

Tratado de Derecho del turismo

HUMBERTO GOSÁLBEZ PEQUEÑO
FRANCISCO JAVIER MELGOSA ARCOS
(DIRECTORES)

III ARANZADI

© Humberto Gosálbez Pequeño y Francisco Javier Melgosa Arcos (Dirs.), 2025
© ARANZADI LA LEY, S.A.U.

ARANZADI LA LEY, S.A.U.

C/ Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
www.aranzadilaley.es

Atención al cliente: <https://areacliente.aranzadilaley.es/publicaciones>

Primera edición: Mayo 2025

Depósito Legal: M-12456-2025

ISBN versión impresa: 978-84-10296-17-6

ISBN versión electrónica: 978-84-10296-18-3

Diseño, Preimpresión e Impresión: ARANZADI LA LEY, S.A.U.

Printed in Spain

© ARANZADI LA LEY, S.A.U. Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, ARANZADI LA LEY, S.A.U., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no asumirán ningún tipo de responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros como consecuencia de la utilización total o parcial de cualquier modo y en cualquier medio o formato de esta publicación (reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación pública, transformación, publicación, reutilización, etc.) que no haya sido expresa y previamente autorizada.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

ARANZADI LA LEY no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, u cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, ARANZADI LA LEY se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.

ARANZADI LA LEY queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través de sus PRODUCTOS. Ni tampoco por los Contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades.

ARANZADI LA LEY se reserva el derecho de eliminación de aquellos contenidos que resulten inveraces, inexactos y contrarios a la ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres.

Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **ARANZADI LA LEY, S.A.U.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

Índice

Página

CAPÍTULO 1

MEJORA ¿O NO? LA TUTELA EN LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS A TRAVÉS DEL CÓDIGO INTERNACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS

MARÍA JOSÉ CATALÁN CHAMORRO	35
1. Introducción	35
2. El soft law de las recomendaciones y sus debilidades	37
3. Solución internacional de controversias relativas a viajes y turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias	39
3.1. <i>El deber de información</i>	40
3.2. <i>Medios de resolución alternativos de conflictos para el tu- rismo</i>	41
3.2.1. Defensor del consumidor.....	41
3.2.2. Negociación directa o asistida	42
3.2.3. La conciliación	45
3.2.4. La mediación	47
3.2.5. El arbitraje	48
3.3. <i>Métodos de resolución alternativa de conflictos híbridos...</i>	51
4. Medios de resolución alternativo de conflictos para el tu- rismo en línea.....	52
5. Un revulsivo para la plataforma europea de ODR.....	55
6. Bibliografía	57

CAPÍTULO 2

EL TURISMO COMO PRINCIPIO RECTOR DE LA POLÍTICA SOCIAL EN EL ORDENAMIENTO CONSTITUCIONAL ESPAÑOL

OSCAR CASANOVAS IBÁÑEZ	59
1. Introducción. Aproximación a la cuestión objeto de estudio	59
2. La importancia de los principios en el estudio del Derecho	61
3. La regulación del turismo en el ordenamiento jurídico español.....	63
3.1. <i>La normativa turística en la etapa preconstitucional</i>	64
3.1.1. La ley de turismo de 1963.....	64
3.1.2. El Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 1.965	65
3.1.3. Desarrollo reglamentario a partir de la década de los 70	66
3.2. <i>La normativa turística después de la Constitución de 1.978</i>	66
3.2.1. Una lectura turística de la Constitución Española	66
3.2.2. El desarrollo normativo de las CCAA: aparición de las leyes de turismo	68
3.2.3. La incidencia del Derecho de la Unión Europea en la normativa turística española.....	69
4. Los principios rectores de la política social y económica en la Constitución Española en clave turística.....	70
5. Principios configuradores del turismo sostenible	71
5.1. <i>Vacaciones periódicas retribuidas.....</i>	71
5.2. <i>El medio ambiente.....</i>	73
5.3. <i>El patrimonio y la cultura.....</i>	76
5.4. <i>La protección de los consumidores</i>	78

	<u>Página</u>
5.4.1. La regulación de los viajes combinados a partir de 2015: de consumidor a viajero. Racionalización de la protección	79
5.4.2. La protección del turista en los escenarios globales. Especial referencia al Código Internacional para la Protección de los Turistas	83
6. Conclusiones	84
7. Bibliografía	86

CAPÍTULO 3

LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO ANTE LA MASIFICACIÓN: COLISIÓN CON OTROS BIENES JURÍDICOS PROTEGIDOS

FELIO JOSÉ BAUZÁ MARTORELL	89
1. Del fomento a la limitación. Colisión con otros bienes jurídicos protegidos	89
2. Gestión pública del turismo y planificación general de la economía: la fiscalidad de las estancias turísticas	90
3. Gestión pública del turismo y derecho de la competencia.	95
3.1. <i>Limitación de vehículos: acceso y techo máximo en las islas</i>	95
3.1.1. Motivación y finalidad legítima de las restricciones acordadas	96
3.1.2. Proporcionalidad de las medidas adoptadas ...	98
3.2. <i>Vivienda vacacional</i>	102
3.3. <i>Vivienda residencial</i>	103
4. Gestión pública del turismo y libertad de empresa	104
5. Gestión pública del turismo y libre circulación de personas	107
6. Conclusiones: las razones imperiosas de interés general .	108
7. Bibliografía	109

CAPÍTULO 4

**EL DESORDEN DEL TURISMO Y LA PLANIFICACIÓN
COMO RESPUESTA**

M. ^a REMEDIOS ZAMORA ROSELLÓ	111
1. Introducción	111
2. Perspectiva Estatal.	112
3. Perspectiva Autonómica	115
3.1. <i>Comunidad Autónoma de Andalucía</i>	116
3.2. <i>Comunidad Autónoma de Aragón</i>	117
3.3. <i>Principado de Asturias</i>	118
3.4. <i>Comunidad Autónoma de Canarias</i>	120
3.5. <i>Comunidad Autónoma de las Islas Baleares</i>	121
3.6. <i>Comunidad Autónoma de Castilla y León</i>	122
3.7. <i>Comunidad Autónoma de Cataluña</i>	123
3.8. <i>Comunidad Autónoma de Extremadura</i>	126
3.9. <i>Comunidad Autónoma de Galicia</i>	128
3.10. <i>Comunidad Autónoma de la Región de Murcia</i>	131
3.11. <i>Comunidad Autónoma del País Vasco</i>	132
3.12. <i>Comunidad Autónoma de Valencia</i>	134
4. Reflexiones Finales	135
5. Bibliografía	140

CAPÍTULO 5

**EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE ACCESO A LAS
ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

ALEJANDRO CORRAL SASTRE	143
1. Introducción	143
2. Evolución del control administrativo sobre el sector turístico	145

	<i><u>Página</u></i>
2.1. <i>Los orígenes del turismo moderno y una escasa, pero incipiente, intervención administrativa</i>	146
2.2. <i>Los primeros pasos de la organización administrativa del turismo</i>	147
2.3. <i>La guerra civil y la postguerra</i>	150
2.4. <i>El boom turístico de mediados de los cincuenta hasta finales de los años sesenta</i>	151
2.5. <i>Los inicios de la democracia y el Estado autonómico</i>	153
2.6. <i>La liberalización del sector turístico</i>	155
2.7. <i>La vuelta a una intervención administrativa más decidida</i>	158
3. Diversos mecanismos de control administrativo en el sector turístico: la importancia del adecuado uso de las tecnologías de la información y del conocimiento	160
3.1. <i>La relativa eficacia de las autorizaciones turísticas previas en su configuración tradicional.</i>	161
3.2. <i>Mecanismos de intervención administrativa posterior: declaraciones responsables y comunicaciones previas</i>	163
3.3. <i>El mantenimiento de los controles previos, pero con más tecnología: control inteligente del turismo</i>	165
4. Problemas derivados de la liberalización del mercado turístico: La vuelta al control previo con tecnología para su racionalización	167
4.1. <i>Informe Letta y la Comunicación «Mejora del Espacio Administrativo Europeo» (ComPAct).</i>	168
4.2. <i>La Comunidad Autónoma 18</i>	172
5. Conclusiones	173
6. Bibliografía	175

CAPÍTULO 6

INSPECCIÓN TURÍSTICA: LA FUNCIÓN INSPECTORA Y LA ACTIVIDAD INSPECTORA TRADICIONAL

HUMBERTO GOSÁLBEZ PEQUEÑO.	179
1. La inspección administrativa turística: concepto y delimitación elemental	180

1.1.	<i>Un excursus necesariamente introductorio: la actividad inspectora turística como actividad administrativa limitadora</i>	180
1.2.	<i>¿Inspección turística subjetiva versus inspección turística objetiva? En especial, el deslinde conceptual de la función inspectora y las funciones no inspectoras de la Inspección turística</i>	183
1.3.	<i>¿Función inspectora nuclear y funciones inspectoras instrumentales o complementarias?</i>	187
2.	Las potestades administrativas inspectoras de la Inspección turística. Una primera aproximación.	193
2.1.	<i>La potestad inspectora de entrar en los establecimientos turísticos</i>	195
2.2.	<i>La potestad inspectora de acceder a la documentación del empresario inspeccionado</i>	200
2.3.	<i>La potestad inspectora de requerir información complementaria o aclaratoria.</i>	202
3.	Bibliografía	206

CAPÍTULO 7

	LA DISCIPLINA TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD: DEL EJERCICIO ANALÓGICO A LA AUTOMATIZACIÓN. RETOS PILAR JUANA GARCÍA SAURA	209
1.	Conceptualización y evolución normativa de la Disciplina turística	210
2.	Retos a los que nos enfrenta la tecnología. Aproximación.	213
3.	<i>Smart city</i>, destinos turísticos inteligentes y big data: nuevo entorno donde tiene lugar el ejercicio de la disciplina turística	215
4.	Instrumentos con los que cuentan las administraciones: del uso de herramientas analógicas al inspector robot (web scraping)	217
4.1.	<i>Herramientas obsoletas o analógicas: Colaboración ciudadana y vigilancia activa-analógica de la Administración</i> ..	218
4.2.	<i>Novedosa revolución: utilización de técnicas de scraping</i> ..	219

	<u>Página</u>
4.2.1. El inspector <i>bot</i> o <i>crawler</i>	219
4.2.2. Procedimiento inspector y posterior sanción automatizada.....	221
5. ¿El uso de herramientas de <i>big data</i> novedosas en manos de la Administración resulta conflictiva? ¿Se está obrando correctamente?	223
6. Una vuelta de tuerca más: de los reglamentos de servicios y mercados digitales al reglamento sobre recogida e intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración.....	227
7. Bibliografía	230

CAPÍTULO 8

LA INTERVENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SOBRE EL FENÓMENO DEL OVERTOURISM

CARMEN FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	233
1. La responsabilidad de las Administraciones públicas ante el fenómeno de la masificación turística	234
2. El deficiente ejercicio administrativo de la planificación y control turísticos	236
3. La resolución turística y su incidencia en los valores intangibles del destino turístico: la intervención administrativa para la calidad de la experiencia turística	239
4. El juicio de proporcionalidad sobre el control del <i>overtourism</i> en la reciente jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el Tribunal Supremo	244
5. El necesario equilibrio entre la libre competencia y el interés por evitar la masificación	250
6. Retos de las Administraciones turísticas frente a la masificación del turismo.....	255
7. Bibliografía	256

CAPÍTULO 9

REFLEXIONES SOBRE LA ACCIÓN PÚBLICA PARA EL FOMENTO DE LA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO

CARLOS SANZ DOMÍNGUEZ.....	259
1. El papel de la competitividad en las Leyes autonómicas de ordenación del turismo.....	259
2. Relación entre clasificación de establecimientos turísticos, calidad y competitividad en un mercado unificado y complejo	262
2.1. <i>Clasificación y estándares de calidad</i>	262
2.2. <i>Impacto de la clasificación en la competitividad del sector .</i>	263
2.3. <i>Normativa y estándares de clasificación</i>	264
3. La contribución de la inspección de turismo en la calidad y competitividad del sector turístico	265
4. La imagen turística del destino y la competitividad	267
5. Instrumentos de la acción pública en la promoción de la competitividad turística.....	270
5.1. <i>La regulación del sector como instrumento de actuación: El ejercicio de la potestad reglamentaria</i>	270
5.2. <i>La planificación turística como mecanismo de impulso a la competitividad del sector</i>	273
5.3. <i>La aportación de las medidas de fomento a la competitividad del sector turístico</i>	276
5.4. <i>La Administración pública y los sistemas de reconocimiento de la calidad y competitividad turística</i>	281
6. Conclusiones.....	284
7. Bibliografía	285

