



**Mi Universidad**

**LIBRO**

*Ética en los negocios de turismo y hospitalidad*

*Licenciatura en Turismo*

*Segundo Cuatrimestre*

*Enero-Abril*

---

**Marco Estratégico de Referencia**

---

## **Antecedentes históricos**

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado

de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

## **Misión**

Satisfacer la necesidad de Educación que promueva el espíritu emprendedor, aplicando altos estándares de calidad académica, que propicien el desarrollo de nuestros alumnos, Profesores, colaboradores y la sociedad, a través de la incorporación de tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Visión**

Ser la mejor oferta académica en cada región de influencia, y a través de nuestra plataforma virtual tener una cobertura global, con un crecimiento sostenible y las ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

## **Valores**

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad



**Escudo**

El escudo del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

## **Eslogan**

“Mi Universidad”



**ALBORES**

Es nuestra mascota, un Jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen.

---

## Ética en los negocios de turismo y hospitalidad

---

### Objetivo de la materia:

Conoce, valora y aplica las normas jurídicas relacionadas con las actividades turísticas. Identifica la ley marco, su ámbito de aplicación, principios, la política turística en manos del Estado, las atribuciones del ente rector, la determinación de las empresas prestadoras de servicios turísticos y el turista, y complementariamente con la normatividad específica relacionada con las diversas actividades turísticas.

### Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos Escritos	20%
2	Plataforma	20%
3	Actividades Áulicas	10%
4	Examen	50%
<b>Total de Criterios de evaluación</b>		<b>100%</b>

# INDICE

## **UNIDAD I LEGISLACIÓN TURÍSTICA.**

1.1.- Presentación de la Asignatura.

1.2. - Conceptualización básica

1.3. -Legislación.

1.4.- Derecho. Derecho Público y Derecho Privado.

1.5.- Ordenamiento jurídico y su relación con el turismo.

1.6. - Legislación Inherente al sector turismo.

1.7.- Derecho y turismo.

1.8.- Ley marco para el sector turismo.

## **UNIDAD II DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS CONSTITUCIONALES APLICABLES AL TURISMO.**

2.1.- Principios.

2.2.- Definiciones Básicas.

2.3.- Prestadores de Servicios turísticos.

2.4.- Facilitación turística.

2.5 Normatividad aplicable a las diversas actividades turísticas

2.6.- Restaurantes, establecimientos de hospedaje.

2.7.- Agencias de viaje y turismo, guías, etc.



**UNIDAD III CONTRATO: SUMINISTRO COMODATO Y HOSPEDAJE**

3.1.- Contrato:

3.2.- Elementos constitutivos de un contrato.

3.3.- Suministro.

3.4.- Comodato

3.5.- Contrato de Hospedaje.

**UNIDAD IV PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TURISTA – ÉTICA TURÍSTICA**

4.1.- Protección y defensa del turista.

4.2.- Ética turística.

# **UNIDAD I LEGISLACIÓN TURÍSTICA.**

## **I.1.- Presentación de la Asignatura.**

El turismo ha constituido un fenómeno, en su origen, elitista de unos pocos privilegiados y, después de la Segunda Guerra Mundial, masivos, afectando a la gran mayoría de los países por el mundo entero. Se trata de una materia multidisciplinaria en conexión estricta con el ocio.

Por eso, en el ámbito del derecho, su aproximación científica ha sido lenta y compleja. El turista es un consumidor aparte, a quien el derecho positivo, con la iniciativa conjunta del legislador y del juez, atribuye siempre más derechos.

En modo similar, otro derecho relativo al ocio ha paralelamente conocido una consagración, aun de orden constitucional. A partir de la década de los setenta, comenzó a reconocerse expresa y gradualmente el derecho al deporte en las Constituciones como emergente derecho económico, social y cultural entonces.

No obstante, ello no condujo a que se construyeran unas doctrinas académicas y jurisprudenciales, que eran necesarias para el desarrollo teórico de la dogmática particular del derecho al deporte, siendo esta última exigida en el propósito de dimensionar correctamente su desarrollo y alcance en su respectiva normativa complementaria. Existe una amplia gama de leyes que, aunque no son turísticas en esencia, sí tienen relación con la actividad turística.

## **I.2. - Conceptualización básica**

Para comprender mejor la legislación es menester comenzar a definir las figuras más importantes de la materia:

## **TURISMO**

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

## **TURISTA**

Visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

## **ACTIVIDAD TURISTICA**

Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.

## **AGENCIA DE VIAJES**

Empresa que concibe, crea, planea, organiza y ejecuta programas de servicio de viajes para el organizador o el cliente en los que incluye normalmente alojamiento, alimentación, transporte de aproximación y local, así como excursiones en sitio y a los alrededores para el grupo de participantes en el evento a petición del cliente; bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

## **ALOJAMIENTO**

Se entiende por actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.

## **HOSPEDAJE**

Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes.

## **HOTEL**

Establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, mismas que lo hacen ser considerado como el establecimiento típicamente turístico. Dichas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios (V. gr. espacios sociales, restaurantes, piscinas, bar, centros nocturnos), algunos de ellos concesionados a terceros (agencias de viajes, tiendas especializadas, estéticas, asesoría de deportes, etc.) El servicio tipo hotel está catalogado como aquél que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista.

## **TRANSPORTE TURISTICO**

Es todo aquel prestador de servicio turístico legalmente constituido que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país, traslados, excursiones, circuitos turísticos o alquiler de vehículos con o sin chofer; por empresas de transporte turístico inscritas en el Registro Nacional Turístico, con unidades de transporte debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

### **I.3. -Legislación.**

Sus bases constitucionales las encontramos reguladas en los artículos 25, 27, 28 y 133 que nos regula fundamentos del derecho turísticos.

Al respecto haremos un análisis de cada uno de estos preceptos:

En el año 2003, se aprobó por parte de la LVII Legislatura del Congreso de la Unión, una reforma al artículo 73 constitucional relacionada con la adición de un inciso K a la fracción XXIX, para facultar expresamente al Congreso de la Unión para legislar en materia de turismo, señalando las bases generales de coordinación entre la Federación, las entidades federativas, los municipios y el Distrito Federal en esa materia, previendo además la participación de los sectores social y privado en la misma.

En la exposición de motivos de la reforma cita de la importancia del sector turístico para México; ocupando el séptimo lugar mundial en recepción de turistas y que los ingresos de divisas extranjeras captados por ese concepto han llegado a superar a los generados por las exportaciones de petróleo.

En la edición del Anuario Estadístico de los Estados Unidos Mexicanos 2002, que cada año publica el INEGI, y en el que un apartado específico se refiere al turismo. En la edición 2002 de dicho anuario se informa que en México, con datos de 2001, hay un total de 10,979 establecimientos hoteleros; esos establecimientos alcanzan a sumar 452,116 cuartos de hotel.

En el 2001 ingresaron a México 19.8 millones de turistas extranjeros, los cuales gastaron 8,401 millones de dólares. Los mexicanos que hicieron turismo fuera de las fronteras nacionales sumaron poco más de 12 millones de personas y gastaron 5,702 millones de dólares. Para 2011, hay un total de 17,315 establecimientos hoteleros; esos establecimientos alcanzan a sumar 651,156 cuartos de hotel.

En el 2011 ingresaron a México 75.7 millones de turistas extranjeros, los cuales gastaron 11,869 millones de dólares. Los mexicanos que hicieron turismo fuera de las fronteras nacionales sumaron poco más de 88 millones de personas y gastaron 7,8. 32 millones de dólares.

El 15 de mayo de 2013 la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, realizó la declaratoria<sup>7</sup> por la que se reforma los párrafos primero y último del artículo 25, así como el párrafo primero y tercero del Apartado del artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de competitividad. En dicha reforma se incluye en los artículos 25 y 26 constitucionales el concepto de competitividad como uno de los elementos que orientan la acción del Estado como rector del desarrollo nacional. En su artículo 25 se define competitividad como “el conjunto de condiciones necesarias para generar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo”.

Así como la obligación del Estado de “promover la competitividad e implementar una política nacional para el desarrollo industrial que incluya vertientes sectoriales y regionales”, como mecanismos para alentar y proteger la actividad económica que realicen los particulares y proveer las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional.

