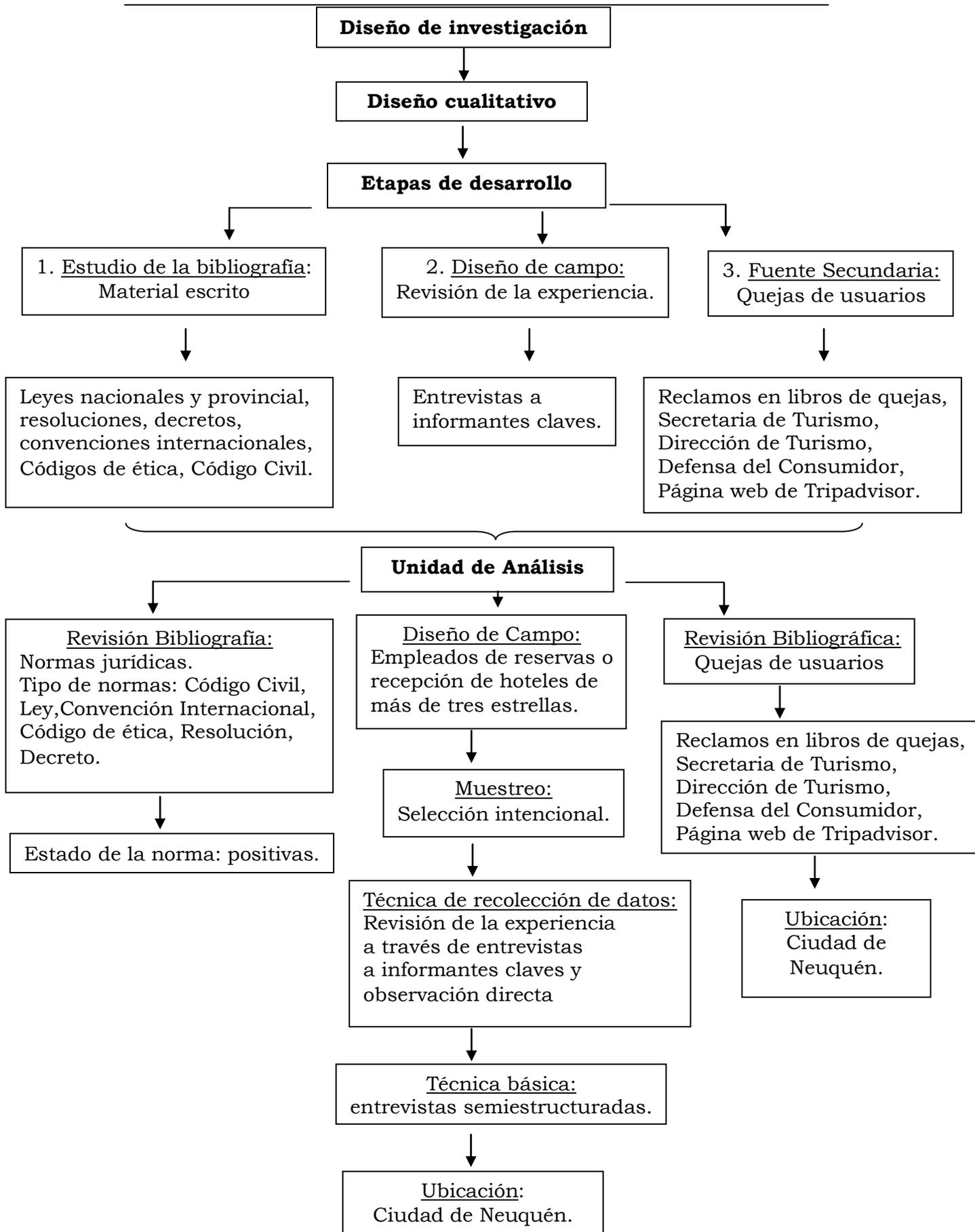
1. Amparo
2. Amucan
3. Arrayan
4. Casino Magic
5. Del Comahue

³¹ Sabino, Carlos: El proceso de investigación. Ed. Panapo. Caracas, 1992. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires. Pág. 74.

³² Mejía Navarrete, Julio: El muestreo en la investigación cualitativa. Investigaciones Sociales, año IV, número 5, 2000. Pág. 166.

³³ INDES: Metodologías Cualitativas. 2007. Pág. 7.

6. El Prado
7. Land Express
8. Suizo



CAPITULO IV

Naturaleza Jurídica del Contrato de Hospedaje

El presente capítulo exige abocarse a realizar un análisis del conjunto de normas vigentes que regulan el Contrato de Hospedaje en la ciudad de Neuquén. Para ello, se confeccionó una revisión de las normas en uso de las diversas jerarquías y se dio un mayor hincapié a la perspectiva legislativa, ejemplificando algunas situaciones que ocurren en la práctica de la ejecución del contrato de alojamiento.

Para responder a los objetivos de investigación del presente trabajo, se procedió a explicar el contrato objeto de estudio, desde la óptica legislativa siguiendo la secuencia temporal de ejecución del mismo, utilizando la técnica de análisis de contenidos.

A continuación, se procede a desarrollar las condiciones necesarias para lograr comprender el concepto y naturaleza jurídica del Contrato de Hospedaje, como así también el alcance de las obligaciones y responsabilidades de los hoteleros en la ciudad de Neuquén, según lo establecido por las normas de los variados escalafones.

Concepto del Contrato de Hospedaje

El contrato de hospedaje es “el acuerdo de voluntades que se celebra entre el empresario-hotelero que, actuando profesionalmente en esa cualidad, presta habitualmente y de manera organizada a otro, denominado huésped o viajero que paga un precio, el servicio de uso de la habitación y demás servicios complementarios (ropa de cama, radio, luz, televisor, baño, teléfono, distribución de correspondencia, etc.) incluido la utilización de lugares y comodidades comunes, con o sin prestación del servicio de comidas”³⁴. El contrato de hospedaje en su ejecución tiene diferentes etapas o momentos. Las etapas del contrato, previas, durante y posteriores a la prestación del servicio se encuentran reguladas en Argentina mediante reglamentos de diferentes jerarquías.

Oferta del servicio de alojamiento

El negocio primario del hospedaje es la prestación del servicio de alojamiento. El fin comercial de los establecimientos hoteleros es poder vender noches/camas a los clientes/huéspedes, razón por la cual, ofertan sus servicios en diferentes medios para poder realizar de forma anticipada las ventas hoteleras, que son las reservas de las habitaciones. En el Artículo 4° de la Ley 24240 de Defensa al Consumidor se establece que el proveedor (establecimiento hotelero) está obligado a suministrar al consumidor (huésped) en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los servicios y condiciones de su comercialización, siendo la información gratuita para el consumidor y brindada con la claridad necesaria para su comprensión. Una práctica usual en turismo para comercializar es el lanzamiento de ofertas en el servicio para incrementar las ventas. Al respecto, la Ley de Defensa del Consumidor en su Artículo 7° establece que la oferta

³⁴ Argeri, Saul A.: Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina.

debe contener la fecha precisa de comienzo y finalización, así como sus modalidades, condiciones o limitaciones. En el caso de los hoteles de la ciudad de Neuquén, en sus páginas webs se publican ofertas de servicios que describen lo que incluye, pero no la vigencia de las mismas.

En la actualidad, la mayoría de las reservas hoteleras se efectúan mediante correo electrónico o a través de la página web del hotel que se considera para alojarse o de una agencia de viajes. Neuquén no es la irregularidad, ya que al consultar a los referentes hoteleros acerca de la forma de realizar las reservas, la mayoría manifestó que es mediante email, consultas por página web o a través de un agente de viajes, siendo muchas veces la primera consulta de forma telefónica. Al respecto de la oferta de servicios por medios de comunicación, se pueden encontrar algunos artículos de las diferentes jerarquías de normas que regulan la mencionada situación. El artículo 8° de la Ley 24240, establece que las ofertas de servicios que se realicen mediante el sistema de compra por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. Todos los alojamientos, con excepción del Hotel Casino Magic, no presentan el número de CUIT en sus sitios webs. En la Resolución Nacional N° 251/00, que es una norma de aplicación de la Ley de Agencias de Viajes, insta en sus artículos 1 y 2 que todo anuncio, promoción u oferta de servicios turísticos que se produzca en el país por medios informáticos, debe individualizar con nombre y número de legajo de la respectiva habilitación el carácter del operador responsable.

Reservas de alojamiento

Una vez que se procede a efectuar la reserva de alojamiento, es porque el potencial huésped ha acordado con el hotelero en realizar el contrato de hospedaje. La definición general de contratos es otorgada por el Código Civil Argentino en el Artículo 1137: “habrá contrato cuando varias personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común destinada a reglar sus derechos”³⁵. Los artículos sucesivos del Código Civil muestran las tipificaciones de los contratos (unilaterales o bilaterales, a título oneroso o título gratuito, consensual o real, nominado o innominado). En nuestro Código Civil, el contrato objeto de estudio no se encuentra tipificado, por tal motivo se utiliza la caracterización que brinda la autora Andrea Celi, para describir al contrato de hospedaje como “un contrato sinalagmático, específico, y autónomo, de ejecución sucesiva, que se forma entre el viajero y el hotelero”³⁶.

El Artículo 1144 plantea que la aceptación del contrato debe manifestarse por ofertas o propuestas de unas de las partes, y aceptarse por la otra. En los artículos posteriores, se aclara cómo puede expresarse o ser el mencionado consentimiento. De todas formas, en el caso particular del contrato de hospedaje en la ciudad de Neuquén, la legislación en su Decreto Provincial N° 2790/99 en los Artículos 36, 37, 38 y 39 insta algunas condiciones necesarias y generales para que se efectúen los contratos de hospedaje, tales

³⁵ Código Civil de la República Argentina y Legislación Complementaria. La Ley. Edición 2005. Buenos Aires, Argentina. Art. 1137.

³⁶ Kemelmajer de Carlucci y Benitez Diego Coord.: Turismo, Derecho y Economía Regional. Rubinzal Culzoni Editores. Buenos Aires – Santa Fé. Argentina. 2003. Pag. 121.

como: que las reservas de plazas quedarán confirmadas mediante el pago, a cargo del huésped, de una suma acordada (con cada alojamiento) que tendrá el carácter de seña. En el caso del hotel Arrayán, que es el único de los hoteles relevados que toma reservas individuales de forma telefónica y sin seña, en el momento de la entrevista la persona interrogada comentó que toman el recaudo de tomar un número telefónico de la reserva para comunicarse con los pasajeros si no llegan en el horario acordado, debido a que cuando han cancelado las reservas telefónicas sin garantía porque había pasado el horario convenido, los huéspedes se han presentado más tarde y han exigido tener su lugar en el establecimiento, actuando en contra de lo que establecen las normas vigentes. Cuando hay lugar en el establecimiento, se realiza una reserva por *walk in* y cuando los hoteleros de Neuquén no han tenido disponibilidad en su edificio, han tratado de ubicar a los pasajeros en el alojamiento más cercano, en la misma ciudad o en las ciudades vecinas.

Asimismo, son requisitos necesarios para confirmar la reserva los siguientes datos: nombre y apellido del huésped, cantidad de huéspedes para la que fue efectuada la reserva, hora de entrada y salida del establecimiento y las comodidades reservadas. Del mismo modo, cada vez “que un establecimiento de alojamiento turístico recepcionare un pedido de reserva efectuado por escrito juntamente con la seña, está obligado a acusar recibo de la misma comunicando la aceptación o no de ésta”³⁷. En el Artículo 38, se establece que “todo comprobante de reserva deberá contener la transcripción del artículo 39” del Decreto, que dice que “Si al término de 24hs. de la fecha de llegada en que debe arribar el huésped no se presentara ni comunicara su cambio de llegada, perderá (a) el importe depositado como seña, sin derecho a reclamación alguna y (b) el derecho a la estadia reservada”. Lo transcripto anteriormente no es más que lo que adoptan la mayoría de los establecimientos de la capital provincial como política de cancelación de reserva por “*No Show*”. En muchos hoteles, en vez de recibir el pago de forma anticipada, se suele aceptar una tarjeta de crédito de la cual se pueda debitar la noche de alojamiento. En la legislación vigente no se ha encontrado ningún referente respecto a ésta modalidad de seña/pago ni si se debiera proceder como lo establecido en el Artículo 39 del Decreto Provincial.

En la mayoría de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Neuquén, la consulta de disponibilidad para efectuar una reserva se puede realizar por teléfono, por página web o por email, confirmándose siempre el pedido de reserva por escrito mediante correo electrónico, pudiendo acordar la seña o garantía de reserva y los requisitos de ingreso, salida y formas de cancelación. En una minoría de establecimientos, que poseen una administración más familiar sin utilización de sistemas de reservas, las mismas se siguen tomando de forma telefónica y sin seña, contrariamente a lo que establece el marco regulatorio provincial.

Referente a la prestación del servicio de hospedaje en la ciudad de Neuquén, la legislación provincial en el Decreto 2790/99 en el Artículo 22, establece algunos requisitos del servicio como: los horarios de ingreso y salida del establecimiento y que la tarifa corresponde a pernóctes o jornadas. El horario

³⁷ Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999. Art. 37.

de entrada del huésped será convenido entre las partes y comunicado de forma fehaciente en la reserva y el horario de salida a las 10:00 hs. La aclaración que nos ofrece el artículo 22 referente a los horarios y la tarifa, es oportuna para aquellos huéspedes que al momento de efectuar la reserva, estiman que la tarifa es por 24hs. de alojamiento, situación que se repite en muchos hoteles de la capital provincial. En la Resolución Nacional 311/99 se establece en el Artículo 1 “que los hoteles, salvo acuerdos expresos que dispusieren regímenes más favorables para los clientes, deberán poner las habitaciones a disposición de éstos, a más tardar a las quince horas del día de llegada y las mantendrán hasta las dieciocho horas del mismo día, a menos que se haya garantizado la reservación o que se haya especificado una llegada tardía. El cliente deberá liberar su habitación a más tardar a las doce horas del día de salida”³⁸. Siempre que hay disponibilidad, los hoteleros de Neuquén buscan la forma de satisfacer las necesidades de sus clientes con respecto a los horarios de ingreso y salida y completan su oferta de alojamiento brindando servicios de uso de habitación durante el día (*day use*), salida tardía (*late check out*) e ingreso temprano (*early check in*).