CAPÍTULO 10

LA REGULACIÓN DE LA PROFESIÓN DE «GUÍA DE TURISMO» EN ESPAÑA

DR. FRANCISCO JAVIER MELGOSA ARCOS.....	287
1. Introducción	288

	<u>Página</u>
2. Primeras regulaciones	289
3. Una competencia de las comunidades autónomas.	291
4. La influencia del Derecho de la Unión Europea en la regulación de la profesión de los guías de turismo	293
4.1. <i>La libre prestación de servicios y los guías de turismo</i>	293
4.2. <i>Incidencia de la Directiva relativa a los Servicios en el Mercado Interior en los guías de turismo</i>	294
4.3. <i>La incidencia de la Directiva europea sobre reconocimiento de cualificaciones profesionales</i>	298
5. Una breve referencia a los «free tour»	301
6. La regulación de los guías de turismo en las comunidades autónomas.	304
6.1. <i>Andalucía</i>	304
6.2. <i>Aragón</i>	307
6.3. <i>Asturias</i>	308
6.4. <i>Baleares</i>	309
6.5. <i>Canarias</i>	311
6.6. <i>Cantabria</i>	312
6.7. <i>Castilla-La Mancha</i>	314
6.8. <i>Castilla y León</i>	317
6.9. <i>Cataluña</i>	318
6.10. <i>Extremadura</i>	320
6.11. <i>Galicia</i>	321
6.12. <i>La Rioja</i>	322
6.13. <i>Comunidad de Madrid</i>	324
6.14. <i>Región de Murcia</i>	326
6.15. <i>Navarra</i>	327
6.16. <i>País Vasco</i>	327
6.17. <i>Comunidad Valenciana</i>	330
7. Conclusiones.	332
8. Bibliografía	334

CAPÍTULO 11

LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS

NICOLÁS ALEJANDRO GUILLÉN NAVARRO	337
1. Introducción	337
2. Visión histórica de la regulación de los alojamientos hoteleros en España: regulación en el período franquista	338
3. Regulación estatal en el período constitucional	343
4. Regulación autonómica. Aspectos generales	347
4.1. <i>Clasificación de los alojamientos hoteleros por tipos o grupos</i>	<i>348</i>
4.2. <i>Especialidades</i>	<i>355</i>
4.3. <i>Clasificación por estrellas</i>	<i>358</i>
5. Sistema Hotelstars: sistema de la clasificación hotelera europea	359
6. Implementación del sistema Hotelstars en España	362
7. Bibliografía	367

CAPÍTULO 12

EL CONTROL DE LA CLANDESTINIDAD DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

CARMEN MARTÍN FERNÁNDEZ	369
1. Introducción	370
2. Las viviendas turísticas: limitaciones formales a su ejercicio con finalidad turística	372
2.1. <i>El deber de comunicación administrativa previa al inicio de la actividad</i>	<i>376</i>
2.2. <i>La inscripción en el Registro autonómico de Turismo</i>	<i>379</i>
2.3. <i>La publicidad del código de inscripción en el Registro de Turismo</i>	<i>380</i>

	<i>Página</i>
3. Las viviendas turísticas clandestinas y la inspección administrativa como herramienta para combatir las	382
3.1. <i>Las facultades de los inspectores</i>	<i>384</i>
3.1.1. La facultad de acceder a lugares cerrados al público; en concreto, a las VUT	385
3.1.2. La facultad de examinar la documentación del inspeccionado.	387
3.1.3. La facultad de requerir información al inspeccionado	387
3.1.4. La facultad de requerir la comparecencia del inspeccionado en sede administrativa.	387
3.1.5. La facultad de hacerse pasar por cliente; en concreto, la facultad de reservar una VUT sin identificarse como inspector	388
3.2. <i>La necesidad de ampliar este conjunto de facultades tradicionales por la digitalización del turismo y, en general, de la economía</i>	<i>388</i>
3.3. <i>Los planes de inspección y la posibilidad de utilizar la Inteligencia Artificial para detectar las viviendas turísticas clandestinas</i>	<i>389</i>
3.4. <i>La posibilidad de acudir a la colaboración pública para detectar las viviendas turísticas clandestinas</i>	<i>393</i>
3.5. <i>La posibilidad de acudir a la colaboración privada para detectar las viviendas turísticas clandestinas</i>	<i>395</i>
4. Conclusiones.	402
5. Bibliografía	403

CAPÍTULO 13

LA ORDENACIÓN DE LA PRÁCTICA DEL TURISMO ACTIVO EN LOS ESPACIOS NATURALES. ESPECIAL REFERENCIA A LOS ESPACIOS ACUÁTICOS

ÁNGEL LOBO RODRIGO	411
1. Introducción	411
2. Concepto de turismo activo.	412

	<i>Página</i>
3. La intervención administrativa en abstracto sobre la actividad del turismo activo.....	423
3.1. <i>Títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad.....</i>	423
3.2. <i>Deberes de las empresas de turismo activo.....</i>	426
3.3. <i>En particular, la cualificación y habilitaciones profesionales necesarias para trabajar en el turismo activo.....</i>	427
3.4. <i>Las características de los equipos y material necesarios para la realización del turismo activo.....</i>	428
4. La intervención administrativa en el entorno en el que se desarrolla la actividad de turismo activo.....	429
5. En particular, las actividades de turismo activo que se desarrollan en el dominio público marítimo-terrestre....	431
6. Bibliografía.....	435

CAPÍTULO 14

HACIA UN TURISMO SOSTENIBLE Y CLIMÁTICAMENTE RESILIENTE

LORENZO MELLADO RUIZ.....	437
1. Introducción: emergencia climática y turismo.....	437
1.1. <i>Turismo y clima de destino.....</i>	437
1.2. <i>Hacia un desarrollo turístico sostenible e inteligente.....</i>	441
1.3. <i>Actividades turísticas y resiliencia.....</i>	444
1.4. <i>El clima como vector de localización de las actividades turísticas.....</i>	447
1.5. <i>La creciente dependencia turística del clima: adaptación y mitigación.....</i>	449
2. Efectos del cambio climático sobre los espacios y actividades turísticas.....	451
2.1. <i>Variabilidad climática extrema y turismo.....</i>	451
2.2. <i>Artificialización de los destinos y vulnerabilidad climática: la disponibilidad de recursos hídricos.....</i>	452
3. Política y regulación climática para el fomento del turismo resiliente.....	454

	<u>Página</u>
3.1. <i>Marco general</i>	454
3.2. <i>El turismo como área estratégica a efectos de la mitigación de emisiones: fomento de las actividades de proximidad...</i>	457
3.3. <i>Integración de la variable climática en la planificación y ordenación de las actividades turísticas y adaptación al cambio climático</i>	460
3.4. <i>Reducción de la vulnerabilidad de los municipios turísticos</i>	463
3.5. <i>Medidas específicas en materia de clima para las infraestructuras e instalaciones turísticas y de orientación turística del patrimonio natural y cultural</i>	463
3.6. <i>Incidencia climática y zonas turísticas saturadas o maduras</i>	465
3.7. <i>Previsiones reactivas</i>	467
4. Bibliografía	467

CAPÍTULO 15

TURISMO SOSTENIBLE EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS RESIDENTES: EL CASO LAS ISLAS CANARIAS, UN EJEMPLO DE SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO EN ITINERE

ELENA PROIETTI	471
1. El concepto de turismo sostenible y su regulación jurídica: más allá de la mera especulación terminológica	471
2. Turismo, PIB y teoría del decrecimiento: ¿y si la sostenibilidad se convirtiera en beneficio?	476
3. El concepto de sostenibilidad en el turismo: una especificación importante entre la sostenibilidad medioambiental y la sostenibilidad social	482
4. La libertad estatutaria en materia turística en las Comunidades Autónomas: la especial situación de Canarias...	486
5. La insostenibilidad social de las viviendas vacacionales en Canarias: la necesidad de intervención a favor de los residentes.	491
6. Bibliografía	495

CAPÍTULO 16

ANIMALES DE COMPAÑÍA Y TURISMO: ENTRE UNA OPORTUNIDAD Y UNA NECESIDAD

JOSÉ MARÍA PÉREZ MONGUIÓ	499
1. Introducción y sistemática	499
2. Los animales de compañía y su consideración actual.....	500
3. El turismo pet friendly.....	503
4. Concepto de animal de compañía	504
5. Regulación de los animales de compañía y el turismo	507
6. El acceso a lugares públicos acompañados por animales..	510
6.1. <i>Acceso a establecimientos hoteleros, cafeterías, bares y restaurantes</i>	<i>511</i>
6.2. <i>Acceso a playas y a piscinas</i>	<i>512</i>
6.3. <i>Acceso a transportes públicos</i>	<i>514</i>
7. Conclusiones.....	517
8. Bibliografía	518

CAPÍTULO 17

LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS

CARLOS BILBAO CONTRERAS.....	519
1. Introducción.....	520
2. El hecho imponible. Supuestos de no sujeción y exenciones.....	520
2.1. <i>El hecho imponible</i>	<i>520</i>
2.1.1. <i>La materia imponible (aspecto material)</i>	<i>521</i>
2.1.2. <i>Los contribuyentes (aspecto personal).....</i>	<i>521</i>
2.1.3. <i>Residencia fiscal (aspecto territorial o espacial)</i>	<i>521</i>

	<u>Página</u>
2.1.4. Período impositivo y devengo (aspecto temporal).....	522
2.2. <i>Supuestos de no sujeción y exenciones</i>	522
3. Determinación de la renta gravable	522
3.1. <i>Los rendimientos</i>	523
3.2. <i>Las ganancias y pérdidas patrimoniales</i>	523
3.3. <i>Las imputaciones de renta y regímenes especiales</i>	523
4. Supuestos de rentas gravables	524
4.1. <i>Rendimiento del trabajo</i>	524
4.1.1. Rendimiento íntegro.....	524
4.1.2. Gastos deducibles.....	524
4.1.3. Reducciones sobre el rendimiento neto.....	525
4.1.4. Gastos de locomoción.....	525
4.1.5. Gastos de manutención y estancia exceptuados de gravamen.....	526
4.2. <i>Rendimiento de actividad económica. Clases</i>	526
4.2.1. Actividades empresariales turísticas.....	527
4.2.2. Actividades profesionales turísticas.....	527
4.2.3. Actividades artísticas de carácter turístico....	528
4.2.4. Los métodos de determinación del rendimiento de actividad económica.....	529
4.3. <i>Rendimiento del capital inmobiliario</i>	532
4.3.1. Rendimiento íntegro.....	532
4.3.2. Gastos deducibles.....	532
4.3.3. Reducciones sobre el rendimiento neto (aplicables a partir de 1 de enero de 2024).....	533
4.4. <i>Rendimiento del capital mobiliario</i>	533
4.4.1. Rendimientos mobiliarios. Clases.....	534
4.4.2. Rendimientos netamente mobiliarios (apartado 4 del art. 25, L.I.R.P.F).....	534
4.4.3. Otros rendimientos mobiliarios (apartados, 1 a 3 del art. 25, L.I.R.P.F).....	534

	<u>Página</u>
4.5. <i>Ganancias y pérdidas patrimoniales</i>	535
4.6. <i>Imputaciones de renta</i>	535
4.7. <i>Los regímenes especiales</i>	536
5. Determinación de la renta gravable del período impositivo	537
6. La base imponible y las reducciones	538
7. Adecuación de la base liquidable a las circunstancias personales y familiares del contribuyente	539
8. Las escalas de gravamen y la cuota íntegra	540
8.1. <i>Escalas de gravamen estatales</i>	542
8.2. <i>Escalas de gravamen autonómicas</i>	543
9. La cuota líquida y cuota diferencial del impuesto	543
10. Bibliografía	545