En el artículo 26 constitucional se establece la competitividad como uno de los objetivos del sistema de planeación democrática del desarrollo nacional y se dispone que “El plan nacional de desarrollo considerará la continuidad y adaptaciones necesarias de la política nacional para el desarrollo industrial con vertientes sectoriales y regionales”. Finalmente, se establece en los transitorios un plazo al Ejecutivo Federal para enviar al Congreso de la Unión en un plazo de 16 meses las respectivas leyes reglamentarias.

Sin embargo, la competitividad no puede limitarse al sector industrial, el potencial de crecimiento para el sector turístico requiere de un tratamiento diferenciado, la economía de varios estados depende de considerar al sector turístico como una actividad

prioritaria y de la necesidad de mejorar el andamiaje institucional entorno a elevar la competitividad del sector turístico.

#### **I.4.- Derecho. Derecho Público y Derecho Privado.**

Desde la época de los romanos, se ha clasificado en los grandes grupos a las ramas del derecho: público y privado; considerandos que, dentro de las primeras, aquellos que se realizan a nombre del estado, y en ejercicio de su soberanía; en cambio, será privadas aquellas actuaciones que realizan los particulares en el ejercicio del principio de autonomía de la voluntad.

**Derecho Público:** Por las atribuciones que en ejercicio de su soberanía ejerce el Estado

**Derecho Privado:** Regula las obligaciones contraídas libremente por los particulares.

##### **A) Derecho Privado turístico.**

Recuerden que el Derecho Privado trata las relaciones jurídicas que tienen entre sí los particulares (ciudadanos y empresas) que operan en el sector turístico, esto es, los usuarios de los servicios turísticos (turistas) y las diversas empresas turísticas (de alojamiento: hoteles...), intermediación (agencia de viajes), de restauración (restaurantes, cafeterías...), de turismo complementario o instrumental (guías turísticos, arrendamientos de vehículos..)

El Derecho Privado del Turismo se basa, esencialmente, en el contrato que celebra el turista y la empresa turística, en el libre pacto entre esos dos particulares, en el negocio que acuerdan sobre la prestación de un servicio turístico determinado a cambio de un precio.

No obstante, también saben que el Estado, en cumplimiento del mandato constitucional de defender a los consumidores y usuarios, ha tenido que legislar limitando esa libertad contractual con el fin de prevenir abusos y lesiones de los derechos de los consumidores/usuarios o reconociéndoles otros derechos para protegerse.

Y así en las propias leyes civiles, en el Derecho Privado aplicable a los turistas y las empresas turísticas, se establecen limitaciones a los pactos en los contratos en que intervienen los consumidores o usuarios para evitar que se introduzcan cláusulas que les perjudiquen injustamente o para señalar que, caso de que se introduzcan tales cláusulas, serán consideradas nulas, en este sentido: se reconoce un derecho.

Y esos derechos de los consumidores o usuarios, reconocidos en numerosas leyes civiles o mercantiles (esto es, reguladoras de las relaciones jurídicas contractuales especialmente, entre particulares, entre empresas y consumidores o usuarios) también los tienen los turistas, como expresamente recuerda el art. 21 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía (“A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable.

Las normas de Derecho Público establecen unas relaciones jurídicas entre la Administración y el sujeto turístico presididas por esta posición jurídica superior atribuida a la Administración Pública.

Y, en general, esas potestades administrativas y esa superioridad jurídica de la Administración turística se van a ejercer principalmente sobre las empresas turísticas, con el fin básico de proteger los derechos legales esenciales de los turistas (que, no se olvide, es la parte más débil del contrato privado), al calificarse de interés público su protección legal y encomendar la ley esa defensa también a la Administración turística (aparte de la protección del Juez que tienen siempre y que ya conocen por Derecho Privado). Y para una adecuada y eficaz defensa por la Administración, la LTA atribuye a la Administración esa posición jurídica superior y ciertos poderes o facultades, que, por ello, están presentes en las relaciones jurídicas turísticas en las que una de las partes es alguna de las Administraciones públicas.



## **I.5.- Ordenamiento jurídico y su relación con el turismo.**

La acción turística tiene un amplio espectro de aplicación jurídica que rebasa la tradicional concepción de los involucrados en el turismo. Suma 31 leyes donde se pueden prever impactos en las actividades turísticas dentro del ámbito receptor y seis más pueden ser atribuibles al ámbito de la administración pública federal, también del ámbito receptor, donde su aplicación es indispensable para darle sentido y orientación al desarrollo de la política turística del país.

En el ámbito de vinculación, se refieren un total de 14 leyes adicionales aplicables a la esfera de la empresa privada donde existe obligatoriedad. En suma, parece indispensable tener plena conciencia del panorama general que existe en los diferentes ámbitos donde se verifican el desarrollo turístico y las regulaciones que conforman el marco jurídico que establece México.

Legislación en el ámbito de la administración privada

1. Ley Federal de Trabajo (1 de mayo de 1970)
2. Código Fiscal de la Federación (30 de diciembre de 1981)
3. Ley del Impuesto sobre la Renta (1 de enero de 2002)
4. Ley del Impuesto al Valor Agregado (1 de enero de 1979, con la última reforma al 30 de diciembre de 2002)
5. Código de Comercio (1890 y con las últimas modificaciones al 20 de marzo de 2000)
6. Derecho Aduanero (16 de diciembre de 1995), es importante para congresos y convenciones)
7. Código Penal Federal (14 de agosto de 1931, con las reformas de 1996, 1999, 2000 y del 6 de febrero de 2002)
8. Ley de Sociedades de Inversión (28 de abril de 2001)

9. Ley General de Sociedades Cooperativas (13 de julio de 1994)
10. Ley General de Sociedades Mercantiles (1 de agosto de 1934)
11. Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada de Interés (30 de agosto de 1934)
12. Ley de Sociedades de Solidaridad Social (26 de mayo de 1976)
13. Ley del Impuesto al Activo (30 de diciembre de 1988)
14. Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones (10 de diciembre de 1996)

### **I.6. - Legislación Inherente al sector turismo.**

Es importante en este capítulo hacer mención de la Secretaría de Turismo y para ello, se hace mención de la siguiente ley que regula las funciones de que le corresponde al Estado dentro del rubro de Turismo.

#### **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**

Formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística nacional;

Artículo 42.- A la Secretaría de Turismo corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- II. Promover en coordinación con las entidades federativas las zonas de desarrollo turístico nacional y formular en forma conjunta con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales la declaratoria respectiva;
- III. Participar con voz y voto en la comisión Consultiva de Tarifas y la Técnica Consultiva de Vías Generales de Comunicación;
- IV. Registrar a los prestadores de servicios turísticos, en los términos señalados por las leyes;

- V. Promover y opinar sobre el otorgamiento de facilidades y franquicias a los prestadores de servicios turísticos y participar con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la determinación de los criterios generales para el establecimiento de los estímulos fiscales necesarios para el fomento a la actividad turística, y administrar su aplicación, así como vigilar y evaluar sus resultados;
- VI. Autorizar los precios y tarifas de los servicios turísticos, previamente registrados, en los términos que establezcan las leyes y reglamentos; y participar con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el establecimiento de los precios y tarifas de los bienes y servicios turísticos a cargo de la Administración Pública Federal;
- VII. Vigilar con el apoyo de las autoridades estatales y municipales, la correcta aplicación de los precios y tarifas autorizados o registrados y la prestación de los servicios turísticos, conforme a las disposiciones legales aplicables, en los términos autorizados o en la forma en que se hayan contratado;
- VIII. Estimular la formación de asociaciones, comités y patronatos de carácter público, privado o mixto, de naturaleza turística;
- IX. Emitir opinión ante la Secretaría de Economía, en aquellos casos en que la inversión extranjera concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos;
- X. Regular, orientar y estimular las medidas de protección al turismo, y vigilar su cumplimiento, en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal y con las autoridades estatales y municipales.
- XI. Promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico en el exterior, en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores;
- XII. Promover y, en su caso, organizar en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, la capacitación, investigación y el desarrollo tecnológico en materia turística;

- XIII. Formular y difundir la información oficial en materia de turismo; coordinar la publicidad que en esta materia efectúen las entidades del gobierno federal, las autoridades estatales y municipales y promover la que efectúan los sectores social y privado;
- XIV. Promover, coordinar y, en su caso, organizar los espectáculos, congresos, excursiones, audiciones, representaciones y otros eventos tradicionales y folklóricos de carácter oficial, para atracción turística;
- XV. Fijar y en su caso, modificar las categorías de los prestadores de servicios turísticos por ramas;
- XVI. Autorizar los reglamentos interiores de los establecimientos de servicios al turismo;
- XVII. Llevar la estadística en materia de turismo, de acuerdo con las disposiciones que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XVIII. Promover y apoyar la coordinación de los prestadores de servicios turísticos;
- XIX. Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística y estimular la participación de los sectores social y privado;
- XX. Fijar e imponer, de acuerdo a las leyes y reglamentos, el tipo y monto de las sanciones por el incumplimiento y violación de las disposiciones en materia turística, y
- XXI. Los demás que le fijen expresamente las leyes y reglamentos.

