

**UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE DERECHO**



***“Protección al consumidor de servicios turísticos en el  
ordenamiento jurídico chileno. Estudio comparado con el Derecho  
Español”***

Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de  
la Universidad Austral de Chile.

*Alumno:* Cristina Andrea Reyes Borsotto.

*Profesor Patrocinante:* Carlos Carnevali Dickinson.

VALDIVIA, DICIEMBRE DE 2007.

Valdivia, 20 de diciembre de 2007

**Sr.**

**Juan Andrés Varas Braun**

**Director Instituto de Derecho Privado**

**Presente**

Estimado Director:

En cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento correspondiente, hago llegar a Ud. la evaluación de la Memoria de Prueba de doña Cristina Andrea Reyes Borsotto titulada "Protección al consumidor de servicios turísticos en el ordenamiento jurídico chileno. Estudio comparado con el Derecho Español".

Para un mejor entendimiento de la evaluación de dicha Memoria de Prueba, la dividiremos como sigue.

La Memoria de Prueba comienza con una introducción que cumple la función de señalar el objeto de estudio y de indicar al lector cómo dicho estudio será abordado.

En el primer capítulo, denominado "Protección de la actividad turística en el Derecho Español" la estudiante no se limita solamente a efectuar una revisión de carácter normativo sino que da cuenta del desarrollo doctrinario existente en España respecto a la regulación de la actividad turística, definiéndola y dando cuenta de los diversos contratos que se han denominado turísticos.

En el segundo capítulo, titulado "Protección de la actividad turística en el Derecho chileno", la estudiante realiza una revisión de la normativa general aplicable a los contratos turísticos y la escasa normativa especial que regula la actividad. Muy interesante resulta aquella parte del capítulo que se refiere a los proyectos de ley relativos a la protección de la actividad turística y que revelan la importancia de la actividad y la insuficiencia de la normativa existente.

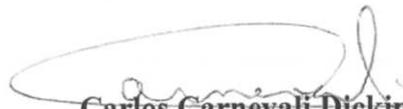
El tercer capítulo, denominado "Protección al consumidor de servicios turísticos. Análisis comparado del Derecho chileno y el Derecho español" se evidencia lo que ya aparecía de los capítulos anteriores, esto es, que el nivel de desarrollo de regulación de la actividad es diametralmente opuesto entre la realidad española y la chilena. Esta constatación lleva a la estudiante a plantear la necesidad de crear una legislación turística para la protección del consumidor de servicios turísticos, donde se encuentra la parte más relevante del presente trabajo, cual es la enunciación de las razones que justificarían, más allá de la comparación con el Derecho español, la dictación de normativa especial en este ámbito. Por último, en este capítulo se hace referencia a la

La Memoria de Prueba termina con las "Conclusiones", que resultan coherentes con los capítulos anteriores revisados.

Por último, la bibliografía utilizada es bastante completa considerando el mínimo desarrollo del tema que existe en nuestro país, y la dificultad de conseguir textos españoles que como profesor patrocinante pude comprobar. Es en ese punto donde radica justamente lo valioso de esta Memoria de Prueba, pues la estudiante ha demostrado una preocupación permanente por conseguir material que le permitiera desarrollar un tema casi desconocido en nuestro país.

En virtud de lo anterior, me es grato informar a Ud. que la evaluación de la Memoria de Prueba ya individualizada es de un siete coma cero (7,0). Por tal motivo, se autoriza para empaste.

Saluda atentamente a Ud.



**Carlos Carnevali Dickinson**  
**Profesor de Derecho Comercial**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO PRIMERO: Protección de la actividad turística en el derecho español.....</b>	<b>3</b>
1. Desarrollo doctrinal.....	3
1.1. Concepto de turismo.....	3
1.2. Elementos de la actividad turística.....	4
1.3. Aproximación a un concepto de derecho turístico.....	4
1.4. Principios de la Legislación Turística.....	5
2. Contratos Turísticos.....	6
2.1. Delimitación del acto.....	6
2.2. Contrato de viaje combinado.....	7
2.3. Contrato de hospedaje.....	9
2.4. Contrato de transporte.....	10
2.5 Contrato de viaje compartido o derecho de aprovechamiento por turno.....	11
3. Regulación normativa dentro del marco de la protección al consumidor.....	13
<b>CAPITULO SEGUNDO: Protección de la actividad turística en el derecho chileno.....</b>	<b>19</b>
1. Desarrollo doctrinal.....	19
2. Regulación normativa dentro del marco de la protección al consumidor.....	20
2.1. Normas de calidad turística.....	20
2.2. Decreto Ley 1.224.....	22
2.3. Ley de protección al consumidor (Ley.19.946).....	22
2.4. Aplicación de las normas comunes.....	27
2.4.1. Código Civil.....	27
2.4.2. Código de Comercio.....	27
2.5. Código Aeronáutico.....	29
3. Proyectos de ley relativos a la protección al turismo.....	32

<b>CAPITULO TERCERO: Protección al consumidor de servicios turísticos. Análisis comparado del derecho chileno y el derecho español.....</b>	<b>36</b>
1. Estado de la normativa turística chilena, en relación al ordenamiento jurídico español.....	36
2. Necesidad de crear una legislación turística para la protección del consumidor de servicios turísticos.....	37
3. Posible aplicación del modelo español al caso chileno, en lo relativo a la protección al consumidor.....	40
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>45</b>

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística hoy en día ha pasado a tener una gran importancia en la economía de muchos países, llegando a ser en algunos el motor principal de las divisas que ingresan a ellos. Este fenómeno no es ajeno en nuestro país, donde en los últimos años el turismo se ha posesionado de un sector importante de la economía nacional.

Es así como el desarrollo de esta actividad trae consigo la necesidad de contar con mecanismos que den protección a los usuarios de servicios turísticos ante posibles abusos o perjuicios que puedan sufrir en el ejercicio de las prestaciones. Sin embargo nuestro ordenamiento jurídico no posee una legislación turística propiamente tal, y tampoco cuenta con herramientas suficientes que configuren una protección jurídica adecuada para estos consumidores, hipótesis que intentaremos demostrar en el transcurso de esta investigación.

Esta determinación se realizará a través de un estudio comparado con el derecho español, ya que en este país existe un amplio desarrollo de mecanismos jurídicos que otorgan protección a esta actividad.

De este modo en el capítulo primero se analizará el estado de la doctrina española en lo relativo al tema, las diferentes figuras contractuales denominadas contratos turísticos y en último termino la existencia de normativa y mecanismos legales que otorguen protección a los consumidores de estos servicios.

En el capítulo segundo se tratara la protección a la actividad turística en el derecho chileno, y de este modo estudiaremos el desarrollo doctrinal nacional, como así también la existencia de normativa general y especial que otorgue protección a los turistas. Al final de este capítulo identificaremos los proyectos de ley existentes en nuestro congreso, que puedan otorgar eventualmente herramientas legales a los usuarios turísticos.

En el capítulo final se realizara la comparación propiamente tal de ambas realidades, chilena y española, estableciendo la necesidad de contar con una legislación turística y también planteándose la posibilidad de aplicar un sistema como el español en nuestro país.

Es así como el objetivo general de esta investigación esta dirigido a determinar la existencia de mecanismos de protección al consumidor de servicios turísticos en Chile, estén estos actualmente vigentes o en forma de proyectos de ley, esto a través del estudio de la normativa nacional y de la comparación con la realidad española, para finalmente, plantearse una posible aplicación de este tipo de sistema en nuestro ordenamiento jurídico.

# CAPITULO PRIMERO - PROTECCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DERECHO ESPAÑOL.

## 1. Desarrollo doctrinal.

### 1.1 Concepto de turismo.

En primer termino, debemos mencionar que el fenómeno del turismo en España ha tenido un gran auge en las últimas cinco décadas. Esto se ha producido por la importancia que ha adquirido esta actividad en la economía española, llegando a aportar 57,9 millones de euros en el año 2005 al Producto Interno Bruto español.<sup>1</sup>

Como consecuencia de este auge del turismo, se ha producido un aumento en la creación de normas destinadas a la protección del mismo. De este modo, para poder comprender la importancia que tiene esta disciplina en el ámbito del derecho español, debemos saber primero que se entiende por turismo, como disciplina independiente del derecho. En este sentido la Organización Mundial del Turismo, define los recursos turísticos como “todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y la satisfacción de las necesidades de la demanda”.<sup>2</sup>

Por otra parte la ley sobre competencia en materia de turismo<sup>3</sup>, define al fenómeno turístico como, “el movimiento y estancia de personas fuera del lugar habitual de trabajo o residencia por motivos diferentes de los profesionales o habituales en quien los realiza”

Así también en doctrina, AURIOLES, define al turismo, como “la actividad económica integrada por aquellos servicios prestados por las personas en sus desplazamientos y estancias fuera de los lugares donde residen habitualmente”.<sup>4</sup> Señala además que el turismo es un fenómeno extremadamente complejo, ya que se ve influenciado por factores externos que hacen que se encuentre en constante cambio. De este modo el derecho en materia turística sería aplicable a aquellos servicios en que este presente el transporte y el alojamiento de personas, en lugares diferentes a los que residen y cuando dicho desplazamiento tenga por objeto una motivación vacacional<sup>5</sup>. Es así como queda reflejado que estas son las actividades turísticas relevantes para el sector privado que estudia el Derecho Turístico, ya que si bien existen servicios complementarios a estas actividades, estos serían de importancia secundaria. De esta concepción del turismo, como una actividad económica que trata las relaciones entre, por una parte personas que requieren servicios que satisfagan sus necesidades lúdicas fuera

<sup>1</sup>[http://www.google.cl/search?hl=es&q=PIB+espa%C3%B1ol+en+turismo&meta=lr%3DIang\\_es](http://www.google.cl/search?hl=es&q=PIB+espa%C3%B1ol+en+turismo&meta=lr%3DIang_es)

<sup>2</sup>[http://www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php).

<sup>3</sup>España, Ley 48/1963 de 8 de Julio de 1963, sobre competencia en materia de turismo. En lo sucesivo LCemT.

<sup>4</sup>AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág.23.

<sup>5</sup>Cf. AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág.26.

del territorio de su residencia habitual , y de sujetos que proporcionan dichos servicios por otra, derivaran como veremos a continuación, los elementos fundamentales que definen como tal a la actividad turística, los rasgos distintivos del Derecho Turístico, y así también los contratos objeto de estudio de esta aérea del derecho.

### **1.2 Elementos de la actividad turística.**

La actividad turística presenta ciertos elementos que la definen como tal, AURIOLES señala que por una parte el primer elemento característico es *el desplazamiento* que efectúan los usuarios de servicios turísticos, el traslado desde su lugar habitual de residencia a otro, por lo que generalmente los turistas se encuentran mas expuestos a contingencias que no suelen afectar a los residentes<sup>6</sup>.

Otro elemento que define a la actividad turística es la *motivación vacacional*, la cual señala AURIOLES seria la finalidad o causa de los contratos turísticos, sin embargo afirma que su ausencia no impide en la práctica que algunas leyes prescindan de este criterio subjetivo, para clasificar a ciertos servicios como turísticos<sup>7</sup>.

Finalmente el tercer elemento que caracteriza a las actividades de este tipo, es la *transitoriedad del desplazamiento* , ya que todas las actividades destinadas a satisfacer las necesidades del usuario , son ofrecidas por un periodo limitado de tiempo , lo cual las diferencia de otras actividades lúdicas que pudiesen ser ofrecidas a los residentes.

### **1.3 Aproximación a un concepto de derecho turístico.**

Como señalamos anteriormente la actividad turística ha traído consigo la necesidad de legislar en torno a ella, y por consiguiente ha surgido una parte del derecho encargado de estudiar el fenómeno del turismo, las actividades que dentro de su marco se realizan, los derechos y deberes de los sujetos involucrados en dichas actividades, los contratos que de éstas puedan surgir, y en general todos los aspectos jurídicos relevantes derivados de este fenómeno.

De este modo cabe hacer mención que la Constitución Española<sup>8</sup> entrega en su artículo 148.1.18, la facultad a las Comunidades Autónomas para darse su propia ordenación turística, de modo que en cada una de estas comunidades existe un desarrollo legislativo al respecto. Así el Derecho Turístico estaría conformado por normas estatales, autonómicas, reglamentarias y también comunitarias. Es por todo esto que se analiza la posibilidad de considerar como una rama del derecho al Derecho Turístico, es decir, darle reconocimiento a

---

<sup>6</sup>Ibd .pp.28-29.

<sup>7</sup>Ibd. pp.29-30.

<sup>8</sup>Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978.En lo sucesivo CE.

un conjunto de normas que regulan las actividades turísticas y las relaciones contractuales derivadas de ellas.

Es importante mencionar con respecto a lo anterior que para TUDELA ARANDANA el Derecho Turístico, no existe como rama independiente del derecho, para este autor lo que si existe es lo que se denomina derecho del turismo, ya que señala que la existencia de normas de este tipo es una realidad innegable, pero sentenciar la existencia de una nueva rama del derecho es algo demasiado pretensioso<sup>9</sup>.

