

**CELIA WEINGARTEN - CARLOS A. GHERSI**

# CONTRATO DE TURISMO

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE TURISMO**

- Responsabilidad frente al usuario
- Régimen jurídico aplicable
- Publicidad y oferta como elementos contractuales
- Organización del transporte. Su contratación
- Seguro y asistencia médica



**ABELEDOPERROT**  
**BUENOS AIRES**

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

1. Concepto y contrato de turismo .....	7
2. Análisis económico del mismo como fuente del contrato .....	11
3. La finalidad y la causa motivo del contrato .....	13

### CAPÍTULO I

#### LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL: LA INDUSTRIA TURÍSTICA

1. Introducción histórica del turismo .....	17
2. La organización estructural y sistemática de la actividad como servicio turístico.....	21
2.1 La organización estructural de distribución .....	22
2.2. La sistematización de los servicios .....	24
3. La producción o manufacturación del servicio turístico.....	26

### CAPÍTULO II

#### LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS. SUS EFECTOS JURÍDICOS

1. Introducción .....	31
2. El proceso sistemático de la planificación como modelo organizacional .....	33
2.1. Qué es un proceso sistemático en el turismo.....	33

2.2. Qué es la planificación y cómo se relaciona causalmente con los derechos de los turistas o usuarios.....	35
3. La estrategia y la operatividad del servicio turístico y su relación con los derechos del usuario .....	42
3.1. La planificación y la estrategia .....	42
3.2. La planificación y la operatividad.....	45

### CAPÍTULO III

#### EL PROCESO DE PUBLICIDAD E INFORMACIÓN TURÍSTICA. LA FORMULACIÓN CONTRACTUAL

1. La publicidad comercial y la oferta como elementos integrativos del contrato .....	49
2. El deber de información como derecho del usuario o turista. Ley de Defensa del Consumidor.....	58
3. El encuadre contractual: la estructura de adhesión.....	52
4. Las cláusulas abusivas y el derecho de revisión .....	53
5. Cláusulas abusivas de inserción frecuentes en los contratos de viajes combinados.....	55
5.1. Cláusulas de limitación de responsabilidad por los prestadores del servicio.....	55
5.2. Cláusulas que establecen topes indemnizatorios.....	57
5.3. Cláusulas que establecen la irresponsabilidad por los daños sufridos por el equipaje.....	57
5.4. Cláusulas que establecen el derecho a modificar el orden de recorrido del itinerario, alojamiento, etcétera .....	58
5.5. Cláusulas que alteren el precio pactado .....	59
5.6. Cláusulas modificativas a las reglas procesales .....	60
6. Régimen jurídico aplicable: Convenio Internacional de Bruselas y Ley de Defensa del Consumidor .....	61
6.1. Convenio de Bruselas.....	61
6.2. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.....	61

## CAPÍTULO IV

**EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN.  
LAS EMPRESAS ORGANIZADORAS DE VIAJES**

1.	Introducción a la sistemática de comercialización de los servicios turísticos: las connotaciones jurídicas .....	65
2.	El agente de viaje .....	67
	2.1. Requisitos para el ejercicio de la actividad. Otorgamiento de licencia.....	68
	2.2. Constitución de un fondo de garantía.....	69
	2.3. Designación de un idóneo en turismo .....	69
3.	Clasificación de las agencias turísticas.....	70
	3.1. Agencias de intermediación de viajes .....	71
	3.2. Agencias de representación.....	71
	3.3. Agencias de organización de viajes .....	71
4.	Las modalidades de comercialización del servicio turístico.....	71
	4.1. El viaje organizado. <i>Tours</i> individuales y colectivos con coordinación de servicios y conducción de guía turístico..	74
	4.2. Viaje combinado proyectado y ofertado a iniciativa de la agencia de viajes con precio global. Características y organización del sistema.....	72
	4.3. Viaje combinado proyectado a solicitud del cliente por un precio global.....	77
5.	El derecho de cancelación del organizador por causas justificadas.....	79
6.	El derecho de cancelación del cliente o usuario .....	80
7.	Cancelación del agente de viaje u organizador en forma injustificada y la responsabilidad frente al usuario o turista.....	80