## **I.7.- Derecho y turismo.**

¿Se puede hablar de un Derecho Turístico? La respuesta es afirmativa y a lo largo del presente artículo, intentaremos precisar que definitivamente podemos hablar hoy en día de un Derecho Turístico, que regularía la todavía incipiente actividad turística en el Perú, pero muy avanzada en otros países y que es una importantísima fuente productora de divisas y creadora de numerosos puestos de trabajo.

La primera ocasión en que se utilizó la denominación "Derecho Turístico" se debió al Jurista Italiano Bellitu. Este término, conjuntamente con el de "Derecho del Turismo", es sin duda el más adecuado para individualizar el objeto en estudio, por su precisión terminológica, que ubica de inmediato su contenido y extensión de la materia analizada.

Al plantearse el término en cuestión se despierta el interés por saber si nos encontramos ante una nueva rama de la ciencia jurídica y la posibilidad de que ese nombre sea algo presuntuoso si la conclusión a que se llegue fuere negativa. En este sentido, estando totalmente de acuerdo con el Jurista Argentino Folchi y muchos otros, damos nuestra opinión adelantada, la cual es evidentemente afirmativa, es decir, que el Derecho Turístico es una nueva Rama del mundo Jurídico. Pero ésta no estaría comprendida dentro de una mayor, sino que por sus elementos propios y especiales justifica que se la proponga autónomamente frente a las demás.

Folchi define al Derecho Turístico como: "El conjunto de principios y normas de Derecho Público y Privado, de orden interno e internacional, que rigen las instituciones y relaciones jurídicas nacidas del turismo y modificadas por él".

Para nosotros, el Derecho Turístico es aquel conjunto de normas y principios de orden público y privado que están encaminadas a establecer los derechos y obligaciones de aquellas personas que se desplazan libremente fuera de su domicilio habitual por más de 24 horas y con un máximo de 6 meses, en el cual invierten recursos que provienen del

lugar de su procedencia y regula las relaciones que se establezcan con las personas naturales o jurídicas que ejercen profesionalmente esta actividad.

En apoyo de lo inicialmente manifestado señalamos que el 26 de Setiembre de 1985 la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, Organismo dependiente de las Naciones Unidas, aprobó la Carta del Turismo y el Código del Turista, la cual como todas las Resoluciones de este organismo Internacional, tiene sólo el carácter de recomendación. En esta se señala la necesidad de que los Estados integren su política turística en su política global de desarrollo, en sus diversos niveles local, regional, nacional e internacional.

Además, se reconoce a toda persona el derecho al descanso y al tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo, a vacaciones periódicas pagadas y a la libertad de movimiento, sin limitaciones, dentro de los límites legales.

**I. El Turismo como un Derecho Fundamental.** Debe afirmarse categóricamente que la posibilidad de viajar y recorrer diferentes lugares y detenerse en ellos está indudablemente unida, de manera indisolublemente, a la libertad de la persona humana, constituyendo un verdadero derecho fundamental de la misma, por lo que el ordenamiento jurídico tiene que reconocer esa facultad, sin perjuicio de que señale al mismo tiempo los límites que en cada caso resultan razonables según las circunstancias.

Es decir, el turismo moderno nace de la aplicación de la Política Social que condujo a la obtención por los trabajadores de vacaciones periódicas pagadas, lo cual equivale a la vez al reconocimiento de un Derecho Fundamental del ser humano al descanso y a viajar.

El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, tanto en la Constitución Política de nuestro país, en la Declaración Universal de

Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, así como en la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

En efecto, nuestra Constitución Política de 1979, en su Título I referente a los Derechos y Deberes Fundamentales de la Persona, establece en el artículo 2o. lo siguiente:

"Toda persona tiene derecho:

A elegir libremente el lugar de su residencia, a transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él, salvo limitaciones por razón de sanidad".

Además, en el mismo Título, en el Capítulo referente al Trabajo, se establece en el párrafo tercero del artículo 44 lo siguiente: "Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal remunerado, vacaciones anuales pagadas y compensación por tiempo de servicios".

En el mismo sentido, la Declaración Universal de Derechos Humanos señala en el artículo 13, lo siguiente:

1.- Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2.- Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio y a regresar a su país".

Además, el artículo 24 señala: "Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas".

Los señalados, en su discurso titulado "Proyección de los Derechos Humanos en el Derecho Positivo". El analizó una sentencia de la Corte Suprema de la India, de fecha 10

de Abril de 1967, que resumió así: "El derecho a trasladarse al extranjero, el Derecho a viajar, es un derecho fundamental que forma parte integrante de la libertad personal.

En la época moderna el pasaporte no sólo es indispensable para salir del propio país, sino también para entrar en un país extranjero, por ello es un requisito para estar en condiciones de viajar libremente.

La denegación a un ciudadano de un pasaporte para trasladarse al extranjero, vulnera el Derecho Fundamental a viajar. Las atribuciones discrecionales que la administración pretende tener para expedir, retirar o anular pasaportes son además, incompatibles con el principio de igualdad ante la ley, enunciado en el artículo 14 de la Constitución India.

La cita es tan elocuente que nos releva de hacer mayor comentario, pero eso sí, se le debe tener presente como un precedente Jurisprudencia! del Derecho Comparado.

Asimismo, se establece éste Derecho en el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos, 6 y en el artículo 22 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Luego del breve análisis legislativo realizado, con el unirmos que los Derechos a Transitar por el territorio nacional, a salir y entrar en él (salvo limitaciones justificadas), a gozar de vacaciones anuales pagadas constituyen Derechos Fundamentales de toda persona, o mejor dicho, se reconoce el Derecho Fundamental del Turismo que toda persona libremente puede ejercer.

## **1.8.- Ley marco para el sector turismo.**

El marco legal del Sector Turismo comprende una serie de leyes y reglamentos que norman la actividad turística, tanto a las dependencias de la administración pública federal,



como a los prestadores de servicios; así como la forma en que interactúan entre ellos y la coordinación entre los distintos niveles de gobierno, federal, estatal y municipal, para planear y operar los programas, políticas y acciones encaminadas a desarrollar el turismo en el territorio nacional.

La ley jerárquicamente superior que rige a la actividad es la Ley Federal de Turismo, reformada en junio del 2000, establece la facultad de planear, promover y fomentar la acción turística, promueve el turismo social, protege el patrimonio histórico y cultural de las regiones del país, además que establece las formas de coordinación del Gobierno Federal con los estados y municipios en la materia.

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo norma la declaración de zonas de desarrollo turístico prioritario, la promoción turística, y la actividad de los prestadores de servicios turísticos como establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, agencias y operadores de viajes, guías de turistas, entre otros. El Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y el Manual General de Organización de la Secretaría de Turismo establecen la estructura de la dependencia, así como las facultades, atribuciones y objetivos de cada una de las áreas administrativas.

Por último, el Programa Nacional de Turismo 2001-2006 establece los ejes rectores, los objetivos sectoriales y las acciones que desarrollarán las dependencias que forman parte del sector turismo durante la presente administración.

Además de los preceptos legales señalados, la Secretaría de Turismo ha establecido una serie de normas oficiales que reglamentan asuntos como los requisitos de seguridad e higiene que deben cumplir algunos prestadores de servicios, elementos a que deben sujetarse los guías turísticos especializados, o los requisitos que deben contener los contratos que se celebren entre los prestadores de servicios y los usuarios.