Al contrario, nosotros creemos que si es posible aceptar la existencia de un Derecho Turístico, pues ya en la normativa española encontramos conceptos, instituciones y una regulación amplia de las actividades que rodean a este fenómeno, como así también una reglamentación de ciertos contratos que pueden ser considerados como turísticos.

De este modo, podríamos entender el *Derecho Turístico* como aquella rama del derecho que tiene como principal objeto el estudio de las relaciones jurídicas derivadas de las actividades de turismo.

#### **1.4. Principios de la Legislación Turística.**

El fenómeno del turismo, es un fenómeno ágil y variable por lo que la legislación relativa al tema, presenta ciertas características especiales.

En primer término uno de los principales factores que debe tener en cuenta el legislador a la hora de producir normativa turística es la *sostenibilidad*, el turismo debe ser sostenible, es decir debe ser compatible con el medio ambiente, para así conservar los recursos turísticos en el tiempo. En efecto, TUDELA ARANDANA señala que, el aprovechamiento del paisaje natural exige una política activa de parte del gobierno, para así lograr la preservación y conservación necesaria del mismo.<sup>10</sup>

Otro factor esencial que debe considerar la normativa turística es la *protección al turista*, debiendo establecer en estas leyes variados derechos y deberes para los consumidores de estos servicios, siendo dentro de ellos, la seguridad uno de los factores primordiales a la hora de legislar al respecto.

Por otra parte TUDELA ARANDANA señala que el turismo es una actividad caracterizada por la *proporcionalidad* y ponderación de los distintos intereses en juego<sup>11</sup>, al dictarse normas sobre materia turística, debe cuidarse la igualdad de los distintos actores

---

<sup>9</sup>Cf. TUDELA ARANDANA, JOSE, “Un nuevo derecho para un nuevo turismo “, en *Revista Aragonesa de administración pública*, pp. 284-285.

<sup>10</sup>Cf. TUDELA ARANDANA, JOSE, “Un nuevo derecho para un nuevo turismo “, en *Revista Aragonesa de administración pública*, pp.285.

<sup>11</sup>Ibd. pp. 287.

involucrados , ya que justamente una característica de estas normas , es la confluencia de participación de los sectores público y privado.

Finalmente en este ámbito encontramos la característica de la *transversalidad* de la actividad turística, ya que es materia de estudio de diversos sectores del saber, tales como estudios psicológicos, políticos, económicos, policiales, jurídicos, etc.

## **2. Contratos Turísticos.**

### **2.1 Delimitación del acto.**

Los contratos turísticos no se encuentran regulados legalmente como categoría específica dentro del ordenamiento jurídico español, sin embargo, debido a su importancia práctica y a ciertos rasgos comunes, es que la doctrina ha establecido ciertos parámetros para darle a determinados contratos la categoría de contrato turístico. De este modo, según BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE un contrato será calificado de turístico, cuando además de regular materias específicas del sector turístico, posee regulación propia y entidad suficiente para justificar su estudio especial e independiente de cualquier otro contrato<sup>12</sup>.

Siguiendo con esta idea AURIOLES señala que, los contratos turísticos presentan ciertas características comunes, en primer lugar, que “las prestaciones son realizadas fuera del lugar de residencia habitual del turista (...), la ejecución de los servicios turísticos exige del acreedor (usuario) el desplazamiento al lugar donde se recibe la prestación”. En segundo lugar, sigue AURIOLES, “la motivación vacacional o de esparcimiento que anima al turista a demandar cualesquiera servicio de esta naturaleza comienza a adquirir un significado especial”<sup>13</sup>.

De este modo creemos que los contratos turísticos presentan ciertos rasgos comunes que permiten considerarlos como una categoría contractual independiente de los contratos en general, por lo cual requieren también una regulación específica, y acorde con su naturaleza.

### **2.2 Contrato de viaje combinado.**

El contrato de viaje combinado se encuentra regulado en la Ley 21/1995<sup>14</sup> , de 6 de julio , de Viajes Combinados , que incorpora al derecho español la Directiva 90/314 CEE del Consejo , de 13 de junio de 1990, sobre viajes combinados , vacaciones combinados y circuitos combinados. En este sentido la LVC en su artículo 2.1, define el viaje combinado,

---

<sup>12</sup>Cf. BARBA DE VEGA, JOSE; CALZADA CONDE, M, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, pág. 331.

<sup>13</sup>AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág.49.

<sup>14</sup>España, Ley 21/1995 de 6 de julio de 1995, Reguladora de Viajes Combinados, publicada en el Boletín Oficial del estado de 7 de julio de 1995. En lo sucesivo LVC.

como “la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Los sujetos del contrato de viaje combinado son la agencia de viajes por una parte y el consumidor o usuario por otra, en este sentido BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE, señala que la agencia de viajes puede ser la misma agencia que organizó el viaje combinado (organizador) u otra distinta, que la LVC denomina detallista, ya que se limita a comercializar los viajes combinados organizados por otra agencia. Por otra parte señalan que el consumidor o usuario puede ser una persona natural o jurídica, a pesar de que el viaje lo realiza siempre una persona física<sup>15</sup>, en este sentido el artículo 2.4 de la LVC define al contratante principal, “como la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado”, mientras que en el artículo 2.5, define al beneficiario, como “la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado” , quedando clara la distinción entre ambos.

En cuanto a la naturaleza jurídica de este contrato, CRUZ LADERA, señala que resulta curioso el término “vender” al que hace alusión la LVC, ya que este no tendría las características de un contrato de compraventa , sino mas bien este contrato se aproximaría mas bien a un contrato de obra , celebrado entre el consumidor y el organizador del viaje combinado <sup>16</sup>.

Ya definido el contrato de viaje combinado, corresponde identificar los elementos del mismo. Según COURT MURASSO, estos son: una combinación previa de, por lo menos, dos servicios de los indicados en la ley, pluralidad de servicios, precio global y una duración mínima del viaje<sup>17</sup>. De este modo en primer lugar de acuerdo con COURT MURASSO, DE LA HAZA expresa que debe existir una combinación previa, combinación que debe ser ofrecida por el organizador, y que con posterioridad será ofrecida a los usuarios, ya sea por el mismo organizador o bien por un detallista<sup>18</sup>. El segundo elemento que conforma este contrato es la pluralidad de servicios, en este sentido es la propia LVC, en su artículo 2.1 la que indica que la combinación previa a la que nos referíamos anteriormente debe ser de a los menos dos servicios, de entre los tres que indica la ley, estos son, transporte, alojamiento u

---

<sup>15</sup>Cf. BARBA DE VEGA; CALZADA CONDE, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, pág. 332.

<sup>16</sup>Cf. CRUZ LADERA, J.MIGUEL, “El régimen jurídico de los viajes combinados “, en *Revista Aragonesa de administración pública Monografía III*, editada por TUDELA ARANDANA, J, pp. 621-622.

<sup>17</sup>Cf. COURT MURASSO, EDUARDO, “Naturaleza y características del contrato de viaje combinado en las legislaciones en España y Chile”, en *Revista de Derecho de la Empresa*, pp. 59-60.

<sup>18</sup>Cf. DE LA HAZA, PILAR, *El contrato de viaje combinado. La responsabilidad de las agencias de viaje*, Edición de 1997, cit. por COURT MURASSO, EDUARDO: “Naturaleza y características del contrato de viaje combinado en las legislaciones en España y Chile”, en *Revista de Derecho de la Empresa*, pp. 60-61.

otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan parte significativa del viaje combinado. En relación a esto el mismo autor, expresa que generalmente los servicios serán los de alojamiento y transporte, sin embargo alguno de ellos puede no estar presente y ser remplazado por los otros servicios turísticos, tales como excursiones, visitas, comidas etc., respecto de estos, señala que deben presentar un carácter significativo, como lo indica la ley, es decir el servicio debe ser esencial para el usuario, debe ser un elemento fundamental, que lo lleva a contratar dicho viaje combinado<sup>19</sup>. En tercer término el viaje combinado debe tener un precio global, en este sentido COURT MURASSO señala que esto es lo que le da la categoría de contrato oneroso al contrato de viaje combinado. Por otra parte señala que el precio debe cumplir con ciertos requisitos, estos son: que debe pagarse en dinero o mediante medios de pagos sustitutivos del dinero, no debe pagarse necesariamente antes del viaje, el precio debe ser global, o sea, un solo precio por el conjunto del viaje y no precios separados por cada uno de los servicios, no formando parte del precio, cargos como las tasas de aeropuerto, primas de seguro, etc., finalmente señala que el folleto publicitario mediante el cual se ofrece el viaje, y el contrato mismo, debe indicar el precio en cuestión.<sup>20</sup> El último elemento característico de este contrato es su duración mínima, así es la propia LVC la que en su artículo 2.1 establece como requisito para entender un servicio como viaje combinado, que la duración de este sea a los menos de veinticuatro horas, o bien que bien que incluya una noche de estancia.

En cuanto a el contenido del contrato de viaje combinado este está regulado en el artículo 4 de la LVC, que establece una serie de menciones obligatorias que debe contener, tales como el destino o destinos del viaje, las fechas, horas y lugares de transporte si los hay, el precio del viaje combinado, entre otros, además de expresar que el contrato debe realizarse por escrito.

En lo relativo a la responsabilidad por incumplimiento del contrato, ésta se puede generar por una modificación del mismo antes de la salida, o bien por un incumplimiento con posterioridad a la misma, esta responsabilidad está directamente relacionada con la protección al usuario, que otorga la LVC, por lo que nos referiremos a ella en el acápite sobre la regulación normativa.

### **2.3. Contrato de hospedaje.**

A diferencia del contrato de viaje combinado el contrato de hospedaje no cuenta con una regulación específica, sin embargo presenta las características de un contrato turístico ya que la mayoría de las veces es ejecutado fuera del lugar de residencia del usuario y con fines

---

<sup>19</sup>Cf. COURT MURASSO, EDUARDO, Naturaleza y características del contrato de viaje combinado en las legislaciones en España y Chile”, en *Revista de Derecho de la Empresa*, pág.64.

<sup>20</sup>Ibd. pp.65- 66.

vacacionales. A pesar de carecer de regulación especial, si existen disposiciones estatales y autonómicas, que tratan sobre clasificación y categoría de los establecimientos hoteleros, sin embargo estas regulaciones son de carácter administrativo y no dicen relación con normas sobre protección a los consumidores de los contratos de hospedaje, por lo que no cabe hacer mención a ellas.

A pesar de este vacío legal doctrinariamente existen referencias a las características de el contrato de hospedaje, así es como BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE, señalan que “es un contrato consensual en virtud del cual un empresario se obliga a prestar a otra persona, mediante un precio, el servicio de alojamiento en una habitación debidamente equipada y, en su caso, el servicio de comidas, así como otra serie de servicios complementarios acordes con la categoría oficial del establecimiento”<sup>21</sup>.

De este modo vemos que el contrato de hospedaje es un contrato complejo que incluye distintas prestaciones, las cuales pueden variar según las características del establecimiento hotelero, estas prestaciones son ofrecidas por el empresario hotelero al usuario, que por su parte tiene la obligación de pagar un determinado precio por dichos servicios.

#### **2.4 Contrato de transporte.**

El contrato de transporte es un elemento esencial de la actividad turística, ya que esta presenta como una de sus principales características el desplazamiento desde el lugar habitual de residencia del usuario a un lugar diverso, de este modo dicho usuario requerirá de un medio para efectuar tal desplazamiento, ya sea por tierra, aire o mar, ya que generalmente los medios de transporte que utiliza el turista no son los propios. En esta misma línea es que AURIOLES define al contrato de transporte en general (sin referirse a un medio específico), como: “aquel mediante el cual una de las partes (transportista o porteador), mediante un precio, se obliga frente a la otra persona (pasajero), a trasladarle de un lugar a otro, con arreglo a las condiciones pactadas”<sup>22</sup>. De este modo la regulación específica varía según si el transporte es nacional o internacional y si se trata de transporte por tierra, aire o mar.

Por una parte el transporte aéreo nacional tiene regulación en la Ley 48/196, sobre Navegación Aérea, y el internacional la tiene en el Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas de transporte aéreo vigente en España desde el 28 de Mayo de 2004.

Por otra parte el contrato de transporte marítimo nacional es regulado en el Código de Comercio español, siendo por tanto un contrato mercantil, mientras que el internacional es

---

<sup>21</sup>BARBA DE VEGA, JOSE; CALZADA CONDE, M, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, pp. 338-340.

<sup>22</sup>AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág. 115.

regulado por el Convenio de Atenas, de transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 13 de diciembre de 1974.

Finalmente el contrato de transporte terrestre es regulado en el Código Civil, en sus artículos 349 a 379.

Nuevamente en lo relativo a la responsabilidad por incumplimientos o daños en la ejecución de este servicio, será estudiado en el acápite que se refiere a la regulación normativa de protección del consumidor de servicios turísticos, esencialmente en lo que se refiere al transporte aéreo.

## **2.5 Contrato de viaje compartido o derecho de aprovechamiento por turno.**

Este contrato se encuentra regulado en la Ley 42/1998<sup>23</sup>, sobre aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.