Las reservas pueden efectuarse de forma directa o con intermediarios. Se dice que la reserva es directa cuando el huésped o el grupo de huéspedes gestionan directamente la reserva con el hotel. Las reservas con intermediarios son las que realizan las agencias de viajes minoristas y mayoristas para sus clientes, pudiendo ser reservas individuales o grupales. En la práctica, lo más usual es que las reservas con intermediarios las realicen agentes de viajes, pero también está regulado que puedan hacerla empresas de transporte aéreo, marítimo y férreo, según lo establecido en el artículo 3, inciso B del Decreto Nacional N° 2182/72.

Cancelación de reservas

En la práctica del alojamiento en la ciudad de Neuquén, las reservas pueden darse con mucha antelación cuando es por un evento programado o con una semana o solo algunos días antes a la fecha de ingreso. En los artículos 40 al 43 del Decreto Provincial N° 2790/99 se establecen tiempos para la anulación de reservas sin indemnización para el establecimiento hotelero, cuando la reserva la realiza una agencia de viajes habilitada. El artículo 40 establece para el caso de las reservas individuales, que “se considerará anulada la reserva, sin necesidad de indemnización al establecimiento, cuando dicha anulación haya sido realizada por escrito con (10) diez días de anticipación a la fecha de inicio de la estadía.”³⁹ Para las reservas grupales “su cancelación deberá efectivizarse con veinticinco (25) días de antelación a la fecha de arribo”⁴⁰ para no incurrir en resarcimientos para el hotel, sin importar el lugar de procedencia del grupo.

³⁸ Secretario de Turismo de la Presidencia de la Nación Argentina: Código de Prácticas en Relación con Hoteles. Resolución N° 311/99. Buenos Aires, 25 de Agosto de 1999. Art. 1.

³⁹ Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999. Art. 40.

⁴⁰ Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999. Art. 41.

En el Decreto Nacional N° 2182/72 reglamentario de la Ley de Agencias de Viajes, en su artículo 26° legisla las normas que rigen para acuerdos entre agencias y hoteles. En el inciso E) del artículo 26° se establece el mismo tiempo de cancelación para reservas hoteleras que el Decreto Provincial para las reservas individuales y reservas grupales provenientes del país. En el inciso F) los tiempos de cancelación varían un poco. Para reservas de grupos de países limítrofes, el preaviso de cancelación no podrá ser menor de 20 (veinte) días y de 30 (treinta) días para sujetos provenientes de países no limítrofes. En ninguna de las dos normas anteriormente mencionadas se trata la cancelación de reservas sin indemnización para el hotel cuando los huéspedes realizan directamente sus reservas. En el caso del Decreto Nacional N° 2182/72, tiene su fundamento lógico, ya que es un decreto que reglamenta a las agencias de viajes, pero en el Decreto Provincial 2790/99, que reglamenta el alojamiento en la provincia del Neuquén, debería establecerse el tiempo de cancelación para huéspedes que realizan reservas sin intermediaciones.

En los usos y costumbres de los hoteles neuquinos, las cancelaciones de las reservas pueden hacerse hasta 48hs. antes del ingreso del o los huéspedes sin indemnización para el alojamiento. Esta política empresarial es asumida por la mayoría de los hoteles, incluso pudiéndose cancelar la reserva el mismo día del ingreso antes del mediodía sin penalidad alguna. Éste tipo de estrategias por parte de los alojamientos son netamente con fines comerciales, ya que la ciudad se caracteriza por ser un centro administrativo muy importante con demanda repetitiva. Pero además, la mayor demanda es corporativa, por lo que los huéspedes pueden modificar su agenda diariamente lo que genera también modificaciones en sus reservas. Cabe aclarar que la política de cancelación es para huéspedes individuales que directamente confirman sus reservas. Para huéspedes que hacen el contrato de hospedaje con intermediación de agencias de viajes, aplican otros tiempos de cancelación para grupos, pero que son menores a los que establecen las normas vigentes. Los tiempos se acuerdan entre cada hotelero y cada agencia de viaje en función del número de habitaciones que se bloquean y la ocupación que representa para el hotel. Por ejemplo, si una agencia hace reservaciones para un grupo de 50 personas que implica bloquear por una noche todo el alojamiento, se solicita una seña que corresponda al total de la reserva y si se da de baja la reserva, al menos con diez días de anticipación para reintegrar el dinero de seña. En caso de que no se presente todo el grupo, puede ocurrir que quede un saldo a favor para la agencia a usarse para futuras reservas. La realidad muestra que en la ciudad de Neuquén en muy pocos casos se procede al cobro de penalidades por más que esté contemplado en las normas y en las políticas de cada hotel.

Proceso de *check In*

El registro de huéspedes es una tarea que se realiza en contacto directo y de forma personal con el pasajero. Consiste en recibir al huésped en el alojamiento, buscar la reserva que tenga realizada (por lo general, en el sistema operativo del hotel), confirmar los datos de la misma y que el pasajero llene la tarjeta de registro, en donde se solicitan los datos de las personas que se hospedarán. En el artículo 51 del decreto provincial 2790/99, se establece que “los alojamientos turísticos están obligados a comprobar y registrar

debidamente la identidad de los huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al Organismo Oficial de Turismo los datos que le sean requeridos". Además, se agrega que "se deberá llevar un control de entradas y salidas de huéspedes mediante el "Registro de pasajeros" que deberá firmar el huésped previa presentación de algún documento que acredite su identidad".

Obligaciones de las partes

Una vez que se han aceptado las condiciones de contratación y de rescisión del hospedaje, puede ocurrir que se produzca algún incumplimiento de las obligaciones de las partes. Los dispositivos legales contemplan la obligación del hotelero con respecto a la seguridad del huésped, sus pertenencias y los servicios convenidos al momento de efectuar la reserva.

Referente a la seguridad de las personas que se alojan en establecimientos hoteleros, se establece en el artículo 5 del decreto provincial 2790/99 inciso B), "que los alojamientos turísticos deberán prestar especial atención respecto a aquellas cuestiones que vinculadas a las condiciones de higiene y seguridad del servicio". En el artículo 10 incisos B, C y D, se obliga a los alojamientos a contar con botiquín e instalaciones contra incendios acordes a la estructura y capacidad de albergue y personal debidamente instruido en caso de siniestros. Además, para aquellos establecimientos con pileta de natación, se debe contar con todas las medidas y normas necesarias que garanticen la seguridad de los huéspedes. La ley de Defensa del Consumidor contempla la protección al consumidor en su artículo 10, ya que se contempla que las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

Nuestro Código Civil, si bien no tipifica el contrato de hospedaje, si reglamenta la responsabilidad de los hoteleros en los artículos 1118 y 1120, para declarar que los dueños de los alojamientos son responsables del daño causado en los efectos de los huéspedes y que las obligaciones respecto de los mencionados efectos, son regidas por las disposiciones del depósito necesario.

Las disposiciones que caracterizan al depósito necesario, se encuentran contenidas en los artículos 2227 al 2239 y refieren a: que se verifica el depósito hecho por la introducción en las posadas de los efectos de los viajeros, aunque expresamente no se haya entregado al posadero o sus dependientes, y aunque ellos tengan la llave de las piezas donde se hallen los efectos. Además, los hoteleros responden de todo daño o pérdida que sufran los efectos de toda clase introducidos en las posadas y no se exime de responsabilidad mediante avisos que disponga anunciando que no responde de los efectos introducidos por los viajeros. Asimismo, cuando el viajero trae consigo efectos de valor, de los que regularmente no llevan consigo los viajeros, debe hacerlo saber al posadero, y aun mostrárselos si éste lo exige, y de no ser así, el posadero no es responsable de su pérdida. Tampoco el hotelero responde cuando el daño o la pérdida provienen de fuerza mayor o cuando medie culpa del viajero, así también como consecuencia de familiares o visitantes de los viajeros.

Cuando se produce un incumplimiento por parte del hotelero, referente a los servicios que contrató el huésped, la Ley 24240 contempla en su artículo 10 bis que en caso de que haya incumplimiento de la oferta o del proveedor, se faculta al consumidor a: exigir el cumplimiento de la obligación, siempre que ello fuera posible; a aceptar otra prestación de servicio similar o equivalente; o rescindir el contrato con derecho a restitución de lo pagado. En el decreto provincial 2790/99 en sus artículos 44 y 45, se regula el incumplimiento del establecimiento cuando un huésped contrata el servicio de alojamiento con una determinada comodidad, de forma particular o por intermedio de una agencia de viajes. Cuando el prestador, al arribo del huésped, no cumpliera con el contrato celebrado con el huésped o agencia de viajes, el huésped o agencia de viajes le asiste el derecho de reclamación y de exigir el cumplimiento del compromiso. Asimismo, si el alojamiento no dispusiera de la comodidad, está obligado a ofrecer una similar en otro establecimiento de su misma categoría o superior, corriendo por su cuenta con todas las diferencias tarifarias que surgieran.

En el supuesto que no hubiera alojamiento disponible en la categoría similar o superior, el establecimiento responsable del incumplimiento deberá abonar al huésped una indemnización equivalente al 30% de la estadía. En el artículo 45 también se incluye una suerte de exoneración de pagar lo fijado por la reglamentación, debido a que el pago se efectúa si no mediara un acuerdo entre las partes. En el caso particular de la hotelería neuquina, ocurre que se otorgan *up grade* de categoría de habitaciones cuando la habitación de la categoría reservada aún no se encuentra disponible y ya es el horario de *check in* acordado entre las partes o si se trata de un alojamiento con servicio de restaurante, se suele invitar a una consumición para hacer tiempo a que la mucama termine la habitación.

En la situación que el incumplimiento sea por parte del huésped, la legislación provincial en el artículo 35 dispone que el hotel tenga derecho a exigir el pago de una indemnización por cualquier daño o extravío causado por el huésped en el mobiliario, equipamiento e instalaciones de los alojamientos turísticos. El monto de la indemnización deberá establecerse sobre la base de la naturaleza y magnitud del perjuicio causado y deberá ser acordado entre las partes. En la práctica de los hoteles de Neuquén, suele ocurrir que cuando la mucama verifica la habitación al momento de realizar el *check out*, falten insumos del cuarto como vasos o toallones. Cuando ocurre la situación antes mencionada, el cobro de los objetos faltantes se agrega a la cuenta o si los pasajeros ya se han retirado, se debitan de la tarjeta de crédito en garantía.

También, en el caso del incumplimiento del huésped, se contempla el privilegio del hotelero para el cobro de sus créditos. El mencionado privilegio es el derecho dado por la ley a un acreedor para ser pagado con preferencia a otro. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3886 del Código Civil, el hotelero goza de privilegio para cobrar sus créditos provenientes de alojamiento y suministros habituales sobre los efectos introducidos en el hotel y mientras permanezcan en él. Cabe mencionar que la obligación de pagar a los posaderos y fonderos los servicios brindados en virtud del contrato de hospedaje se prescribe al año, de acuerdo a lo normado en el artículo 4035 del Código Civil.

En los artículos 46, 47 y 48 se establecen diferentes situaciones en las que el hotelero puede hacer exigir al huésped la retirada del establecimiento y cumplir con lo acordado en el contrato de reserva. En el caso que el huésped se negara a dejar el alojamiento, una vez que ha vencido su reserva, el establecimiento deberá poner el hecho en conocimiento del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia o el Organismo Municipal que tenga la delegación de estas funciones, quien previa verificación sumaria podrá ordenar el desalojo con el auxilio de la fuerza pública. En Neuquén, cuando un huésped necesita extender su estadía y no hay disponibilidad en toda la plaza hotelera de la ciudad, se da la situación que el huésped se retira muy temprano del alojamiento alegando que vuelve para retirar sus cosas y llega lo más tarde posible para obligar al hotel a extender su estadía si se produce alguna cancelación de reservas.

Asimismo, el establecimiento puede exigir el desalojo inmediato del huésped frente a las siguientes situaciones: cuando el huésped se niegue a pagar la cuenta en la fecha establecida; cuando el comportamiento no se ajuste a la moral, buenas costumbres y/o normas del establecimiento; y cuando expire el plazo convenido de antemano entre el huésped y el propietario para que el primero abone su estadía. Una situación que comentó la persona entrevistada en Servicios Turísticos dependiente de la Secretaría de Turismo Provincial, fue referente a una queja por la tarifa hotelera. La queja se produjo cuando un pasajero se quería retirar del establecimiento sin pagar la cuenta porque le parecía exagerada y que no se correspondía con los servicios brindados, por lo que iba a ir a la Secretaría de Turismo a realizar el reclamo (con todas sus pertenencias) y luego volvería a abonar lo que correspondía. En esa situación, la recepcionista llamó a la Secretaría y los responsables de esa institución fueron a levantar el reclamo al hotel: se tomó el reclamo correspondiente, pero de todas formas, el pasajero se quería ir sin pagar la cuenta, por lo que le tuvieron que decir que si no abonaba sus gastos, se iba a tener que llamar a la policía.

La última situación planteada por el marco regulatorio, es la que da el derecho al hotelero al cobro en carácter de indemnización, hasta un máximo de tres días de estadía, cuando el huésped se retira sin cumplir con la totalidad del compromiso de reserva.