### **Legislación estatal en materia turística**

El tema de turismo es abordado de forma diferente al interior de los congresos estatales. Mientras en algunos estados le dan un carácter prioritario, otros lo atienden en conjunto con otros tópicos como desarrollo industrial o fomento económico.

De esta manera, en 13 congresos estatales existe una comisión ordinaria de turismo, en 11 congresos existe una comisión que explícitamente aparte de analizar el tema de turismo estudia otras materias, y en 6 congresos el tema de turismo es analizado dentro de comisiones como “Desarrollo Económico” o “Industria, Comercio y Servicios”. Caso particular se presenta en el Congreso de Durango, donde la comisión que atiende esta materia también estudia la materia de cinematografía.

# **UNIDAD II DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS CONSTITUCIONALES APLICABLES AL TURISMO.**

## **2.1.- Principios.**

Entrando de lleno en la primera de ellas, debe afirmarse categóricamente que la posibilidad de viajar y recorrer cualesquiera lugares y detenerse en ellos, está indudablemente unida, de manera indisoluble, a la libertad de la persona humana, constituyendo un verdadero derecho natural de la misma, por lo que el ordenamiento jurídico tiene que reconocer esa facultad, sin perjuicio de que señale al mismo tiempo los límites que en cada caso resulten razonables según las circunstancias.

En apoyo de esta afirmación debe alegarse, sévala servandis, el primero de los títulos legítimos estudiados por Francisco de VITORIA en su primera Relectio de Indis, cuando afirmaba, como primera conclusión de la misma, que:

Los españoles tienen derecho de recorrer aquellas provincias y de permanecer allí, sin que puedan prohibírselo los bárbaros, pero sin daño alguno de ellos. Conclusión que, dice: Se prueba en primer lugar, por el derecho de gentes, que es derecho natural o del derecho natural se deriva, según el texto de las Instituciones "Lo que la razón natural estableció entre todos las gentes se llama derecho de gentes".

Mas en todas las naciones se tiene como inhumano el tratar y recibir mal a los huéspedes y peregrinos sin motivo alguno especial; y, por el contrario, es de humanidad y cortesía comportarse bien con ellos, a no ser que los extranjeros recortaran daño a la nación. Y aún añade en su refuerzo, entre otros argumentos, uno que tiene especial aplicación al mundo del turismo, cuando dice que:

No sería lícito a los franceses prohibir a los españoles recorrer la Francia ni aún establecerse en ella, o viceversa, sino redundase en su daño o se les hiciera injuria; luego

tampoco a los bárbaros. Derecho, por tanto, al libre ir y venir y libre asentamiento, que ya había sido recogido, además con mucha anterioridad por nuestro ordenamiento jurídico, puesto que ya en el Fuero Real, cuya redacción se ultimó probablemente a fines de 1254 o principios de 1255 existían leyes por las que se aseguraba a los viajeros o peregrinos el derecho de tránsito y de permanencia en nuestras tierras, que se hacía incluso extensivo a sus acompañantes y pertrechos o bagajes, así como el derecho de adquirir lo que precisaren y de protección por parte de la autoridad local.

Previsiones que se recogen después en las Partidas, tanto respecto de los feriantes, como de los que acudieran al Reino por cualquier otra razón, dándoseles, además, protección eficaz mediante rigurosas sanciones, que podían incluso suponer, en caso de robo, responsabilidad supletoria por parte de la autoridad local. No supuso, pues, ninguna novedad en cuanto a nuestro derecho la declaración recogida en la Constitución francesa de 1791, donde se reconocía como derecho natural y civil la libertad.

Ni tampoco la famosa Declaración Universal de Derechos del Hombre, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, en cuyo artículo 13 se dice:

I. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

**2.2.- Definiciones Básicas.**



# Conceptos Fundamentales del Turismo

## 1. ¿Qué es el turismo?

Desde sus orígenes, el término "turismo" ha sido asociado a la acción de "viajar por placer". Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros.

El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación.

## 2. ¿Cuáles son los alcances de la actividad turística?

El turismo es una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad. Para ello, moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada.

Dada sus múltiples implicancias, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual. Por ejemplo, posee carácter **social**, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza **económica**, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; **política**, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; **cultural**, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y **educativa**, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual.

## 3. ¿Qué es mercado turístico?<sup>1</sup>

Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos.

El mercado turístico se encuentra conformado por:

- La oferta turística.
- La demanda turística.
- Los operadores turísticos.

### 3.1 La oferta turística

La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos<sup>2</sup> y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado.

### **2.3.- Prestadores de Servicios turísticos.**

Es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos, el cual se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo antes de iniciar sus operaciones. La obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitará al Alcalde Distrital o Municipal el cierre temporal de los establecimientos turísticos no inscritos en el RNT o que no hayan cumplido con el deber de actualizar el citado registro.

### **2.4.- Facilitación turística.**

La Facilitación Turística comprende un vasto ámbito de acción que abarca, principalmente, al Sector Público en la diversidad de organismos estatales que -directa e indirectamente- guardan relación e inciden sobre el turismo; atendiendo, asimismo, al Sector Privado turístico en su relación con el público respecto de los servicios que presten a los usuarios.

Ahora bien, la aludida diversidad de organismos estatales habrá de requerir de acciones de conjunto orientadas a favorecer el desarrollo de las actividades turísticas y a la optimización de los servicios; resultando viable para ello la ejecución gubernamental de una acción de concertación integral, la cual cuando esté institucionalizada, sea constante y con objetivos específicos compatibles, está en capacidad de constituirse en un medio idóneo para la formación, fortalecimiento y orientación de una Conciencia Turística dentro del propio Sector Público en general.

Reiteramos aquí lo ya oportunamente expresado en el sentido que conciencia implica conocimiento, aceptación y predisposición favorable para atender a la concreción de las acciones que de ella se desprendan.

Los Estados no son ajenos a este concepto y de ahí la necesidad de realizar acciones sustantivas, inicialmente por parte del Sector Público, tendientes a incentivar la complementariedad que al Estado le cabe en materia de Facilitación desde los distintos Organismos que intervienen en el proceso del turismo.

Ahora bien, la institucionalización de las citadas acciones sustantivas y su instrumentación corresponden al ámbito de lo jurídico, por cuanto es a través de normas legales, reglamentarias u otras de índole resolutive como se establecen e incorporan a la sociedad, en cuyo ámbito se publicitan adquiriendo el conocimiento y sujeción de la comunidad.

Es por ello entonces, que la consideración integral de la Facilitación se sustenta en lo normativo, dado que es mediante éste como se sostendrá institucionalmente, permitiendo -además- formular las respectivas disposiciones estatales, compatibilizar las existentes e instrumentar los acuerdos y convenios que sean del caso elaborar o actualizar, ello como consecuencia de las acciones concertadas entre las partes involucradas.

## **2.5.- Normatividad aplicable a las diversas actividades turísticas.**

En primer término, se plantea la incidencia de la legislación en el turismo a diferentes escalas operativas. En la propuesta de Jiménez (2005: 35-45) se consideran escalas de nivel internacional, diferenciadas a partir de cierto aglutinamiento de los sistemas- países. De esta forma, en las escalas de súper sistemas e híper sistemas y en los tres ámbitos descritos, se relaciona el turismo con el Derecho Internacional tanto público como privado.



El Derecho Internacional Público regula acciones internacionales y aquéllas que tienen como sujetos a los diferentes Estados y los intereses que entrañan cuestiones de soberanía. Por esta razón, contextualiza la relación de las líneas aéreas de un determinado país, cuyo gobierno negocia con otro las condiciones del servicio aéreo de manera bilateral.

Es también, en la esfera del Derecho Internacional Público donde se definen los límites del mar patrimonial y del mar territorial, que establecen la soberanía de la pesca en alta mar y que puede por ello influir, para plantearlo en términos de interés turístico, en la pesca deportiva así como en el contexto jurídico de los viajes de recreo que involucran los juegos de azar en los casinos de los cruceros que, para operar, tiene que encontrarse en aguas internacionales por ser una actividad prohibida en territorio nacional (es el caso, por ejemplo, de la embarcación anclada en la Bahía de Chetumal).