Según BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE, el contrato de aprovechamiento por turno consiste el derecho que adquiere el usuario de disfrutar de un alojamiento turístico, durante un determinado periodo del año. Esto con el fin de tener un lugar estable donde acudir de vacaciones por el periodo que dure el contrato, sin que sea necesario adquirir la propiedad del inmueble , y contando además con una serie de servicios adicionales al alojamiento , tales como luz ,agua , piscinas , etc.<sup>24</sup>

Respecto de este contrato se señalan una serie de beneficios, en este sentido DE SAN ROMAN DIEGO, señala que el hecho disponer de un alojamiento por turno , permite al adquirente reducir enormemente la inversión , ya que si efectuara un contrato de compraventa de dicha propiedad los costos serian evidentemente mas altos, por otra parte trae consigo beneficios para el promotor , ya que la explotación del inmueble reporta mayores beneficios económicos , que la transmisión directa o indirecta del inmueble. Y finalmente también resulta beneficioso para la economía nacional, ya que permite un flujo constante de turistas a una determinada zona, lo que trae consigo las correspondientes inversiones. Pero por otra parte también hace alusión a ciertos problemas que trae consigo la institución, siendo principalmente estos, la falta de transparencia a la hora de promocionar el servicio, la falta de profesionalidad de los agentes que operan en el, la pluralidad de los titulares del inmueble que trae consigo enfrentamientos, etc. <sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup>España, Ley 42/1998 de 15 de diciembre de 1998, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias publicada en el Boletín Oficial del Estado de 16 de diciembre de 1998. En lo sucesivo LAPT.

<sup>24</sup>Cf. BARBA DE VEGA; CALZADA CONDE, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, pág.341.

<sup>25</sup>Cf. DE SAN ROMAN, A, "El aprovechamiento por turno de bienes inmuebles", en *Revista Aragonesa de administración pública Monografía III*, editada por TUDELA ARANDANA, J, pp. 584-585.

Por su parte debemos mencionar que la LAPT, en su artículo 1, expresa que el objeto de la ley es “(...) la regulación de la constitución, transmisión, y extinción de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles, que atribuye a su titular la facultad de disfrutar, con carácter exclusivo, durante un periodo específico de cada año, un alojamiento susceptible de utilización independiente (...), con el mobiliario destinado al efecto, y el derecho a la prestación de los servicios complementarios”.

Es así como podemos desprender de la ley ciertas características de este aprovechamiento por turno, tales como que este solo puede recaer sobre un edificio, un conjunto inmobiliario, o un sector de ellos arquitectónicamente diferenciado. O por otra parte que, el periodo de aprovechamiento no puede ser inferior a siete días por cada año, y todos los turnos deben tener obligatoriamente la misma duración. Así también la LAPT, establece que el contrato no podrá ser inferior a tres años, ni superior a cincuenta.

En cuanto a la naturaleza jurídica de este contrato, AURIOLES señala que lo que aquí se configura es la constitución de un derecho real limitado o bien una variante del arrendamiento de bienes inmuebles vacacionales por temporada. Según el autor esto se ve reflejado en que la ley en su artículo 1.7, establece que ante cualquier otra forma que implique una transmisión distinta a los términos establecidos será nula de pleno derecho<sup>26</sup>. Por su parte BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE, señalan en el mismo sentido que este contrato puede configurarse como un derecho real limitado, ya que otorga al titular la facultad de disfrutar de un alojamiento, por un tiempo determinado, con derecho a utilizar los servicios complementarios que este alojamiento le pueda proporcionar, teniendo además la facultad de ceder el derecho a otras personas ya sea gratuita u onerosamente, sin perder por ello su titularidad. Así también expresan que puede entenderse como un derecho personal que constituiría una modalidad de arrendamiento por temporada por varios años, lo que configuraría un multiarreindo<sup>27</sup>. Es por esto que la LAPT es clara al prohibir que el contrato contenga la denominación “multipropiedad” o cualquier otra alusión a la palabra propiedad ya que esto induce a confusión al contratante, exigiendo también por otra parte la obligación de entregar un documento informativo, respecto del cual se establecen ciertas menciones mínimas que el mismo debe contener.

Por otra parte, la ley establece que el contrato debe efectuarse por escrito, por escritura pública por el propietario registral del inmueble y deberá inscribirse en el Registro de Propiedad y así también contener ciertas menciones mínimas obligatorias, tales como lugar y firma del contrato, menciones relativas al inmueble mismo, a la naturaleza del derecho, a la duración del mismo, entre otras.

---

<sup>26</sup>Cf. AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pp. 92-93.

<sup>27</sup>Cf. BARBA DE VEGA, JOSE; CALZADA CONDE, M, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, pp. 342-343.

Finalmente, en lo relativo a los derechos y obligaciones derivados de este contrato, se desprende de la propia ley, que el derecho del adquirente consiste en disfrutar del alojamiento y servicios complementarios, y por otra parte el derecho del propietario del inmueble consiste en poner a disposición del adquirente el alojamiento y los servicios contratados.

BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE señalan que estos servicios pueden ser proporcionados por el mismo propietario o bien por una empresa externa. Así también señalan que la principal obligación del adquirente es pagar el precio convenido por el uso del inmueble, de modo que si incumple esta obligación el propietario puede requerir de pago, bajo apercibimiento de poner fin al contrato dentro de los treinta días siguientes<sup>28</sup>.

### **3. Regulación normativa dentro del marco de la protección al consumidor.**

Dentro del ordenamiento jurídico español existe una variada normativa dedicada a la protección del consumidor de servicios turísticos, es así como ,la primera manifestación la encontramos en la propia Constitución Española , la cual en su artículo 51.1 establece que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.En este sentido BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE señalan que la protección al consumidor es un principio fundamental del Estado, de modo que informa a todo el ordenamiento jurídico, tal cual lo indica el artículo 54 de la misma CE<sup>29</sup>.

Así también es la propia carta fundamental la que entrega mediante su artículo 148.1.18 a las Comunidades Autónomas, la competencia para darse su propia ordenación territorial en materia turística, lo cual trae como consecuencia, numerosos y variables derechos para los consumidores de servicios turísticos.

Otra importante manifestación normativa de protección al turista la encontramos en la normativa estatal, en primer lugar esta la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios<sup>30</sup>. En relación a esta ley BARBA DE VEGA y CALZADA CONDE, señalan que “consumidor o usuario es la persona física o jurídica que, fuera del ámbito de su actividad empresarial o profesional, adquiere como destinatario final cualquier tipo de bien, producto o servicio”<sup>31</sup>, en esta misma línea el Real Decreto 1507 <sup>32</sup>, en su Anexo numero uno, letra c) , numero 15 ,establece dentro de un listado de productos, bienes y servicios, los servicios de “turismo y hosteleria” , esto en relación con el articulo 2.2 de la LGDCU, la cual señala que:

---

<sup>28</sup>Ibd. pág. 344.

<sup>29</sup>BARBA DE VEGA, JOSE; CALZADA CONDE, M, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, Pág.230.

<sup>30</sup>España, Ley 26/1984, de 19 de julio, para la defensa de los consumidores y usuarios, publicada en el Boletín oficial del estado de 24 de julio de 1984.En los sucesivo LGDCU.

<sup>31</sup>BARBA DE VEGA; CALZADA CONDE, M, Op.cit. pág. 233.

<sup>32</sup>España, Real Decreto 1507 / 2000, de 1 de septiembre, que establece un listado de productos, bienes y servicios, publicado en el Boletín Oficial del estado, de 12 de septiembre de 2000.

“los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado” De este modo vemos que esta normativa le es aplicable al consumidor de servicios turísticos. Establecido esto nos encontramos con que en el marco de la LGDCU, en primer lugar la protección se manifiesta en la etapa precontractual, como indica AURIOLES, en la etapa de adquisición del servicio turístico, lo importante es la información que se le proporciona al turista, tanto respecto de las características, como de las condiciones de este.<sup>33</sup> Es por esto que el artículo 2.1, letra d) de la LGDCU, indica que: “Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute”. Por otra parte el artículo 10.1, letra a) de la LGDCU, establece que la oferta de los servicios debe ser clara y sencilla en su redacción, como así también que esta debe realizarse de buena fe y con equilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, excluyendo con ello las cláusulas abusivas. También debemos mencionar que el artículo 8.1 de la misma ley, establece que la oferta, promoción y publicidad de los servicios se debe ajustar a las condiciones, utilidad, características y finalidad de los mismos. En último lugar, la LGDCU en la etapa previa al contrato establece protección a la persona física del consumidor, ya que señala en su artículo 3.1, que los servicios puestos en el mercado no deben implicar riesgos para la salud o seguridad de los usuarios, salvo los usuales o reglamentariamente admitidos.

Ahora ya en la fase de ejecución del contrato la LGDCU, establece protección al consumidor en su artículo 10.2, que establece: “En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor”, dándole de este modo ventaja al consumidor ante la falta de claridad de una determinada cláusula. Finalmente de acuerdo al artículo 25 de la LGDCU, el usuario tiene derecho a ser indemnizado por daños y perjuicios sufridos en el ejercicio de este servicio, salvo que se deban a su culpa o por la de las personas que deban responder civilmente.

Otra importante norma donde se consagra la protección al consumidor de servicios turísticos, es en la LVC, que en lo relativo a la etapa precontractual establece en su artículo 3.1, que el detallista u organizador debe poner a disposición de los consumidores un folleto informativo que por escrito señale la oferta sobre el viaje combinado, estableciendo además las menciones que este debe contener, tales como lugar del destino, medios de transporte, duración, etc., obligando con ello al detallista u organizador a entregar una oferta completa e informada.

---

<sup>33</sup> Cf. AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág. 61.

Por otra parte, la protección también se manifiesta en la etapa de perfección del contrato, al señalar la LVC en su artículo 4.1, que el contrato debe realizarse en forma escrita, además de establecer una serie de requisitos que este debe contener, resguardando con ello los intereses del consumidor , y por otra parte en su artículo 4.2 señala que el consumidor será informado previamente a la celebración misma del contrato , de las cláusulas que contenga el mismo , además de recibir una copia de este una vez perfeccionado.

En lo relativo a la ejecución del contrato, la LVC establece en su artículo 9.1 que si el organizador cancela el viaje combinado antes de la fecha de salida, el consumidor tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas o bien a otro viaje combinado de similares características. A su vez de acuerdo al artículo 5.1, el consumidor puede ceder gratuitamente el viaje combinado a otra persona, cumpliendo con los requisitos que establecen el mismo artículo 5. Finalmente en su artículo 10 la LVC establece que el consumidor debe ser indemnizado ante el incumplimiento o ante un cumplimiento defectuoso de los servicios ofrecidos, complementando esto en su artículo 11, al señalar que los organizadores y detallistas responderán solidariamente cuando concurren conjuntamente en el contrato.

Otra manifestación legal de protección a los derechos del consumidor de servicios turísticos esta dada por la LAPT. Esta ley establece primeramente en una fase precontractual, la garantía de información a los consumidores del servicio, al establecer en su artículo 8.2, que el propietario o promotor que se dedique a la transmisión de aprovechamientos por turno, debe entregar un documento informativo con carácter de oferta vinculante a cualquier persona que se lo solicite. Así también establece en sus artículos 1.4 y 8.1 que esta prohibida la transmisión de los derechos de aprovechamiento por turno mediante la denominación “multipropiedad” o cualquier otra que contenga la palabra propiedad , ya que esto puede inducir a error con respecto a lo que se esta contratando.

Luego en la etapa de perfección del contrato, el artículo 9 de la LAPT, señala que el contrato debe efectuarse por escrito y además se establecen una serie de requisitos mínimos que debe contener el mismo, garantizando con ello los derechos del consumidor del servicio.

Por otra parte se establece en el artículo 10 el derecho a desistimiento del consumidor. Este derecho de desistimiento unilateral lo tiene el adquirente durante los diez días siguientes a la celebración del contrato, no debiendo abonar indemnización alguna al hacer efectivo el derecho. Así también este mismo artículo 10, señala que en caso que el contrato no cuente con todas las menciones legales exigidas o en caso de que no se hubiese entregado el documento informativo, mencionado en el artículo 8.2 de la ley, el adquirente tendrá derecho a resolver unilateralmente el contrato en el plazo de tres meses desde su celebración.

Finalmente, el artículo 16 de la ley establece que ante el incumplimiento de los servicios complementarios el responsable será el propietario o promotor de los mismos, en caso que sea una empresa externa la que incumple con la prestación el propietario o promotor tendrá derecho a exigir resarcimiento de los daños y perjuicios, y cualquier titular de un derecho de aprovechamiento a su vez puede reclamar del propietario la correcta prestación de dichos servicios.

Por otra parte encontramos normas de protección al turista en la Ley de Navegación Aérea<sup>34</sup>. Esta ley establece la responsabilidad del transportista por daños causados a los usuarios. En primer lugar en su capítulo XII, sección I, la ley regula el contrato de transporte, expresando que el transportista queda liberado de responsabilidad con la sola devolución del billete, cuando la suspensión o retraso, se deba a condiciones meteorológicas o razones de fuerza mayor, en caso contrario el transportista debe proporcionar a los pasajeros el medio de transporte que los lleve a su destino de la forma más inmediata posible, o bien efectuar la devolución del precio del boleto.