CAPÍTULO 18

LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

CARLOS BILBAO CONTRERAS	547
1. Cuestiones introductorias. La actividad económica turística	548
1.1. <i>Comunicación de datos a la Administración Tributaria</i> ..	548
1.1.1. Inicio de la actividad económica	549
1.1.2. Variación de datos	550
1.1.3. Cese de la actividad	550
1.2. <i>El Impuesto sobre Actividades Económicas</i>	550
1.2.1. Actividades turísticas de carácter empresarial.	551
1.2.2. Actividades empresariales complementarias al sector del turismo	552
1.3. <i>La Clasificación Nacional de Actividades Económicas</i> ...	553
1.4. <i>El Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados</i>	555

	<u>Página</u>
1.4.1. Transmisión Patrimonial Onerosa	556
1.4.2. Operaciones Societarias	556
1.4.3. Actos Jurídicos Documentados	556
2. El Impuesto sobre Sociedades. Caracteres generales.....	556
3. El hecho imponible y las exenciones del Impuesto sobre Sociedades.....	557
3.1. <i>El hecho imponible</i>	558
3.1.1. La materia imponible (aspecto material)	558
3.1.2. Los contribuyentes (aspecto personal).....	558
3.1.3. Residencia y domicilio fiscal (aspecto territorial o espacial).....	559
3.1.4. Período impositivo y devengo (aspecto temporal).....	560
3.2. <i>Las exenciones</i>	560
4. Determinación de la base imponible.....	561
4.1. <i>Corrección del resultado contable</i>	562
4.2. <i>Las reducciones de la base imponible</i>	564
4.3. <i>Compensación de bases imponibles negativas</i>	566
5. Tipos de gravamen y cuota íntegra.....	567
6. Deducciones y bonificaciones de la cuota íntegra	568
7. La cuota líquida	570
7.1. <i>Minoraciones de la cuota líquida</i>	570
7.2. <i>Imposición tributaria mínima en el Impuesto sobre Sociedades</i>	570
8. La cuota diferencial	571
9. Regímenes especiales en el Impuesto sobre Sociedades ..	571
10. Bibliografía	572

CAPÍTULO 19

LOS IMPUESTOS SOBRE ESTANCIAS TURÍSTICAS

MARÍA ÁNGELES GUERVÓS MAÍLLO	573
1. Introducción	573

	<u>Página</u>
2. Turismo sostenible y fiscalidad	577
2.1. <i>Los tributos ambientales</i>	579
2.2. <i>Extrafiscalidad</i>	582
3. Los Impuestos sobre las estancias hoteleras o tasas turísticas	585
3.1. <i>En el ámbito autonómico</i>	587
3.1.1. Impuesto balear sobre estancias en empresas turísticas de alojamiento	587
3.1.2. Impuesto catalán sobre las estancias en establecimientos turísticos (2012-2017)	590
3.1.3. Impuesto balear sobre estancias turísticas (2016)	595
3.1.4. Impuesto valenciano sobre estancias turísticas (2022)	597
3.1.5. Conflictos comunes a los impuestos sobre estancias turísticas	600
3.2. <i>En el ámbito local</i>	604
4. Conclusiones	607
5. Bibliografía	608

CAPÍTULO 20

CUESTIONES FISCALES DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

RAQUEL ÁLAMO CERRILLO	615
1. Introducción	615
2. Viviendas turísticas	617
2.1. <i>Importancia económica y social</i>	617
2.2. <i>Concepto de vivienda turística</i>	620
2.3. <i>Fiscalidad de las viviendas turísticas. La clave: servicios propios de la industria hotelera</i>	622
3. La tributación directa	624
3.1. <i>El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas</i>	624

	<u>Página</u>
3.1.1. Rendimientos del Capital Inmobiliario	625
3.1.2. Rendimientos de Actividades Económicas	627
3.2. <i>El Impuesto sobre Sociedades</i>	628
3.3. <i>Otros impuestos directos</i>	630
4. La tributación Indirecta. El Impuesto sobre el Valor Añadido	632
5. Otros impuestos de carácter autonómico	633
5.1. <i>Impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos en Cataluña</i>	634
5.2. <i>Impuesto sobre estancias turísticas en las Islas Baleares</i>	637
6. Conclusiones	640
7. Bibliografía	641

CAPÍTULO 21

LOS RETOS DEL TURISMO ANTE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

FRANCISCA RAMÓN FERNÁNDEZ	645
1. Introducción	645
2. La inteligencia artificial y el turismo	649
2.1. <i>La regulación aplicable</i>	649
2.2. <i>Algoritmos y turismo</i>	654
3. Los retos del turismo ante la inteligencia artificial	655
3.1. <i>El turista inteligente</i>	656
3.2. <i>ChatGPT, los chatbots y asistentes virtuales y el turismo</i>	657
3.3. <i>Los gemelos digitales y el turismo</i>	659
3.4. <i>La robotización turística</i>	660
3.5. <i>Turismo inteligente y discapacidad</i>	661
3.6. <i>Turismo y metaverso</i>	662
4. Conclusiones	663
5. Bibliografía	665

CAPÍTULO 22

EL DERECHO REPRESOR DE LA COMPETENCIA DESLEAL EN EL SECTOR TURÍSTICO

ANTONIO CASADO NAVARRO	675
1. El Derecho represor de la competencia desleal: caracterización general	676
2. Marco normativo	679
3. Ámbito de aplicación de la Ley de Competencia Desleal ..	683
4. La compleja estructura aplicativa de la Ley de Competencia Desleal.....	685
5. La cláusula general prohibitiva de la deslealtad	686
5.1. <i>Vertiente generalista de la cláusula general prohibitiva de la deslealtad</i>	687
5.2. <i>Vertiente consumerista de la cláusula general prohibitiva de la deslealtad</i>	688
5.3. <i>Caracteres de la cláusula general prohibitiva de la deslealtad</i>	690
6. Las cláusulas especiales prohibitivas de la deslealtad	691
6.1. <i>Cláusulas especiales de deslealtad en general</i>	691
6.1.1. Conductas desleales que afectan a los intereses de los competidores.....	691
6.1.1.1. Actos de denigración (art. 9 LCD).....	691
6.1.1.2. Actos de comparación (art. 10 LCD)	692
6.1.1.3. Actos de imitación (art. 11 LCD)..	692
6.1.1.4. Explotación de la reputación ajena (arts. 12 LCD).....	694
6.1.1.5. Violación de secretos (art. 13 LCD)	694
6.1.1.6. Inducción a la infracción contractual (art. 14 LCD)	695

	<u>Página</u>
6.1.2. Conductas desleales que lesionan los intereses de los consumidores	695
6.1.2.1. Actos de engaño (art. 5 LCD)	695
6.1.2.2. Actos de confusión (art. 6 LCD) ..	696
6.1.2.3. Omisiones engañosas (art. 7 LCD)	697
6.1.2.4. Prácticas agresivas (art. 8 LCD) ..	698
6.1.2.5. Actos de discriminación (art. 16.1 LCD)	699
6.1.3. Conductas desleales que lesionan los intereses públicos.....	700
6.1.3.1. Violación de normas (art. 15 LCD)	700
6.1.3.2. Abuso de situación de dependencia económica (art. 16.2 y 3 LCD)....	701
6.1.3.3. Venta a pérdida (art. 17 LCD)	702
6.2. <i>Prácticas comerciales desleales con consumidores o usuarios</i>	702
6.3. <i>La publicidad ilícita</i>	706
7. La defensa jurisdiccional frente a la competencia desleal y la publicidad ilícita.	706
8. Cuestiones procesales	710
8.1. <i>Legitimación activa</i>	710
8.2. <i>Legitimación pasiva</i>	711
8.3. <i>Prescripción</i>	711
8.4. <i>Carga de la prueba</i>	711
9. Los códigos de conducta	712
10. Bibliografía	713

CAPÍTULO 23

LA REFORMULACIÓN DEL VIAJE COMBINADO Y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS ANTE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ANTONIA PANIZA FULLANA	719
1. Planteamiento	719

2.	La definición de viajes combinados en la Directiva y en la Propuesta de modificación de la Directiva (UE) 2015/2302: ¿Avance o mejora?	721
2.1.	<i>El pasado y el presente normativo de los viajes combinados</i>	721
2.2.	<i>Viajes combinados y Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2015/2302, para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de la Directiva</i>	725
3.	La necesaria identificación y delimitación de los servicios de viaje vinculados	730
3.1.	<i>Regulación actual: concepto, naturaleza jurídica y consecuencias</i>	730
3.2.	<i>Servicios de viaje vinculados y la colaboración entre proveedores de servicios turísticos</i>	736
3.3.	<i>Los servicios de viaje vinculados en la Propuesta de modificación de la Directiva (UE) 2015/2302</i>	739
4.	Las plataformas digitales: intermediarios-prestadores de servicios, calificación y ámbito de responsabilidad	742
5.	Conclusiones	745
6.	Bibliografía	746
7.	Normativa	747
8.	Otros documentos	748

CAPÍTULO 24

LOS CONTRATOS DE EXPLOTACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

	MARÍA CRUZ MAYORGA TOLEDANO	749
1.	Introducción	749
2.	El contrato de gestión hotelera	752
2.1.	<i>Concepto y naturaleza jurídica</i>	752
2.2.	<i>Obligaciones y posición jurídica de las partes</i>	755
2.3.	<i>Extinción del contrato</i>	758

	<u>Página</u>
3. El contrato de franquicia hotelera	758
3.1. <i>Concepto y naturaleza jurídica</i>	758
3.2. <i>Tratos preliminares</i>	761
3.3. <i>Posición jurídica de las partes</i>	762
3.4. <i>Obligaciones derivadas de contrato</i>	763
3.4.1. Obligaciones configuradoras de la franquicia . .	763
3.4.2. Obligaciones pecuniarias	767
3.4.3. Cláusula de no competencia	768
3.5. <i>Extinción del contrato</i>	768
4. El contrato de arrendamiento de empresa hotelera	769
4.1. <i>Concepto, distinción y naturaleza jurídica</i>	769
4.2. <i>Obligaciones y posición jurídica de las partes</i>	770
4.2.1. Obligaciones del arrendador	771
4.2.2. Obligaciones del arrendatario	772
4.3. <i>Extinción</i>	773
5. Bibliografía	774

CAPÍTULO 25

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

PAULA CASTAÑOS CASTRO	777
1. Introducción	777
2. Las viviendas turísticas como una modalidad de alojamiento turístico en la normativa sectorial	778
2.1. <i>La declaración responsable</i>	780
2.2. <i>Requisitos que deben tener las viviendas</i>	781
2.3. <i>Inscripción en el Registro correspondiente</i>	782
2.4. <i>Régimen sancionador</i>	783

3.	Distintos contratos relacionados con la explotación de viviendas turísticas. Especial referencia al contrato de cesión de vivienda de uso turístico	784
3.1.	<i>Naturaleza jurídica del contrato</i>	787
3.2.	<i>Distinción con figuras afines, en particular con el arrendamiento de temporada</i>	789
3.3.	<i>Ámbito objetivo del contrato: especial mención a los periodos de cesión de la vivienda y a la posibilidad de cesión por habitaciones.</i>	791
3.4.	<i>Contenido del contrato.</i>	794
4.	Las viviendas turísticas y las comunidades de propietarios	798
5.	Conclusiones.	803
6.	Bibliografía	805

CAPÍTULO 26

ALOJAMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE APROVECHAMIENTO POR TURNO

	JOSÉ MANUEL SERRANO CAÑAS.	807
1.	Introducción al régimen del aprovechamiento por turnos: concepto y contexto histórico y jurídico del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.	808
2.	Normativa aplicable	811
3.	Concepto, naturaleza y caracteres del derecho de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	812
3.1.	<i>Concepto de aprovechamiento por turno</i>	812
3.2.	<i>Naturaleza jurídica del aprovechamiento por turno</i>	813
3.2.1.	Como derecho real.	813
3.2.2.	Como derecho personal.	816
4.	Empresas turísticas involucradas en el aprovechamiento por turno de bienes inmuebles	816
4.1.	<i>Propietario y/o promotor</i>	817
4.2.	<i>Comercializador o vendedor</i>	817