Procedimiento de manejo de quejas

Por protocolo de procedimiento de *check out*, los recepcionistas deben preguntar cómo estuvo la estadía a los huéspedes. Es en éste momento de ejecución del contrato de hospedaje (la etapa final) dónde se pueden plantear críticas o quejas a los establecimientos. Una forma de consultarle sobre la estadía es mediante un formulario o encuesta de calidad que es completada por escrito por el huésped, mientras que le preparan la cuenta. La Ley 18829, Ley de Agentes de Viajes, determina en su artículo 7 que, “el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación, determinará las normas a que deberán sujetarse las actividades referidas al Artículo 1º de la presente ley en cuanto a las exigencias básicas de la documentación contractual con los usuarios y tenencia de formularios de quejas y sugerencias, pudiendo también reglamentar los derechos y obligaciones de hoteleros y transportistas en su

relación con las agencias de viajes y los turistas”⁴¹. El Decreto Provincial 2790/99 en el artículo 50 establece de forma obligatoria para todos los alojamientos a exhibir en un lugar visible un libro autorizado por el Organismo de Turismo Municipal o Provincial, para quejas y reclamos de sus huéspedes foliado y rubricado. La existencia de dicho libro se comunicará en forma destacada a cada huésped. Si el reclamo formal del huésped es porque se ha producido una situación que lo ha perjudicado y el establecimiento no ha podido resolver el inconveniente, la Ley 24240 en su artículo 52, se refiere a que sin perjuicio de lo dispuesto por la mencionada ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

Cuando se efectúa un reclamo por parte de los huéspedes, que deriva del incumplimiento de la Ley 24240, se podrá sustanciar el mismo a través de las asociaciones de consumidores. En el artículo 58 se establece que “Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes”⁴². En el caso de los hoteles de Neuquén, los huéspedes deben asentar los reclamos en el libro de quejas del alojamiento y formalizarlo personalmente en otro formulario en la oficina de Servicios Turísticos dependiente de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia, que es el organismo que fiscaliza y controla a los alojamientos. En el Decreto Provincial 2790/99, en el artículo 52 inciso C) se establece que corresponde al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia en su acción reguladora, la tramitación de las reclamaciones que puedan formularse en relación con las materias objeto de la reglamentación mencionada. Otra opción para realizar un reclamo o queja, puede ser asentar el mismo en la oficina de Defensa del Consumidor. Una vez que se ha formalizado el reclamo, la entidad, de acuerdo al artículo 58 de la Ley 24240, invitará a la partes con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio, siendo la instancia propuesta estrictamente conciliatoria y extrajudicial.

En la Parte X del decreto provincial 2790/99, se instauran las acciones que son pasibles de sanción para los alojamientos, enumerando en el artículo 152 incisos 3, 7, 8, 9, 10 y 13 y en los artículos 154 y 155 los actos considerados como infracción. La no disponibilidad del libro de quejas, el incumplimiento de reservas previamente señaladas, la no presentación en un lugar visible de las tarifas y la irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de mal trato o desconsideración hacia el huésped son los hechos más significativos que son considerados como infracciones en el alojamiento.

⁴¹ Presidente de la Nación Argentina: Agentes de Viajes. Ley Nacional N° 18829/70. Buenos Aires, 06 de Noviembre de 1970. Art. 7.

⁴² Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley Nacional N°24240/93. Buenos Aires, 22 de Septiembre de 1993. Art. 58.

Cuadro del Marco Regulatorio y los Momentos del Contrato de Hospedaje

Para tener una visión global de las normas anteriormente explicadas, que regulan cada etapa del Contrato de Hospedaje, se presenta un cuadro síntesis que agrupa y enumera los artículos e incisos de cada norma que reglamenta cada momento de la ejecución del contrato estudiado.

Momentos del Contrato de Hospedaje	Búsqueda de la oferta de alojamiento	Consulta de servicios, disponibilidad, tarifas y forma de contratación	Contratación del servicio	Uso/Consumo del servicio	Evaluación del servicio, posibilidad de quejas	Manejo y seguimiento de quejas
Marco Normativo						
Código Civil Argentino.			Art. 1137, 1144, 3886.	Art.1113, 1118, 1120, 1121, 2190, del 2227 al 2239, 4035.		
Ley 18829			Art. 14, 15, 17 y 20.	Art. 14 y 15.	Art. 7.	
Ley 19918/72						
Ley Nacional 24240	Art. 4, 7, 8 y 32.	Art. 4, 7, 10 ter. y 33.	Art. 38.	Art. 10 bis y 19.	Art. 52.	Art. 58.
Ley Nacional 22802						
Ley Nacional 26104						
Dec. Nacional 2182/72	Art. 3 inc. B.	Art. 21, 26 y 27.	Art. 26.			
Res. Nacional 311/99		Art. 2.		Art. 1.		
Res. Nacional 256/00			Art. 3 y 5.			
Res. Nacional 257/00	Art. 1 y 2.					
Decreto Provincial 2790/99		Art. 22, 29, del 36 al 43 y 48.		Art.5, 10, 22, 35, del 44 al 48.	Art. 50.	Art. 52. Art. 152 inc. 3, 7, 8, 9, 10 y 13. Art. 154 y 155.

CAPITULO V

Ejecución Práctica del Contrato de Hospedaje

En el presente capítulo se realiza un análisis de la ejecución práctica del contrato de hospedaje, explicando cada momento del contrato en el escenario de la ciudad de Neuquén desde la perspectiva del empresario hotelero. Para lograr responder los objetivos propuestos en el presente estudio, se describe cómo se ejecuta cada etapa del contrato de alojamiento utilizando las normas de los diferentes escalafones para contrastar lo que ocurre en el campo y lo que debiera ser según lo establecido por la legislación, detectando las cláusulas y prácticas de exoneración de responsabilidad de uso corriente en la ciudad de Neuquén.

Para describir la secuencia del contrato desde el punto de vista del hotelero, se realizaron entrevistas semiestructuradas a informantes claves de los variados establecimientos de la ciudad para que relaten la sucesión del contrato en la práctica cotidiana. También se utilizó la técnica de observación, se recopilaron quejas de los libros de cada alojamiento y se realizó una búsqueda de reclamos en las instituciones formales.

Reservas de alojamiento

Los empresarios y trabajadores de hoteles manejan un lenguaje o forma de comunicación que es propia de la actividad y que, a su criterio, son obvias, no solo para las personas que trabajan en el mismo sector, sino también para su demanda. En la práctica ocurre que lo que es obvio para los encargados de brindar un servicio de alojamiento, no es tan evidente ni claro para aquellas personas que no pertenecen al campo hotelero y demandan sus servicios.

Por lo general, pareciera que cuando las personas desean realizar una reservación en algún establecimiento y efectúan su primer contacto, muchas veces dan por cierto que ese primer contacto fue suficiente para concretar la reserva. Lo que puede observarse en la realidad de los hoteles de la ciudad de Neuquén es que esta situación se repite en los diferentes establecimientos generando una confusión o mal entendido en la comunicación.

La forma de realizar las ventas o reservas de habitaciones varía levemente de un establecimiento a otro, tratando siempre de que lo que fue solicitado por el huésped y confirmado por el hotel, quede por escrito. La generalidad de las reservas en las plazas de la ciudad de Neuquén se realiza por anticipado, siendo los medios de contacto el teléfono, el e-mail, la página web del hotel o por intermedio de una agencia de viajes.

La mayoría de los entrevistados, con excepción del Hotel Arrayan, estuvieron de acuerdo en que siempre se trata de que todo quede por escrito para evitar confusiones que se prestan por el medio telefónico o por cuestiones de jergas o vocabulario específico de hotelería. Para cumplir con este objetivo se suele solicitar al huésped o a la persona que realiza la reserva, un email de contacto al que se le envía la confirmación formal por escrito de la reserva con las políticas de cancelación y horarios de ingreso y salida, o bien para responderle con más detalle las consultas realizadas.

A continuación se pueden observar en las opiniones de los diferentes entrevistados las confusiones que se generan respecto a la primera consulta del potencial cliente, y la insistencia de dejar todo por escrito entre el hotel y la persona que realiza una consulta o reserva.

Casino Magic

“Porque nos pasa siempre que llaman por teléfono y te consultan disponibilidad y creen que ya es una reserva. Te dicen: no, porque me dijeron que había lugar. Y resulta que después vino un grupo, se bloqueo y no hay más lugar. Entonces siempre, número de confirmación tanto, por escrito. Así si consultan disponibilidad, no significa que esté tomada la reserva.”

Suizo

“Quichicientas veces y te vienen con el mail impreso y te dicen: pero acá yo hice la reserva. Y vos lees el mail y dice: tenemos disponibilidad, pero usted no tiene ninguna reserva, no le aseguraron que le daban la habitación.”

El Prado

“Sí, eso es una cosa que pasa muy común. Si bien, nosotros les decimos siempre, el personal está muy acostumbrado a que eso pasa, entonces ya saben. También a veces pasa que llaman y ellos dan por hecho que porque llamaron la reserva se tomó. Pero ellos llaman para consultar. Sobre todo con las personas mayores ocurre mucho eso.”

Amparo

“la gente te llama, te consulta y después viene. Por eso te digo que hacemos mucho, yo que soy la encargada de la hostería, insisto mucho con que sea por mail, porque ahí lo ponemos. Ahí queda claro, lo aclaramos, que queda escrito. Porque sino, por ahí, la gente que no considere que el hacer una consulta, preguntar todo, después aparece a las diez y media de la noche. O cuando llaman por teléfono, lo remarcamos: Es una consulta, pero no es una reserva.”

Al momento de realizar una consulta para una posterior reserva, cada establecimiento comunica sus requisitos para que se efectúe el contrato de hospedaje. Por ejemplo, es requisito esencial para la mayoría de los alojamientos solicitar una garantía de reserva. La mencionada garantía es un aval para el establecimiento para que la persona que tiene hecha la reserva, efectivamente se presente al hotel. El Decreto Provincial 2790/99 en sus artículos 36, 37, 38 y 39 establece algunas condiciones para necesarias para efectuar una reserva de alojamiento en el territorio que regula. En los artículos mencionados se establece que las reservas de plazas quedarán confirmadas mediante el pago, a cargo del huésped, de una suma acordada (con cada alojamiento) que tendrá el carácter de seña, que en la práctica de los hoteles de la capital, lo toman como garantía de reserva.

Asimismo, son requisitos necesarios para confirmar la reserva los siguientes datos: nombre y apellido del huésped, cantidad de huéspedes para la que fue efectuada la reserva, hora de entrada y salida del establecimiento y las comodidades reservadas. Los requisitos antes mencionados son los que suelen completarse en las planillas de consulta de disponibilidad en las páginas webs de los hoteles y que suelen generar algún tipo de confusión para los usuarios o huéspedes, debido a que consideran que completando esa planilla, ya se efectiviza la reserva.

Land Express

“... la página del hotel tiene un formulario de reservas, pero es de consulta. Se informan los valores, las tarifas y siempre se la aclara que es solicitud de reserva. O sea, es una

solicitud, no es una reserva misma. Muchas personas llenan ese formulario pensando que ya está efectiva la reserva, pero no es así, no. Se le aclara que falta una garantía”

La normativa provincial instaura que cada vez “que un establecimiento de alojamiento turístico recepcione un pedido de reserva efectuado por escrito juntamente con la seña, está obligado a acusar recibo de la misma comunicando la aceptación o no de ésta”⁴³. En los hoteles neuquinos, como tienen demanda reiterativa que viaja a la ciudad por negocios, los huéspedes frecuentes ya envían la seña o garantía requerida, o bien una orden de pago para que se debiten los gastos de alojamiento de la cuenta corriente que mantiene la empresa a la que pertenecen los pasajeros con el establecimiento hotelero.

Para las personas que realizan por primera vez la reserva, los hoteles que consultan deben solicitar con cada pedido de reserva la seña (para la legislación) o garantía (en la jerga hotelera). La garantía puede variar de un establecimiento a otro, pero en la mayoría se toma como garantía los datos de una tarjeta de crédito o un depósito o transferencia bancaria o bien la cuenta corriente de la empresa para la cual trabaja el huésped (en caso de que la reserva haya sido gestionada mediante una empresa). La garantía de reserva rige para todos los hoteles, con excepción del hotel Arrayán que es el único de Neuquén que toma reservaciones individuales sin garantías.

Del Comahue

“Si es una empresa que trabaja con nosotros con la cual tiene cuenta corriente, la cuenta corriente sería como la forma de garantía. Si es una empresa que no tiene cuenta corriente se termina pidiendo una tarjeta de crédito, o si es una reserva “paga pax”, se le dice en la jerga.”

Land Express

“Esas son las dos condiciones: Tarjeta de crédito si es particular o si es empresa, que tenga cuenta corriente con el hotel, un mail que avale la estadía y qué le cubre”

El Prado

“Si es de una empresa nueva o un cliente que no lo conocemos, le pedimos que haga un depósito o una transferencia a la cuenta, le damos los datos o sino los datos de tarjeta como para tener una garantía.”

Suizo

“para asegurar que va a venir y no clavarnos con las reservas, se les pide garantía. Recién ahora se están empezando a pedir tarjetas, pero VISA, nada más...depósito o transferencia.”

Casino Magic

“tratamos de garantizarlas con una tarjeta, o un depósito o una transferencia bancaria, que tiene que estar el depósito antes de la fecha de ingreso y sino pagas acá personalmente. Sino se hacen las diez de la noche y nos quedan todas las habitaciones por vender y ya a esa hora son pérdidas. Así que siempre con esa garantía sino no aceptamos.”

Otra forma que puede darse de reserva o venta de habitaciones es por medio de la modalidad de *Walk-In*, fenómeno más común en los hoteles que se

⁴³ Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999. Art. 37.

encuentran localizados cerca de la ruta. El *walk-in* es una venta que se produce cuando los huéspedes se presentan al hotel sin reserva para consultar la posibilidad de alojarse. En caso de que la persona o *walk-in* decida alojarse, se procede a completar todos los requerimientos exigidos por cada establecimiento en las reservas. La persona entrevistada en el Hotel Land Express comentó:

“Si es walk-in, se le informa las tarifas, se chequea la disponibilidad y bueno, se le pide una tarjeta de crédito para la garantía de la estadía. Si desea pagar el alojamiento, bueno, se le hace el cargo y se le informa que todos los otros consumos, los debe pagar al momento.”

En todos los establecimientos de hospedaje, a excepción del Hotel Arrayán que no solicita seña o garantía, existe una política de cancelación y una de cobro de reserva con cargo de *No-Show*. La política de cancelación y la política de *No-Show*, consisten en el cobro de una penalidad por dar de baja la reserva confirmada o no presentarse a la misma. En el Artículo 38, se establece que “todo comprobante de reserva deberá contener la transcripción del artículo 39” del Decreto, que dice que “Si al término de 24hs. de la fecha de llegada en que debe arribar el huésped no se presentara ni comunicara su cambio de llegada, perderá (a) el importe depositado como seña, sin derecho a reclamación alguna y (b) el derecho a la estadía reservada.”. Conforme a lo establecido en la normativa vigente, los alojamientos de la ciudad de Neuquén, en caso de que el huésped no se presentara a su reserva le debitan de la garantía el costo de la primera noche de reserva con cargo de *No-Show* (expresión utilizada entre los hoteleros para referirse a que el huésped no se presentó a su reserva).