Por otra parte en el capítulo XIII, se establece la responsabilidad del transportista en caso de accidente, estableciendo una serie de indemnizaciones, en caso de que los daños causados provoquen, la muerte, lesiones o cualquier daño corporal en la persona del pasajero, o en la pérdida, avería o retraso de las mercancías o equipaje del mismo. Se establece así también que los daños indemnizables serán los que se causen a las personas o a las cosas que se encuentren en la superficie terrestre por acción de la aeronave, en vuelo o en tierra, o por cuanto de ella se desprenda o arroje.

Finalmente la LNA, establece que serán obligatorios los seguros de aeronaves destinadas al servicio de líneas aéreas y el de las que sean objeto de hipoteca.

Ahora ya en el ámbito reglamentario, encontramos normas de protección al consumidor de servicios turísticos en el Reglamento sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos<sup>35</sup>. Este reglamento establece en su artículo 1 que los pasajeros contarán con ciertos derechos mínimos, en caso de, denegación de embarque, cancelación de vuelo o retraso del mismo. Así el artículo 4 del reglamento, trata lo relativo a la denegación de embarque, caso en el cual los pasajeros tendrán derecho a compensación económica, de acuerdo al artículo 7 derecho a reembolso o transporte alternativo según lo señalado en el artículo 8 del reglamento y derecho de atención de acuerdo al artículo 9. Además se señala que en caso de que un

---

<sup>34</sup>España, Ley, 48/1960 de 21 de Julio sobre Navegación Aérea, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 28 de Julio de 1960. En lo sucesivo LNA.

<sup>35</sup>España, Reglamento Comunidad Europea, 261/2004 de 11 de febrero de 2004, que establece normas comunes de compensación y asistencia de pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento 265 / 91 de la Comunidad Económica Europea.

transportista aéreo acomode a un pasajero en una plaza superior a la por la cual pago el billete, no se solicitara pago suplementario alguno. El artículo 6 del reglamento trata el caso del retraso en el vuelo, situación en la cual se debe ofrecer a los pasajeros comida y refrescos suficientes , así como también llamadas telefónicas , fax o correos electrónicos , esto de acuerdo al artículo 6.1, letra d ), en relación con el artículo 9.1 , letra a) , y 9.2 del reglamento. Ahora en caso de cancelación o interrupción del vuelo, lo cual como señala AURIOLES “implica el incumplimiento del contrato y la imputación de responsabilidad a la compañía”<sup>36</sup>, el reglamento en su artículo 5.1 letra a), b), c) y 5.2, señala que los pasajeros tendrán derecho a reembolso o transporte alternativo, comida y refrescos suficientes, dos llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos.

Finalmente, otro reglamento que establece protección a los derechos del turista es el Reglamento sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente<sup>37</sup>, por daños sufridos en caso de muerte, herida o lesión corporal sufrida por un pasajero, cuando este accidente haya ocurrido a bordo de una aeronave o en el curso de cualquiera de las operaciones. De este modo el artículo 3 de este reglamento señala que ante cualquiera de estos daños, la responsabilidad de la compañía aérea no estará sujeta a ningún límite financiero. Además, según el artículo 5.1 del mismo reglamento a más tardar dentro de los quince días siguientes de la determinación de la persona física que sufrió el perjuicio, la compañía aérea debe abonar las indemnizaciones inmediatas en relación a los perjuicios sufridos. Por otra según el artículo 6.2, previa solicitud debe entregarse la información adecuada con respecto a la responsabilidad de las compañías en relación a la indemnización de los perjuicios antes mencionados, esta información debe proporcionarse tanto en las compañías aéreas comunitarias, en las agencias de viaje, en los mostradores de facturación y en los puntos de venta. En el caso de las compañías aéreas establecidas fuera de la comunidad, que no apliquen las indemnizaciones ya mencionadas tienen el deber de informar de ello a sus pasajeros al momento de la compra del billete.

---

<sup>36</sup>AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág. 123.

<sup>37</sup>España, Reglamento 2027/1997 de 9 de octubre de 1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

## CAPITULO SEGUNDO - PROTECCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DERECHO CHILENO.

### 1. Desarrollo doctrinal.

El desarrollo doctrinal en Chile en lo que se refiere a la protección del consumidor de servicios turísticos es bastante escaso. Si bien existen referencias respecto a lo que significa “el turismo”, estas son analizadas desde una perspectiva de los recursos naturales y la manera de aprovecharlos eficientemente, es decir, son de un corte ambiental o económico, y no jurídico. En este sentido CONSTABEL, señala que los elementos fundamentales para lograr una sostenibilidad adecuada en el desarrollo de la actividad del turismo son: *la ética*, en la protección al consumidor, *la preocupación por el medio ambiente*, *la territorialidad*, en el sentido de establecer zonas de interés turístico, localizar adecuadamente los proyectos y realizar turismo de intereses especiales *los recursos turísticos*, naturales y culturales, y el elemento *social* manifestado en la seguridad social expectativas de las comunidades locales asimilación de culturas externas , y externalidades positivas y negativas que pueda presentar una determinado sector turístico.<sup>38</sup>

Las menciones que se hacen respecto de la protección del turista, son más bien generales, referidas al ámbito de protección al consumidor, creación de normas de calidad turística, etc. Las referencias específicas, son las expuestas en relación a un nuevo proyecto de ley que se encuentra en etapa de elaboración, a cargo del Servicio Nacional del Turismo, junto a entidades académicas y privadas, para darle a nuestro país una legislación turística adecuada. Sin embargo, lo relativo a estas ideas serán analizadas mas adelante.

En cuanto al desarrollo de conceptos específicos relacionados con la protección del consumidor de servicios turísticos, COURT MURASSO, se ha referido a la ausencia de una legislación que regule el contrato de viaje combinado, señalando que en Chile como en muchos países, existen los llamados “paquetes turísticos”, sin embargo en nuestro país la legislación no regula este contrato, y es realmente desconocido para la doctrina civilista, siendo un contrato atípico, al que se le aplicaran las normas generales del Código Civil , y las normas de protección al consumidor. Según el autor los contratos turísticos presentan características de contratos por adhesión, que la Ley 19.946<sup>39</sup> define en su artículo 14, como “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”. Así también señala que el contrato

---

<sup>38</sup>Cf. CONSTABEL, SILVIA, “Sostenibilidad del sector turismo: un enfoque multidisciplinario“, en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Americas*. 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.

<sup>39</sup>Ley 19.946, Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, publicada en el diario oficial de 7 de marzo de 1997.En lo sucesivo LPC.

de viaje combinado es clasificable como un contrato bilateral, oneroso, conmutativo, principal, y consensual.<sup>40</sup>

De este modo podemos apreciar que el desarrollo doctrinal en nuestro país es bastante escaso, ya que son muy pocos los autores que se refieren al tema, y los que lo hacen, lo abordan desde un punto de vista general y no específico, todo lo cual es concordante con la escasa normativa existente en torno a la protección del consumidor de servicios turísticos.

## **2. Regulación normativa dentro del marco de la protección al consumidor.**

### **2.1. Normas de calidad turística.**

Primero debemos señalar que las normas de calidad turística tienen por objetivo proyectar a nuestro país como un destino turístico competitivo y mejorar así la calidad de los servicios turísticos nacionales. Este sistema es una construcción que realiza el sector público junto al sector privado, la iniciativa corresponde al Instituto Nacional de Normalización<sup>41</sup>, en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo<sup>42</sup>, el Servicio Nacional del Consumidor<sup>43</sup>, prestadores de servicios turísticos y Universidades. La idea es establecer parámetros homogéneos y objetivos para los servicios de alojamiento turístico, turismo aventura, guías de turismo, agencia de viajes, y operadores turísticos. Mediante estas normas se logran establecer ciertos niveles mínimos de calidad con la que deben cumplir cada uno de los prestadores turísticos.

Las normas de calidad turística existentes regulan las siguientes actividades: normas de , Arrieros o Baquianos, Boteros , Alta Montaña , Buceo Recreativo Autónomo , Canotaje , Descenso en Balsa o Rafting , Excursionismo o Trekking , Montaña, Senderismo o Hiking , Pesca Recreativa , Escalada en roca , Desplazamiento por Cables: Canopy, Tirolesa y Arborismo, Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares), Deslizamiento sobre nieve en áreas no delimitadas , Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza , Paseos Náuticos , Buceo en apnea , Cabalgatas , Barranquismo, exploración de cañones o canyoning , Hidrotrineo o hidrospeed , todas ellas de los años 2006 y 2007.<sup>44</sup>

De este modo la certificación es un proceso por el cual un organismo independiente entrega una constancia escrita de que un determinado producto, proceso o servicio cumple con ciertos requisitos exigidos. Una vez finalizado el período de vigencia de la certificación y cada tres años deberá realizarse una Auditoria de Verificación sobre el cumplimiento de las

---

<sup>40</sup>Cf. COURT MURASSO, EDUARDO, "Naturaleza y características del contrato de viaje combinado en las legislaciones en España y Chile", en *Revista de Derecho de la Empresa*, pp.85-91.

<sup>41</sup>Instituto Nacional de Normalización. En lo sucesivo INN.

<sup>42</sup>Servicio Nacional de Turismo. En lo sucesivo SERNATUR.

<sup>43</sup>Servicio Nacional del Consumidor. En lo sucesivo SERNAC.

<sup>44</sup>Disponibles en <http://www.calidadturistica.cl/>

normas por parte del Organismo de Certificación para revalidar la misma. Los organismos de certificación realizan auditorias periódicas, pero al ser un proceso voluntario, tampoco existe un órgano fiscalizador. En este sistema se establece el llamado “sello de calidad”, otorgado por el SERNATUR, el cual demuestra el cumplimiento de los requisitos con que debe contar un servicio en relación a una determinada norma de calidad.

Así podemos apreciar que las normas de calidad sirven para mejorar los servicios ofrecidos, y al mismo tiempo otorgar transparencia e información al usuario, lo que hace que su elección sea informada. Sin embargo al ser este un proceso voluntario son solo algunos los servicios sometidos al sistema, faltando obligatoriedad para así contar con un mercado más transparente y homogéneo.

En relación a la seguridad que los servicios turísticos puedan ofrecer a los usuarios, SERGIO TORO, señala que, “Las normas técnicas desarrolladas por el INN son, por definición, voluntarias. No obstante, siempre resulta aconsejable que los usuarios de esas normas las apliquen. Además, hay que tener presente que, en muchos casos, la autoridad competente incorpora las normas técnicas en su reglamentación y les da carácter de obligatorias. Por ejemplo, existen normas técnicas sobre juguetes, que hoy son de cumplimiento obligatorio debido a que fueron incorporadas en un reglamento del Ministerio de Salud, a fin de proteger a los niños”.<sup>45</sup>

Así podemos apreciar que si bien las normas de calidad no son obligatorias y no establecen directamente normas de seguridad, estas pueden ser implementadas indirectamente a través de cierta normativa técnica, dando de este modo cierta protección a los consumidores de servicios turísticos.

## **2.2. Decreto Ley 1.224.**<sup>46</sup>

El Decreto 1.224, crea el SERNATUR, señalando en su artículo 1 que, este organismo tendrá el carácter de persona jurídica de Derecho Público, funcionalmente descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y que se relacionará con el ejecutivo a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. A su vez su artículo 2, establece que el objetivo del SERNATUR será, investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística, ejerciendo para ello las funciones que le entregue el mismo decreto. Por otra parte el artículo 5 de el decreto señala que las funciones de este organismo son, preparar y proponer planes y programas de desarrollo turístico, velar por el cumplimiento de las políticas de turismo,

---

<sup>45</sup>TORO SERGIO, Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Normalización : Entrevista disponible en <http://www.calidadturistica.cl/boletines/marzo/columna.htm>

<sup>46</sup>Decreto Ley 1.224, publicado en el diario oficial 8 de Noviembre de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo.

orientar, coordinar e incentivar las actividades del sector público y privado en relación al turismo, fomentar y promover obras de infraestructura y equipamiento de la actividad turística, entre otras.

Luego el decreto se encarga de regular la institucionalidad del SENATUR, estableciendo la existencia y funciones de las Direcciones Regionales y del Director Nacional del servicio. Así también señala las condiciones que deben cumplir ciertas áreas del territorio para ser declaradas Zonas o Centros de atracción turística. Más adelante se hace un listado de los cargos que integraran las distintas plantas del SERNATUR, de la organización interna del mismo a nivel nacional, y de los requisitos para postular a dichos cargos. Finalmente se establece la forma en que se integrara el patrimonio del servicio.

De este modo podemos señalar que la regulación que hace este decreto, es más bien una regulación específica e institucional, que trata sobre la organización, funciones, integración y facultades con las que cuenta el SERNATUR, y no establece ningún derecho para los consumidores de servicios turísticos, ni mecanismos para su defensa ante incumplimientos por parte de los prestadores, en la ejecución de los mismos.

### **2.3. Ley de protección al consumidor (Ley.19.946).**

Con fecha 14 de Julio de 2004 fue publicada la ley 19.955, que modifica la ley 19.946, la modificación apunta esencialmente a agilizar los trámites que deben realizar quienes están disconformes con la adquisición o uso de un producto o servicio, quienes fueron víctimas de publicidad engañosa o de una estafa. Además de establecer mayores facultades para el SERNAC para actuar como mediador en los conflictos de ese tipo<sup>47</sup>.