	<u>Página</u>
4.3. Empresa de servicios	817
5. Contenido obligacional del aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles	818
6. Requisitos previos e imprescindibles para la formalización del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.	819
7. Constitución del régimen de aprovechamiento por turno: requisitos y formalidades.	821
8. Promoción de derechos de aprovechamiento por turno: la protección del consumidor/turista en la fase previa a la contratación	823
9. El contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico: formalidades y contenidos	823
10. El desistimiento y resolución del contrato del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico	825
10.1. Introducción	825
10.2. Desistimiento	825
10.3. Ineficacia de los contratos accesorios y de los préstamos concedidos para la adquisición de derechos de aprovechamiento por turno	827
11. Bibliografía	828

CAPÍTULO 27

LA RESPONSABILIDAD POR CANCELACIONES Y RETRASOS EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS. OBSERVACIONES CRÍTICAS Y PROPUESTAS DE REFORMA

MARÍA DOLORES MORENO MARÍN	831
1. Introducción	831
2. El régimen jurídico aplicable en materia de cancelación de vuelos y gran retraso en el transporte aéreo de pasajeros	833
2.1. Normativa española	833
2.2. Normativa internacional	834

	<u>Página</u>
2.3. Normativa comunitaria	835
3. Análisis de la responsabilidad del transportista aéreo en caso de cancelación o gran retraso de vuelos en el Reglamento (CE) núm. 261/2004	836
3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	836
3.2. <i>La cancelación del vuelo</i>	837
3.3. <i>El retraso del vuelo</i>	839
3.4. <i>Derechos del pasajero aéreo</i>	841
3.4.1. Derecho a una compensación	842
3.4.1.1. Forma de pago de la compensación y plazo de ejercicio de la acción de reclamación.....	843
3.4.1.2. Circunstancias extraordinarias como causa de exoneración del pago de la compensación en cancelaciones o gran retraso de vuelos	845
3.4.1.3. Compatibilidad de la compensación fija con la indemnización suplementaria derivada del mismo hecho.....	849
3.4.2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo	851
3.4.3. Derecho a recibir atención	851
4. Análisis del daño moral como objeto de la indemnización en el transporte aéreo de pasajeros	853
5. La problemática procesal acerca de la competencia objetiva en los casos de retrasos o cancelaciones aéreas	862
6. Conclusiones.....	865
7. Bibliografía	867

CAPÍTULO 28

TRATAMIENTO JURÍDICO DEL EQUIPAJE EN EL SECTOR DEL TURISMO

LOURDES MORENO LISO	871
1. Introducción	871

	<u>Página</u>
2. Regulación jurídica del equipaje según los distintos sectores de transporte	874
2.1. <i>Transporte Terrestre</i>	874
2.1.1. Ferroviario	874
2.1.2. Autobús y autocar	879
2.2. <i>Transporte Marítimo</i>	881
2.3. <i>Transporte Aéreo</i>	883
2.3.1. Regulación Jurídica	883
2.3.2. Las cláusulas generales de las compañías aéreas respecto al equipaje de mano	886
2.3.3. Daños, pérdida o retrasos en el equipaje: en tierra, en aeronave	887
2.3.4. El equipaje de mano desde la óptica del derecho de la competencia	892
2.3.5. La jurisprudencia sobre el equipaje de mano ..	895
2.3.6. Equipajes especiales	897
2.3.7. El transporte de armas, arcos o herramientas de caza	898
3. El transporte de Animales como equipaje	901
4. El Seguro de equipaje	905
5. La sanción del Ministerio de Consumo	905
6. Resolución extrajudicial de conflictos relativos al equipaje	907
7. Bibliografía	908

CAPÍTULO 29

INTRODUCCIÓN BÁSICA AL CONTRATO DE DURACIÓN DETERMINADA EN EL SECTOR TURÍSTICO

STEFANO BINI	911
1. Introducción	911
2. La contratación temporal: coordenadas básicas en el horizonte laboral en general	913

	<i><u>Página</u></i>
3. Pinceladas de contratación temporal en el horizonte de la negociación colectiva en el sector turístico.....	919
4. Conclusiones.....	923
5. Bibliografía.....	924

Capítulo 1

Mejora ¿o no? La tutela en la protección de los turistas a través del Código internacional para la protección de los turistas

MARÍA JOSÉ CATALÁN CHAMORRO
Profesora Permanente Laboral
Universidad de Córdoba

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. EL SOFT LAW DE LAS RECOMENDACIONES Y SUS DEBILIDADES. 3. SOLUCIÓN INTERNACIONAL DE CONTROVERSAS RELATIVAS A VIAJES Y TURISMO A TRAVÉS DE VÍAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSAS. 3.1. *El deber de información*. 3.2. *Medios de resolución alternativos de conflictos para el turismo*. 3.2.1. Defensor del consumidor. 3.2.2. Negociación directa o asistida. 3.2.3. La conciliación. 3.2.4. La mediación. 3.2.5. El arbitraje. 3.3. *Métodos de resolución alternativa de conflictos híbridos*. 4. MEDIOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVO DE CONFLICTOS PARA EL TURISMO EN LÍNEA. 5. UN REVULSIVO PARA LA PLATAFORMA EUROPEA DE ODR. 6. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN

El bloqueo territorial que supuso el estado de alarma durante la etapa más dura de la COVID-19 conllevó numerosas cancelaciones y reembolsos a turistas que debieron volver antes a sus domicilios o bien, debieron cancelar esas tan ansiadas vacaciones. En este escenario brilló el descontrol donde el prestador de los servicios turísticos no solía ser responsable por tratarse de viajes combinados o de servicios adquiridos a través de plataformas terceras que se desentendían totalmente de la falta de atención del prestador de servicios. Todo ello produjo un enorme desasosiego entre los turistas que llamaban a números de teléfonos que no contestaba nadie o enviaban emails que nunca llegaron a ser contestados. Esta situación tan impredecible marcó un hito a la hora de contratar

servicios turísticos en el futuro y donde las cláusulas de cancelación del servicio por motivos extraordinarios son leídas con detenimiento. Además, se ha registrado una importante alza de la contratación de reservas con el seguro de cancelación gratuita.

En definitiva, el sector de las empresas que se dedican al ámbito turístico estaba en entredicho y la confianza de los consumidores en las mismas estaba en mínimos históricos. Por ello, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la decisión 4(CXII) adoptada por el Consejo Ejecutivo en su 112.^a reunión, celebrada en Tiflis (Georgia) del 15 al 17 de septiembre de 2020 adoptó un Código Internacional para la Protección de los Turistas.

Este código está basado en cuatro capítulos que entendieron los comisionados como cuatro pilares claves para la protección de los consumidores. Un primer capítulo centrado en desgranar definiciones y aclaraciones, debido principalmente a la vocación internacionalista de este documento, por ello, se requiere que los conceptos sean entendidos y consensuados por diferentes ordenamientos jurídicos muy dispares entre sí que buscan un entendimiento en torno a esta problemática. Un segundo capítulo dedicado a la asistencia a los turistas internacionales en situación de emergencia, para situaciones similares a la creada con la COVID-19. Así las cosas, en las definiciones se establece que una «situación de emergencia» es un conjunto de circunstancias inusuales, extraordinarias o imprevisibles, tanto de causa natural como de causa humana, fuera del control del país receptor, que han requerido asistencia a gran escala. Por lo tanto, podemos estar en situaciones de emergencias sanitarias, meteorológicas, etc. abarcando ámbitos tan dispares como la prevención, la información, la asistencia e incluso la repatriación de los turistas.

El tercer capítulo, se centra en el ámbito contractual de los servicios turísticos, es un capítulo puramente de Derecho Mercantil, centrándose en aspectos muy importantes pasando por todos los estadios contractuales como son la información precontractual, la información contractual y la terminación del contrato del servicio turístico antes del inicio, la ejecución incorrecta del mismo, la protección al consumidor en caso de insolvencia del prestador del servicio turístico o el derecho de acceso a la justicia y por ende a una tutela judicial efectiva. Con un apartado segundo específico dentro de este capítulo dedicado a las situaciones de emergencia en cuanto a la prevención, a la terminación del contrato turístico, los bonos que el prestador de servicios turísticos puede ofrecer a los turistas como alternativa al reembolso del dinero o el apoyo financiero de los gobiernos para los prestadores de servicios turísticos.

El cuarto capítulo dedicado a la solución internacional de controversias relativas a viajes y al turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias será el que desarrollemos en el presente capítulo con más extensión y finalmente un quinto capítulo dedicado a los mecanismos de adhesión y aplica-

ción de las recomendaciones del Código Internacional para la Protección de los Turistas. Así las cosas, los países que se pretendan adherir a este Código lo harán siempre de manera voluntaria, siempre que sean acordes con la legislación nacional y los acuerdos internacionales previamente ratificados. Asimismo, los Estados que se adhieren total o parcialmente al Código se comprometen a informar al Secretario General de la OMT, un año después de la notificación de adhesión, el estado de aplicación del Código, por ello también se prevé un apartado específico para la supervisión, presentación, evaluación e interpretación de esos informes y a la publicitación de todas estas informaciones.

2. EL SOFT LAW DE LAS RECOMENDACIONES Y SUS DEBILIDADES

Como hemos podido comprobar, el Código Internacional para la Protección de los Turistas nace con un buen puñado de buenas intenciones y con un buen trabajo realizado por los comisionados que han conseguido consensuar un texto que, aunque breve y básico pone en común el acuerdo de multitud de ordenamientos jurídicos con enormes diferencias a lo largo y ancho del globo terráqueo. A día de hoy tan solo son 24 los países firmantes del Código.

Sin embargo, no debemos perder de vista que este Código es fruto del llamado *Soft law*, es decir, normas que por su naturaleza carecen por completo de imperatividad legal. Son pautas, estándares de conducta o declaraciones de intenciones puramente políticas, pero cuyo incumplimiento no conlleva ninguna repercusión o respuesta por parte del Estado firmante, ni económica, ni de ningún otro tipo. Así las cosas, la ratificación de este Código lo que le brinda al país firmante es un plus de confianza a aquellos turistas que deciden optar por el mismo, ya que *a priori* todos los servicios que se ofrezcan en el mismo deberán prestarse con las prebendas que este Código indica.

Sorprenden muchos aspectos del Código, en primer lugar, se deja en abierto que serán los propios países firmantes en «un marco temporal apropiado, informen sobre las medidas que hayan adoptado para hacer efectivos capítulos». Estableciéndose este concepto jurídico indeterminado de «apropiado» sin un límite temporal certero, por lo que la ratificación, ni siquiera somete a un plazo a los propios Estados para introducir en sus legislaciones las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento del mismo.

En segundo lugar, llama la atención que, con la excepción de Portugal, ningún otro país europeo se ha lanzado a la ratificación del Código desde abril de 2022. Ni tan siquiera España o Italia a pesar de la gran dependencia que ambos tenemos del sector turístico. Además, nuestra legislación apenas debería ser modificada tras ratificar este Código, ya que gracias al papel impulsor de la Unión Europea nuestros estándares de protección a los consumidores son muy altos. En la misma línea, tampoco países desarrollados como Japón, Australia o Esta-

dos Unidos han convenido la ratificación. Por contra, los países firmantes se centran en Sudamérica, África y algunos países del sudeste asiático con bastante repercusión en el ámbito turístico.

Podríamos citar como carencia la exclusión de los servicios de restauración en la definición de «servicio turístico». Esto que tanta problemática ha ocasionado en nuestro país, sobre todo durante el verano de 2017¹ donde decenas de turistas británicos comenzaron a realizar multitud de reclamaciones por supuestas intoxicaciones alimentarias para poder recuperar el dinero de sus estancias en los hoteles donde se alojaban, no obstante, algunos de ellos han sido posteriormente procesados por delitos de estafas masivas². Si bien es cierto, que nuestro sistema público e institucionalizado de resolución alternativa de conflictos en España, que como veremos es el arbitraje de consumo no permite realizar mediaciones ni arbitrajes por motivos de intoxicación o muerte³.

Si podemos reivindicar la falta de perspectiva de género en el texto. Y es que mientras que el texto recoge entre sus principios la armonización para que no se puedan producir discriminaciones por razón de sexo edad o condición física, sabemos que no basta la no discriminación, ya que lo que precisamos es también eliminar barreras y trabas que hacen surgir las brechas de género y generacionales, para las que se precisan mecanismos reales y efectivos de discriminación positiva. También nos queda la duda de cómo van a respetar distintas discriminaciones legalmente recogidas algunos de los países firmantes como son países de África, del Sudeste asiático o Emiratos Árabes Unidos u otros países de Latinoamérica donde la homosexualidad, aunque no sea perseguida legalmente si es fuertemente rechazada socioculturalmente⁴. Todo ello, supone un hándicap a la hora de que los turistas con diferentes perspectivas de género puedan visitar determinados lugares del mundo.