Por otra parte, algunas empresas transnacionales de hotelería o algunos mecanismos de financiamiento y ciertas negociaciones de empresas extranjeras, se encuentran en la esfera de las responsabilidades que consigna el Derecho Internacional Privado, que trata de las relaciones que un Estado mantiene con individuos que no sean sus ciudadanos; este sería el caso, por ejemplo, de las aerolíneas en su relación con las autoridades de otro país.

En realidad parece existir cierta indefinición que resulta un tanto sorprendente porque con la globalización las relaciones comerciales entre individuos (empresas o personas) y los Estados son ahora más frecuentes. Incluso, León Gómez (2002: 23-24) considera el Derecho Turístico dentro del Derecho Internacional Privado.

La diversificación del Derecho en las actividades turísticas refiere contextos tanto a nivel macro como micro, de las actividades económicas y comerciales, así como las posibilidades y contexto del desplazamiento de turistas entre diferentes países. La Constitución mexicana garantiza para nacionales y extranjeros el libre tránsito de

personas, y ésta sería la primera condición jurídica que aplica a la condición turística. Sin ella no existe ninguna otra.

A escala del sistema-país se aplica el conjunto de leyes que constituyen el cuerpo jurídico en elástica y ofrece el contexto en el que debemos entenderla y encauzarla. Pero la dinámica de su aprovechamiento rebasa con mucho las estipulaciones de la Ley Federal de Turismo instrumento normativo que podría suponerse, equivocadamente, como el meollo del asunto, o de la Ley General de Población, que establece las regulaciones de las nacionalidades preferidas y de las excluidas para su ingreso al país. Ejemplo de otras leyes que vinculan la actividad turística con las demás ramas del derecho.

## **2.6.- Restaurantes, establecimientos de hospedaje.**

Los servicios de hospedaje Las habitaciones para los huéspedes primero formaban parte de residencias privadas. Después surgieron las posadas y los cuartos de huéspedes. Ahora, las actividades de alojamiento tienen una enorme importancia económica. Muchos lugares de hospedaje, actualmente, proporcionan además de las habitaciones para el descanso y permanencia de los turistas, salones de juntas, instalaciones para congresos, restaurantes, bares, espectáculos, tiendas, casinos, gimnasios y otras instalaciones y actividades.

Los servicios de hospedaje ocupan un lugar importante entre los servicios turísticos que todo país debe ofrecer a sus visitantes. México, país turístico por excelencia, dispone cada vez más de miles de habitaciones, agrupadas en todas las categorías, para que puedan satisfacer las expectativas de los turistas que lo visitan.

Puesto que el hotel es uno de los principales prestadores de servicios turísticos, es indispensable definirlo, ya que sin su participación en la actividad turística, ésta no tendría

el auge que se ha alcanzado hasta hoy. El hotel es el “lugar que proporciona hospedaje, alimentación, entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades” (Barragán del Río, 2006, p. 11).

Existen diferentes tipos de servicios de hospedaje, de distintas características, precios y grados de confort.

1. Por su dimensión o tamaño: pequeños (hasta 80 habitaciones); medianos (hasta 200 habitaciones); grandes (más de 200 habitaciones).
2. Por tipo de segmento de mercado al que recibe: comerciales (generalmente de negocios), vacaciones (turistas), para convenciones y eventos de trabajo.
3. Por la calidad de los servicios: sistema de vocablos descriptivos (lujo, superior, primera, turista, ordinario); sistema de clave de letras (aa, a, b, c y d); sistema de estrellas (Lujogran turismo, 5, 4, 3, 2, 1 estrellas); sistema de diamantes (1 a 5 diamantes).
4. Por su operación: permanentes (operan todo el año); de estación (operan en determinadas épocas).
5. Por su organización: independientes, de cadena, franquicias.
6. Por su ubicación: de playa, de montaña, de ciudad.

### **Tipos de servicios de hospedaje**

Esta clasificación depende del tipo de servicios que puede disponer el huésped.

- Albergue: orientado principalmente a viajeros jóvenes; localizado en centros vacacionales de excursionismo; con comodidades mínimas.

- Campamentos: áreas para acampar, se pueden utilizar casas de campaña o camiones remolque.
- Casa de huéspedes: funcionan como hoteles pequeños y económicos; se rentan por días, semana o mes, ofrecen opcionalmente el servicio de alimentación en un comedor común y el de lavado de ropa.
- Motel: se localizan principalmente a lo largo de las carreteras y en la entrada y entronque de las autopistas con las ciudades. Tienen una construcción horizontal en el área que ocupan. Proporcionan habitación, baño y área de estacionamiento; las habitaciones tienen por lo general entrada directa desde el estacionamiento. Se comenzaron a utilizar en 1940 en Estados Unidos y surgen por la necesidad de los turistas que se desplazan en automóvil.
- Hotel: establecimiento edificado tradicionalmente en forma vertical, proporciona además del servicio de hospedaje, otros servicios complementarios, como espacios sociales, alberca, restaurantes, bar, centro nocturno, agencia de viajes, salón de belleza, peluquería, spa, gimnasio, etc.
- Condominios: se encuentran principalmente en zonas turísticas, son apartamentos completamente equipados con cocina, comedor, dos o más habitaciones, sala, baño; generalmente se ofrecen a turistas que viajan en grupo con deseos de permanecer en él por una temporada larga de vacaciones. Se rentan por un periodo de una semana o hasta un mes.
- Tiempo compartido: derivación del tipo anterior, únicamente que se compra membresía para determinado periodo del año.
- Hacienda: se caracteriza por estar dentro de antiguas casas de arquitectura colonial, frecuentemente contrastan con sus modernos servicios de comedor, alimentos y entretenimiento.
- Histórico: hospedaje que se ofrece dentro de edificios restaurados, generalmente construidos en siglos pasados, que reflejan el ambiente de la época en que se edificó y su región circundante. Las habitaciones tienen todos los servicios modernos.

- Hotel balneario: establecimiento de hospedaje construido cerca de manantiales de aguas curativas, con especial énfasis en regímenes dietéticos, tratamientos médicos, o de descanso.

Planes de hospedaje Independientemente del tipo o categoría del hotel de que se trate, al servicio de hospedaje se puede agregar el servicio de alimentos.

### **Existen cuatro planes de alojamiento.**

**Servicios de alimentos** El servicio de alimentos y bebidas forma parte de la gama de servicios turísticos que se ofrecen para satisfacer las necesidades y deseos del turista en general.

Este servicio es proporcionado al turista mediante una gran diversidad de establecimientos, los cuales varían en cuanto a instalaciones, operación, precio. Un restaurante es el establecimiento que se dedica a la venta de alimentos y bebidas preparadas, mediante

Actualmente existen otros servicios de hospedaje cuyos servicios se compran por internet o mediante aplicaciones de dispositivos móviles.

- a) Plan europeo: sin alimentos.
- b) Plan continental: con desayuno.
- c) Plan americano modificado: desayuno y comida o cena (media pensión).
- d) Plan americano: con desayuno, comida y cena.
- e) Plan todo incluido: con todos los alimentos de desayuno, comida, cena, bebidas ilimitadas, servicios de entretenimiento.

Un servicio especializado y dirigido principalmente al segmento de turistas nacionales e internacionales.

Clasificación de servicios de alimentación Se aplican diversos criterios para clasificar a los restaurantes, de acuerdo con sus diferentes características:

- a) Tipo de cocina.

- Restaurantes gourmet: es aquel que ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer platillos delicados. El servicio y los precios corresponden a la calidad de la comida.
- Restaurantes de especialidad. Este tipo de restaurante ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Puede especializarse en una determinada clase de comida por ejemplo: cocina mexicana, francesa, vegetariana, etc.
- Restaurante de generalidades: es aquel que ofrece platillos convencionales, que pueden incluir algunos de tipo especialidad o incluso gourmet, en donde se consideran, por ejemplo, las cafeterías.

b) Tipo de servicios.

- Servicio a la mesa: en este servicio el mesero les sirve a los comensales directamente en la mesa.
- Servicio en la barra: este servicio es semejante al anterior, sólo que los clientes se sientan frente a un mostrador llamado barra y allí les atiende el mesero.
- Servicio para llevar: en este tipo de servicio el cliente decide qué alimentos llevar; posteriormente los paga en caja y le entregan los alimentos debidamente empaquetados. Dentro de este tipo se consideran los denominados de comida rápida.
- Autoservicio: a este servicio se le conoce también como tipo buffet. En él los alimentos se montan en mesas donde los comensales pasan y ellos mismos se sirven lo que desean; posteriormente, los clientes llevan en una charola o platos a su mesa los alimentos que seleccionaron.

c) Por la forma de ofrecer sus servicios.