Esta es una ley de carácter general, que regula los derechos de los consumidores, no es una normativa específica que establezca una regulación especial para los usuarios de servicios turísticos, sin embargo veremos que al ser una ley de carácter general, existen ciertos preceptos que podrían ser útiles a la hora de tratar la defensa de los turistas.

De este modo el ámbito de aplicación de la LPC, está establecido en su artículo 1, al señalar este que la ley tiene por objeto normar relaciones entre proveedores y consumidores, establecer infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Así mismo según el artículo 1.1, son consumidores las personas naturales o jurídicas que por cualquier acto oneroso adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios. Mientras que el artículo 2 inciso 1, establece que los actos jurídicos sometidos a esta ley son los que de conformidad al Código de Comercio son mercantiles para el proveedor (según el artículo 2.2 de la ley es la persona natural o jurídica que desarrolla

---

<sup>47</sup>Cf. <http://www.estudio-juridico.cl/consumidor2.htm>

habitualmente actividades de (...) prestación de servicios, por las cuales cobra un precio o tarifa) y civiles para el consumidor. Es por esto que podemos afirmar que las normas de esta ley son aplicables a los turistas, ya que cumplen con las características establecidas, al ser estos usuarios, personas naturales que disfrutan como destinatarios finales de un determinado servicio turístico. La LPC en el artículo 2 inciso 2, señala que esta ley no será aplicable a las actividades de prestación de servicios reguladas en leyes especiales, y como ya sabemos las actividades turísticas en nuestro país no cuentan con una regulación específica. En este sentido SANDOVAL, señala que se mantuvo esta vigencia de las leyes especiales, ya que dicha especialidad recoge distintos sectores de la actividad económica mercantil, y del mercado en que les corresponde participar<sup>48</sup>.

La LPC establece ciertos derechos específicos a favor de los consumidores en sus artículos 3, y 3 bis, estos son: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, y servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios. En este sentido, SANDOVAL, señala que aquí existe un principio de protección directa al consumidor, que es muy útil en la práctica, cuyo fundamento está contenido en el artículo 21 de la Constitución, que establece la no discriminación en materia económica<sup>49</sup>, d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, e) El derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. En este sentido, según el autor, la reparación exige que se trate de una compensación adecuada, oportuna y que debe comprender tanto los daños materiales como los morales<sup>50</sup>, f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido, con respecto a este derecho el autor afirma que así como la empresa puede disponer de recursos para estudios de mercadeo, el consumidor tiene derecho a ser educado para realizar un consumo responsable. Finalmente el artículo 3 bis de la LPC, establece el llamado “derecho de retracto”, por el cual el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en dos casos, primero, en la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del

---

<sup>48</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Derecho del consumidor*, pág. 67.

<sup>49</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Derecho del consumidor*, pág. 75.

<sup>50</sup> Loc. cit

mismo día de la reunión. El ejercicio del derecho se hará mediante carta certificada. Además el derecho de retracto se puede hacer efectivo en los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya expresado lo contrario. Para lo que podrá utilizar los mismos medios que utilizó en el contrato. El plazo se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita. Si el consumidor ejerce este derecho el proveedor deberá devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos en la brevedad posible, y en cualquier caso antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto.

En relación a todos estos derechos el artículo 4 de la LPC, establece que los derechos establecidos son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Otro importante aspecto de esta ley esta dado por el artículo 18, que establece que constituyen infracciones a la ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Así también según el artículo 28, comete infracción el que ha sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: los componentes del producto y sus porcentajes, la idoneidad del bien o servicio, para los fines que se pretende satisfacer , las características relevantes del bien o servicio, forma de pago , y costo del crédito en su caso , las condiciones en que opera la garantía y su condición de no producir daño al medio ambiente , calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Ahora cabe referirnos al SERNAC, organismo que efectúa un importante papel en la defensa de los derechos de los consumidores. Es así como el artículo 57 de la LPC, establece que será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio sujeto a la supervigilancia del Presidente de la Republica a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. En cuanto a su función el artículo 58 establece que el SERNAC debe velar por que se cumplan las disposiciones de la ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes de los mismos y realizar acciones de información y educación del consumidor. En todo caso el inciso penúltimo del mismo artículo señala que el SERNAC solo tiene facultad para llevar un registro público de las sentencias definitivas e interlocutorias que dicten los jueces de letras y policía local, cuando esta facultad no corresponda a otro organismo o instancia jurisdiccional. En este sentido AIMONE señala que, el SERNAC no tiene competencia para regular todo lo relativo a la protección al consumidor porque escapa de ella la entregada a otros servicios, sin embargo es competente para recibir cualquier denuncia contra un proveedor, aunque no sea

competente para pronunciarse sobre ella.<sup>51</sup> Por otra parte el artículo 58 establece las atribuciones de este servicio, siendo estas las de: a) formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, b) realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, (...), análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado (...), c) recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, d) realizar y promover investigación en el área del consumo, e) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como AIMONE señala que esta última facultad es relevante, ya que cuando se habla de “interés en la defensa de los derechos del consumidor”, se refiere a un interés concreto, el cual pueden defender organizaciones de defensa del consumidor, pero en el caso del “interés difuso”, o sea aquel que corresponde a una generalidad y no ha consumidores específicos el órgano competente sería el SERNAC<sup>52</sup>.

Finalmente debemos destacar que la LPC en su artículo 50 señala que será competente para conocer de las acciones el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución. Esto sin perjuicio del reclamo que los afectados puedan hacer ante el SERNAC, quien informara de este al proveedor, a fin de llegar a un acuerdo, el que tendrá carácter de extrajudicial y extinguirá una vez cumplidas las estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor. La demanda se presentara por escrito y no requiere de abogado habilitado. En este sentido SANDOVAL, señala que los procedimientos de la LPC, son en primer lugar, el procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, que se caracteriza por ser concentrado o sumario, que se aplica a las causas cuya cuantía no excede de 10 unidades tributarias mensuales, y se realiza en una única instancia, por lo que sus resoluciones son inapelables. Para estos efectos es competente el juez de policía local. En este mismo procedimiento el juez puede declarar la denuncia, querrela o demanda como temeraria, ya que puede carecer de argumento plausible ( artículo 50 E LPC ), esto se hará en la sentencia y a petición de parte, y será sancionado con 50 unidades tributarias mensuales, a menos que se trate de acciones iniciadas por el SERNAC, asociaciones de consumidores o grupos de consumidores afectados por un mismo interés, y que no sean inferior a 50 personas, caso en el cual la sanción puede llegar a 200 unidades tributarias mensuales<sup>53</sup>. En segundo lugar, el artículo 51 de la LPC establece un procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el cual se desarrolla en dos etapas, primero una que

---

<sup>51</sup>Cf. AIMONE GIBSON, ENRIQUE; *Derecho de Protección al Consumidor*, pág. 170.

<sup>52</sup>Cf. AIMONE GIBSON, ENRIQUE; *Derecho de Protección al Consumidor*, pág. 171.

<sup>53</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Derecho del consumidor*, pág. 164.

busca determinar las infracciones a la ley, y la responsabilidad del proveedor, y en segundo lugar una etapa que consiste en establecer el monto de indemnización a pagar a los consumidores que obtengan una sentencia en su favor.

De este modo toda la normativa relativa a la protección al consumidor sería aplicable a los consumidores de servicios turísticos, pudiendo ampararse en estos medios de defensa, ante la infracción de sus derechos, disconformidad ante el servicio prestado, publicidad engañosa o estafa. Esto en los términos de la LPC, es decir en términos generales como cualquier otro consumidor de un determinado servicio.

## **2.4. Aplicación de las normas comunes.**

### **2.4.1. Código Civil <sup>54</sup> .**

Los contratos turísticos en nuestro país no poseen regulación normativa, por lo que los podemos considerar como contratos atípicos dentro de nuestro derecho. Así también la mayoría de las veces constituyen contratos de adhesión, donde el contratante más fuerte impone las cláusulas del contrato, debiendo el contratante más débil simplemente aceptar o rechazar dicha contratación, de modo que si contrata, acepta las cláusulas sin modificación alguna.

Al ser estos actos, contratos como cualquier otro, se rigen por las normas generales de contratación de nuestro CC, de este modo los contratantes responderán tanto contractual, como extracontractualmente. De modo que la responsabilidad puede derivar tanto en resolución del contrato, como en indemnización pecuniaria y eventualmente moral.

Debemos señalar que no nos referiremos en detalle a los elementos de cada sistema de responsabilidad civil, ya que resultaría demasiado extenso, y para los efectos de este análisis, solo nos interesa saber que las normas de responsabilidad del CC, también son aplicables a los contratos turísticos, pudiendo ampararse en ellas los consumidores de estos servicios.

### **2.4.2 Código de Comercio <sup>55</sup> .**

Nuestro CO si bien no establece una categoría de contratos turísticos, podemos reconocer dentro de su regulación la presencia de algunos de ellos, a los cuales le son aplicables por una parte las normas de la teoría general de los contratos en materia civil y por otra las normas de los contratos mercantiles , del CO.

---

<sup>54</sup> Chile, Código Civil. En lo sucesivo CC.

<sup>55</sup> Chile, Código de Comercio. En lo sucesivo CO.

De este modo el CO, en su artículo 1, señala que rige las obligaciones de comerciantes que se refieran a operaciones mercantiles, las que contraigan personas no comerciantes, para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales, y las que resulten de contratos exclusivamente mercantiles. Por otra parte el artículo 3 del mismo código establece los actos que se consideraran mercantiles. En este sentido SANDOVAL señala que, " el contrato es mercantil cuando sirve de forma jurídica a un acto o convención comercial que genera obligaciones y derechos para las partes que lo celebran".<sup>56</sup> Según este autor lo que diferencia a los contratos mercantiles, es por una parte el hecho que constituyen *actos de empresa*, es decir son repetidos constituyendo una actividad empresarial específica, y por otra, que generalmente son *contratos de adhesión*, es decir contratos en los cuales la parte más fuerte de la relación contractual fija mediante cláusulas preestablecidas su contenido, a las cuales simplemente adhiere el consumidor<sup>57</sup> que sería el contratante más débil, en nuestro caso el consumidor de servicios turísticos. Es así como podemos señalar que de los contratos regulados en nuestro Código de Comercio, podríamos considerar como turístico al *contrato de transporte*, que como señala SANDOVAL, es aquel contrato en que se realiza el traslado remunerado de personas o el desplazamiento de mercaderías ajenas de un lugar a otro.<sup>58</sup> Es así como el nuestro CO regula el contrato de transporte terrestre en los artículos 166 y siguientes, y el de transporte marítimo en los artículos 974 y siguientes. *El transporte terrestre* tiene un carácter civil, ya que es una forma de arrendamiento de servicios, sin embargo adquiere carácter de mercantil para el *porteador*, quien según el inciso segundo del artículo 166 es el que contrae la obligación de conducir. El CO en su artículo 166 define al contrato de transporte como "un contrato en virtud del cual uno se obliga por cierto precio a conducir de un lugar a otro, por tierra, canales, lagos o ríos navegables, pasajeros o mercaderías ajenas y a entregar estas a la persona a quien vayan dirigidas". El precio que se paga por el transporte se denomina *porte*, a quien se envían las mercaderías se denomina *consignatario* y quien encarga la conducción es el *cargador, remitente o consignante*. Las principales obligaciones de este contrato están dadas primero por la obligación del porteador de trasladar las mercancías o personas, y por otra por la obligación del consignatario de pagar el porte establecido al recibir las mercaderías.

En cuanto a la responsabilidad del porteador, este responde de culpa leve, según lo dispuesto en el artículo 207 del CO, y 1547 del CC, este será responsable de los siguientes hechos: de que la carga no llegue a tiempo y lugar convenido, por los daños causados cuando se pierde la mercadería, cosa que se presume cuando no se le entrega al consignatario, será responsable cuando la mercadería sufre averías es decir daños materiales imputables a la culpa del porteador, y cuando hay retardo en la entrega de la mercadería, lo que implica que

---

<sup>56</sup>SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Contratos Mercantiles*, Tomo I, pág.11.

<sup>57</sup>Cf. *Ibd.* pp. 12-13.

<sup>58</sup>*Ibd.* Pág. 66.

la conducción no se hizo en los plazos convenidos, legales o usuales. En todo caso serán eximentes de responsabilidad del porteador, el caso fortuito o fuerza mayor, el vicio propio de la cosa, y el hecho propio del cargador, como declaraciones falsas o incompletas hechas por el mismo. En cuanto a las sanciones, son las siguientes: en caso de *perdida*, el porteador paga las mercancías al precio que tengan, en el día y lugar en que debió efectuarse la entrega, en caso de *avería total* es decir inutilidad para el consumo, el porteador debe pagar el precio total de estas, en caso de *avería parcial*, o sea disminución en el valor de las mercancías, se le cobra al porteador el valor del menoscabo, y finalmente en caso de *retardo*, si existe una cláusula penal esta se hará efectiva por el solo retardo.<sup>59</sup>

En cuanto al *transporte marítimo* éste se encuentra definido en el artículo 974 del Código de Comercio, donde se establece que se entiende por tal “aquel en virtud del cual el porteador (que el artículo 166 denomina, *patrón o barquero*), se obliga, contra el pago de un flete, a transportar mercancías por mar de un puerto a otro”. Los detalles de esta modalidad de contrato de transporte no serán tratados en este trabajo de investigación, ya que corresponden a un rubro demasiado específico y que además se refiere al transporte de mercaderías y no de pasajeros.