En definitiva, encontramos un Código Internacional para la protección de los turistas llena de recomendaciones, cuya transposición en los países firmantes del mismo no se prevé para un período de tiempo concreto, sino que se atiende a la «razonabilidad». Este período razonable para la transposición de las normas se sitúa ante países que no pertenecen a la Unión Europea —con la excepción de Portugal— y por lo tanto no están acostumbrados a tener que modificar sus legislaciones por sistema. Aun así, dentro de los países de la Unión Europea

1. Ver en: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/el-truco-de-los-britanicos-para-ir-de-vacaciones-gratis-denuncias-falsas-al-hotel-por-intoxicacion-alimentaria_2017032958dbc0900cf2abec9dfc4ba9.html, visitado el día 9 de septiembre de 2024.
2. Ver en: <https://elpais.com/economia/2023-01-25/un-juzgado-procesa-a-ocho-britanicos-por-la-estafa-masiva-de-las-falsas-intoxicaciones-de-turistas-en-mallorca.html>, visitado el día 9 de septiembre de 2024.
3. Artículo 2.2.a) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.
4. Ver en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-65104589>, visitado el día 12 de septiembre de 2024.

vemos como generalmente España desatiende los límites temporales que imponen las Directivas y somos constantemente sancionados por la Comisión Europea ante estos retrasos en las transposiciones. Por ello, creemos que la base sobre la que se construye este gran Código, con respuestas muy acertadas para la comunidad turística, requiere de una base más sólida, creíble y actual. No obstante, en el presente trabajo pretenderemos visualizar y maximizar los grandes avances que pueden suponer la puesta en marcha y la entrada en vigor de estas normas en el panorama internacional del turismo.

3. SOLUCIÓN INTERNACIONAL DE CONTROVERSIAS RELATIVAS A VIAJES Y TURISMO A TRAVÉS DE VÍAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Tras este brevísimo repaso por algunas falencias y dudas que nos surgen sobre la puesta en marcha de este Código, nos centraremos en las modalidades de resolución alternativa de conflictos previstas en este Código Internacional para posteriormente poder hacer *lege ferenda* de posibles modificaciones o inclusiones que pueden ayudar a que este Código sirva de una mejor ayuda a los ciudadanos en sus viajes como turistas.

No entramos a analizar el capítulo II sobre la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia o el capítulo III sobre la protección de los turistas en los contratos por ser materias puramente mercantilistas para las que serán los expertos del área los que deban pronunciarse sobre ello.

En primer lugar, el capítulo IV del Código hace referencia a la clamorosa falta de un marco internacional de cooperación judicial para la solución de controversias relativas a viajes y turismo. Y es que, si ya es suficientemente complicado y tortuoso el camino procesal de disputas internacionales de Derecho Internacional Privado por así decirlo tradicionales como son los divorcios, separaciones, custodias de hijos, controversias por transacciones comerciales internacionales que cuentan con millones de demandas desde el principio de los tiempos, en el ámbito del turismo, hasta ahora, pocos son los osados de plantear demandas en la jurisdicción ordinaria del país al que visitan. Ya que las enormes diferencias existentes respecto al acceso a la justicia entre un país y otro se agudizan especialmente en los procedimientos de escasa cuantía como pueden ser estos viajes.

Por ello en este capítulo del Código se esbozan los mecanismos alternativos y en línea de resolución de controversias como una gran oportunidad para que los turistas internacionales, independientemente de cuál sea su origen o destino resuelvan sus controversias de manera justa, eficiente y expeditiva, y, cuando proceda, obtengan una compensación sin que la *quota litis*, la dilación de los plazos de los procesos ordinarios o la intensa burocracia que estos conllevan constituyan un freno a la tutela efectiva que todos los ciudadanos merecemos.

Si bien, este Código indica que la resolución en línea de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades un defensor del consumidor, comités de reclamaciones para la negociación directa o asistida, la conciliación, la mediación, y el arbitraje vinculante o no vinculante para consumidores en el ámbito de la resolución de conflictos presencial. Así mismo se indica en las definiciones que la resolución en línea de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, la negociación directa, la negociación asistida, la mediación en línea y el arbitraje en línea.

Así las cosas, en el presente apartado intentaremos desgranar el modo de funcionamiento y todo lo que conllevan, tanto en ventajas como en desventajas de este tipo de medios de resolución de controversias.

3.1. EL DEBER DE INFORMACIÓN

Es muy importante, tal y como reconoce la Parte I de Normas mínimas sobre la protección de los turistas en su recomendación F. sobre el Derecho de acceso a la justicia como pone de relieve la importancia de garantizar que los turistas tengan información clara, sencilla y accesible sobre los órganos/autoridades/reguladores competentes en materia de protección del consumidor. Incluyendo en este particular a cualquier asociación representativa independiente dedicada a la protección de los consumidores. Incluso sería muy importante facilitar al consumidor los datos de contacto del órgano responsable de los mecanismos de resolución alternativa o en línea de controversias y otros servicios y plataformas para la resolución amistosa de controversias, si los hubiere, en el país en el que está establecido y tiene su actividad económica el prestador de servicios turísticos y/o en la jurisdicción en la que se ejecute el contrato. Esta información debe ser obligatoriamente indicada a los consumidores de la Unión Europea en virtud del artículo 13 sobre Información a los consumidores por parte de los comerciantes de la Directiva 2013/11UE del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Así, indica que los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información debe incluir también la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.

A día de hoy todos los Estados Miembros han transpuesto esta Directiva y por lo tanto todos los comerciantes deben ofrecer esta información a sus clientes. Y aunque, al menos en España, se establece un régimen sancionador para los empresarios que incumplan esta obligación⁵. Sin embargo, no existe —que

5. En el artículo 41, de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo,

conozcamos— ninguna autoridad pública que se dedique a fiscalizar que se efectúa este deber de información, incluso podemos decir que a día de hoy no conocemos a ningún comerciante que haya sido multado por no ofrecer este tipo de información.

Y es que posiblemente lo más complicado de este deber de información será precisamente analizar uno a uno a cada comerciante para constatar que cumple con ese deber de información. Tampoco sabemos, en el caso del Código Internacional ante qué autoridad deberá denunciar el turista esta falta de información. Sin embargo, al tratarse de una recomendación, posiblemente no habrá lugar a ninguna autoridad para realizar este tipo de denuncias.

3.2. MEDIOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVOS DE CONFLICTOS PARA EL TURISMO

El Código indica en su articulado una serie de medios recomendados, pero no excluyentes para la resolución de conflictos en el ámbito del turismo como son un defensor del consumidor, comités de reclamaciones para la negociación directa o asistida, la conciliación, la mediación, y el arbitraje vinculante o no vinculante para consumidores en el ámbito de la resolución de conflictos presencial.

3.2.1. Defensor del consumidor

Así las cosas, este código en primer lugar nombra al defensor del consumidor o defensor del cliente. En España esta figura ha sido la utilizada por las grandes compañías eléctricas y también por los grandes bancos en un intento de resaltar ante sus clientes una cierta independencia de este servicio. Y es que en este contexto el simple nombre de la figura hace pensar al cliente, en este caso al turista que este va a defender sus intereses como si de un fiscal se tratase. Además, en los organigramas de estas empresas podemos ver cómo visualmente insertan esta figura aparte, en un lugar lejano del organigrama común. Sin embargo, si analizamos estas figuras suelen depender, al menos en España,

de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sobre Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios. «El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación».

directamente de los consejos de administración de estas grandes empresas⁶, por lo que al fin y al cabo son retribuidos, contratados y dependen en todos los sentidos de la misma empresa contra la que el cliente o turista está interponiendo su reclamación. Por ello, esta figura del defensor del cliente no parece ser la más adecuada si lo que pretendemos es una defensa independiente, real y efectiva para los turistas que tienen algún tipo de problema con los operadores turísticos que le proveen los servicios que han contratado en sus vacaciones.

3.2.2. Negociación directa o asistida

En segundo lugar, el Código cita a los comités de reclamaciones para la negociación directa o asistida. En este punto podemos hablar de las distintas modalidades de negociación directa que es la fórmula más básica de resolución de conflictos que tenemos desde el principio de los tiempos. Ya que, la manera habitual en la que se han resuelto parte de estos conflictos es poniéndose en contacto con el empresario para hacerle participe de la incidencia y este ha podido ofrecer alguna solución al respecto, que posteriormente ha podido ser rebatida o no por el consumidor. En definitiva, de esto se trata cuando hablamos de la negociación directa, de dos partes, sin intervención de ningún tercero que se ponen de acuerdo para poner fin a su conflicto.

Sin embargo, existe otra modalidad denominada negociación, denominada asistida, más propia de la resolución alternativa de conflictos online y que está presente en la mayoría de las plataformas online que actualmente prestan servicio. Posiblemente casi la totalidad de personas que realizan compras, es decir, actos de consumo a través de internet, ante cualquier eventualidad con sus pedidos habrán utilizado esta negociación asistida incluso sin saberlo. Así las cosas, la negociación asistida, sigue siendo un cuerpo a cuerpo figurado entre las dos partes enfrentadas, pero asistidas, bien por un tercero que actúa para mejorar la comunicación entre las partes, lo que genéricamente hemos denominado en España como intermediario. O bien, como suele ocurrir en la actualidad, a través de un *software* que va guiando a las partes para llegar a ese acuerdo negociado. De este modo encontramos de manera tasada la negociación automática o *blind bidding* donde el *software* asiste a las partes electrónicamente para la negociación de la reclamación. Esto se realiza a través de un sistema de ofertas cruzadas entre las partes para llegar a un acuerdo de solución del conflicto⁷.

6. Así ocurre en el caso de Endesa, ver en: <https://www.cnmv.es/webservices/verdocumento/ver?e=ASrTyc6%2Bepxrd2ttfZEScHoVWdfesgkpo6eZDnmbdpma3phc%2FKDdGHMm719fO0VE#:~:text=%2D%20E1%20Consejo%20de%20Administraci%C3%B3n%20de,Defensor%20del%20Cliente%20de%20ENDESA.,> o en el banco BBVA <https://www.bbva.es/general/organismos-atencion-cliente.html>, visitado el día 18 de septiembre de 2024.

7. CATALÁN CHAMORRO, M.J., *El Acceso a la Justicia de Consumidores: los Nuevos Instrumentos del ADR y ODR de Consumo*, Tirant Lo Blanch, 2019, pp. 277-280.

Históricamente esta negociación automática o a ciegas se utilizaba en reclamaciones o conflictos en los que ambas partes estaban de acuerdo en el hecho dañoso, pero no se ponían de acuerdo en la cantidad económica por la que se debía satisfacer este hecho. Por ello, ambas partes proponían una cantidad por la que estarían satisfechos para zanjar su conflicto y un margen porcentual por el que tanto por encima como por debajo estarían dispuestos a aceptar un acuerdo. De modo que, el *software* si advertía que coincidían las ofertas por cada uno de ellos en algún punto de los rangos porcentuales de los mismos, este les comunicaría a las partes la cantidad más beneficiosa para ambas. Sin embargo, el riesgo de no llegar a un acuerdo era bastante alto, por lo que era preciso que las partes fijasen un número máximo de intentos para llegar al acuerdo, porque tampoco podemos eternizar estas pujas.

Por ello, las plataformas electrónicas que comercian electrónicamente han realizado unas versiones singulares de este modelo histórico que comentaba supra. Y así llegamos a la negociación asistida donde hoy encontramos ante cualquier reclamación un listado de casuísticas que han podido ocurrir con la adquisición del bien o servicio que hayamos contratado de manera online. Así las cosas, mediante un diagrama previamente introducido en el *software* con la información referida a cada situación, será este el que le vaya ofreciendo al cliente las posibles soluciones a su reclamación. De modo que si el producto que le ha llegado es defectuoso el *software* le podrá ofrecer por ejemplo reemplazarlo por otro nuevo o un vale descuento para su próxima compra. O si el producto que ha llegado es equivocado le podrán ofrecer devolverlo y reembolsarle el dinero o reembolsarle una cantidad menor si se queda con el producto. El abanico de posibilidades es enorme, ya que va a depender de los intereses comerciales de la empresa y de los productos con los que esta comercie.