Cancelación de reservas

En muchas oportunidades cuando se tiene planificado un viaje, antes de poder concretarlo, se debe suspender el mismo por complicaciones, reprogramaciones de actividades o cambio de itinerario. Por tal motivo, se procede a explicar lo que se hace en los hoteles de Neuquén para poder cancelar una reserva.

Para las cancelaciones de las reservas de forma anticipada, cada alojamiento establece un tiempo para dar de baja el pedido sin indemnización para el establecimiento hotelero. El tiempo para cancelar una reserva sin penalidad varía de un alojamiento a otro, pudiendo ser 48hs. antes de la fecha de ingreso, 24hs. antes de la fecha de ingreso o el mismo día de ingreso antes de cierta hora (por ejemplo 18hs.). Lo que usualmente ocurre en la práctica es que se toman las reservas en forma tentativa y las personas que realizan las reservas esperan hasta último momento para garantizar la reserva y así evitar pagar alguna penalidad por cancelación. Cuando la garantía consta de un depósito o transferencia, salvo que el huésped solicite su reintegro, suele quedar a cuenta del pasajero para su próxima estadía. El informante del hotel Suizo comentó:

“Cuando no hay prepago, es la única forma que zafan, que muchos lo hacen. Te la estiran y te dicen: mirá pasado mañana tengo la reserva y no voy a ir... y bueno, la das de baja y alpiste.”

En el hotel El Prado, la persona entrevistada declaró:

“Si no hay garantía, se da de baja. Llegada las 18 hs., si el pasajero no llamó y no hay garantía, se da de baja. Y si el pasajero llega a venir y hay lugar, obvio que lo ubicamos. Normalmente (si hay garantía con depósito/transferencia) se guarda ese importe para una próxima estadía y si el pasajero dice que no, que quiere que se lo devuelvan, hacemos una transferencia y se lo devolvemos. Siempre y cuando avise con tiempo.”

La legislación establece tiempos para dar de baja las reservas sin indemnización para el hotel, que no se adecuan con la realidad de los alojamientos de la ciudad de Neuquén. Por ejemplo, el Decreto Nacional 2182/72 que reglamenta la Ley de Agentes de Viajes, en el artículo 26 incisos E) y F), para las reservas realizadas a través de agencias de viajes, establece 10 días de antelación para cancelar las reservas sin pago de penalidad, para grupos procedentes del país o reservas individuales. Para reservas de grupos de países limítrofes establece 20 días y para países no limítrofes, 30 días. Según las respuestas que brindaron los entrevistados, no es lo más frecuente que las reservas se realicen por agencias de viajes, por el tipo de demanda que tienen, salvo que sea una agencia de viajes que trabaje para el segmento corporativo. De todas formas, si hay una agencia de viajes que trabaja para una empresa, para dar de baja la reserva sin pago de penalidad, aplican el mismo tiempo que para las otras reservas: 48hs. antes de la fecha de ingreso, 24hs. antes de la fecha de ingreso o el mismo día de ingreso antes de cierta hora (por ejemplo 18hs.), dependiendo de cada alojamiento.

En el Decreto Provincial 2790/99, en los artículos 40 y 41, se fija que el tiempo de cancelación para reservas realizadas por agencias de viajes en 10 días para pasajeros individuales y en 25 días para huéspedes que viajan en grupo. Se puede deducir que por el tiempo en que se han sancionado las reglamentaciones, era adecuado considerar entre 10 y 30 días para dar de baja una reserva, ya que establecen que “toda postergación en el arribo del huésped deberá ser comunicada al establecimiento por telegrama o fax”⁴⁴. Pero en la actualidad, con las innovaciones tecnológicas, principalmente en el campo de las comunicaciones, hace que resulte hasta inconveniente, tanto para los usuarios del servicio de alojamiento como para los empresarios hoteleros, tener en cuenta y respetar los tiempos fijados por las normas de las diferentes jerarquías.

Políticas comerciales de reservas

Existe en los hoteles de la ciudad de Neuquén una estrategia o política comercial para realizar reservaciones y mantener un alto porcentaje de ocupación. Debido al alto número diario de cancelaciones de reservas, es una práctica de uso corriente tomar más reservas de las que se pueden asumir por la capacidad del hotel. En caso de que tomen más reservas y no se produzca ninguna cancelación, los hoteles derivan a los huéspedes a otro establecimiento argumentando alguna situación, por ejemplo: que la reserva no estaba garantizada, que el horario de ingreso no se notificó y después de cierta hora se liberó su habitación o bien que hubo algún problema con la habitación: se rompió un caño y se inundó o se quedó sin agua, etc. La

⁴⁴ Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999. Art. 39.

situación de sobreventa es común en los hoteles que trabajan con el segmento corporativo y no en hoteles que trabajan con el segmento de turistas de paso.

A continuación se muestran las declaraciones de algunos de los entrevistados.

¿Sobreventa? Mmm... un poquito. Mas que un poquito. Siempre tenés alguien que no viene, pero que se yo, en porcentaje... Son 51 habitaciones y una podés hacer de sobreventa. Hotel Amucan.

Si, pero no sobre el total, sino sobre la categoría. Es decir, nosotros tenemos 49 habitaciones, yo no sobreventa 54. Dentro de las 49, nosotros tenemos standards y superiores. Por un arreglo que está estipulado acá en el hotel, hasta menos 11 singles standards, siempre y cuando tenga 11 dobles Standards para cubrir. De ese tipo de sobreventa hacemos. Hotel Suizo.

Es interesante la respuesta del Hotel Casino Magic que explica que “no se juega demasiado a la sobreventa” y el motivo es porque nunca llegan al cien por cien de ocupación hotelera, por lo que no han podido sobreventarse. Lo que deja entrever que de tener la oportunidad de poder hacerlo, seguramente lo utilizarían como política de venta.

A pesar de que son 32 habitaciones nada más, nunca se trabaja tanto como para decir bueno sobreventa porque sé que después me cancelan y ahí ya tengo. Hotel Casino Magic.

Un comentario que vale la pena destacar es el brindado por el Hotel Suizo que explica que muchas veces se produce sobreventa en el mencionado hotel por un error humano de las personas encargadas en un turno de la recepción. Resulta oportuno transcribir la acotación porque a veces la sobreventa no es sólo por mantener un porcentaje de ocupación, sino por distracciones de los responsables de una tarea.

El tema nuestro, no es solo la reserva como vos puedes sobreventar, sino que a vos te pide el de la empresa, extendeme la estadía diez más y no te fijas la proyección de esos diez días y extendés, como generalmente hacen las chicas de la tarde, después hay sobreventa de todo. Hotel Suizo.

Proceso de Check In

Una vez que el huésped se encuentra en el hotel, comienza el proceso de *check in* o de ingreso que consiste en completar la ficha de registro de cada huésped con información básica y reconfirmar los datos de la reserva para corroborar que no se haya producido ningún error.

Bajo el título de “Disposiciones Varias” del Decreto Provincial 2790/99, en el artículo 51, queda establecido que “los alojamientos turísticos están obligados a comprobar y registrar debidamente la identidad de los huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al Organismo Oficial de Turismo los datos que le sean requeridos. A tal efecto se deberá llevar un control de las entradas y salidas de los huéspedes mediante el “Registro de Pasajeros”, que deberá firmar el huésped previa presentación de algún documento que acredite su identidad.”

Si bien en la reglamentación se dispone contar con el registro de pasajeros, deja a libre criterio y comodidad de cada establecimiento, la forma y los

medios para realizar la mencionada tarea, por lo que la forma de completar el registro varía de un establecimiento a otro conforme a si poseen algún tipo de sistema de reserva. Los datos requeridos son nombre, apellido, DNI, patente del vehículo, estado civil, dirección, procedencia, nacionalidad, profesión, teléfono, casilla de email y lo más importante, la firma.

Algo que resulta interesante, es la tarjeta de registro del Hotel & Casino Magic, que además de tener todos los campos para completar el registro de pasajeros, al dorso contiene un Contrato de Hospedaje. Básicamente es una declaración del pasajero en la cual se compromete a cumplir con la fecha de salida, el pago del alojamiento y los consumos efectuados. Caso contrario, el establecimiento puede retenerle el equipaje. Lo más llamativo del contrato es una oración que declara que “Si su factura es cargada a una tarjeta de crédito, la firma indicada en ésta, se considera válida para el cupón correspondiente”, siendo una forma de asegurarse el cobro por los servicios prestados.

Los hoteles que utilizan algún sistema de software tienen la opción de completar los datos requeridos en el momento de la reserva y cuando los pasajeros llegan solo verifican la información, completan los campos faltantes y firman el registro. Los hospedajes que no cuentan con sistema de software, utilizan el libro de registro de pasajeros y las planillas que entrega la policía. También se da el caso de una combinación de ambos sistemas, que es el caso del hotel El Prado que si un huésped se aloja por primera vez, le hacen completar el libro de pasajeros, sacan una copia del DNI y en sucesivas estadías, ya tienen la información en sistema.

“Cuando ingresa el pasajero se le piden los datos, se le pide que se registre, si es la primera vez que viene, que se registre en el libro de pasajeros, donde tiene que colocar todos sus datos personales, dirección, profesión, datos del vehículo, todo y se le saca fotocopia a un documento.”

Todos los entrevistados explicaron el proceso de *check in* como algo obvio, sin comentar que es un paso obligatorio para poder ingresar al establecimiento dispuesto por la legislación vigente.

En el hotel Land Express:

“la reserva cuando viene, se chequea por el sistema hotelero que tenemos se llama Desgrabador, así que es fácil ubicar por el apellido la reserva. Completa el check-in o sino nosotros tenemos una base de datos que el mismo sistema lo permite, escribimos el apellido del pasajero y si está registrado anteriormente le imprimimos el check-in, que es el apellido, el nombre, el D.N.I., el teléfono... cuando el pasajero se registra por primera vez, llena un formulario y eso va a una base de datos que lo permite el sistema hotelero. Si vuelve a hospedarse, imprimimos todo eso y él firma abajo como constancia del check-in.”

En el hotel Del Comahue:

“El huésped llega, se presenta, dice que tiene una reserva, está el listado de ingresos del día, ¿sí? Se mira el listado de ingresos del día, se le imprime una ficha. Generalmente si es un huésped que viene por primera vez, se le entrega una ficha de registro nueva. Si es un huésped que ya es habitual, se entrega una ficha de registro pre-impresa que es la que el sistema nos suministra con algunos datos ya de ese huésped para que no tenga que completarla toda.”

Por la característica de que Neuquén es un centro comercial y administrativo, tiene una demanda que llega a la ciudad por motivos laborales que se distingue por ser reiterativa. Por tal motivo, los hoteleros tratan de agilizar lo

más posible el proceso de check in, evitando que el pasajero se demore en su obligación de completar el registro. Un comentario que ejemplifica muy bien la situación fue brindado por el informante del hotel Suizo:

“En casos excepcionales, de gente que prácticamente vive acá, yo personalmente, lo veo entrar y ya le doy la llave y ya sé quién es, el DNI, entonces ya los cargo directamente. Entonces ellos no se molestan en llenar el check-in todas las semanas, si bien es reglamentario, se tienen todos los datos y es redundante.”

Horarios del establecimiento hotelero

El horario para realizar el ingreso en los hoteles de la ciudad es entre las 12 hs. y las 15 hs. y el de salida a las 10 hs. En el Decreto Provincial 2799/90 artículo 22, fija el horario de salida a las 10 hs. y de ingreso a convenir entre las partes y comunicada fehacientemente en la reserva. Además, se establece en el artículo 24, que los establecimientos están facultados a cobrar un nuevo día de estada o proporcional cuando las salidas de pasajeros se produzcan después de las 10 hs. En la Resolución Nacional 311/99 se dispone en el artículo 1, que los hoteles, “deberán poner las habitaciones a disposición de los huéspedes, a mas tardar a las quince horas del día de llegada y las mantendrán hasta las dieciocho horas del mismo día, a menos que se haya garantizado la reservación o que se haya especificado una llegada tardía”. Pero, como la demanda de alojamiento presenta diferentes características, pudiendo detectarse dos tipos de demandas típicas y muy distintas entre sí en la ciudad de Neuquén, muchas veces los horarios de ingreso y salida preestablecidos, se modifican para complacer a los diferentes tipos de usuarios. En la hostería Amparo comentaron al respecto:

“Si vos tenés la hostería llena y al otro día tenés mucho trabajo, bueno...en esa oportunidad, tenés que decirle a las 10. Pero si vos estás haciendo una habitación y ya son las 10:30, tampoco lo sacas. Pero los horarios son al mediodía y a las diez de la mañana. Nosotros tenemos ahora un problema en Neuquén con los vuelos que vienen tan temprano que llegan a las seis, siete de la mañana. En ese caso, por ahí la gente no lo entiende, pero bueno, ellos te llegan en un vuelo a las tres de la mañana y vienen al hotel. Si tenemos alguna habitación desocupada, los ubicamos en esa habitación.”

Características de la demanda de los hoteles de la ciudad de Neuquén

Los diferentes tipos de demanda se podrían atribuir a la particularidad de la ciudad, que es un centro de negocios y administrativo, además de ser un centro de escala a los destinos turísticos más importantes de la cordillera. Estas demandas diferentes entre sí, suelen utilizar los servicios hoteleros en diferentes días y épocas del año. Por ejemplo, en la hostería Amparo, la persona entrevistada comentó:

“Por nuestra ubicación, que no estamos en el centro de la ciudad, por ahí al revés de lo que tienen los hoteles del centro que es más en la semana que los fines de semana, posiblemente. Nosotros más los fines de semana porque estamos de paso por ahí la gente que vienen de vacaciones, que van un fin de semana largo, no quieren entrar en el centro de la ciudad, le queda muy a mano acá. Siempre, por lo general, nuestra ocupación son los fines de semana y en las temporadas de turismo. Después es una ocupación mínima, no tenemos grandes ocupaciones.”