Es así como podemos apreciar que si bien nuestro CO no regula directamente los contratos turísticos, si establece una normativa bastante detallada para uno de ellos, por lo que los usuarios del servicio de transporte marítimo y especialmente terrestre podrían hacer valer las normas de responsabilidad del CO, ante incumplimientos contractuales. En lo que respecta a los demás contratos turísticos que puedan existir como atípicos en nuestro país estos solo quedarían amparados por las normas del CC y la LPC.

## **2.5 Código Aeronáutico.<sup>60</sup>**

Esta regulación nos atañe ya que regula el contrato de transporte aéreo el cual está relacionado directamente con la protección al consumidor de servicios turísticos. Como ya vimos anteriormente el contrato de transporte es un contrato turístico, que en nuestro país se encuentra regulado por el CO, sin embargo lo que se refiere al transporte por aire, es normado por el CA.

Es así como en doctrina, el transporte de contrato aéreo se define como el contrato donde el transportador se obliga por una retribución convenida (pasaje o flete), a conducir por vía aérea de un lugar a otro, personas (contrato de pasaje) o mercaderías ajenas, en los términos y condiciones pactados.<sup>61</sup> Por otra parte el CA lo define en su artículo 126 como

---

<sup>59</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Contratos Mercantiles*, pp. 85-91.

<sup>60</sup>Chile, Código Aeronáutico. En los sucesivo CA.

<sup>61</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Contratos Mercantiles*, Tomo I, pág.142.

aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro ,por vía aérea , pasajeros o cosas ajenas y entregar éstas a quienes vayan consignadas. De esta definición, SANDOVAL desprende los elementos de este contrato, señalando que, el primero de ellos son *las partes*, por un lado, el pasajero, cargador o cliente, que contrata el transporte, y por otra el transportador, que puede ser una persona natural o jurídica, en segundo lugar nos encontramos con *la obligación de conducir*, la cual es una obligación de resultado ( tanto en el traslado de mercaderías , como de personas),el tercer elemento es *el traslado*, es decir el desplazamiento de un lugar a otro , en cuarto lugar encontramos *el empleo de la vía aérea* , lo que lo diferencia de los otros contratos de transporte , y finalmente se requiere que el objeto de conducción verse sobre *pasajeros o mercaderías ajena*.<sup>62</sup>

El *contrato de pasaje aéreo*, es donde encontramos mayores manifestaciones de elementos de protección a los turistas. De este modo según SANDOVAL este es aquel por el cual el transportador se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea pasajeros y su equipaje.<sup>63</sup> Las obligaciones del transportador son las siguientes: emitir y entregar el pasaje (artículo 131), el que debe especificar, lugar y fecha de expedición, nombre del pasajero y el transportador, punto de partida y de destino, precio y clase del pasaje, obligación de efectuar el viaje, velar por el acomodo y seguridad de los pasajeros , restitución del importe pagado , en caso que el transportador no realice el transporte en la fecha y horarios dispuestos ( artículo 127) ,y obligación de ofrecer y proporcionar las prestaciones del artículo 133 , esto se refiere al caso en que no se embarque a un pasajero que se presente con su boleto en los días y horas señalados , situación en la cual el transportador estará obligado a las prestaciones del reglamento y a las indemnizaciones correspondientes así mismo si el viaje se suspendiere o interrumpiere por una causa que no exima de responsabilidad al transportador éste deberá ofrecerle al pasajero a su elección cualquiera de las siguientes opciones : reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado , continuación del viaje con la demora prevista para solucionar su interrupción , del viaje con otro transportador en las mismas condiciones estipuladas , o retorno al punto de partida , con reembolso del precio del pasaje.<sup>64</sup> En contrapartida a estas obligaciones del transportador nos encontramos con los derechos del pasajero, así el autor señala que estos son: derecho a ser transportado al punto de destino, obtener la expedición de billete derecho a transportar su equipaje , derecho a restitución del precio del transporte en los casos del artículo 127 del CA ya señalados, derecho a obtener del transportador las prestaciones ya indicadas del artículo 133, y derecho a

---

<sup>62</sup>Ibd. pp. 142-143.

<sup>63</sup>Ibd. Pág.145.

<sup>64</sup>Cf. SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Contratos Mercantiles*, Tomo I, pp.146-150.

dejar sin efecto el contrato cuando el transportador suspenda , retrase o cancele el vuelo o modifique sus condiciones.<sup>65</sup>

No nos referiremos aquí a las obligaciones de los pasajeros, ni a los derechos del transportador ya que estos no resultan relevantes a la hora de identificar mecanismos de protección a los usuarios del transporte aéreo.

Ahora en directa relación con la protección de los usuarios, el CA regula en su Título IX, Capítulo I, el sistema de responsabilidad en esta clase de contrato, así el artículo 143, establece que el transportador está obligado a indemnizar la muerte o lesiones causados a los pasajeros durante su permanencia a bordo de la aeronave o durante la operación de embarque o desembarque. Esta indemnización está delimitada por el artículo 144, al señalar que la suma no excederá de cuatro mil unidades de fomento por muerte o lesión de cada pasajero, sin embargo puede llegar a estipularse una suma superior. Pese a este sistema de responsabilidad el mismo CA establece que el transportador se eximirá de la misma cuando: el daño producido se deba al estado de salud de los pasajeros, si la víctima del daño fue quien lo causó o contribuyó a causarlo, y si este daño es consecuencia del delito del que no sea autor el tripulante o dependiente del transportador o explotador. En cuanto a la indemnización por retardo, esta según el artículo 147, no podrá exceder de las doscientos cincuenta unidades de fomento, y no procederá cuando el transportador adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho o le fue imposible hacerlo.

Es así como podemos apreciar que el CA, entrega en lo que se refiere principalmente al transporte de pasajeros, un marco bastante amplio de protección a los usuarios de este servicio, contando estos con herramientas legales adecuadas para hacer valer sus derechos ante incumplimientos imputables al propio transportador.

### **3. Proyectos de ley relativos a la protección al turismo.**

Ya estudiada la normativa nacional con respecto a la protección de los consumidores de servicios turísticos, debemos dar una mirada a los actuales proyectos de ley existentes en nuestro país.

De este modo en primer lugar, nos encontramos con un proyecto que busca *modificar el CA, para dar mayor protección a los usuarios de transporte aéreos*, en sus artículos 131 a 133, 144, y 154. Es así como se incorpora mayor transparencia en la oferta de pasajes al establecer que, quienes comercialicen billetes de pasaje deben ofrecer información objetiva, exacta y completa sobre diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelo disponibles, debiendo ofrecer primero aquellas de menor valor y con menos conexiones o escalas. Además

---

<sup>65</sup> Ibid. Pág.156.

de agregar a las menciones que debe contener el billete, la de la explicitación clara e íntegra de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos. Por otra parte se pretende modificar el CA en el sentido de la facultad que tiene el transportador para rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado constituyan un peligro para la seguridad, buen orden, o higiene a bordo, señalando que esto no podrá aplicarse a personas discapacitadas o de movilidad reducida, acreditando esta condición por un certificado médico. Luego el proyecto señala una serie de indemnizaciones en caso que se cancelare un vuelo previamente confirmado, debiendo informar además a los usuarios en forma escrita de sus derechos, o bien rembolsar el pasaje, y por otra parte se establece la obligación de proporcionar alimentación y alojamiento en caso de retraso del vuelo por mas de dos horas, y un reembolso proporcional del pasaje en caso que el retraso sea superior a cinco horas. En lo relativo a las acciones e indemnizaciones, se establece que estas se tramitaran ante los tribunales y de acuerdo al procedimiento señalado en el Título IV de la LPC.

El proyecto también establece en lo relativo a la indemnización por muerte o lesión de un pasajero, que el transportador estará obligado en un plazo no superior a quince días a otorgar un abono anticipado de 1000 unidades de fomento a los pasajeros afectados, o a sus familiares en caso de muerte. En último caso se señala que cualquier acción maliciosa que afecte al pasajero en la adquisición del billete o en la información de los derechos del pasajero afectado por denegación de embarque o cancelación de sus vuelos, se castigara con multa del inciso primero del artículo 24 de la LPC ( multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales).<sup>66</sup>

Otro proyecto también relacionado con modificaciones al CA, es el que pretende *establecer un seguro flotante colectivo de responsabilidad civil*, señalándose de este modo en el proyecto que existe un gran auge de la aeronavegación comercial chilena, y que en casos de incumplimiento, la responsabilidad correspondiente solo se ha logrado hacer efectiva mediante de la LPC, por lo que se busca incorporar un artículo 133 bis al CA, que crea un seguro flotante , señalando que todo transportador que preste servicios aéreos a pasajeros deberá contratar un seguro flotante colectivo de responsabilidad civil que cubrirá íntegramente el siniestro de suspensión transitoria o permanente de sus operaciones relativas a los pasajeros que tengan embarque o desembarque en el país. El seguro regirá durante todo el periodo desde la fecha de embarque convenida en el billete hasta el embarque efectivo, debiendo cubrir los gastos de estadía necesarios, dentro o fuera del país Además se señala que será un reglamento dictado en un plazo máximo de seis meses de publicada la ley, el que fijara las condiciones mínimas de alojamiento y alimentación de los pasajeros, un viático

---

<sup>66</sup>Cf. Proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico con el objeto de proteger en mejor forma los derechos de los pasajeros y usuarios del transporte aéreo, de Don Pedro Muñoz Aburto, Senador. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl).

mínimo por día de estadía o en periodo superior a las ocho horas y todas las demás materias que deba cubrir el seguro contratado.<sup>67</sup> De este modo, podemos señalar que el proyecto de llegar a término, representaría un gran avance en la protección de los derechos de los usuarios de servicios turísticos, en este caso específico en lo relativo al transporte aéreo comercial.

Así también debemos mencionar la existencia de un proyecto de ley que fija normas sobre protección a los consumidores, al establecer *responsabilidad de los transportadores aéreos, en caso de suspensión de las operaciones aéreas*. Ya que si bien el artículo 43 de la LPC, establece que el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables, esta norma se considera injusta y poco equitativa, ya que si bien las grandes empresas de turismo con capacidad económica suficiente, cumplen con esta normativa, las pequeñas y medianas agencias de viaje, no pueden otorgar la correspondiente indemnización, ni menos ejercer la acción de reembolso, de modo que sería más efectivo que sean las propias aerolíneas o transportadores aéreos de pasajeros, quienes respondan frente a los consumidores, lo que a su vez permitiría que se ejerzan acciones judiciales expeditas, por parte de los afectados. Es por esto que se establece que en caso de prestación de servicios aéreos, en los términos del CA, a través de proveedores que actúen como intermediarios, si los transportadores suspendieren transitoria o definitivamente sus operaciones de embarque y desembarque de aeronaves en los aeropuertos y aeródromos nacionales, serán directamente responsables frente al consumidor por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.<sup>68</sup>

Otro proyecto de ley, que establece mecanismos de protección es el relativo a la introducción de *un seguro obligatorio de accidentes para el transporte en ferrocarriles*, señalándose en este la necesidad de contar con un seguro en esta materia, pero no un seguro civil, sino de accidentes que cubre las indemnizaciones sin necesidad de un procedimiento judicial, en caso de descarrilamiento de la línea férrea. De este modo se pretende modificar la Ley 1.157, Ley General de Ferrocarriles, introduciendo a su artículo 128, cuatro nuevos artículos, 128 A, B, C y D, que establecen que las compañías de ferrocarriles estarán obligadas a contratar seguros que cubran el riesgo de muerte y lesiones corporales de sus pasajeros, ocurridos por accidentes en la línea férrea y dentro del recinto de las estaciones. El seguro estará vigente para cada pasajero desde el momento en que adquiere el pasaje, durante el trayecto y hasta que egresa de la estación de término al finalizar el viaje. Este deberá cubrir también el riesgo de muerte o lesiones de los habitantes o moradores de los predios

---

<sup>67</sup>Cf. Proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico con el objeto de establecer un seguro flotante colectivo de responsabilidad civil, de Don Guillermo Vásquez, Senador. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl).