A nuestro modo de ver, a pesar de ser una herramienta denominada como negociación, entendemos que en estos casos la capacidad para proponer del consumidor es muy limitada, tanto que tan solo le queda elegir una de las pocas opciones que le oferta el comerciante o solicitar tutela judicial efectiva, con todos los contras de tiempo, económicos y dificultades de tramitación que ello conlleva.

Sobre esta negociación asistida el paradigma de estos sistemas lo tiene el famoso *Modria*, que actualmente se sitúa en la cúspide del liderazgo del ODR mundial. Esta entidad ODR, creada en 2011 con capital de riesgo y basada en *Silicon Valley*, ha crecido estrepitosamente, tanto que ha sido comprada por el gigante *Tyler Technologies*. Este *software* fue creado por Rule —ex director del ODR de *eBay* y *Paypal*— y Nagarajan —fundadora de *ODRworld* y *ODRindia*—, el primer Proveedor de Servicios de Resolución de Disputas en línea en la India en 2004, con la finalidad de resolver conflictos B2C de escasa cuantía.

Este sistema implantado por primera vez en la plataforma comercial EBay permitió resolver más de 60 millones de reclamaciones al año, de las cuales solo

un 10%, es decir solo 6 millones necesitaban de la asistencia humana para ser resueltas. Organizado en un sistema de cuatro estadios encontramos un primer estadio que diagnostica el problema, donde se asiste electrónicamente a las partes para ver qué tipo de opciones contemplan, cómo les gustaría resolver el conflicto y cuánto tiempo tienen para solucionarlo. En el segundo estadio se pone en funcionamiento el *software Technology facilitated negotiation* —sus siglas en inglés son TFN—. En este caso, el *software* hace de cuarta parte, pues no existe asistencia humana de ningún tipo, desarrollándose una negociación automatizada entre las partes, organizada por el *software* y con toda la información que nos han brindado las partes en el primer bloque⁸.

Sólo en caso de que esta negociación automatizada no haya prosperado, pasarán a ofrecer el tercer estadio, a modo de mediación tradicional, con una tercera parte humana que los asista. Y finalmente, un cuarto estadio donde se realiza un ADR similar al arbitraje donde se adjudica a las partes un resultado final. A estos dos últimos estadios solo precisaron llegar el 10% de las reclamaciones, por lo que como vemos este sistema se ha convertido en el rey de los ODR para las reclamaciones de escasa cuantía en las plataformas electrónicas por su rapidez, sencillez y escaso valor económico para la empresa.

Otra gran ventaja que plantea este sistema para el ámbito del turismo es que este tipo de softwares suelen estar configurados en diferentes idiomas, por lo que cada una de las partes puede seguir el procedimiento con su lengua materna y sin dar lugar a malentendidos idiomáticos. Además de ser sistemas asíncronos donde cada parte puede acceder y continuar el procedimiento cuando quiera y el desarrollo de los mismos a través de internet facilita también el dónde, ya que cada parte puede seguir el procedimiento desde su casa sin necesidad de desplazarse a ningún lugar para dar solución a su controversia de turismo⁹.

No obstante, no todo son ventajas, ya que la implicación de la Inteligencia Artificial en este tipo de herramientas es cada vez un hecho más palpable. Así, el uso de las denominadas cookies que aceptamos de manera compulsiva al entrar en cualquier página de Internet y que si no las aceptas incluso no te permite ver el contenido de la misma. Están siendo utilizadas para alimentar a este tipo de sistemas que se alimentan de ese perfil digital que creamos con nuestro histórico de búsquedas en internet. De modo que, si por mi perfil digital el *software* detecta que me gustan los viajes, es posible que me conforme con una menor indemnización si además se me ofrece un bono o descuento en mi próximo viaje a ese destino que he estado buscando las últimas semanas desde mi

8. Ibidem. pp. 281-282.

9. VILALTA, A. E., «Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional», en Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal, [monográfico en línea], *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. Núm. 10. UOC. <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-vilalta/n10-vilalta>, visitado el día 27 de septiembre de 2024.

ordenador. Sin duda, esto nos hace mucho más débiles y manipulables desde el ámbito del marketing y la publicidad. Por ello, será muy importante que creemos una conciencia crítica y racional ante las compras por Internet sobre todo a las nuevas generaciones de adolescentes que comienzan a realizar este tipo de compras.

Consciente de todo lo hasta aquí analizado, este Código para la protección de la tutela de los turistas hace una apuesta fuerte por la negociación tanto directa como asistida para que, sin implicación de terceros, aunque si de softwares, los comerciantes puedan otorgar una tutela, más o menos justa, a saber, todavía si es más o menos satisfactoria para los turistas, ante las masivas reclamaciones que surgen en este ámbito. Con el fin último de sortear las dificultades procesales que se suelen plantear ante este tipo de conflictos internacionales de escasa cuantía.

3.2.3. La conciliación

Mientras la palabra negociación aparece hasta en ocho ocasiones en el Código Internacional para la protección de los turistas, la palabra conciliación aparece en tan solo dos ocasiones. Esto no da cuentas de la implicación que requiere este medio de resolución alternativa de conflictos tanto en tiempo como en esfuerzo y que se traduce también en un mayor coste económico de lo que supone realizar una conciliación frente a la negociación que anteriormente comentábamos.

Sin embargo, como veremos, habrá momentos, situaciones y conflictos que requieran de unos medios de resolución de conflictos con una tramitación más reposada y pausada. Todos los conflictos no se resuelven con una simple devolución del producto o del importe que se ha pagado por el mismo. Sino que habrá reclamaciones que requieran de una tutela donde sea un tercero el que se implique para la satisfacción de las alegaciones de una y otra parte.

El código, al igual que con el resto de las figuras de ADR, no entra a describir la mediación. No obstante, debido al carácter internacionalista de este texto si debiese hacer una somera descripción o al menos una remisión a algún texto legal internacional que si lo haga como, por ejemplo, y siguiendo la institución mater de esta comisión —ONU— la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional¹⁰. En este caso, podemos citar la descripción que hace esta norma sobre este tipo de conciliación por la cercanía de las temáticas que tratan. Donde en virtud del artículo 1. Sobre el ámbito de aplicación y definiciones de la Ley, en su apartado 3 se indica que a los efectos de esta norma, se entenderá por «conciliación» todo procedimiento, designado por términos

10. De NACIONES UNIDAS Nueva York, 2004. Disponible en: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/03-90956_ebook.pdf, visitado el día 27 de septiembre de 2024.

como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente, en el que las partes soliciten a un tercero o terceros («el conciliador»), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia.

Es muy interesante el apunte que se realiza en este apartado, ya que como vemos en esta Ley se desdibujan los límites de lo que es conciliación, mediación u otros procedimientos similares de resolución alternativa de conflictos. Y es que, aunque a nivel nacional tengamos muy claras las diferencias entre unas figuras y otras. A modo de ejemplo hay un importante consenso doctrinal a nivel nacional sobre que ni la mediación, ni la conciliación producen efectos vinculantes, salvo que su acuerdo sea elevado por las partes a escritura pública. O que en la mediación el mediador no puede proponer en ningún caso una solución al conflicto, mientras que en la conciliación el conciliador si puede realizar propuestas de resolución para que las partes, libremente los puedan suscribir. A nivel internacional no existe este tipo de consenso, por ello, encontramos países donde los conciliadores no pueden proponer un acuerdo o donde los acuerdos de conciliación si son vinculantes.

Así como países donde la conciliación es muy importante para resolver conflictos con consumidores como es el ejemplo de Italia con su *conciliazione paritetica* o los denominados Schlichtungsstelle muy importantes para Alemania. También ocupa un lugar central la conciliación en asuntos de consumo en Bulgaria y Hungría¹¹. Mientras que, en España, la conciliación a penas se usa en el ámbito de la resolución de conflictos de consumo. Tan solo podemos poner como ejemplo residual la actividad llevada a cabo por los propios árbitros del sistema arbitral de consumo que previamente a la vista para resolver un asunto, intentan llevar a cabo una conciliación in extremis con las partes proponiéndoles un posible acuerdo antes de entrar a ver el asunto y de este modo imponerles su decisión.

No obstante, debemos recordar que la conciliación en España es utilizada principalmente para resolver conflictos laborales, al resultar como un trámite obligatorio dentro del proceso laboral. Denominado como conciliación previa en virtud del artículo 81.3. sobre la admisión a trámite de la demanda en el procedimiento ordinario laboral¹² en la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social¹³.

11. Ver esta importancia en las entidades acreditadas en la plataforma de ODR de consumo de la Comisión europea de la que hablaremos más adelante. Disponible en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, visitada el día 27 de septiembre de 2024.

12. En el que se indica que «Si a la demanda no se acompañara certificación del acto de conciliación o mediación previa, o de la papeleta de conciliación o de la solicitud de mediación,

3.2.4. La mediación

Muy parecido a lo que ocurre con la conciliación a nivel internacional ocurre con la mediación. Al ser figuras intercambiables en el ámbito internacional, es decir lo que se entiende en un país por mediación, en otro se entiende por conciliación y viceversa, no podemos establecer a nivel internacional una distinción clara ente estos dos mecanismos de resolución alternativa de conflictos. En este caso, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Mediación Comercial Internacional actualizada en 2018¹⁴ vuelve a repetir en su artículo 1.3. sobre Ámbito de aplicación de la presente Ley y definiciones el esquema que realizaba la Ley Modelo de Conciliación, ya que nuevamente indica que «A los efectos de la presente Ley, se entenderá por "mediación" todo procedimiento, ya sea que se designe con el término mediación, conciliación u otro de sentido equivalente, en que las partes soliciten a un tercero o terceros ("el mediador") que les presten asistencia en su intento de llegar a un arreglo amistoso de una controversia derivada de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o vinculada a ellas. El mediador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia».

Si bien, vemos como tanto en la mediación como en la conciliación tenemos una redacción casi idéntica de los conceptos que las suscriben. No obstante, a nivel nacional, si se cuenta no solo con un consenso doctrinal como indicábamos en la conciliación, sino que además tenemos una ley orgánica, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que sustenta el concepto propiamente de la mediación y que además proviene de una Directiva¹⁵, lo que hace que el concepto de mediación sea casi homogéneo a lo largo y ancho de la geografía europea.

Es importante destacar, que desde la entrada en vigor de esta Ley de Mediación y hasta 2017 cuando se realizó la modificación vía disposición final¹⁶, la mediación en asuntos de consumo quedaba fuera del ámbito de aplicación de esta Ley, sin motivos más aparentes que un simple error en la traducción de la

de no haberse celebrado en plazo legal, el letrado o letrada de la Administración de Justicia, sin perjuicio de resolver sobre la admisión y proceder al señalamiento, advertirá al demandante que ha de acreditar la celebración o el intento del expresado acto en el plazo de quince días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, con apercibimiento de archivo de las actuaciones en caso contrario, quedando sin efecto el señalamiento efectuado»

13. BOE núm. 245, de 11/10/2011.

14. Naciones Unidas, junio de 2022. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/22-01366_mediation_guide_s_ebook.pdf, disponible en: visitada el día 28 de septiembre de 2024.

15. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

16. Disposición final séptima. Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Directiva al castellano. No obstante, a día de hoy si podemos considerar que esta Ley 5/2012 rige en los casos de mediaciones de consumo.

En cuanto al concepto tal y como se indica en el Artículo 1 se indica que «Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador». Por lo tanto, podemos determinar que en nuestro país el mediador en conflictos con turistas no solo no impondrá su voluntad para resolver el asunto, sino que además tampoco estará facultado para proponer una solución al conflicto. Sin embargo, como hemos visto, ante estos conflictos con vocación internacional —aunque también puedan ser nacionales—, no podremos asegurar que el mediador de otro país vecino no intervenga en el procedimiento de una manera más incisiva que en nuestro país.