En el hotel Suizo, la persona que fue entrevistada dijo:

“Ahora en temporada alta, es distinto. Es muy fluctuante. Por lo general, en temporada baja, martes, miércoles y jueves está hasta el moño y todo el fin de semana está vacío (...). Pero ahora en temporada alta es como que, además de las empresas con las que trabajamos, hay muchos pasajeros de turismo que son los que se quedan una noche y se van...te diría, más de un 80% de la ocupación durante temporada baja es de empresas. El hotel está situado en el centro y bien orientado a lo que son las empresas.”

Resulta interesante la respuesta que se brindó en el hotel El Prado, no solo porque marca claramente los diferentes tipos de demandas, sino porque acentúa la preferencia de ese alojamiento hacia uno de los grupos de consumidores.

“...en la época de vacaciones es bastante diferente. Nosotros además de trabajar con la gente de cuentas corrientes, que es la parte petrolera, trabajamos con el turismo, porque tenemos hotel y no nos queda otra.”

Podría atribuirse, según las declaraciones antecedentes, que también depende de la localización del alojamiento en el espacio de la ciudad, el tipo de demanda a la cual se orientan. En las entrevistas realizadas, los hoteles que se orientan más al público empresarial se localizan en el centro de la ciudad, brindan servicio de comidas, lavado y planchado de ropa, suelen contar con *business center* y *wi-fi* en todo el establecimiento y tienen al menos un espacio para sala de reuniones. En el hotel Land Express, se brinda además, el servicio de *transfer in-out* al aeropuerto.

Los hoteles como Casino Magic, Del Comahue y Land Express brindan el servicio de *late check out* (salida tardía), *day use* (uso de la habitación durante el día, sin pernocte) y *early check in* (ingreso temprano, antes del horario convenido). Los mencionados servicios son ideales para el segmento corporativo que viene a la ciudad por una jornada sin pernoctar en el hotel, pero que utiliza los servicios durante el día; para aquellos que se retiran luego de la jornada laboral y necesitan una salida más tarde; y también para aquellos huéspedes que deben estar a primera hora en Neuquén y los horarios de los transportes llegan muy temprano. Cabe aclarar que los mencionados servicios suelen confirmarse según la disponibilidad del alojamiento y son cobrados proporcionalmente a la tarifa de pernocte. Los alojamientos más orientados al turismo de paso se ubican cercanos a las vías de acceso, cuentan con espacio para dejar el vehículo, pileta y parque.

Obligaciones de las partes

Al indagar sobre las obligaciones de las partes involucradas en el Contrato de Hospedaje, se puede decir que los hoteleros consideran que sus obligaciones giran en torno a brindar el mejor servicio. Al respecto, el marco normativo insta que los establecimientos hoteleros tienen la obligación de: acusar de recibo cada vez que reciben un pedido de reserva con una señal, comunicando la aceptación o no de la misma (Art. 37, Decreto Provincial 2790/99). Comunicar al consumidor de forma cierta, clara y detallada los servicios que ofrece y las condiciones de su comercialización. En caso de ofertas, deberá además comunicar la fecha precisa de comienzo y finalización de la misma (Arts. 4 y 7, Ley Nacional 24240). Cumplir con todas las comodidades ofrecidas y confirmadas por huésped en la reserva, en su

establecimiento o en otro similar o de superior categoría, corriendo los gastos por cuenta del hotel (Art. 44, Decreto Provincial 2790/99 y art.26 inc. J), Decreto Nacional 2182/72). Exhibir en un lugar visible el libro de quejas y reclamos debidamente autorizado por el Organismo Oficial de Turismo y comunicar a cada huésped de forma destacada la existencia del mismo (Art. 50, Decreto Provincial 2790/99). Comprobar y registrar debidamente la identidad de los huéspedes (Art. 51, Decreto Provincial 2790/99).

En el Código Civil en el artículo 2230 se establece que los todos aquellos cuya profesión consiste en dar alojamiento a los viajeros, responden de todo daño o pérdida que sufran los efectos de toda clase introducidos en las posadas.

Respecto al edificio, el artículo 5 del Decreto Provincial 2790/99 en el inciso B) insta que los establecimientos de alojamiento turístico deberán estar bien mantenidos en su aspecto exterior, brindando una agradable apariencia y un buen estado de conservación, además de prestar especial atención a todas aquellas cuestiones vinculadas a las condiciones de higiene y seguridad del servicio.

Por último, el artículo 10 del mismo decreto establece normas de seguridad en relación a los hogares a leña, a contar con un botiquín, a tener las instalaciones contra incendios y medidas que garanticen el bienestar de los huéspedes en los establecimientos con pileta de natación. Algunas respuestas de los entrevistados consistieron en comentar la forma en que brindan seguridad y asistencia en caso de algún accidente, por ejemplo, en el hotel Land Express declararon:

“el hotel cuenta con un servicio de emergencias, que cualquier inconveniente, llamamos a un servicio y viene la ambulancia y chequea el estado de salud del pasajero(...) A la noche hay seguridad.”

Lo mismo ocurrió en el Hotel Arrayan:

“Hay que cuidar lo mas posible. Ya te digo, acá no se dieron cosas importantes, pero sucede que entran a robar así como entran a una casa o un negocio, entran a cualquier lado. Acá a la noche hay seguridad, pero... no es porque haya pasado nada pero... Además no se puede, en momentos, si estás en tu casa, te paso a vos, a tus hijos, a tu esposo, pero acá tenés un montón de gente desconocida que no es tu familiar. Tenés más responsabilidad.”

En otras respuestas, declararon que sus obligaciones era cumplir con el servicio de calidad ofrecido, en un lugar en condiciones de salubridad y seguridad cuidando lo más posible a los huéspedes. Resulta interesante la declaración que se brindó en el Hotel Amparo, ya que asocia que cumpliendo de forma adecuada sus obligaciones, logra su fin comercial de que las personas alojadas se queden conformes con el servicio y puedan recomendar su alojamiento.

“... todas las obligaciones son del comercio más que del pasajero. Tenés que brindarle al pasajero la mejor estadía, el mejor servicio, eso es algo que es importantísimo como referencia para el lugar del que vos venís. Las obligaciones en sí, nosotros consideramos que estamos para atenderlos y para brindarles todos los servicios que ellos nos piden. A veces, si vos te ponés a pensarlo, si vos te pones a analizar algo, capaz que te vas a dar cuenta que no es tan así, porque no todo tiene la razón el pasajero. Pero yo vengo de una familia de donde somos comerciantes todos, de chicos mis abuelos tenían hotel, mis

padres tenían comercio y yo tengo la mentalidad de que el pasajero tiene la razón aunque no la tenga. Tenemos que decirle que tiene la razón.”

Una declaración más consecuente de las obligaciones del hotelero, según lo que se establece en las normativas de las diferentes jerarquías, fue brindada por la persona entrevistada en el Hotel del Comahue:

“cada uno en las áreas públicas es responsable de sus pertenencias. El hotel sí es responsable y tiene la obligación de ofrecerle un lugar limpio, un lugar seguro, donde pernoctar. Esas son como las funciones principales: ofrecer seguridad, ofrecer calidad de limpieza, en un ambiente agradable, la comida y todo lo que se ofrece tiene que estar en perfecto estado para su consumo. Eso sería como lo básico. Después al huésped se lo cuida en todo momento. Todo el tiempo estamos pensando como podemos ayudarlo como podemos estar atentos a sus necesidades.”

Otra afirmación de las obligaciones de los hoteleros expresa que su obligación es cumplir con lo acordado con cada huésped en función de lo que se le ha ofrecido.

“nosotros tenemos la obligación de brindarles el servicio que le estamos ofreciendo y que nosotros tratamos, en la medida de las posibilidades y somos bastante exigentes, de que los servicios que estamos ofreciendo, cumplirlos. Tenemos las normas de seguridad y todo en condiciones, tenemos personal para que controle. Nosotros consideramos que esa es nuestra obligación: ofrecer un servicio y cumplir con el servicio. Si hay alguna cosa que el pasajero requiere y está a nuestro alcance, nosotros tratamos siempre, dentro de nuestras posibilidades de poder brindárselo.” Hotel El Prado.

En líneas generales los responsables de brindar el servicio de alojamiento en la ciudad de Neuquén, son conscientes de las responsabilidades que asumen con los huéspedes desde el primer contacto. Además, por ser un negocio que brinda hospitalidad, declararon estar a disposición de lo que el cliente necesite. De todas formas, es dable aclarar que no siempre se pueden satisfacer las demandas de los huéspedes y algunas veces, hasta se puede actuar de forma inconsistente con lo que plantearon los entrevistados. Para ejemplificar una situación, se procede a mostrar una crítica al hotel El Prado publicada en el sitio web de Tripadvisor por un huésped que al alojarse por cuarta vez en el hotel, se le presentaron una serie de situaciones relacionadas a falsas publicidades en la página web del hotel referente a los tipos de habitaciones, tarifas y servicios.

“habíamos reservado por teléfono una habitación doble estándar, nos asignaron la número 104 en la planta baja, un espanto el olor a suciedad que tenía, el piso no estaba correctamente higienizado, el cubrecama estaba arrugado y percutido y probablemente tan falta de higiene como el resto de la habitación, ante esto solicitamos cambio de habitación, nos asignaron entonces la A-2 en el segundo piso, la cual era de un mayor costo, pero nos respetaron el precio anterior (\$300 con dto. del 20% por ser fin de semana), esta habitación era mejor, en todo sentido, si bien no estaba perfumada, no tenía olor alguno, tenía una TV de 20” en vez de 14”, como la anterior, el aspecto general era mucho mejor. Finalmente allí nos quedamos.

Cabe aclarar que en su pagina web, el hotel hace una oferta de un tipo de habitación que no existe ya que ofrecen Habitación con jacuzzi en el 2do piso en \$340, NO EXISTE, es publicidad engañosa, cuando la solicitamos dijeron que era un "error", un error que desde hace una semana mantienen online! Otro error es el hecho que ofrecen conexión a internet en todo el hotel, y es mentira, la misma no funciona en la planta baja, y es muy inestable en el primer piso, si quieren internet, tendrán que pedir habitación en el 2do piso.

...el guardia de la noche que cuando regresamos nos dijo que no había mas lugar en el estacionamiento y que tendríamos que dejar el auto en la calle, además de la falta total de amabilidad, nos indicó que había que pagar para dejar el auto, cuando nosotros ya habíamos avisado a otro empleado que pagaríamos lo solicitado para dejar el auto en el

estacionamiento. Falta total de organización e información entre ellos. Por la mañana en el desayuno, faltaban algunos elementos básicos en cualquier hotel que se precie de tal en la Argentina como son las famosas medialunas, cuando preguntamos "se habían terminado", a las 10,30 hs. de un día domingo!! Pobres los huéspedes que vinieron más tarde, tal vez hasta se hayan quedado sin café." Agosto 2010.

En el siguiente capítulo se retomará la crítica anteriormente citada para su análisis.

En lo referente a las obligaciones de los pasajeros pareciera que existe una opinión uniforme que gira en torno al respeto hacia los otros y al cuidado del lugar donde se encuentran, además de cumplir con lo requerido al momento de contratar el servicio.

Las normas establecen al respecto que los huéspedes tienen la obligación de abonar los servicios prestados por alojamiento turístico diariamente, pudiendo solicitarse el pago por adelantado o vencido según la modalidad adoptada por cada establecimiento (art. 29 Decreto Provincial 2790/99). También los huéspedes deben tener una conducta que se ajuste a la moral, buenas costumbres y reglamento de cada establecimiento (art. 47 inciso 2, Decreto Provincial 2790/99) y responder por cualquier daño o extravío causado en el mobiliario, equipamiento e instalaciones de los alojamiento turísticos (art. 35, Decreto Provincial 2790/99). El artículo 10 bis de la Ley 24240 de Defensa al Consumidor, establece que cuando se produce un incumplimiento de la obligación por parte del proveedor (hotelero) faculta al consumidor (huésped) a: exigir el cumplimiento forzado de la obligación; a aceptar otra prestación del servicio que sea equivalente o a rescindir el contrato con derecho a restitución de lo pagado. Salvo que el incumplimiento haya sido por caso fortuito o de fuerza mayor, que exonera de la obligación contraída con el huésped al prestador de alojamiento. A continuación se transcriben algunas declaraciones de los hoteleros referentes a las obligaciones de los huéspedes en el Contrato de Hospedaje.

"Yo considero que lo mismo que cualquier ser humano en el medio donde vive, cuidar las cosas porque no es solamente uno el que está. Así que tratar, de que si la cosas están en condiciones, que sigan en condiciones. Cumplir con lo que se le requirió cuando se le informó cuales eran los precios de las habitaciones. Y después, otra cosa, nada." Hotel El Prado.

"Respetar y cuidar, como así nosotros respetamos y cuidamos de ellos." Hotel Arrayan.

"Creo que lo que más tiene...debería es el respeto para con los empleados, que por lo general, no mucha gente lo tiene. Yo creo que eso es lo más importante, porque pagar la cuenta, sí, la tiene que pagar la cuenta, es un servicio que estás comprando. Pero por lo general, yo creo que la gente no respeta". Hotel Suizo.

"esto es como un contrato de ambas partes. O sea, yo tengo como hotel que cumplir con todo lo que le prometí que le iba a dar... el desayuno, la pileta, el gimnasio, tiene que estar todo en perfectas condiciones. El huésped creo que, obviamente, abonar su cuenta, los gastos extras que tenga al momento de su salida y cuidar básicamente las instalaciones. Tener buenas normas de convivencia y... ese tipo de cosas, pero nada mas." Hotel del Comahue.

Como puede observarse tanto en las declaraciones de los hoteleros de Neuquén, como lo fijado por las normas, es el contrato de hospedaje el

generador de derechos y obligaciones de cada una de las partes, siendo el hotelero quien posee una responsabilidad objetiva sobre el servicio que brinda.