- A la carta: se refiere a una lista de diferentes platillos, impresa, de la cual el comensal hace su elección. Por lo general la carta o menú incluye los siguientes alimentos: entremeses, sopas, pastas, mariscos, ensaladas, carnes, postres, bebidas y vinos.
- Menú fijo: se refiere a una lista corta de platillos en los que el comensal no tiene variedad de elección, siendo ésta integrada por: una sopa, un platillo fuerte (guisado),

postre y bebida. Este tipo de servicio se ofrece en lo que se conoce como fonda o cocina económica.

d) Por su dimensión o tamaño.

- Grandes: de 40 o más mesas (160 personas o más).
- Medianos: de 30 a 39 mesas (de 120 a 159 personas).
- Pequeños: de 15 a 29 mesas (de 60 a 120 personas) (De la Torre Francisco, 2008, p. 13.). Los restaurantes cuya capacidad sea inferior a las mencionadas pueden no considerarse como prestadores de servicios turísticos, ya que no cumplen con los requisitos necesarios mencionados en la reglamentación de la Secretaría de Turismo.

e) Tipo de administración.

- Independiente: no se rigen bajo otra empresa o nombre comercial.
- Cadena: se rigen bajo otra empresa o nombre comercial.
- Franquicia: se adquiere el nombre comercial del establecimiento a través de la compra de los derechos de uso del mismo.

f) La Asociación Mexicana de Restaurantes, A.C. hace la siguiente clasificación (Barragán del Río, 2006, p. 240):

- Restaurante clásico: ofrece platillos finos siguiendo tradiciones culinarias, especialmente europeas.
- Restaurante de lujo: ofrece alimentos con refinamiento fuera de lo común, utilizando insumos generalmente importados.
- Restaurante típico mexicano: ofrece especialidades mexicanas en sitios rústicos o sofisticados, de tipo ranchero o colonial, pero con el sabor y decoración de México.
- De cocina internacional: expende alimentos de la gastronomía internacional o de algún país en particular.
- Restaurante divertido: establecimiento de alimentos donde el ambiente y animación impiden el aburrimiento.
- Restaurante de negocios: ofrece buena comida en atmósfera tranquila y propicia para la charla discreta y cordial.

- Restaurante romántico: para ocasiones en que se requiera intimidad; su decorado es ad hoc y por lo general se cena a la luz de las velas. La Secretaría de Turismo (sectur) hace una clasificación de cinco grupos: de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta clase, identificándolos con cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor. Esta clasificación, al igual que la de los establecimientos de hospedaje, debe reunir determinadas características.

## **2.7.- Agencias de viaje y turismo, guías, etc.**

Servicios de viajes El servicio de la agencia de viajes nació como resultado de la falta de información, orientación y organización que existía en el pasado para realizar el desplazamiento turístico; es decir, tanto el traslado como la estancia en los destinos a los que se dirigen los turistas. Cabe mencionar que la persona que inició esa actividad fue Tomas Cook, en 1841, cuando efectuó un viaje organizado entre Leicester y Longborough, Inglaterra, lo que le valió, por su labor continuada, ser considerado por muchos teóricos del turismo como el padre del moderno turismo organizado. La definición de agencia de viajes es: “Una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediario entre personas que requieren desplazarse y prestadores de servicios turísticos específicos, proporcionando orientación y asesoría en los casos correspondientes” (Ramírez Blanco, 2003, p. 80).

Entre otras funciones de las agencias de viajes están:

1. Proporcionar en forma oral o impresa información general y específica sobre localización y costumbres de los lugares de atractivo turístico, trámites, permisos y seguros especiales, transportes, viajes organizados, alojamiento, alimentación, recreación.
2. Facilitar la tramitación de documentos como pasaportes, visas, etc.
3. Realizar las reservaciones de hoteles, transportación, excursiones, eventos o espectáculos.
4. Vender los boletos de diferentes tipos de transportación turística.



5. Realizar el diseño de “paquetes” de viaje, es decir, la combinación de servicios de alojamiento, alimentos y transporte.
6. Reservar y/o contratar servicios complementarios, como guías de turistas e intérpretes.
7. Llevar a cabo la promoción de los atractivos y servicios turísticos disponibles en el país o localidad donde se encuentre.
8. Organizar y llevar a cabo la realización de congresos y convenciones, denominados también eventos especiales.

Considerando el tipo de operación de las agencias de viajes, se clasifican en:

- **Minoristas:** venden directamente al público servicios turísticos que operan o generan otros prestadores de servicios. Funcionan con un mínimo de empleados.
- **Mayoristas:** integran y operan sus servicios turísticos y los venden por medio de otras agencias, además de hacerlo también directamente al público. Trabajan con operadores de viajes y cuentan, según su volumen de operación, con sucursales para atender un mayor número de público.
  - **Operadoras:** empresa que en combinación con los transportistas y servidores turísticos o por contar con su equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propios, organiza, opera y vende viajes por medio de las agencias mayoristas o minoristas y no directamente al público.

Además, por el tipo de mercado las agencias de viajes se clasifican en:

- **Agencias de turismo receptivo:** son las que organizan viajes y/o proporcionan ciertos servicios aislados al turista que proviene de un lugar distinto al de la localización de la agencia.
- **Agencias de turismo de exportación:** son las que venden tanto servicios aislados como viajes organizados, generalmente por otra agencia del exterior, a turistas nacionales que visitan el extranjero.

Otra clasificación de acuerdo con el grado de orientación hacia un determinado servicio o destino especial, conduce a las llamadas agencias de viajes especializadas:

- De un solo destino: por ejemplo, Canadá, China, Francia, etc.
- De cruceros: viajes organizados por mar.
- De intercambio cultural: cursos de idiomas, campamentos fuera del país donde se encuentre la agencia.
- Organizadores de congresos y convenciones

### **Servicios de transportación**

Finalmente, el último aspecto de importancia de los servicios turísticos es el concerniente a la transportación.

El transporte turístico procura el mayor y mejor aprovechamiento del tiempo libre, mientras que el transporte público proporciona los medios para lograr un ágil intercambio de mercancías y personas en el ámbito estricto de las actividades de un país.

Por tanto, puede decirse que la transportación turística es el servicio que realiza el movimiento de pasajeros, al permitir el traslado del lugar de residencia habitual a uno diferente, con el objetivo de obtener descanso, placer u otra clasificación del tiempo libre. Transporte aéreo Este tipo de transportación se incorporó al turismo hasta varios años después de su aparición, y constituye hoy, por su rapidez, alcance, frecuencia y seguridad, el medio más utilizado por el turista.

El servicio de transporte turístico puede ser regular e irregular y realizarse en el interior de un país (vuelos nacionales o domésticos), o hacia el exterior (vuelos internacionales). El transporte aéreo regular está determinado por líneas aéreas autorizadas, sujeto a tarifas, y a medidas de operación oficiales, tanto de los gobiernos de cada país como de las asociaciones internacionales de transporte: iata, oaci, fai (iata:

Asociación Internacional de Transporte Aéreo; oaci: Organización de la Aviación Civil Internacional; fai: Federación Aeronáutica Internacional).

Proporciona un servicio en forma continua, con frecuencias e itinerarios previamente establecidos. Puede ser proporcionado por empresas privadas y oficiales, en algunos países. El transporte aéreo irregular presenta particularidades en su operación, pues no cuenta con frecuencias establecidas, sino que se realizan de acuerdo con la demanda de los vuelos, éstos también reciben el nombre de vuelos charter y se realizan en aviones alquilados a compañías de vuelos regulares, especialmente para aquellas de menor uso tanto en épocas de gran actividad como en las de poco tráfico.

Operan con tarifas independientes, en ocasiones más bajo que el servicio de vuelos regulares, debido a que abaten los costos de mantenimiento y operación que implica para las líneas aéreas regulares.

**Transporte terrestre** El transporte terrestre sigue siendo el servicio más utilizado por los turistas convencionales, debido al precio accesible y por el grado de penetración hacia el lugar a visitar, sea este un destino parcial o final.