Así las cosas, el mediador, como tercero —en principio físico— del proceso guiará a las partes a conseguir una resolución al conflicto en el ámbito turístico planteado asegurando entre otras la igualdad de las partes, de sus armas, la voluntariedad de estas y la libre disposición de las materias que se estén mediando. Por supuesto, este método, al igual que la conciliación y el arbitraje garantiza una neutralidad del tercero que resuelve el asunto y la confidencialidad del procedimiento y la documentación utilizada en el mismo.

3.2.5. El arbitraje

Y finalmente, para hacer un repaso somero de las instituciones que nombra expresamente el Código internacional para la protección de los turistas entramos a analizar brevemente —el arbitraje— en el ámbito del consumo y las especialidades que podrían darse en el ámbito del turismo.

De la misma manera que existe una Ley modelo para la conciliación y para la mediación, la madre de estas leyes modelos emitidas por la UNICITRAL¹⁷ fue la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional, creada en 1985 y con enmiendas adoptadas en 2006 para introducir el arbitraje electrónico. Esta Ley Modelo nació con la finalidad de ayudar a los Estados a reformar y modernizar sus leyes sobre el procedimiento arbitral a fin de que tuviesen en cuenta los rasgos peculiares y las necesidades del arbitraje comercial internacional. Esta Ley Modelo regula todas las etapas del procedimiento arbitral, desde el acuerdo de arbitraje, pasando por la composición y competencia del tribunal arbitral y el alcance de la intervención del tribunal, hasta el reconocimiento y la ejecución del laudo arbitral. Así mismo, sus datos de éxito

17. United Nations Commission on International Trade Law (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional), Comisión «hermana» de la UNWTO United Nations World Tourism Organization creadora del Código Internacional para la protección de la tutela de los turistas que se aborda en este capítulo.

reflejan el consenso mundial existentes sobre los aspectos más importantes de la práctica del arbitraje internacional aceptados por Estados de todas las regiones y los diferentes ordenamientos jurídicos o sistemas económicos del mundo. Y cuyos resultados son dignos de admiración y mención, ya que, en la actualidad, se ha aprobado legislación basada o inspirada en la Ley Modelo en 93 Estados diferentes y en un total de 126 jurisdicciones.

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que actualmente sigue rigiendo en nuestro país y parece que por un largo tiempo todavía, bebe directamente de esta Ley Modelo. Este arbitraje no es aplicable solo a relaciones jurídicas comerciales, sino a cualquier arbitraje celebrado dentro del territorio español, ya sean de carácter interno o internacional. No obstante, regirá la norma, sin perjuicio de lo establecido en tratados de los que España sea parte o en leyes que contengan disposiciones especiales sobre arbitraje. Tan solo se excluyen del ámbito de aplicación de esta norma los arbitrajes laborales.

Por ello, ante los arbitrajes de consumo que se plantean en este Código Internacional para la protección de la tutela de los turistas tanto nacionales como internacionales regirá de manera supletoria en nuestro país esta Ley 60/2003 derivada de la Ley Modelo de Arbitraje de la UNCITRAL y que por lo tanto es similar a la que tienen nada más y nada menos que 126 jurisdicciones de todo el mundo. Lo que en última instancia facilita el entendimiento de la institución y todas las figuras que en ella operan a nuestros turistas más internacionales. Si bien, como indicaba supra, esta regirá de manera supletoria, pues para el ámbito de los consumidores en nuestro país rige el recientemente modificado Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo¹⁸.

Así las cosas, en nuestro país el Sistema Arbitral de Consumo es una institución pública y gratuita para las partes en la que a través del arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos contra empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios que consideren bajo su posición que ha existido una vulneración de sus derechos legales o contractualmente reconocidos como consumidores. No obstante, al igual que en el resto de las figuras de resolución alternativa de conflictos la sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza puramente voluntaria para las partes que mantienen la controversia, no pudiéndose obligar a ninguna de ellas a su sometimiento.

Si bien, es necesario apuntar que nuestro sistema prevé un procedimiento de oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de los empresarios, que pueden formular por escrito y a través de medios electrónicos

18. Que con muy pocos cambios sigue manteniendo la esencia del anterior Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

una oferta pública general o limitada y unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. En esta oferta de adhesión deberán indicar si se opta por que los arbitrajes que se sometan por sus consumidores se decidan en equidad, en derecho o indistintamente a elección del consumidor, así como el plazo de validez de la oferta. Por el contrario, los consumidores no podrán suscribirse al arbitraje de consumo *ex ante* de que surja el conflicto. De modo que el consumidor tendrá la libertad de optar por acudir al Sistema Arbitral de consumo o si prefiere acudir a los tribunales de justicia ordinarios.

Nuestro sistema arbitral de consumo iniciado por proyectos piloto a lo largo de los años ochenta y noventa y que cristalizó en legislación con la derogada Ley 26/1984, de 19 de julio, *General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Sin embargo, este no fue desarrollado reglamentariamente hasta el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, derogado con posterioridad por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, antecesor inmediato del actual Real Decreto 713/2024, de 23 de julio que indicábamos supra.

Este sistema podemos decir que es muy popular en nuestro país, según los últimos datos publicados que son de 2022, en ese año se presentaron un total de 59.487 solicitudes al sistema, gestionando el 73,21% de todas ellas¹⁹. No obstante, si hay que indicar que no es un sistema generalmente conocido por la población y que debería ser más promocionado y publicitado en medios de comunicación y centros educativos para que las nuevas generaciones conozcan las posibilidades que tienen ante cualquier atropello en los derechos como consumidores.

Nuestro Sistema Arbitral de Consumo es buque insignia de nuestro país para la tramitación de las reclamaciones de consumo, sin embargo, a pesar de que es un sistema que media, concilia y arbitra en diferentes estadios a lo largo del proceso, su nombre hace referencia directa al arbitraje. La institución arbitral, a nivel internacional está prevista generalmente para conflictos complejos y con gran dificultad jurídica y a los que las Cámaras de Comercio dan acogida como sede arbitral. Por ello, en espacios internacionales la utilización del arbitraje para la resolución de conflictos de consumo que por definición son de escasa cuantía y de poca dificultad jurídica es interpretada como utilizar un tribunal del jurado para un delito leve.

Posiblemente la explicación más lógica a la utilización de esta figura de resolución alternativa de conflictos para reclamaciones de consumo por países mediterráneos como son España, Italia o Portugal provenga de la idiosincrasia

19. FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo. Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022. Disponible en: https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/consumo_masinfo/230405_oe_54097_actividadsac_2022.pdf, visitado el día 1 de octubre de 2024.

de estos. Ya que el arbitraje, al ser una institución que hace que su laudo sea título ejecutivo y por lo tanto oponible *erga omnes* y de cumplimiento obligatorio por sus partes hace que las partes confíen más en depositar aquí su asunto que si lo hacen en una figura como la mediación o la conciliación cuyo cumplimiento de acuerdo adoptado es voluntario para las partes, ante la desconfianza de los consumidores a que el empresario no respete tal acuerdo adoptado en el seno del procedimiento²⁰.

3.3. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS HÍBRIDOS

Finalmente, no recogidos en el Código Internacional para la protección de la tutela de los turistas de manera expresa, pero si lo hace cuando indica que la resolución alternativa de controversias puede incluir —los medios previamente citados—, a través de la coletilla «sin que sean las únicas posibilidades». Y es que, aunque la doctrina del ADR ha descrito principalmente estas fórmulas anteriormente comentadas, existen otras figuras, denominadas híbridas²¹ que caminan a caballo entre unas y otras. Estos modelos mixtos o híbridos están siendo desarrollados por las nuevas entidades que se están creando para la resolución de conflictos de consumo. Para ello intentan aprovechar las bondades de los métodos autocompositivos y adjudicativos y crean nuevas modalidades con personalidad propia, dando lugar a diferentes figuras como puede ser *med-arb*, *co-med-arb*, *multi-step-wise-men*²².

A priori este tipo de modelos nos causan bastante inseguridad, porque en ocasiones desconocemos en profundidad el procedimiento al que nos vamos a someter. Si ya como consumidores conocedores de estos procedimientos ADR y de nuestros derechos nos puede llegar a ser difícil de comprender cualquiera de estos medios híbridos, imagínense a cualquier consumidor medio e incluso vulnerable que se adentre en uno de estos procedimientos. No obstante, la realidad es que el consumidor medio no mira en exceso las cláusulas y condiciones de estos medios de resolución de conflictos y se guía más por la orientación que reciban desde la propia entidad. Si bien, la entidad deberá de ser reconocida y reconocible en cuanto a prestigio y calidad en la comunidad donde lleve a cabo sus actividades para que los consumidores les confíen sus reclamaciones de consumo.

20. Ver más sobre los ADR en el ámbito turístico en: CATALÁN CHAMORRO, M.J., GOSÁLBEBZ PEQUEÑO, H., "CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN LOS CONFLICTOS DE TURISMO: NORMATIVA AUTONÓMICA Y LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO", *Revista General de Derecho del Turismo*, N° 9, 2024, pp. 45-83

21. VILALTA NICUESA, A.E., *Mediación y Arbitraje Electrónicos*, Aranzadi, Cizur Menor, 2013, pp. 65-68.

22. CATALÁN CHAMORRO, M.J., *El Acceso a la Justicia de Consumidores: los Nuevos Instrumentos del ADR y ODR de Consumo*, *op. cit.*, pp. 318-320.

Así las cosas, en la actualidad encontrar una entidad ADR que realice en puridad y en exclusividad mediación, conciliación o arbitraje es misión prácticamente imposible, ya que casi todas responden a modalidades híbridas o mixtas, que conjugan diversos estadios a modo de filtros sobre los cuales se solventarán en estadios primarios los conflictos sencillos y avanzarán hacia ADR más complejos aquellas reclamaciones más complicadas y con las que no sea fácil llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes por igual. Por ello, es importante no dejarnos llevar por los nombres de algunas entidades de ADR, sino que recomendamos entrar en sus webs para poder leer con detenimiento el procedimiento que realizan para la resolución de litigios y de esta manera tener un conocimiento formado del procedimiento al que nos enfrentaremos cuando entregamos nuestro asunto a la misma.

4. MEDIOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVO DE CONFLICTOS PARA EL TURISMO EN LÍNEA

Todo lo hasta aquí analizado tiene como finalidad su aplicabilidad al ámbito del turismo, tal y como indica el Código Internacional para la protección de los turistas. Sin embargo, generalmente el turista que visita un lugar durante unos días y luego vuelve a su lugar de origen no puede, ni quiere quedar vinculado a un procedimiento ADR para el que se le requiera su presencia física. Ya que, de esta manera, estará obligado a volver a ese destino en la fecha en la que sea citado por esta entidad ADR y así resolver su conflicto. En este caso, la tutela extra jurisdiccional es menos protectora que la jurisdicción ordinaria.

De modo que en caso de que un consumidor deba iniciar un proceso judicial civil contra la empresa o el prestador de servicios que le ha atendido en sus vacaciones estará protegido por el artículo 52.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en el que se determina que en los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será competente, a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal conforme a los artículos 50 y 51. Es decir, el consumidor se puede acoger a un fuero especial y seguir todo el proceso judicial de reclamación desde su domicilio. Esto, fruto del impulso y protección que la Unión Europea ha otorgado a la tutela judicial ordinaria de los consumidores no está previsto para la tutela extrajudicial de las ADR.

Por ello, una posible solución a esta situación tan contradictoria donde los ADR pueden no facilitar la tutela, sino dificultarla, estaría en el uso de los ODR, los Online Dispute Resolution permiten la tutela de estos ADR de manera telemática. Esto hace que los ODR sean aún más económicos, más sencillos y rápidos de lo que ya lo son los ADR que hemos visto hasta ahora.

Así las cosas, como hemos analizado supra, tanto la negociación asistida como la negociación automática o *blind bidding*²³ son ADR que se desarrollan eminentemente a través del medio electrónico. Y la llegada de Internet supuso que estos softwares puedan ser compartidos por dos o más partes implicadas en la reclamación. De manera que a través de una negociación automática o como traducen al castellano sistemas de pujas a ciegas, se puede llegar a un acuerdo sobre la cantidad por la que en este caso el empresario turístico va a indemnizar al turista. Por otro lado, tal y como veíamos en los sistemas de negociación asistida, también eminentemente electrónicos, el empresario turístico acordará un itinerario diferente para cada tipo de reclamación y una compensación distinta para cada una de ellas. Así, de manera casi automática y sin tener un tercero detrás del sistema informático, el empresario turístico podrá resolver aquellas disputas que surjan con sus clientes, sin necesidad de que ninguno de ellos se tenga que desplazar físicamente y cada uno de ellos lo hará en el momento más adecuado de su día.