Proceso de *check out*

El proceso de *check out* es el momento en el que se finaliza el contrato de hospedaje y consiste en retirarse del establecimiento hotelero y abonar la cuenta por los servicios convenidos. De acuerdo al grado de estructuración de cada empresa y de la cantidad de personal que trabaje, en la ciudad de Neuquén se siguen los pasos que se detallan a continuación: se consulta el apellido del pasajero con el número de habitación, el tipo de factura que necesita y a nombre de quién, si ha tenido consumos extras, se pregunta cómo será la forma de pago, cómo estuvo la estadía y si desea completar la encuesta de calidad. Mientras tanto, se avisa a las mucamas que verifiquen el estado de la habitación que se retira y corroboren los consumos del frigobar. También en ese momento se comprueba que el pasajero no haya dejado olvidada alguna de sus pertenencias y muchas veces, el huésped solicita al *bellboy* o maletero que retire el equipaje del cuarto, lo acerque a recepción y solicite un taxi o remise.

En el momento que la mucama chequea el estado de la habitación, puede encontrar alguna pertenencia que ha olvidado el pasajero. Si el huésped todavía se encuentra en el hotel, se le avisa y se hace entrega del artículo. Si el huésped ya se ha retirado, los artículos son registrados por las mucamas en un libro de objetos perdidos o si poseen algún sistema hotelero, se carga en la ficha del pasajero. Al encontrarse artículos en espacios comunes del alojamiento, se sigue el mismo proceso, pero en vez de indicar que el número de habitación, se registra el lugar, fecha, hora y persona que lo halló. Los objetos son guardados por un período de tiempo con la mayor cantidad de información posible por si se produce algún reclamo. Cuando se trata de objetos realmente importantes como un teléfono, agenda electrónica, computadora o joya, entre otros, se le avisa por teléfono o email al huésped que queda guardado y si desea que se envíe el artículo por encomienda al domicilio que indique.

En el caso particular de los huéspedes corporativos, en muchas ocasiones la factura es abonada por las empresas a las que pertenecen. Cada compañía detalla qué tipos de gastos le cubre a cada empleado en el pedido de reserva y queda asentado en la ficha de registro del hotel. Cuando la reserva es paga mediante cuenta corriente, se solicita al pasajero que firme un detalle de la cuenta (o *guest folio*) reconociendo los gastos que tuvo y abone aquellos que no son reconocidos por la empresa.

Un escenario que puede plantearse, que es más común con el segmento de turistas de paso, es que al retirarse de la habitación se lleven toallones, vasos o algún otro artículo de la habitación como recuerdo. En los hoteles más grandes, cuando se tiene una tarjeta de garantía le debitan el costo de esos productos. En hoteles medianos, la mucama es la encargada de verificar la habitación, por lo que debe responsabilizarse de los artículos faltantes si demora en realizar la tarea. En los hoteles pequeños, al ser manejados por pocas personas, en numerosas oportunidades se dan cuenta del faltante cuando ingresan a limpiar la habitación que se retiró para prepararla para una nueva reserva.

Manejo de quejas

Cuando un huésped efectúa una queja o reclamo al Organismo oficial de turismo, respecto a alguna situación que se haya generado durante su estadía, el organismo competente evalúa de qué naturaleza son las quejas, escucha a ambas partes y determina si es un hecho pasible de sanción para el hotelero...pero ¿qué ocurre con el huésped que planteó la queja? Pareciera que sólo debe bastarle con la multa que debe abonar el hotelero al estado, por lo que resulta pertinente interrogarse ¿qué seguimiento se le da a cada reclamo? En la oficina de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén, el informante declaró que por las características de los dos tipos de demanda de la ciudad estudiada, es poco frecuente que se efectúen quejas. El segmento empresarial, sólo espera un lugar aseado y cómodo y si ocurre algún inconveniente en el alojamiento, seguramente lo reporta a la empresa a la que pertenece para buscar alternativas de alojamiento. El segmento de turistas, por tener la característica de ser de paso, puede llegar a tomarse un momento para realizar algún reclamo para sólo ser escuchados.

Un espacio que resulta propicio para que los usuarios de los servicios turísticos planteen sus críticas es la web. Un sitio muy utilizado es www.tripadvisor.com.ar, dónde creando un perfil se puede acceder a dejar críticas de todos los servicios turísticos de todos los destinos que cada usuario visita.

En las entrevistas realizadas a los referentes hoteleros, sólo respondieron cómo se manejan las quejas que se producen cuando el pasajero está alojado y en el momento del check out cuando consultan cómo estuvo la estadía, pero no declararon si hay algún procedimental para el manejo de críticas y quejas que se efectúan en sitios de Internet y que influyen en las decisiones de los potenciales clientes al momento de elegir dónde pernoctar.

El hotel Arrayán respondió al manejo de quejas de una forma muy sencilla, declarando que ellos manejan las quejas o inconvenientes “tratando de solucionarlos” y que los reclamos que presentan los pasajeros, suelen ser de lo más simples, por ejemplo, que no enciende el televisor o que no funciona el control remoto o no saben cómo utilizar el aire, etc.

En hoteles con un mayor grado de estructuración en cuanto al organigrama del establecimiento, declararon que la figura que recibe cualquier queja es el recepcionista. Por un deber de cordialidad y hospitalidad, el recepcionista escucha todas las sugerencias y si recibe alguna negativa, tiene en su rol de responsable del turno una libertad para poder actuar y resolver lo que haya ocurrido. Cuando el conflicto excede la libertad de operar del recepcionista, la queja sube un escalón en la pirámide de la organización y pasa a tratarla el jefe de área o el gerente operativo del establecimiento, tratando siempre que el reclamo quede asentado en una encuesta de calidad o de mejora continua, evitando así la utilización del libro de quejas. Ese actuar no es casual, ya que en la legislación provincial se establecen multas de acuerdo al tipo de reclamos que se asientan en el libro de quejas, pudiendo llegar a clausurar el alojamiento.

A continuación se muestran algunas transcripciones que recrean como se repite en los diferentes establecimientos la situación anteriormente explicada.

“El recepcionista ve en función del tipo de queja si le puede dar algún tipo de solución al momento y si no, pasa por el jefe de recepción y si llega a ser necesario, si la queja continúa, ahí es donde intervengo yo, pero la idea es tratar de abordar las quejas como en forma escalada, cosa que siempre haya una instancia más donde podamos llegar a resolverlo” Hotel Del Comahue

“Las quejas las recibe el conserje que es el que está al frente, es la cara visible del hotel...cuando la cosa es muy seria, hay un libro de quejas donde lo anotan. Nosotros en ese libro de quejas, cuando tenemos una inspección de Turismo o de la Municipalidad, te lo piden y piden que vos hagas un descargo.” Hotel El Prado.

“Ya cuando (al pasajero) no podemos atender su reclamo, si no está el gerente operativo, le ofrecemos el libro de quejas para que deje plasmado su inconveniente. Pero siempre tratamos de solucionarlo antes de que lo dejen plasmado en el libro de quejas y sugerencias.” Hotel Land Express.

“Dependiendo del nivel de enojo de la persona y de lo que le haya pasado tratamos de manejarlo nosotros, sino lo pasamos al gerente.” Hotel Casino Magic.

En el artículo 50 del decreto provincial 2790/99, se insta de forma obligatoria para todos los alojamientos a exhibir en un sitio visible un libro autorizado por el Organismo de Turismo Municipal o Provincial, para quejas y reclamos de sus huéspedes foliado y rubricado. Además, se debe comunicar de forma destacada a cada huésped la existencia del mencionado libro. Por lo que se pudo observar al momento de realizar las entrevistas a los hoteles, sólo en la hostería Amparo se encontraba dispuesto a la vista y alcance del público el libro de quejas y sugerencias. En los demás establecimientos no se encontraba a la vista el libro, ni tampoco había algún cartel o aviso de que se hallaba a disposición el mismo. Incluso, cuando se interrogó para poder ver el libro de quejas, en los hoteles del Comahue y Suizo lo buscaron en una oficina aparte de la recepción y fuera del alcance de los huéspedes. En el hotel Casino Magic, al igual que el hotel Land Express, no se pudo observar el mismo porque estaba en manos del gerente operativo que no se encontraba en el establecimiento. En el hotel Arrayán, la persona entrevistada lo buscó sin poder encontrarlo y comentó que sabía que lo debía tener a la vista, pero cómo lo movían de lugar y hacía tanto tiempo que no planteaban una queja, no recordaba dónde podría estar. Además, acotó que: “Para agarrar un libro de quejas tiene que haber pasado algo muy importante y tener bien las pruebas de lo que ocurrió” para poder demostrarlo.

Referente al proceso de reclamos, se establece en el inciso C) del artículo 52 del decreto 2790/99, que corresponde al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia en su acción reguladora, la tramitación de las reclamaciones que pueden formularse en relación con las materias objeto del mencionado decreto. En el artículo 152 incisos 3, 7, 8, 9, 10 y 13 y en los artículos 154 y 155 se establecen los actos que se consideran infracciones para los alojamientos y que son pasibles de sanción. Dentro de los actos considerados como infracción se enumeran: la no disponibilidad del libro de quejas, el incumplimiento de reservas previamente señadas, la no presentación en un lugar visible de las tarifas y la irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de mal trato o desconsideración hacia el huésped.

En el momento en el que el pasajero se retira del hotel, algunos hoteles, como en el caso del Casino Magic, ofrecen al huésped una encuesta de calidad para evaluar el servicio prestado.

“Cuando hacemos el check out entregamos una encuesta de calidad. Siempre tratamos de que quede todo por escrito. Ellos explican acá qué es lo que les pasó, bueno o malo, como sea y aquí nos dejan todos sus datos. Mas que nada dirección de mail, porque es del contacto que tenemos siempre o un número de teléfono. Esto se entrega al gerente y él se encarga primero de plasmarlo en una planilla, que queda con estadísticas y demás para saber qué tipo de sugerencias hubo, comentarios positivos, negativos. Queda todo asentado y el gerente se encarga de comunicarse con todas esas personas y decirles qué fue lo que les pasó y si fue negativo, tratar de retribuirlos de alguna manera.”

Para finalizar, cabe agregar que en la Ley 18829 de Agentes de Viajes, se determina en el artículo 7 que se debe tener a disposición los formularios de quejas y sugerencias, pudiendo reglar también los derechos y obligaciones de los hoteles y transportistas con las agencias de viajes y los turistas.

CAPITULO VI

Recomendaciones para el Contrato de Hospedaje

En el capítulo que a continuación se presenta, se realiza un análisis de un escenario que vivió un huésped en un hotel de Neuquén. La intención del estudio es realizar una aproximación en detalle de la mencionada situación para poder explicar qué norma es la que reglamenta cada momento de ese escenario en particular.

Asimismo, se revalorizan los aspectos del presente estudio para poder brindar medidas que sean adecuadas al entorno actual para aquellos contenidos del Contrato de Hospedaje.

Análisis de situaciones conflictivas relacionadas con el Contrato de Hospedaje

En el presente apartado se procede al análisis de una situación vivida por un huésped en un hotel de Neuquén. El relato de la situación se recoge de una página web que publica las opiniones de los usuarios de diferentes servicios turísticos. En el anexo puede encontrarse la crítica completa.

En primera medida se menciona que la reserva se efectuó por teléfono y no se aclara en la crítica si hubo algún mail con la confirmación de la reserva o alguna otra confirmación escrita con la solicitud de una señal o garantía de reserva, tal como se establece en el decreto provincial 2790/99 en los artículos 36 al 39.

Para elegir el tipo de habitación para reservar, los potenciales clientes consultaron la página web del hotel y solicitaron una categoría en particular que se publicaba en la página del hotel. En el momento de la consulta para su reserva, le informaron que la habitación requerida no existía porque la página presentaba un error en la publicación, que no se aclaraba en ningún espacio del sitio. De acuerdo al artículo 4 de la ley de Defensa del Consumidor, la información brindada al usuario debe ser cierta, clara y detallada en todo lo relacionado con las características del servicio que provee, por lo que una publicación "errónea" mantenida durante más de una semana (según la declaración del usuario) no respeta lo establecido en la norma. Otra información que no es cierta y tampoco detallada, es la conexión a Internet en todo el establecimiento. El servicio de Internet prometido que completa la oferta de alojamiento no funcionaba en planta baja, era inestable en el primer piso y sólo en el segundo piso podían los huéspedes hacer uso de normal del servicio de Internet.

Al ingresar los huéspedes a la habitación reservada, la misma presentaba falta de higiene por el aspecto percudido del cubrecama, la suciedad del piso y el olor desagradable del cuarto. En el decreto provincial 2790/99 en el artículo 5 inciso B) se asienta que el hotelero debe prestar especial atención a las cuestiones vinculadas a las condiciones de higiene y seguridad del servicio. Asimismo, en el artículo 15 del mismo decreto, en el inciso B) se reglamenta que el mobiliario, el equipamiento y la ropa de blanco deberán mantenerse en condiciones de prestación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías. Al reclamar en recepción por el estado general de la habitación, le ofrecen otra de mayor

categoría respetando la tarifa convenida (*up grade*). El accionar del hotelero fue correcto, ya que en el artículo 44 del decreto provincial 2790/99 establece que si no dispone de la comodidad reservada, está obligado a ofrecer una similar o superior en otro establecimiento. Al tener disponibilidad en otra categoría de habitación en el mismo alojamiento, no fue necesaria la derivación a otro hotel y se dio respuesta al reclamo del usuario.

En la reglamentación neuquina, el desayuno debe servirse un lapso mínimo de tres horas, según lo reglamentado en el artículo 66, inciso 19) inciso A). Los usuarios del hotel en Neuquén, al desayunar a las 10:30hs. se quedaron sin medialunas. Cabe aclarar que se ignora el horario del servicio de desayuno, por lo que no se puede comprobar si los huéspedes estaban haciendo uso del servicio fuera del horario estipulado.

Otra escena que resulta ser en primera instancia, una apreciación personal del usuario más que una situación que puede regularse, es el trato de los empleados hacia los huéspedes. El usuario declara que en general, el personal no tiene “buena cara” y tiene una mala atención al cliente y ante alguna eventualidad, como el olvido de un empleado en reservar la cochera y luego quedarse sin lugar en la misma, se dirigen de forma poco adecuada al huésped. Al respecto, en el inciso 13) del artículo 152 del decreto provincial 2790/99, se considera infracción la irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de mal trato o desconsideración hacia el huésped. De todas formas, para que haya una sanción por el tipo de situación antes referida, debe haber cuatro o más denuncias en el organismo de aplicación en un lapso de seis meses o cuatro o más asientos en el libro quejas del establecimiento en el mismo lapso temporal.