<sup>68</sup>Cf. Proyecto de ley que modifica el artículo 43 de la Ley 19.496, que fija normas sobre protección a los consumidores, con el objeto de establecer responsabilidad directa de transportadores aéreos de pasajeros frente a los consumidores, en caso de suspensión de operaciones aéreas, de Don Pedro Pablo Álvarez-Salamanca, Diputado. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl).

colindantes a las estaciones ferroviarias o líneas férreas en caso de descarrilamiento o derrame de sustancias u objetos transportados. También se establece que el seguro deberá cubrir el riesgo de muerte o lesiones de habitantes de otros lugares, siempre que exista relación de causalidad entre el derrame de sustancias que fueren tóxicas y el daño corporal. Por otra parte se señala que el incumplimiento de esta obligación será sancionada con una multa a beneficio fiscal de una unidad tributaria mensual por cada asiento de pasajero no asegurado; y con una multa de doscientas unidades tributarias mensuales, por cada vagón de carga que no cuente con seguro.<sup>69</sup>

Por otra parte no podemos dejar de mencionar la iniciativa del SERNATUR, en el sentido de impulsar un nuevo proyecto de ley, para la creación de una ley marco de turismo para nuestro país. En este sentido es que FERREIRO señala que el turismo es una de las actividades económicas que ha presentado mayor crecimiento a nivel mundial, no siendo Chile la excepción obteniendo 2.335 millones de dólares en ingresos por actividades turísticas el año 2003, lo que representa un 3,17% del Producto Interno Bruto del país. Es por lo mismo es que el SERNATUR, en su programa de acción 2006-2010, incorpora como principal proyecto la impulsión de una ley marco de turismo la que permitirá crear mecanismos de coordinación y estimular la promoción y el fomento de esta actividad.<sup>70</sup>

Finalmente en esta misma línea, SANTELICES, como Director Nacional del SERNATUR, expresa que los principales factores a considerar en la creación de una ley marco de turismo, son: *la potencialidad del sector turístico*, ya que Chile presenta un turismo de intereses especiales esto por las características geográficas de nuestro país, *las amenazas al sector*, representada por la falta de homologación en los sistemas de calidad, lo que se busca suplir a través de las normas de calidad, *la subexplotación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas*, ya que nuestra legislación solo trata de la conservación de los mismos pero no de la explotación turística de ellos, *la promoción internacional*, y la institucionalidad, ya que la nuestra es bastante débil, con atribuciones genéricas, y discrepancia en la coordinación de política pública.<sup>71</sup>

Es así como podemos apreciar que en materia de protección a los consumidores de servicios turísticos, existe interés e iniciativa de crear mecanismos legales que permitan defenderse ante posibles incumplimientos contractuales, o daños en la ejecución de las prestaciones turísticas.

---

<sup>69</sup>Cf. Proyecto de ley que establece un seguro obligatorio de accidentes para el transporte en ferrocarriles, de Don Claudio Alvarado, Diputado. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl).

<sup>70</sup>Cf. FERREIRO YAZIGI, ALEJANDRO; SANTELICES ALTAMIRANO, OSCAR, "Plan de acción de turismo 2006-2010". Disponible en [http://www.sernatur.cl/plan\\_accion2006\\_2010.pdf](http://www.sernatur.cl/plan_accion2006_2010.pdf)

<sup>71</sup>Cf. SANTELICES ALTAMIRANO, OSCAR, "Importancia de una legislación turística para Chile", en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Américas*, 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.

## CAPITULO TERCERO - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS. ANÁLISIS COMPARADO DEL DERECHO CHILENO Y EL DERECHO ESPAÑOL.

### 1. Estado de la normativa turística chilena, en relación al ordenamiento jurídico español.

Como hemos podido apreciar a lo largo de esta investigación las realidades española y chilena son bastante diferentes, por una parte nuestro ordenamiento jurídico presenta una dispersa y escasa normativa turística, en lo que se refiere a la protección al consumidor de estos servicios, esto porque solo contamos con normas generales, como lo son el CC, el CO , la LPC , y el CA, y por otra parte con normas técnicas, como lo son las normas de calidad turística, que si bien están destinadas a mejorar las características de la oferta , no aportan en el avance de lograr una legislación específica para este sector.

En un intento más auspicioso nos encontramos con una serie de proyectos de ley que si bien se acercan a otorgar una protección específica a los usuarios turísticos ya que su contenido va directamente dirigido a crear mecanismos indemnizatorios, como es el caso de los seguros que cubren accidentes o daños ocurridos en la ejecución de la prestación turística, estos son solo iniciativas de ley, y no normativa vigente y aplicable en la actualidad.

De este modo estas normas generales presentan algunos mecanismos de protección, sin embargo las herramientas de reparación ante daños o perjuicios causados en la ejecución de los contratos son prácticamente nulas en nuestro país, quedando los usuarios de servicios turísticos en una indefensión normativa.

Al contrario de lo anterior, el ordenamiento jurídico español presenta un escenario completamente distinto desde la base, ya que es la propia CE la que otorga competencia a las distintas Comunidades Autónomas para darse su propia ordenación turística, por lo que existe una regulación específica, adecuada a la realidad local y a las necesidades de cada una de ellas, lo que se ve reflejado en Leyes de Turismo y Reglamentos Turísticos.

Por otra parte nos encontramos con los reglamentos propiamente tales, que como señala AURIOLES, “son normas comunitarias de obligado cumplimiento en todos sus elementos y directamente aplicables en cada Estado miembro “<sup>72</sup>, y las directivas que a diferencia de los Reglamentos requieren de aprobación de una norma interna del Estado miembro<sup>73</sup> .

---

<sup>72</sup> AURIOLES, ADOLFO, *Introducción al derecho turístico. Derecho privado del turismo*, pág.39.

<sup>73</sup> Cf. Loc. cit.

Siguiendo con la regulación en materia turística, el ordenamiento jurídico español cuenta con normativa estatal donde encontramos numerosas leyes las cuales ya han sido estudiadas en detalle, al igual que los reglamentos y directivas, en el capítulo correspondiente.

Es así como la legislación española nos ofrece una amplia y detallada regulación en materia turística, en todos sus niveles normativos, presentando mecanismos de protección que permiten a los usuarios turísticos lograr una reparación adecuada de sus perjuicios.

De este modo el estado de nuestra normativa nacional, se presenta bastante precario, en comparación con la realidad legislativa que ofrece el ordenamiento jurídico español, contando este con herramientas que permiten obtener una adecuada protección de los intereses turísticos, cosa que al contrario no ocurre en nuestro país.

## **2. Necesidad de crear una legislación turística para la protección del consumidor de servicios turísticos.**

Si bien los contratos turísticos no se encuentran regulados como categoría específica en nuestro país, estos presentan las mismas características que los demás contratos por lo que le son aplicables las normas comunes o generales del CC y del CO, y así también la LPC y el CA. Sin embargo creemos que estas figuras contractuales presentan algunos rasgos diferenciadores y característicos que se desmarcan de los contratos en general, lo que hace necesaria la existencia de una regulación específica para ellos.

En primer lugar, nos encontramos con la clásica razón por la cual se crea legislación especial para ciertas materias, esto es la desigualdad de las partes contratantes. En este sentido como ya vimos anteriormente, queda claro que en los contratos turísticos existe una parte débil en la relación contractual, representada por el consumidor de servicios turísticos, quien debe adherir sin modificaciones las cláusulas ofrecidas por el prestador del servicio, el cual generalmente está representado por grandes empresas o compañías con un poder económico superior al que puede llegar a tener el usuario, configurándose con ello, la figura del contrato por adhesión.

En segundo lugar, debemos señalar que el turista como sujeto de derecho, presenta características especiales, que lo diferencian de un contratante común. Así el contrato de prestaciones turísticas, la mayoría de las veces se celebra con bastante antelación al momento en que efectivamente se ejecutan las prestaciones contratadas, por lo que el consumidor debe cancelar parte o la totalidad del precio de dicho servicio, quedando desamparado ante posibles incumplimientos posteriores, no pudiendo obtener el reembolso del dinero, por no existir medios legales adecuados para ello. Es el caso, por ejemplo, que se presenta en la compra de un pasaje aéreo, el cual se adquiere con anterioridad a la fecha de vuelo pudiendo por lo

tanto con posterioridad el comprador verse perjudicado ante una cancelación de embarque o retraso del mismo.

Otra razón para considerar necesaria la creación de normativa que les entregue protección a estos usuarios es la ausencia de contacto físico que puede darse entre los contratantes, ya que muchas veces estos contratos se efectúan mediante medios electrónicos o a distancia, ya que el servicio se va a ejecutar en un lugar distinto del lugar donde se efectuó la contratación, lo que hace que evidentemente el turista se encuentre en una situación de indefensión, ya que al momento de la ejecución del contrato, se encontrará en un lugar ajeno y lejano al de su residencia habitual. Caso que se puede presentar, por ejemplo, cuando el consumidor adquiere un paquete turístico donde se fijan todas las condiciones en que se ejecutará dicha prestación, y al llegar al lugar de destino dichas condiciones son incumplidas o son ofrecidas de una forma diferente a la establecida anteriormente. Evidentemente en este caso, el turista se encontrará en una situación de desamparo al estar en un lugar lejano al de su residencia habitual y no contar con los medios necesarios para obtener una reparación inmediata de los perjuicios de que es objeto producto del incumplimiento de las condiciones establecidas con anterioridad. Además en un caso como el planteado surgirá para el turista la interrogante respecto a la empresa responsable del incumplimiento y a la prueba del incumplimiento. Podría exigir la reparación tanto de la empresa de la cuál adquirió el paquete turístico como del operador turístico que en el lugar de destino incumplió la obligación. Sin embargo, frecuentemente esta última opción será desechada, pues el turista debe volver a su lugar de origen. Por lo mismo, la mayoría de las veces optará por demandar a la empresa que le vendió el viaje combinado, situación en la cual es muy difícil para el turista acreditar el incumplimiento del operador turístico

Así también estimamos que los procedimientos que existen en la normativa general, resultan demasiado dilatorios, y por otra parte las indemnizaciones que se pueden llegar a obtener de estos procedimientos, son muy bajas en comparación con los perjuicios sufridos, situación que ocurre generalmente al utilizar las herramientas que proporciona la LPC.

Finalmente creemos que estos usuarios requieren una regulación especial ya que la mayoría de las veces los intereses que se encuentran en juego a la hora de enfrentar un incumplimiento contractual son la integridad física o incluso la vida de los contratantes, ya que las características de los servicios turísticos generalmente provocan riesgos más altos que los que pudiera presentar un contrato común, razón bastante poderosa para estimar que la normativa general resulta insuficiente a la hora de reparar un daño de tal naturaleza, y que con la creación de normas específicas este cometido se lograría de manera más eficiente.

Esta necesidad de contar con una regulación turística específica ya la vimos reflejada en la iniciativa del SERNATUR de crear una ley de turismo para nuestro país. Es así como REBOLLEDO, señala que Chile no cuenta con una legislación turística propiamente tal, existiendo solo normas aisladas, como el decreto 1.224 , que crea el SERNATUR , la LPC , y el CA que no logran darle un marco jurídico adecuado a esta actividad.<sup>74</sup> De este mismo modo la propia presidenta BACHELET señala que es necesaria la creación de una institucionalidad para el turismo en nuestro país, expresando que para ello se pretende elaborar un proyecto de ley que transformaría el SERNATUR en Subsecretaría de Turismo<sup>75</sup>. En esta misma línea es que existen intenciones de contar con un Ministerio de Turismo, es por ello que SANTELICES, expresa que en los países donde el turismo es una actividad de especial relevancia, sus instituciones turísticas han jugado un papel muy importante, siendo fundamentales las atribuciones que ellas puedan poseer, para el impulso de iniciativas que fomenten el turismo y su regulación.<sup>76</sup>

De este modo es que podemos apreciar la gran necesidad que tiene nuestra legislación de contar con una normativa turística adecuada y específica y que logre cubrir todos los aspectos jurídicos que derivan de las actividades del turismo, como así también los intereses especiales que caracterizan a estos sujetos de derecho, los turistas, y con ello también proporcionar una institucionalidad turística, que hasta el día de hoy resulta bastante deficiente o prácticamente nula.

### **3. Posible aplicación del modelo español al caso chileno, en lo relativo a la protección al consumidor.**

Para plantearnos en Chile una aplicación del modelo existente en España debemos mencionar en primer lugar que en este país es la propia Constitución la que otorga a sus comunidades autónomas la facultad de darse una ordenación territorial en materia turística. Esta facultad que entrega a las comunidades permite la proliferación de una normativa autónoma, creada con el fin de dar regulación a cada sector según sus propias necesidades y desarrollo de determinadas actividades turísticas. Partiendo de esta base queda en evidencia que el traspaso de competencia permite un amplio desarrollo de la normativa local. Evidentemente en Chile la situación es muy diferente, ya que nuestra Constitución no cuenta con ninguna norma similar que otorgue competencia en nuestro caso a las regiones,

---

<sup>74</sup>REBOLLEDO, SALAS, PABLO, “Marco legislativo para el desarrollo del turismo en Chile”, en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Américas*, 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.

<sup>75</sup>BACHELET, MICHELLE, “Presidenta Bachelet presento plan de turismo 2006-2010”, entrevista de MARTINEZ, LUIS, en [http://www.indap.gob.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=331&Itemid=89](http://www.indap.gob.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=331&Itemid=89), de 24 de Septiembre de 2007.