La participación del transporte terrestre en el desplazamiento turístico guarda una estrecha relación con el aumento y mejoría de las vías de comunicación terrestre, es decir, calles, carreteras, líneas ferroviarias. La clasificación del transporte terrestre se puede distinguir a continuación:

- 1) transporte carretero: que se brinda en automóvil o autobús; y
- 2) transporte ferroviario: que es cada vez más rápido, confortable y seguro, como efecto de la competencia a la que lo han sometido los otros medios de transporte, su amplia penetración hasta sitios muy apartados, aunado a tarifas accesibles, lo sitúan en la preferencia del turista, sobre todo aquellos que lo utilizan en distancias cortas en vacaciones.

**Transporte acuático** Los requerimientos del desplazamiento turístico con la transformación técnica en la calidad y cantidad de las embarcaciones que recorren océanos, mares, lagos, ríos, etc. han permitido mejorar las condiciones del transporte acuático, en especial el marítimo.

En general, la variedad de este tipo de transporte se aprecia por su utilización, en dos tipos de embarcaciones:

- 1) deportivas de uso individual: canoas, lanchas de motor y de remos, veleros, generalmente utilizados en la práctica de deportes acuáticos (pesca, buceo, regatas); y
- 2) recreativas de uso colectivo: barcos de pequeño tamaño, mediano y de gran calado, para la realización de recorridos fijos o eventuales en forma de circuito, a nivel local, regional e internacional.

El servicio de líneas regulares es el que da acceso a dos puertos de considerable tráfico turístico. Los transportes que mayormente proporcionan este servicio son:

- Ferry-boat: barca de vapor, acondicionada para el transporte de pasajeros o vehículos con instalaciones de alimentación, recreación, que dependen según la duración y distancia del viaje.
- Car-ferry: es una variante del anterior, y son embarcaciones especialmente construidas para las empresas ferrocarrileras que dan servicio a los turistas de transportarse junto con su propio automóvil, de preferencia a otro país.
- Hidrofoil: es una embarcación dotada de aletas que utiliza a modo de esquíes, sin perder contacto con el agua; sus modelos y capacidad de pasaje son variables, pero en promedio pueden transportar 120 pasajeros. Un ejemplo de este tipo de embarcación es el que se proporciona en el estado de Quintana Roo de Cancún a Cozumel o Isla Mujeres.
- Hovercraft: es una embarcación “voladora” que se sustenta por medio de un colchón de aire. Su capacidad promedio es de 18 a 20 pasajeros (Ramírez Blanco, 2003, p. 93).
- Los cruceros turísticos son recorridos de duración y distancia variable y pueden ser nacionales e internacionales, fluviales y marítimos.

Los fluviales se realizan al recorrer ríos, ya sea nacionales o si recorren el territorio de más de dos países, internacionales.

## **UNIDAD III CONTRATO: SUMINISTRO, COMODATO Y HOSPEDAJE**

### **3.1.- Contrato:**

El contrato es un acto jurídico y, por tanto, debe contener los mismos elementos de existencia y validez que se requieren para éste.

Los contratos se estudian y tienen su campo de actualización dentro del ámbito patrimonial; su estudio solo tiene importancia si se hace dentro de la teoría del patrimonio. Así al pretender ampliar su órbita a otras materias civiles, u otras disciplinas jurídicas, es violentar su naturaleza y función, lo que se traduce en una escasa o nula utilidad práctica o doctrinal.

Todo contrato implica un acuerdo de voluntades, pero no un acuerdo simple, sino la manifestación exteriorizada de dos voluntades por lo menos, en los términos en que lo disponga una norma vigente; todo contrato debe ligar, enlazar a las personas que lo celebran estableciendo entre ellas un vínculo obligatorio de contenido patrimonial.

Este aspecto es la razón de ser, es el objetivo principal y el motivo del contrato. Las personas en sus relaciones cotidianas, tienen la necesidad de asegurar en alguna forma el cumplimiento de cierta actividad, y el instrumento idóneo es el contrato.

“El contrato es una de las fuentes de las obligaciones; algunos tratadistas la consideran como la más importante de todas las que la ley reconoce debido a que la mayoría de las obligaciones se originan en él, por lo que su estudio será de suma utilidad”, tal como lo afirman Ricasens Siches, Marcel Planiol y Georges Ripert entre otros.

### **3.2.- Elementos constitutivos de un contrato.**

Existe en la doctrina una gran anarquía cuando se trata de determinar las partes que necesariamente deben integrar un contrato.

La mayoría de los autores mexicanos, por no decir todos, siguiendo el criterio del Código Civil (CC) clasifican a los elementos del contrato en esenciales y de validez.

Estos autores, y por ello la doctrina mexicana en su conjunto, consideran que el consentimiento y el objeto son los elementos esenciales, y que los de validez, son la capacidad, la ausencia de vicios en el consentimiento, la licitud en el objeto, el motivo o fin, y la forma.

Para la doctrina mexicana son elementos esenciales el consentimiento y el objeto, y de validez, la capacidad, la ausencia de vicios en el consentimiento, la licitud en el objeto, motivo o fin y la forma.

No obstante que el Código Civil y los autores mexicanos analizan al contrato respecto a sus elementos de esencia y validez, en este estudio no se seguirá ese criterio por considerar que no debe confundirse el ámbito o campo de la formación del contrato, con el de sus efectos. Ciertos requisitos son indispensables para que el contrato exista y deben llamarse precisamente elementos, mientras que otros son necesarios para que produzca efectos normales en los términos previstos por la norma.

Se llama elemento a la parte integrante de una cosa que, si falta, esa cosa no existe como tal, aunque de hecho puede haber una diferente. Bajo ese concepto, para realizar un análisis sistemático del contrato deben distinguirse aquellas partes que efectivamente son indispensables para que exista, de aquellas que deben existir previamente a la formación del contrato.

## **Requisitos de validez de los contratos.**

Para el maestro Ramón Sánchez Medal: “los elementos del contrato” son de tres clases a saber: elementos de existencia, de validez y de eficacia.

Los elementos de existencia: son dos elementos que conjuntamente debe tener un acto jurídico para ser contrato, de manera que la ausencia de cualquiera de esos dos elementos impide que haya contrato. Tales elementos de existencia son el consentimiento y el objeto.

Se define el consentimiento como un acuerdo de voluntades que implica la existencia de un interés jurídico; como en el caso particular del contrato, ese interés consiste en la creación o transmisión de derechos reales o personales.

## **Capacidad**

La capacidad es la aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones. Existen dos clases de capacidad: de goce y de ejercicio. La primera, que es la posibilidad de ser sujeto de derechos y obligaciones, la tiene todo individuo por el hecho de ser persona, pues se estatuye según el artículo 22, que dispone: La capacidad jurídica de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte; pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados en el presente Código.

La capacidad de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte, pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley, y se le tiene por nacido para los efectos declarados según el Código Civil para el Distrito Federal.

## **Objeto, motivo o fin lícito**

El objeto, que es la conducta manifestada como prestación o como una abstención debe ser lícita además de posible, y asimismo el hecho, como contenido de la prestación,



también debe ser lícito. El objeto del contrato, como objeto de derecho general, es la conducta (es innecesario recalcar que tal conducta debe ser humana, ya que el “derecho” solo puede concebirse referido al hombre) y dicha conducta puede manifestarse como una prestación (situación activa, móvil dinámica) o como una abstención (situación pasiva, inmóvil, estática). Si tal conducta se manifiesta o exterioriza como una prestación, puede encausarse como un hacer algo o como un dar cierta cosa, que al final no sería sino una modalidad de un hacer algo; y si la conducta se manifiesta o exterioriza como una abstención, puede encausarse como un no hacer algo.

### **3.3.- Suministro.**

El contrato de suministro es un contrato en virtud del cual una parte (suministrador) se obliga a cumplir a favor de otra (suministrado) prestaciones periódicas de entrega de cosas muebles, a cambio de una contraprestación.

Este tipo de contrato garantiza al suministrado el abastecimiento en tiempo, cantidad y precio determinados, evitando que tenga que celebrar sucesivos contratos de compraventa (elimina la pluralidad de contratos). Por otro lado, al proveedor le asegura la colocación de sus productos en el mercado durante un tiempo determinado.