Ahora bien, cabe interrogarse: habiéndose presentado tantas situaciones irregulares en la prestación del servicio de alojamiento que se encuentran contempladas y que son pasibles de sanción ¿Por qué no se efectuó el reclamo formal en el organismo de aplicación? El procedimiento para realizar el reclamo consiste en dejar asiento en el libro de quejas del establecimiento, dirigirse personalmente a la Secretaría de Turismo Provincial y completar el formulario de quejas. Para completar el procedimiento, se deben adjuntar todas las pruebas que verifiquen los motivos del reclamo y brindar los datos de contacto. Una vez que la queja llega a Servicios Turísticos, que es el organismo de aplicación dentro de la Secretaría de Turismo Provincial, se contacta al hotelero para solicitarle que realice un descargo respecto de la queja asentada y después, el organismo de aplicación evalúa si corresponde sancionar al establecimiento.

Recomendaciones para la adecuación de contenidos del Contrato de Hospedaje

Como puede observarse en el título anterior, el proceso de reclamo exige tiempo, que para las personas que visitan la ciudad de Neuquén por trabajo o que se encuentran de paso, es algo de lo que no disponen. Por tal motivo, se puede afirmar que los reclamos de los usuarios no quedan asentados en los organismos encargados de fiscalizar los alojamientos. A continuación, se muestra una serie de sugerencias y recomendaciones para adecuar el procedimiento de reclamo de los usuarios ante alguna eventualidad en la prestación del servicio de hospedaje.

En el artículo 50 del decreto provincial 2790/99 se insta la obligación de exhibir en un lugar visible el libro de quejas y comunicar de forma destacada la existencia del mismo a cada huésped. Asimismo se instituye en el artículo 23 del mencionado decreto que las tarifas del alojamiento, así como el costo de los servicios adicionales se deben exhibir en un lugar bien visible en el área de recepción y en las unidades de alojamiento. Una sugerencia es que se agregue en las tarifas la leyenda que “el libro de quejas y sugerencias se encuentra a su disposición”. Otra propuesta es que se cree dentro del sitio web de la Secretaría de Turismo de la Provincia www.neuquentur.gob.ar, un formulario *on-line* para sugerencias, recomendaciones y reclamos de los usuarios de servicios turísticos de la provincia, como instrumento que complemente al libro de quejas y que sea un medio para realizar el procedimiento de reclamo sin necesidad de estar en la ciudad de Neuquén.

Muchas veces, en la práctica del alojamiento de la ciudad de Neuquén, las críticas de los huéspedes quedan por escrito en las encuestas de calidad o mejora continua de los hoteles, en vez de quedar asentadas en los libros de quejas y sugerencias destinados para tal fin. De esa forma, la gerencia de los establecimientos puede conocer la opinión de los usuarios del servicio, qué aspectos pueden ser mejorados y si han tenido algún inconveniente durante la prestación del mismo. Lamentablemente al ser documentos internos de las empresas hoteleras, el organismo oficial encargado de controlar la actividad hotelera no tiene acceso a dicha fuente de información. Por lo tanto, se puede pensar para una futura reforma del decreto provincial, que se contemple la reglamentación del cuestionario de calidad para que el organismo de control pueda tener acceso al mismo, conozca la opinión del usuario y no sea un instrumento para evitar que quede asentado un reclamo en el libro de quejas.

Cuando el usuario del servicio de alojamiento ha tenido algún inconveniente con la prestación del servicio en la ciudad de Neuquén y gestiona el correspondiente reclamo por los canales destinados a tal fin, la situación conflictiva finaliza con la posibilidad de sanción del establecimiento. En lo referente al procedimiento de quejas, para que haya resarcimientos para el usuario que ha tenido un inconveniente en la prestación del servicio de alojamiento, debe haber sido víctima de daño en su integridad física o salud o bien, haber sufrido algún daño en sus efectos. Tal escenario lleva a situarse en el lugar del huésped e interrogarse ¿Por qué deben reclamar los usuarios de un servicio de hospedaje? Porque mediante el reclamo, se pueden tomar medidas orientadas a un mejor desarrollo de la actividad turística en general y del servicio de alojamiento en particular, que sirvan como materia de promoción tendiente a la adecuación de los instrumentos legales vigentes.

Para ello es necesario que exista una forma de consumo responsable, tendiente a obtener una información amplia, fomentando una actitud crítica ante la prestación de un servicio de hospedaje, y conociendo los derechos al igual que las obligaciones de los huéspedes y hoteles. Una forma para propiciar el reclamo y las sugerencias y obtener la opinión de los huéspedes sería impulsar un sistema de resarcimientos o recompensas para los usuarios del servicio, ya que ése usuario que brinda la posibilidad al hotelero de hacerle una devolución de la prestación que le brindó, ayuda al empresario en

particular y al turismo en general, a poder desarrollarse de una forma adecuada.

Una forma para que el visitante, usuario del servicio de alojamiento de Neuquén, tenga conocimiento de los aspectos que se regulan en el Contrato de Hospedaje, es que coloque de forma obligatoria en la ficha de registro que debe completar el pasajero, las cláusulas del contrato al que adhieren.

Asimismo debería poder adecuarse a los tiempos actuales, el período para dar de baja o cancelar una reserva e incluirse los nuevos medios de comunicación para poder hacerlo.

CAPITULO VII

Conclusiones

Naturaleza Jurídica del Contrato de Hospedaje

Los derechos y las obligaciones de los usuarios en relación con los alojamientos nacen en el marco de un contrato. Sin embargo, el Contrato de Hospedaje en nuestro derecho, es un contrato innominado.

El concepto que se ha brindado para los propósitos del presente estudio, es tomado de diferentes autores que caracterizan las peculiaridades de tan especial contrato. Como la naturaleza jurídica tiene que ver con la esencia propia del concepto del Contrato de Hospedaje, se procede a traer el enunciado del autor Argeri. El Contrato de hospedaje es “el acuerdo de voluntades que se celebra entre el empresario-hotelero que, actuando profesionalmente en esa cualidad, presta habitualmente y de manera organizada a otro, denominado huésped o viajero que paga un precio, el servicio de uso de la habitación y demás servicios complementarios (ropa de cama, radio, luz, televisor, baño, teléfono, distribución de correspondencia, etc.) incluido la utilización de lugares y comodidades comunes, con o sin prestación del servicio de comidas”⁴⁵.

La autora Andrea Celi aclara en su trabajo, que hay dos grandes posturas con respecto a la naturaleza del contrato de hospedaje. Una postura que trata cada una de las prestaciones de forma aislada y otra que agrupa la diversidad de prestaciones en el servicio de alojamiento. La segunda postura es la mayoritaria, ya que el hotelero asume no sólo la obligación de otorgar al cliente una habitación para su permanencia, sino que la misma viene acompañada con una serie de prestaciones accesorias que son parte fundamental del contrato que puede complementarse con prestaciones adicionales de acuerdo a la clasificación del establecimiento. Asimismo, Guillermo Allende se refiere a que no hay duda que entre el viajero y el hotelero hay un contrato de hospedaje, con obligaciones principales y accesorias, siendo la custodia del equipaje una obligación accesorio, pero importante por el tratamiento que se le otorga en el Código Civil.

Adhiriendo a la autora Celi, el contrato que se forma entre el viajero y el hotelero, tiene la característica de ser sinalagmático (es decir bilateral, se forma entre el hotelero y el viajero), específico (porque el hotelero se obliga a alojar al viajero y a ofrecerle un serie de servicios que completan la oferta), y autónomo (por tratarse de contratos independientes), de ejecución sucesiva (porque se celebran de forma continua).

Por el tipo de definición adoptada y las características brindadas, se puede decir que el contrato de hospedaje es un contrato de consumo, por lo que la relación entre el usuario (huésped) y el proveedor (hotelero) está regida por la Ley 24240 de Defensa del Consumidor. Complementariamente, la responsabilidad del hotelero también está regulada en nuestro código civil.

⁴⁵ Argeri, Saul A.: Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina.

La responsabilidad del hotelero en el Contrato de Hospedaje

El contrato de hospedaje no ha sido tipificado por nuestro Código Civil⁴⁶. Sin embargo, la responsabilidad de los hoteleros puede tener origen en los daños o pérdidas que sufra el turista en su persona o en sus efectos, o bien en el incumplimiento de las prestaciones a su cargo, situaciones que han sido contempladas para su regulación.

La responsabilidad del hotelero ha sido reglada en dos secciones distintas: dentro del tratamiento dado a los cuasidelitos (artículos 1118 y 1120) y por aplicación de las normas del depósito necesario (artículos 2229 y siguientes). Adhiriendo al autor López Mesa, se puede afirmar que la responsabilidad del hotelero es amplia ya que se extiende a todo daño o pérdida que sufran los efectos de los huéspedes de toda clase introducidos en las posadas. Al utilizarse la expresión “efectos toda clase” genera duda sobre lo que involucra y por lo que debe responder el hotelero (vehículos, dinero, etc.)⁴⁷. Lo que queda claro es el periodo en el que el posadero es responsable, debido a que en el artículo 2229 se establece que el deber de custodia inicia una vez que los bienes de los viajeros han sido introducidos en el hotel sea por el mismo viajero, un empleado del hotel u otra persona, y cesa con el fin del contrato de hospedaje, cuando el huésped se retira del establecimiento. Pero si el equipaje fue dejado en custodia por el pasajero luego de haber hecho abandono de la habitación, práctica recurrente en la ciudad objeto de estudio, cualquier daño que sufriera el equipaje encuadraría dentro de la responsabilidad emergente del depósito voluntario. Igualmente, más allá de lo que lo establecido por las normas, existe una cultura en la hotelería de la ciudad de Neuquén tendiente al cuidado de las pertenencias de los huéspedes, incluso una vez que se han retirado del establecimiento, ya que poseen un procedimiento para el manejo de objetos perdidos/encontrados en las habitaciones, una vez que los pasajeros ya se han ido del alojamiento.

Los hoteles han sido regidos desde siempre por un régimen de responsabilidad de tipo objetiva, basada en el riesgo creado. Cuando se trata del deber de seguridad que pesa sobre el hotelero, se ha acudido a las normas del código civil relativas al riesgo de la cosa (artículo 1113) y del depósito necesario (artículo 2227). En tal sentido, el hotelero debe velar porque las instalaciones del hotel estén en condiciones y en ellas no sufra daños el pasajero, que puedan atribuirse a riesgo o vicio de la cosa. Si se produce alguna situación riesgosa para el huésped dentro del establecimiento hotelero, el punto más importante siempre ha sido el de la prueba, dado el especial ámbito en el que suceden los hechos susceptibles de ser dañosos. También en la Ley de Defensa del Consumidor se puede encontrar en el artículo 5, que los servicios deben ser suministrados en condiciones normales de uso, de forma tal que no

⁴⁶ En el Proyecto de Reforma del Código Civil y Comercial Argentino, si bien no se tipifica el Contrato de Hospedaje, si se tipifica el Contrato de Consumo en el artículo 1093, que es el contrato celebrado entre un consumidor con una persona física o jurídica que produce bienes o presta servicios para uso o goce por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado.

⁴⁷ En el Proyecto de Reforma del Código Civil y Comercial Argentino, en los artículos 1370 y 1372 se establece que el hotelero responde por los efectos introducidos en el hotel y por el vehículo guardado en el establecimiento y que los efectos de valor que lleven consigo los viajeros que sean superiores a los que ordinariamente llevan los pasajeros, deben hacerlo saber al hotelero y guardarlos en cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el establecimiento.

presenten ningún peligro para la salud o integridad física de los consumidores. Asimismo, en el decreto provincial 2790/99 se contemplan, para el caso de los hoteleros de la Provincia del Neuquén en el artículo 10, algunas consideraciones que refieren a las instalaciones, estructuras y personal adecuado para tomar medidas en caso de siniestros, incendios, accidentes y seguridad en piletas de natación.

Cuando se produce el incumplimiento de las prestaciones a cargo del hotelero, la normativa aplicable es el decreto 2182/72 reglamentario de la ley 18.829, así como la Convención de Bruselas (ratificada por ley 19918) relativa al contrato de viaje en todo lo referido a la responsabilidad del organizador y del intermediario en un contrato de viaje. Igualmente se aplica la Ley de Defensa del Consumidor 24240 y el decreto provincial 2790/99 para exigir el cumplimiento forzado de la obligación, para aceptar otra prestación equivalente o superior o para rescindir el contrato con derecho a restitución de lo abonado.

Cláusulas y prácticas de Exoneración de Responsabilidad del Hotelero

Existen en el marco normativo y en las prácticas en la ejecución del contrato de hospedaje algunas cláusulas de exoneración de responsabilidad del hotelero. A continuación, se procede a comentar los artículos de las normas y las situaciones de las prácticas en el uso corriente del alojamiento en la ciudad de Neuquén que disminuyen el compromiso respecto a daños en los efectos de los huéspedes, a los daños a la persona del huésped y al incumplimiento de los servicios contratados.

En el Código Civil Argentino se establece en el artículo 1113, que para que el dueño del establecimiento pueda eximirse de responsabilidad deberá demostrar que no hubo culpa de su parte; pero si el daño hubiera sido causado por el riesgo o vicio de la cosa, sólo se eximirá total o parcialmente de responsabilidad acreditando la culpa de la víctima o de tercero por quien no responder. Tampoco será responsable el hotelero si puede demostrar que la cosa hubiera sido usada contra su voluntad expresa o presunta. Menos aún responde de los daños o hurtos de los familiares o visitantes de los viajeros (Art. 2230). En el caso que el viajero posea efectos de valor, de los que regularmente no llevan consigo los huéspedes, debe comunicarlo al hotelero, y si éste lo exige, mostrárselos. De no ser así, el hotelero no es responsable de su pérdida (Art. 2235). Igualmente, no es responsable cuando el daño o la pérdida provengan de fuerza mayor o de culpa del viajero (Art. 2236). Cabe aclarar que no es fuerza mayor la introducción de ladrones en las establecimientos, si no lo hiciesen con armas, o por escalamiento que no pudiese resistir el hotelero (Art. 2237).