<sup>76</sup>SANTELICES, OSCAR, “Avanza la idea de un Ministerio de Turismo”, entrevista de BELLEMO, SALVATORE, en [http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/masnotas.tpl?cod\\_articulo=67973](http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/masnotas.tpl?cod_articulo=67973).

provincias o comunas para darse una ordenación territorial en materia de turismo. Sin embargo la ley 19.175<sup>77</sup>, nos ofrece ciertas normas relativas a la facultad que puede llegar a tener el gobierno regional en materia turística. Es así como su artículo 17 letra e) indica que dentro de las funciones de este, en materia de ordenamiento territorial, se encuentra la de fomentar y propender al desarrollo de áreas rurales y localidades aisladas en la región, procurando la acción multisectorial en la dotación de la infraestructura económica y social. Como vemos si bien esta facultad del gobierno regional esta relacionada con la iniciativa de desarrollar ciertas áreas lo que eventualmente podría traducirse en desarrollo turístico, la competencia esta más bien dirigida como lo indica el propio artículo a dar un impulso a las áreas rurales para que se integren al resto del territorio desde un punto de vista administrativo, pero no necesariamente a lo que se refiere a promoción turística. Luego el artículo 18 letra d) de la LOCGAR, señala que corresponde al gobierno en materia de fomento de actividades productivas, *fomentar el turismo* en los niveles regional y provincial, con arreglo a las políticas nacionales. Es ésta la manifestación más directa que encontramos en relación a la competencia en materia turística por parte del gobierno regional , sin embargo podemos señalar que esta atribución es bastante débil en relación a la facultad que poseen las comunidades autónomas en el caso español , ya que éstas poseen libertad de acción en lo relativo a la ordenación territorial en materia turística , mientras que la facultad que otorga la LOCGAR , es simplemente de fomento a esta actividad , no pudiendo crear normativa propia en materia de turismo para cada región , cosa que si se produce en el ordenamiento español dando origen con ello a la normativa autonómica. Finalmente, en el artículo 20 letra a) de la LOCGAR, encontramos una de las herramientas que posee el gobierno regional para dar impulso a las atribuciones con las que cuenta, señalando que este puede aprobar y modificar las normas reglamentarias regionales que le encomienden las leyes, no pudiendo establecer en ellas, para el ejercicio de actividades, requisitos adicionales a los previstos por las respectivas leyes y los reglamentos supremos que las complementen. De este modo, podemos apreciar que es la propia la ley la que limita el poder de acción del gobierno regional al establecer que no se podrán requerir nuevas condiciones que no hayan sido establecidas por las propias leyes o reglamentos supremos para la realización de actividades por parte de éste, supeditando una vez más en materia normativa, el gobierno regional a la administración central del estado.

Siguiendo con el modelo que se presenta en España, nos encontramos con las normas estatales ya estudiadas, esto es LAPT, la LVC, la LGDCU y la LNA. En lo que respecta a éstas, si sería posible un desarrollo de normas similares en nuestro ordenamiento jurídico ya que al ser normativa estatal el procedimiento de aprobación, publicación y promulgación, es parecido en ambos estados, de modo que lo que falta en nuestro país para contar con mecanismos de protección de este tipo, es mayor iniciativa e interés por parte de las

---

<sup>77</sup> Ley 19.175, Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, publicada en el diario oficial de 20 de marzo de 1993. En lo sucesivo LOCGAR.

autoridades, en el sentido de promocionar, impulsar y llevar a término iniciativas legales relativas a estas materias turísticas.

Es así como en Chile para llegar a hacer aplicable un sistema similar al español, se requeriría una modificación de la institucionalidad turística, ya que si bien las regiones o en su caso los municipios podrían llegar a absorber las facultades que poseen las comunidades autónomas españolas, nuestro ordenamiento no cuenta con las herramientas jurídicas necesarias para este traspaso de competencias, por lo que los gobiernos regionales en materia turística se encuentran bastante limitados. Para lograr el nivel de independencia que poseen las comunidades autónomas en España, en nuestro país se requeriría una modificación de la Constitución, ya que a partir de ello se lograría un cambio del sistema.

De este modo podemos señalar que la institucionalidad española en materia turística y de protección a los derechos de los consumidores de dichos servicios, es bastante más avanzada, completa y transversal que la que tenemos en nuestro país, ya que las herramientas de este tipo se presentan a lo largo de todo el ordenamiento jurídico, y en distintos niveles normativos, lo que da un espectro mucho más amplio y que por lo mismo otorga mayor protección a los usuarios de los que hablamos, situación que en nuestro ordenamiento es muy distinta, ya que nuestra institucionalidad turística es muy limitada en comparación con la española, esto por las escasas facultades con las que cuentan organismos como el SERNATUR o los propios gobiernos regionales, y las bajas iniciativas de ley en lo relativo a normas de protección de los usuarios turísticos.

Así podemos señalar que en el ordenamiento jurídico chileno no cabe la aplicación de un modelo como el español en su totalidad, esto por presentar distintos tipos de institucionalidad y realidades jurídicas, de modo que la única posibilidad para nuestro país en desarrollo legislativo en materia turística, sería a través de la creación de normas generales, como es el caso del proyecto de ley que pretende generar una ley marco de turismo, y otras leyes que incorporan a normativa ya existente ciertos preceptos que crean seguros u otros mecanismos de protección para los usuarios de servicios turísticos.

De este modo, el modelo existente en el ordenamiento jurídico español solo sería aplicable en nuestro país tras una profunda reforma de instituciones, por lo que en la realidad inmediata lo más efectivo para dar una protección a los consumidores de servicios turísticos, sería la promulgación de leyes especiales que contengan las herramientas necesarias para cumplir con este cometido.

## CONCLUSIONES

De lo expuesto podemos concluir:

I. El desarrollo del turismo se ha visto incrementado en las últimas décadas, llegando a generar la ejecución de esta actividad una fuerte entrada de divisas para muchos países. Este desarrollo de la actividad turística ha traído consigo la necesidad de crear herramientas legales para la adecuada protección de los intereses de consumidores de servicios turísticos.

II. En España se ha generado un amplio desarrollo doctrinal de los aspectos legales que rodean a la actividad turística, identificándose sus principales elementos, características, derechos y deberes de los sujetos involucrados en la actividad, los contratos que de ella puedan surgir, los elementos de los mismos, la regulación específica e independiente a la que estos dan origen, etc., configurándose con todo ello el denominado Derecho Turístico.

Así mismo el ordenamiento jurídico español presenta un acabado escenario legal con respecto a la protección de las actividades turísticas existiendo normativa que genera herramientas de protección para el turista en la propia Constitución Española así como también a través de normas estatales, autonómicas y comunitarias.

III. En Chile el desarrollo doctrinal es prácticamente nulo, limitándose los autores a tratar el turismo desde una perspectiva de los recursos naturales, y en lo referente al ámbito jurídico las menciones son más bien generales y se refieren únicamente al ámbito de protección al consumidor.

Por otra parte, en lo referente al desarrollo normativo, éste resulta bastante escaso. Por una parte encontramos las normas de calidad las cuales están destinadas a mejorar la calidad técnica de las prestaciones turísticas, el decreto ley 1.224 que crea el Servicio Nacional de Turismo, y establece las funciones de éste, la Ley 19.946 de protección al consumidor, que establece normas generales, las normas comunes del Código Civil y el Código de Comercio, las que resultan demasiado genéricas ya que no están dirigidas a cubrir las necesidades específicas de los usuarios de servicios turísticos ante posibles incumplimientos o perjuicios en el ejercicio de las prestaciones turísticas, con excepción de el sistema de responsabilidad que establece el Código de Comercio para el porteador ante incumplimientos o daños provocados en el transporte de la mercadería. Además, encontramos el caso del Código Aeronáutico que establece preceptos que otorgan mecanismos indemnizatorios a los usuarios de transporte aéreo ante posibles retrasos o incumplimientos en los vuelos.

IV. Existen una serie de proyectos de ley en nuestro país destinados a introducir nuevos preceptos a normativa ya existente, con el fin de crear seguros ferroviarios y aéreos para los usuarios de dichos medios de transporte, cubriendo con ello de alguna manera la necesidad de protección en materia turística. Pero el más importante proyecto está dado por la impulsión de

una ley marco de turismo, la cual busca cubrir las falencias existentes en nuestro ordenamiento jurídico al respecto.

V. La realidad española resulta sin lugar a dudas bastante más evolucionada que la chilena. Mientras nuestro ordenamiento jurídico cuenta con una dispersa y escasa normativa turística, la normativa española se encuentra ampliamente desarrollada, cubriendo los distintos niveles normativos y proporcionando una serie de herramientas legales a los usuarios turísticos.

VI. Nuestro país requiere de la creación de mecanismos que den una protección adecuada a los consumidores de servicios turísticos, por ser ésta una actividad especial que genera relaciones diferentes a las de los contratos comunes, requiriendo por ello mayor protección y herramientas jurídicas tanto durante la etapa previa como en la celebración del contrato, pero especialmente mediante la ejecución del mismo, que es donde se suelen presentar los mayores abusos hacia los consumidores.

VII. La necesidad de contar con una legislación turística es una realidad en nuestro país, pero al pensar en una posible aplicación de un modelo como el español, nos damos cuenta que ambas institucionalidades son muy distintas, presentando diferentes mecanismos de traspasos de competencia, y normativa bastante limitada en nuestro caso, por lo que esto no sería efectivo. Es así como el único medio para lograr una protección adecuada para los consumidores de servicios turísticos en nuestro país, es mediante la creación de normas generales que contengan las herramientas necesarias para otorgar dicha protección, cosa que se lograría con la promulgación de una ley marco de turismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- AIMONE GIBSON, ENRIQUE; *Derecho de Protección al Consumidor*, Editorial Jurídica Conosur Ltda. , Santiago de Chile, 1998.
- AURIOLES MARTIN, ADOLFO, *Introducción al Derecho Turístico, Derecho Privado del Turismo*, Editorial Tecnos, España 2005.
- BARBA DE VEGA, JOSE; CALZADA CONDE, M.A, *Introducción al Derecho Privado del Turismo*, Editorial Aranzadi, España, 2006.
- COURT MURASSO, EDUARDO, “Naturaleza y características del contrato de viaje combinado en las legislaciones en España y Chile”, en *Revista de Derecho de la Empresa*, Universidad Adolfo Ibáñez, Facultad de Derecho, Santiago de Chile, 2005.
- CRUZ LADERA, J.MIGUEL , “El régimen jurídico de los viajes combinados “, en *Revista Aragonesa de administración publica Monografía III*, editada por TUDELA ARANDANA, J, Talleres Editorial Cometa , España ,1999.
- DE SAN ROMAN, ALVARO, “El aprovechamiento por turno de bienes inmuebles”, en *Revista Aragonesa de administración publica Monografía III*, editada por TUDELA ARANDANA, J, Talleres Editorial Cometa, España ,1999.
- REBOLLEDO, SALAS, PABLO, “Marco legislativo para el desarrollo del turismo en Chile”, en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Americas*, 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.
- SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Contratos Mercantiles*, Tomo I, Editorial Jurídica, Santiago de Chile, 2003.
- SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO, *Derecho del consumidor*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 2004.
- TUDELA ARANDANA, JOSE, “Un nuevo derecho para un nuevo turismo “, en *Revista Aragonesa de administración publica*, Talleres Editorial Cometa, España, N° 24, 2004.

## Exposiciones

- CONSTABEL, SILVIA, “Sostenibilidad del sector turismo: un enfoque multidisciplinario“, en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Americas*. 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.
- SANTELICES ALTAMIRANO, OSCAR, “Importancia de una legislación turística para Chile”, en *Seminario de legislación turística y normas de calidad para las Americas*, 28 al 30 de junio de 2007, Universidad Austral de Chile.

## Referencia Electrónica

- [http://www.google.cl/search?hl=es&q=PIb+espa%C3%B1ol+en+turismo&meta=lr%3Dlang\\_es](http://www.google.cl/search?hl=es&q=PIb+espa%C3%B1ol+en+turismo&meta=lr%3Dlang_es)
- [http://www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php).
- <http://www.estudio-juridico.cl/consumidor2.htm>
- <http://www.calidadturistica.cl>
- <http://www.calidadturistica.cl/boletines/marzo/columna.htm>
- <http://www.bcn.cl>
- [http://www.sernatur.cl/plan\\_accion2006\\_2010/plan\\_accion\\_2006\\_2010.pdf](http://www.sernatur.cl/plan_accion2006_2010/plan_accion_2006_2010.pdf)
- [http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/masnotas.tpl?cod\\_articulo=67973](http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/masnotas.tpl?cod_articulo=67973)
- [http://www.indap.gob.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=331&Itemid=89](http://www.indap.gob.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=331&Itemid=89)

## Textos legales utilizados

- **España:**
  - Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978.

- Ley 48/1963 de 8 de Julio de 1963, sobre competencia en materia de turismo.
- Ley 21/1995 de 6 de julio de 1995, Reguladora de Viajes Combinados.
- Ley 42/1998 de 15 de diciembre de 1998, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.
- Ley 26/1984, de 19 de julio, para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Ley 48/1960 de 21 de Julio sobre Navegación Aérea.
- Reglamento Comunidad Europea, 261/2004 de 11 de febrero de 2004, que establece normas comunes de compensación y asistencia de pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Reglamento 2027/1997 de 9 de octubre de 1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.
- **Chile:**
  - Decreto Ley 1224, de 8 de noviembre de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo.
  - Ley 19.946, de 7 de marzo de 1997, sobre protección de los derechos de los consumidores.
  - Ley 19.175, de 20 de marzo de 1993 , Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional
  - Código Aeronáutico.
  - Código Civil.
  - Código de Comercio.