Como vimos, el suministrador se obliga a realizar una serie de prestaciones periódicas, estas pueden ser determinadas, fijándose un número de unidades o una cantidad para un periodo de tiempo concreto, o bien, puede ser indeterminadas, el suministrado va a pedir la cantidad que necesite para cada periodo en función de sus necesidades.

Lo importante en este tipo de contrato es que el suministro venga satisfaciendo una necesidad continuada y reiterada en el tiempo, no excepcional. Lo habitual es que se fijen unos márgenes dentro de los cuales se ha de mantener el suministro, fijándose un mínimo que ha de ser suministrado.

El contrato de suministro se trata de un contrato atípico, se regula por lo pactado por las partes en el contrato y, en su defecto, por la normativa de la compraventa mercantil ( Art. 325 y ss. del Real decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio. ) y en último lugar, por las normas generales de las obligaciones y contratos.

- Obligaciones y derechos de las partes

Por un lado, el suministrador:

- ❖ Debe realizar las entregas de bienes según lo acordado.
- ❖ Debe responder por los vicios ocultos y evicción.
- ❖ Debe además emitir las facturas en la forma acordada.
- ❖ Tiene derecho al cobro de una contraprestación en los términos establecidos.
- ❖ Puede cesar en el suministro de bienes en caso de impago o retraso.
- ❖ Tiene derecho a no aceptar la cesión del contrato de suministro.

Por otro lado, el suministrado:

-Debe hacer frente al pago del precio pactado, que podrá realizarse de forma unitaria o por cada prestación periódica. El precio podrá variarse en función de la cantidad que le es entregada en aplicación de unas tarifas preestablecidas.

-Debe hacer los encargos respetando las condiciones previstas en el contrato.

-Debe recibir la cosa objeto de suministro.

-Tiene libertad para fijar el precio de venta al público.

- Cláusulas especiales que van a poder pactadas por las partes:

**-Cláusula de exclusividad.**

Si se pacta a favor del suministrador, el suministrado se obliga a no obtener de terceros prestaciones de la misma naturaleza de las que son objeto de suministro, ni tampoco proveerse de los mismos mediante medios propios.

Si se pacta a favor del suministrado, el suministrador se compromete a no ofrecer esos mismos productos objeto de contrato o a otros consumidores, es decir, se establece un

derecho de suministro en exclusiva para una determina zona geográfica a favor del suministrado.

#### **-Cláusula de preferencia.**

Una de las partes se obliga frente a la otra a que, en el supuesto de que decida celebrar un nuevo contrato de suministro en el futuro, esta tendrá preferencia sobre el resto de candidatos. En el supuesto de que el beneficiado del pacto decida no hacer uso de este derecho, la otra parte quedará liberada del pacto, pudiendo contratar a quién quiera.

- Finalización del contrato

-Por transcurso del plazo de duración pactado, pudiéndose resolver anticipadamente por justa causa.

-En caso de ser de duración indeterminada, cualquiera de las partes podrá desistir unilateralmente mediante el oportuno preaviso a la otra parte con la anticipación pactada o, en su defecto, la establecida por la costumbre.

-Rescisión por incumplimiento: Solo procederá su resolución en caso de que el incumplimiento hubiese provocado perjuicios graves o hubiese generado una inseguridad sobre el cumplimiento por la otra parte de las sucesivas prestaciones.

### **3.4.- Comodato**

El comodato o préstamo de uso es un contrato en el cual una de las partes entrega a la otra gratuitamente una especie, mueble o raíz, para que haga uso de ella, y esta tiene cargo de restituir la misma especie después de terminado el uso.

En el comodato tenemos al comodante, que es el dueño de la cosa y el comodatario que es quien la usara y se debe encargar de restituirla.

Por regla general, deben ser cosas no fungibles, puesto que el comodatario debe restituir la misma cosa que recibió. Asimismo, por regla general deben ser cosas que no se consuman, ya que se debe restituir lo mismo. La cosa prestada puede ser mueble o inmueble, pero siempre debe tratarse de una especie o cuerpo cierto.

Las obligaciones de comodatario son:

1. Conservar la cosa.
2. Usar la cosa en los términos convenidos o según su uso ordinario.
3. restituir la cosa.

Las obligaciones del comodante:

Estas obligaciones son eventuales y nacen después de celebrado el contrato. Por tal razón, se suele decir que este contrato es uno de aquellos considerados como “sinalagmáticos imperfectos”, pues durante la ejecución del contrato, se van a generar obligaciones para aquella parte que inicialmente no tenía ningún tipo de obligación.

### **3.5.- Contrato de Hospedaje.**

Contrato por el que una persona, llamada hospedero u hotelero, se obliga a prestar albergue a otra persona, llamada huésped o viajero, a cambio de una retribución, comprendiéndose o no también los alimentos y demás servicios que origina el alojamiento (2666). En el primer caso se trata de un alojamiento completo, y en el segundo caso, de un alojamiento incompleto.

# **UNIDAD IV PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TURISTA – ÉTICA TURÍSTICA**

## **4.1.- Protección y defensa del turista.**

Los turistas son consumidores o usuarios de servicios, en este caso de servicios turísticos. Sus derechos son esencialmente los mismos que para el resto de los consumidores.

De acuerdo a la Ley general de Turismo se establece lo siguiente:

Artículo 61. Los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

1. Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos;
2. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas;
3. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación, y en cualquier caso, las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas;
4. Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza y cantidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;
5. Recibir los servicios sin ser discriminados en los términos del artículo 59 de esta Ley;
6. Disfrutar el libre acceso y goce de todo el patrimonio turístico, así como su permanencia en las instalaciones de dichos servicios, sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos específicos de cada actividad, y
7. Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

**Artículo 62.** Son deberes del turista:

- a) Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;

- b) Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística;
- c) Acatar las prescripciones particulares de establecimientos mercantiles y empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, particularmente las normas y reglamentos mercantiles de uso o de régimen interior, y
- d) Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o del documento que ampare el pago en el plazo pactado.

## **4.2.- Ética turística.**

El Código comprende nueve artículos que señalan las "reglas del juego" para los destinos, los gobiernos, los tour operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros. El décimo se refiere a la solución de litigios y es el que, por primera vez, dota de un mecanismo de aplicación a un código de este tipo.

**ARTÍCULO I** Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

- I. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.
4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.
5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.

- 6 Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

## ARTÍCULO 2 El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.

4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.



Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

### ARTÍCULO 3

#### El turismo, factor de desarrollo sostenible.

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.

3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.

Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre.

4. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña,

litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.

5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajuste a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

#### ARTÍCULO 4.

El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.
2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.
3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrán de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.
4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.

## ARTÍCULO 5

### El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

#### destino

1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.

2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.

3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

## ARTÍCULO 6 Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje,

recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.
5. Los gobiernos tienen el derecho y el deber, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores.

El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados.

Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad.

Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.

La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

## ARTÍCULO 7 Derecho al turismo

La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno

.

2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

#### ARTÍCULO 8 Libertad de desplazamientos turísticos

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.
2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.
3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.
4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y



mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.

5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

#### ARTÍCULO 10 Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.

2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.

3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer



organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.

## **Bibliografía básica y complementaria**

- ✓ Ramallo Miñán, Elena del Pilar. Manual básico del Derecho turístico. Editorial Grupo Anaya, México, 2009.
- ✓ López Rodríguez, José Alberto. Derecho procesal turístico conceptos básicos. Editorial Trillas, México, 2008.
- ✓ Auriolés Martín, Adolfo. Introducción al derecho turístico derecho privado del turismo. Editorial Tecnos, México, 2015.
- ✓ León gomez, Dania. Introducción al derecho turístico. Editorial Trillas, México, 2009 –

## **Linkografía**

- <https://www.gob.mx/sectur/>
- <https://www.visitmexico.com/es>
- <http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Marco%20Legal%20Aplicado%20al%20Turismo/pdf/capitulo04.pdf>
- <https://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2013/04/manual-derecho-hoteleroy-turistico-vol-I.pdf>

## **Legislación consultada**

- a) Constitución política de los estados unidos mexicanos
- b) Ley general de turismo
- c) Código de comercio
- d) Legislación mercantil.