En la Ley de Defensa del Consumidor, en el artículo 10 bis, cuando se produce un incumplimiento de la obligación, se exonera al proveedor si la inobservancia fue por caso fortuito o fuerza mayor. En el decreto provincial 2790/99 en el artículo 45, se limita la obligación del pago de indemnización si existe un acuerdo entre las partes.

En la prestación del servicio de alojamiento, es una práctica normal otorgar *up grade* de habitaciones por alguna eventualidad que se produce durante la

estadia o bien, que el establecimiento preste sin cargo los consumos cuando el inconveniente ha sido en el servicio de comidas. Esta forma de resarcimiento por el incumplimiento de las prestaciones a cargo del hotelero es una costumbre corriente de la prestación del servicio, debido a que recompensa al huésped, estableciendo un acuerdo entre el viajero y el hotelero, eximiendo a éste último de los incumplimientos que pudiera haber realizado.

Para finalizar, puede decirse que el contrato de hospedaje se encuentra hoy insuficientemente regulado, a pesar de la importancia adquirida desde el momento de la sanción del Código Civil Argentino. La revisión efectuada sobre el funcionamiento del contrato muestra que los aspectos más conflictivos, relacionados con las reservas y con la protección del equipaje, no cuentan con procedimientos específicos que garanticen una relación equitativa para las partes.

En el Proyecto de nuevo Código Civil, serán aplicables las disposiciones sobre contratos de consumo (arts. 1092 a 1122), depósito necesario (arts. 1368 a 1375), y responsabilidad civil (arts. 1708 a 1744), cuyas previsiones aclaran y dan mayor consistencia a los derechos del usuario, pero quedan aún sin subsanar algunos aspectos críticos de la relación contractual, principalmente referidos a las reservas cuando no están garantizadas por previo pago y a los incumplimientos parciales de servicios publicados.

Si se tiene en cuenta que la regulación específica de la hotelería, como servicio profesional, es facultad de cada una de las Provincias por no existir delegación de esas facultades a la Nación, los aspectos antes referidos podrían quedar incluidos en normas provinciales, con el necesario consenso a nivel país, para que tales prácticas sean equitativamente contempladas en todas las Provincias.

Bibliografía

- Allende, Guillermo L.:** Naturaleza Jurídica de la responsabilidad del posadero y del contrato de posada. La Ley T. 1990-A, Doctrina. Páginas 96 a 100.
- Argeri, Saul A.:** Contrato de Hospedaje. La Ley T. 1985-D. Doctrina. Páginas 926 a 935.
- Armas Morales, Carlos:** Justurismo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. FCA. Escuela Administrativa de Turismo. Lima, Perú. 2004.
- Bosch, José L.:** Turismo: Naturaleza y Características. Editorial de la Universidad Nacional del Comahue, EDUCO. Neuquén, Argentina.
- Casanova Ferro, Gonzalo A.:** Manual de Derecho y Turismo – Una perspectiva integral desde la problemática Jurídico Turística. Argentina. 2004.
- Código Civil de la República Argentina** y Legislación Complementaria. La Ley. Edición 2005. Buenos Aires, Argentina.
- Domínguez de Nakayama, Lia:** Contratos. Régimen General. Material de Cátedra. Derecho y Legislación Turística. Bloque II. UNComa. Fatu. Carrera: Lic. en Turismo. Neuquén.
- Fraga, Norberto E. y Ribas, Gabriel A.:** Derecho Usual y Práctica Forense. A-Z Editora. Buenos Aires, 1997. Fragmento de páginas 2 a 7.
- INDES:** Metodologías Cualitativas. 2007.
- Kemelmajer de Carlucci, Aída y Benitez, Diego:** Turismo, Derecho y Economía Regional. **Celi, Andrea:** El contrato de Hotelería. Rubinzal Culzoni Editores. Santa Fé, 2003.
- López Mesa, Marcelo J.:** Hotelería de responsabilidad civil (En el derecho argentino e iberoamericano). Académia del Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. República Argentina. En: <http://www.acader.unc.edu.ar>
- Mases, Enrique, Gentile, María B. y Rafart, Gabriel:** Neuquén: 100 años de historia. GEHISO. UNComa. Ed. Río Negro. Gral. Roca, Río Negro. Argentina. 2004.
- Mejía Navarrete, Julio:** El muestreo en la investigación cualitativa. Investigaciones Sociales, año IV, número 5, 2000.
- Mosset Iturraspe, Jorge y Piedecasas, Miguel A.:** Código Civil Comentado. Doctrina, Jurisprudencia, Bibliografía. Responsabilidad Civil. Rubinzal Culzoni Editores, Buenos Aires.
- Murcia, Martín:** 100 años de Turismo Argentino. Ed. Proia. Buenos Aires, Argentina. 2008.
- Sabino, Carlos:** El proceso de investigación. Ed. Panapo, Caracas, 1992. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Sabino, Carlos:** Cómo hacer una tesis. Ed. Panapo, Caracas, 1994. Editado también por Panamericana, Bogotá, y Lumen, Buenos Aires.
- Stewardt Weissinger, Suzanne:** Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo Thomson Learning. Madrid, España. 2001.
- Torré, Abelardo:** Introducción al Derecho. Perrot, Buenos Aires, 1998. Fragmento de páginas 24 a 30.
- Urrutia, Diana M.:** Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia del Neuquén. Propuesta de Reformulación. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, 2007.
- Wallingre, Noemí:** Historia del Turismo Argentino. Ediciones Turísticas. Buenos Aires, Argentina. 2007.

Páginas de Internet:

<http://www.neuquentur.gob.ar/>
<http://www.neuquentur.gob.ar/es/prensa-turistica/5201/resena-historica-del-turismo-en-la-provincia-del-neuquen>
http://www.neuquen.com/cap_nqn_cap.php
http://www.neuquen.com/cap_nqn_cap_historia.php
<http://www.muningn.gov.ar/neuquen/ciudad.html>
http://www.argentour.com/es/provincia/neuquen/ciudad_neuquen.php
<http://www.tripadvisor.com.ar/>
<http://www.derechodelturismo.net/contenidosVer.php?contenidoID=292>
<http://www.derechodelturismo.net/contenidosVer.php?contenidoID=328>
http://www.tripadvisor.com.ar/ShowUserReviews-g312842-d1866522-r75466896-Hotel_El_Prado-Neuquen_Province_of_Neuquen_Patagonia.html#CHECK_RATES_CONT

Normas:

Gobernador de la Provincia de Neuquén: Reglamentación de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén. Decreto N° 2790/90: Neuquén, 20 de Septiembre de 1999.

Legislatura de la Provincia de Neuquén: Ley Provincial de Turismo de Neuquén. Ley Provincial N° 2414/02. Neuquén, 2002.

Secretario de Turismo de la Presidencia de la Nación Argentina: Código de Prácticas en Relación con Hoteles. Resolución N° 311/99. Buenos Aires, 25 de Agosto de 1999.

Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: Turismo. Ley Nacional N° 25198/99. Buenos Aires, 10 de Noviembre de 1999. Boletín Oficial: 16 de Diciembre de 1999.

Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: Ley Nacional de Turismo. Ley Nacional N° 25997/95. Buenos Aires, 16 de Diciembre de 2004. Boletín Oficial: 5 de Enero de 2005.

Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley Nacional N°24240/93. Buenos Aires, 22 de Septiembre de 1993.

Presidente de la Nación Argentina: Alojamientos Turísticos. Ley Nacional N° 18828/70. Buenos Aires, 06 de Noviembre de 1970.

Presidente de la Nación Argentina: Agentes de Viajes. Ley Nacional N° 18829/70. Buenos Aires, 06 de Noviembre de 1970.

Presidente de la Nación Argentina: Reglamentación de Agentes de Viajes. Decreto N° 2182/72. Buenos Aires, 19 de Abril de 1972.

Apéndice Metodológico

Modelos de instrumentos de recolección de datos

Guía de observación:

El ingreso del pasajero al hotel, momento de recibimiento por parte del hotelero.

Saludo, si tiene una reserva y a nombre de quién.

Llenado de ficha de ingreso, si surgen dudas o consultas.

Forma de pago (si abona el servicio al ingreso).

Consultas del pasajero al recepcionista.

Si el recepcionista le pregunta al pasajero por sus objetos de valor.

Servicios que le ofrece el recepcionista al pasajero.

Mención de las políticas del hotel al pasajero.

Salida del pasajero del hotel.

Momento de cierre de cuenta.

Si el pasajero regresa, si chequea la reserva.

Si el pasajero realiza alguna queja o sugerencia al recepcionista.

Consultas del pasajero al recepcionista.

Servicios que le ofrece el recepcionista al pasajero.

Carga de consumos de último momento (ej. Frigobar).

Consulta del recepcionista al pasajero de cómo estuvo su estadía.

Saludo de despedida.

Entrevista con bajo grado de estructuración

Guía de preguntas

¿Cómo realizan las reservas del hotel?

¿Cuál es la política de reserva o venta del hotel?

¿Se piden garantías de reservas? ¿En qué consisten?

¿Qué ocurre cuando se da de baja alguna reserva?

¿Qué pasos se siguen cuando el pasajero debe hacer el ingreso al hotel? Por favor enumere las tareas o pasos del proceso de Check-In.

¿Qué servicios ofrece el hotel? ¿Los pasajeros solicitan algún otro servicio?

¿Cuáles?

¿Cómo es la ocupación del hotel?

¿Qué características presenta la demanda?

¿Cómo manejan las posibles quejas de los pasajeros?

¿Cómo se actúa si algún pasajero extravía alguna pertenencia en el hotel durante su estadía?

¿Qué hacen cuando un pasajero se olvida alguna de sus pertenencias al momento de la salida o check-out?

¿Qué pasos se siguen cuando el pasajero debe hacer la salida del hotel? Por favor enumere las tareas o pasos del proceso de Check-Out.

¿Qué obligaciones considera que tiene con respecto al pasajero el hotel?

¿Cuáles son las obligaciones del pasajero hacia el hotel?

¿Suele ocurrir algún tipo de inconveniente con las reservas? Por ejemplo, que un pasajero consulte disponibilidad y considere que realizó una reserva.

¿Realizan sobreventa? ¿Cómo resuelven cuando tienen más reservas que disponibilidad?

Al manejar tanta cantidad de pasajeros, pueden ocurrir inconvenientes en la prestación del servicio, ¿cuáles son los inconvenientes más frecuentes? Por ejemplo, olvidarse de pasar un mensaje a un pasajero, que no llegue a tiempo el remise o taxi que solicitó, que programe un “despierte” y que el pasajero se quede dormido, etc.

Por último, ¿han tenido algún inconveniente que haya terminado con quejas en instituciones formales por parte de los pasajeros? Por ejemplo, en la Secretaría de Turismo, en la Dirección de Turismo, etc.

Anexo

Opinión de un usuario del Hotel El Prado.

Extraída de la página web: www.tripadvisor.com.ar

Enlace directo al artículo:

http://www.tripadvisor.com.ar/ShowUserReviews-g312842-d1866522-r75466896-Hotel_El_Prado-Neuquen_Province_of_Neuquen_Patagonia.html#CHECK_RATES_CONT

“No es el hotel de antes, una lástima...”

2 de 5 estrellas Escribió una opinión el 16 agosto 2010

4 personas encontraron esta opinión útil.

Siendo que teníamos 3 visitas previas al Hotel El Prado, lo elegimos por 4ta vez con confianza pensando que todo funcionaría bien, como en las ocasiones anteriores. Estuvimos una noche en el hotel, habíamos reservado por teléfono una habitación doble estándar, nos asignaron la número 104 en la planta baja, un espanto el olor a suciedad que tenía, el piso no estaba correctamente higienizado, el cubrecama estaba arrugado y percutido y probablemente tan falto de higiene como el resto de la habitación, ante esto solicitamos cambio de habitación, nos asignaron entonces la A-2 en el segundo piso, la cual era de un mayor costo, pero nos respetaron el precio anterior (\$300 con dto del 20% por ser fin de semana), esta habitación era mejor, en todo sentido, si bien no estaba perfumada, no tenía olor alguno, tenía una tv de 20" en vez de 14", como la anterior, el aspecto general era mucho mejor. Finalmente allí nos quedamos.

Cabe aclarar que en su página web, el hotel hace una oferta de un tipo de habitación que no existe ya que ofrecen Habitación con jacuzzi en el 2do piso en \$340, NO EXISTE, es publicidad engañosa, cuando la solicitamos dijeron que era un "error", un error que desde hace una semana mantienen online! Otro error es el hecho que ofrecen conexión a internet en todo el hotel, y es mentira, la misma no funciona en la planta baja, y es muy inestable en el primer piso, si quieren internet, tendrán que pedir habitación en el 2do piso.

Tema aparte es el personal, parecen todos tener problemas con los músculos de la sonrisa ya que las caras largas y la mala atención al huésped son la norma, desde el empleado de recepción que en vez de acompañarnos hasta la habitación se limitó a indicarnos como llegar hasta allí (en un hotel con una arquitectura intrincada), pasando por el guardia de la noche que cuando regresamos nos dijo que no había más lugar en el estacionamiento y que tendríamos que dejar el auto en la calle, además de la falta total de amabilidad, nos indicó que había que pagar para dejar el auto, cuando nosotros ya habíamos avisado a otro empleado que pagaríamos lo solicitado para dejar el auto en el estacionamiento. Falta total de organización e información entre ellos. Por la mañana en el desayuno, faltaban algunos elementos básicos en cualquier hotel que se precie de tal en la Argentina como son las famosas medialunas, cuando preguntamos "se habían terminado", a las 10,30hs. de un día domingo!! Pobres los huéspedes que vinieron más tarde, tal vez hasta se hayan quedado sin café.

La única persona que demostró que los empleados de este hotel no sufren de una rara afección neurológica que les paraliza la sonrisa y les atrofia la amabilidad fue la sra. Luisa que muy amablemente nos atendió en el check out.

Una decepción, el hotel está venido abajo, no era así, tanto en lo referente al mantenimiento como al personal, tal vez sea un cambio de dueño?
Como si estos inconvenientes fueran poco, en la factura figura que tienen certificación ISO 9001! Un chiste...