## CAPÍTULO V

**LA ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE  
Y LOS CONTRATOS CONEXADOS**

1.	Introducción .....	81
----	--------------------	----

2.	Los intereses comunes y los sistemas de integración contractual. La modalidad de contratación desvinculada.....	84
2.1.	Los intereses comunes y la confiabilidad del usuario.....	85
2.2.	Los sistemas de integración contractual.....	88
2.3.	Las modalidades de contratación desvinculadas.....	90
3.	La transportación aérea, características y modalidades de negociación y contratación.....	90
3.1.	La metodología negocial de las empresas de transportes aéreos. Su importancia como antecedente contractual.....	91
3.2.	La contratación del pasaje aéreo. Modalidades. Obligaciones y responsabilidades.....	94
3.3.	Seguros de personas y equipajes transportados.....	96
4.	La transportación marítima o fluvial. Características y modalidades.....	97
5.	Transportación ferroviaria y automotora.....	99

## CAPÍTULO VI

### EL SERVICIO DE HOSPEDAJE

1.	Introducción.....	101
2.	Las características del negocio económico del hospedaje (alojamiento y las pautas de contratación).....	103
3.	Clasificación de los alojamientos.....	105
4.	Las obligaciones básicas del hospedaje/alojamiento en los hoteles.....	106
5.	Los centros vacacionales y el tiempo compartido.....	109

## CAPÍTULO VII

### LOS SERVICIOS DE EXCURSIONES Y VISITAS GUIADAS

1.	Introducción.....	113
2.	Una clasificación y descripción de los servicios.....	113

3.	Las distintas formulaciones contractuales del negocio de excursiones o visitas .....	116
3.1.	Las relaciones del operador de servicios con el usuario o turista.....	117
3.2.	Las relaciones económicas del contrato.....	119
4.	El control de los servicios y excursiones .....	122
5.	Servicios de guías de turismo.....	124

CAPÍTULO VIII

**LOS DERECHOS DEL TURISTA  
EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO  
Y LAS OBLIGACIONES EMPRESARIALES**

1.	Introducción .....	125
2.	Obligaciones generales de las empresas organizadoras de viajes .....	126
2.1.	Documentar el contrato por escrito .....	126
2.2.	Respetar y mantener el precio del viaje .....	126
2.3.	Respetar el itinerario programado y cumplir con los servicios contratados.....	127
2.4.	Reembolsar al cliente el total de lo abonado en caso de imposibilidad de cumplimiento del contrato por caso fortuito o fuerza mayor .....	128
2.5.	Contar con una organización turística nacional e internacional .....	129
2.6.	Asistir y guiar al viajero durante la ejecución del contrato	129
2.7.	Proteger la indemnidad del viajero.....	129
3.	El derecho del turista a la inalterabilidad del precio del viaje combinado. Excepciones.....	130
4.	Responsabilidad del organizador de viajes frente al usuario.....	129
4.1.	La obligación tácita de seguridad.....	131
4.2.	Responsabilidad por los prestadores de los servicios .....	132
4.3.	Daños ocurridos durante el transporte.....	134
4.4.	Daños causados por la intervención de cosas .....	135
4.5.	Eximentes de responsabilidad .....	136
5.	Responsabilidad del intermediario.....	140

6. Autoridad de aplicación y contralor. Responsabilidad del Estado.....	142
---	-----

## CAPÍTULO IX

### SERVICIOS CONEXOS DE CONTRATO DE FINANCIAMIENTO. SEGURO Y ASISTENCIA MÉDICA

1. Introducción .....	145
2. El contrato de financiamiento mediante tarjeta de crédito .....	146
2.1. El mecanismo del financiamiento .....	146
2.2. Los problemas que debe afrontar el usuario .....	148
3. El contrato de seguro .....	150
4. El servicio de seguro de cobertura médica o medicina de turismo.....	152
Apéndice legislativo .....	155