No obstante, la figura del defensor del consumidor también podrá hacerse con las tecnologías de la información y la comunicación para llevar a cabo el procedimiento de análisis y resolución de casos. Si bien, los procedimientos de estos defensores del consumidor son muy diversos y encajan dentro de los que hemos denominado ADR híbridos puesto que combinan los diferentes ADR que tengan por conveniente para obtener los resultados deseados.

Respecto de la conciliación y mediación online o en línea podemos ver su parte electrónica de manera conjunta, al distar poco electrónicamente hablando sobre el tipo de intervención del tercero neutral a través de un procedimiento u otro. Así las cosas, tanto la conciliación como la mediación darán inicio tras una sesión informativa que se puede entender como celebrada desde el envío de la información a las partes, la remisión de un vídeo explicativo del procedimiento o como sería más adecuado con una sesión de videoconferencia donde las partes puedan preguntar a la persona responsable de la entidad aquellas dudas que le vayan surgiendo cuando esta les vaya explicando el procedimiento de conciliación o mediación. Una vez finalizada esta sesión informativa le seguiría una sesión constitutiva donde las partes ratificarán que libre y voluntariamente acuerdan la sumisión a esta mediación o conciliación online y aceptan por tanto también las obligaciones que se deriven de estas y los honorarios que el propio procedimiento requiera. Esta ratificación se podrá hacer bien por medios de vídeo, voz o por firma electrónica.

Tras esta fase, se daría lugar al inicio de las sesiones del procedimiento de mediación o conciliación propiamente dichos. De modo que en ocasiones la entidad requerirá a las partes sendos escritos para conocer sus alegaciones y reivindicaciones en el procedimiento que podrán ser remitidos a través de correo elec-

23. HÖRNLE, J., *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press, 2009, pp. 81-82.

trónico. Para así posteriormente planificar las entrevistas individuales con cada parte para preguntar sobre aspectos concretos y ver los perfiles de cada parte. Estas entrevistas individuales si se harán a través de videoconferencia ya que el lenguaje no verbal también le dará pistas al mediador o conciliador, en este caso humano, de las intenciones o el nivel de dificultad que tienen estas para llegar a un acuerdo. De esta manera, una vez que el mediador o conciliador entienda que las partes pueden entrar en el cuerpo a cuerpo se convocará una sesión de mediación conjunta, donde las partes puedan exponer sus conclusiones y el mediador o conciliador pueda ayudar a este entendimiento y diálogo o proponer en su caso la o las soluciones que pueden dar fin al conflicto. Una vez finalizada esta sesión o sesiones comunes se podrá dar fin al procedimiento de mediación o conciliación, ya sin necesidad de videoconferencia, sino simplemente con la redacción de un documento donde se establezca la avenencia y en qué términos para cada una de las partes y que posteriormente sea ratificado vía firma electrónica por cada parte o bien el mediador o conciliador podrá poner fin al procedimiento sin avenencia, además de poder informar, siempre respetando el principio de confidencialidad, de los motivos que han impedido dicha conformidad de las partes.

Sin duda, es un procedimiento que puede llevarse a cabo de manera 100% online además de contar con las comodidades que suponen no tener que desplazarse y poder seguir partes de este procedimiento de manera asíncrona y contestando a las propuestas cuando hayan podido ser analizadas por cada una de las partes.

En nuestro sistema arbitral de consumo, los trabajadores públicos realizan una suerte de mediaciones con las partes vía telefónica ayudándoles a poder encontrar una solución a su conflicto sin necesidad de que las partes tengan que desplazarse, como ocurre cuando estas deben asistir a la vista del arbitraje.

En cuanto al arbitraje, y a pesar de no ser el medio de resolución de litigios más utilizado en los países europeos para la resolución de conflictos de consumo como son las reclamaciones de turistas, también cabe realizarlo de manera online en el 100% de sus fases. Es importante saber que en el arbitraje existirá una sesión informativa que al igual que en los medios anteriores podrá ser a través de un documento informativo, un vídeo o una sesión por videoconferencia. Sin embargo, en esta ocasión no habrá una sesión constitutiva, sino que las partes deberán firmar un convenio arbitral donde conste sobre todo los efectos de cosa juzgada que producirá el laudo, ya que eliminan la posibilidad de acudir —salvo casos muy excepcionales— a la vía judicial con posterioridad por ese mismo asunto. Tanto es así que en aras a la protección del consumidor la Unión Europea prohibió la sumisión al arbitraje de los consumidores antes de que se produzca el conflicto o reclamación²⁴. Y es que mientras que las partes pueden terminar cualquier ADR de los anteriormente comentados en cualquier

24. La inclusión de cláusulas de sumisión al arbitraje *ex ante* en los contratos de consumo, constituye una cláusula abusiva en virtud del Anexo de la Directiva 93/13/CEE del Consejo,

momento o fase, el arbitraje una vez firmado ese convenio arbitral no puede finalizarse por voluntad de ninguna de las partes y deberá continuar el procedimiento hasta la publicación del laudo que puede ser estimatorio, desestimatorio o por acuerdo de las partes, lo que se denomina laudo conciliatorio.

En el ámbito electrónico todas estas fases eminentemente documentales pueden ser resueltas a través de correos electrónicos o cualquier otro medio de mensajería instantánea donde las partes pueden dar su consentimiento vía firma electrónica, de manera asíncrona y sin plazos excesivamente cortos. No obstante, el árbitro o árbitros designados por la entidad ADR que vaya a solventar la reclamación del turista o turistas requerirán realizar preguntas o consultar algún punto o alegación a cada parte que no le haya quedado claro a la vista de sendos escritos de alegaciones y contestación a las mismas por parte del empresario turístico.

Para ello, será necesaria al menos una sesión de vista donde además puedan celebrar alguna prueba sobre todo testifical de algún tercero. Esto es fácilmente salvable a través de los diversos canales de videoconferencia que existen. En la actualidad, la Administración General del Estado utiliza la plataforma Cisco Webex para las comunicaciones de sus funcionarios con los ciudadanos, aunque cualquier plataforma que cumpla con unos requisitos mínimos de seguridad puede ser utilizada.

Finalmente, tras esta vista el o los árbitros se retiran a deliberar y decidir sobre el asunto. La decisión adoptará forma de laudo que será remitida y notificada nuevamente a través del medio de mensajería o correo electrónico facilitado por las partes para este asunto. Y será a través de este como podrán comunicar su recepción o solicitar cualquier tipo de aclaración al mismo.

5. UN REVULSIVO PARA LA PLATAFORMA EUROPEA DE ODR²⁵

La Comisión Europea en febrero de 2015 puso en marcha una plataforma europea de servicios de ODR para consumidores. Esta plataforma puede ser utilizada por cualquier ciudadano sito en la Unión Europea siempre que vaya a reclamar a cualquier empresario sito en la Unión Europea.

Con estas premisas se abrió esta plataforma online²⁶ para que los consumidores, también turistas, pudiesen remitir estas reclamaciones a los empresarios con los que no podían contactar de otra manera o que habiendo contactado no

de 5 de abril de 1993, *sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores*.

25. Trabajo realizado en el marco del Proyecto «Claves para una justicia digital y algorítmica con perspectiva de género», PID2021-123170OB-I00 financiado por MCIN/AEI/10.13039/501100011033.

26. Disponible en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>, visitada el día 10 de octubre de 2024.

habían llegado a un acuerdo. Es algo así como una segunda oportunidad. Sin embargo, a pesar del nombre de esta plataforma, en ella no se realiza ningún procedimiento de ODR, sino que las partes (el turista o bien el empresario turístico) pueden proponer una de las entidades acreditadas en la plataforma por los distintos Estados Miembros²⁷ para solventar su conflicto. Sin embargo, la realidad es que las estadísticas muestran cómo año a año esta plataforma pierde un gran número de reclamaciones por la falta de acuerdo entre el consumidor y el empresario. En ocasiones por las dificultades idiomáticas que cada vez son más fáciles de solventar a través de la Inteligencia Artificial.

Por ello, creemos que este Código Internacional para la protección de la tutela de los turistas puede componer un gran revulsivo a esta plataforma de ODR del siguiente modo:

1. No limitar su uso a ciudadanos europeos, sino que cualquier turista que haya estado en algún Estado Miembro pueda proceder a introducir su reclamación.
2. Acreditando entidades ODR que no requieran la presencia física de las partes especialmente si tratan reclamaciones de consumo turístico.
3. Habilitar un procedimiento ODR sencillo de negociación asistida en la propia plataforma para que el empresario pueda a través de una simulación obtener una orientación sobre las posibles resoluciones que tiene su caso.
4. Se deberá publicitar esta plataforma en todos los establecimientos turísticos, incluso incluyendo un código QR en las facturas que redirigiera a los turistas a esta web.

Con estos puntos básicos se podría por un lado fomentar los derechos que otorgan a los turistas este Código y, por otro lado, se fomentaría el uso de la plataforma ODR que parece estar algo denostada en los últimos tiempos por falta de utilidad, ya que según las estadísticas publicadas²⁸ tan solo entre un 1 y un 2% de las reclamaciones introducidas encuentran una respuesta vía entidad ODR.

Por lo tanto, la figura del Código Internacional para la protección de la tutela de los turistas puede llegar a ser un arma muy poderosa para los millones de turistas que visitan nuestro país y el resto de los países de la Unión Europea, mejorando así el riesgo país para que muchos más turistas decidan apostar por nuestra tierra para pasar sus vacaciones y por ende aportar a la riqueza nacional.

27. Ver listado en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>, visitado el día 10 de octubre de 2024.

28. Disponibles en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>, visitados el día 10 de octubre de 2024.

Pero para ello se necesitará de una apuesta real y efectiva por parte de todas las administraciones que signen este Código así como un viraje en la fórmula para aplicarlo.

6. BIBLIOGRAFÍA

CATALÁN CHAMORRO, M.J., *El Acceso a la Justicia de Consumidores: los Nuevos Instrumentos del ADR y ODR de Consumo*, Tirant Lo Blanch, 2019.

CATALÁN CHAMORRO, M.J., GOSÁLBEZ PEQUEÑO, H., "Conciliación, mediación y arbitraje en los conflictos de turismo: normativa autonómica y Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo", *Revista General de Derecho del Turismo (RGDT)*, Núm. 9, 2024, pp. 45-83

HÖRNLE, J., *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press, 2009.

VILALTA NICUESA, A.E., *Mediación y Arbitraje Electrónicos*, Aranzadi, Cizur Menor, 2013.

VILALTA, A.E., «Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional», en *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal*, [monográfico en línea], IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. Núm. 10. UOC.

Capítulo 2

El turismo como principio rector de la política social en el ordenamiento constitucional español

OSCAR CASANOVAS IBÁÑEZ

Profesor de Derecho y Política Turística

Escuela Universitaria de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT

Universitat de Barcelona

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. APROXIMACIÓN A LA CUESTIÓN OBJETO DE ESTUDIO. 2. LA IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS EN EL ESTUDIO DEL DERECHO. 3. LA REGULACIÓN DEL TURISMO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL. 3.1. *La normativa turística en la etapa pre-constitucional*. 3.1.1. La ley de turismo de 1963. 3.1.2. El Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 1.965. 3.1.3. Desarrollo reglamentario a partir de la década de los 70. 3.2. *La normativa turística después de la Constitución de 1.978*. 3.2.1. Una lectura turística de la Constitución Española. 3.2.2. El desarrollo normativo de las CCAA: aparición de las leyes de turismo. 3.2.3. La incidencia del Derecho de la Unión Europea en la normativa turística española. 4. LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA EN CLAVE TURÍSTICA. 5. PRINCIPIOS CONFIGURADORES DEL TURISMO SOSTENIBLE. 5.1. *Vacaciones periódicas retribuidas*. 5.2. *El medio ambiente*. 5.3. *El patrimonio y la cultura*. 5.4. *La protección de los consumidores*. 5.4.1. La regulación de los viajes combinados a partir de 2015: de consumidor a viajero. Racionalización de la protección. 5.4.2. La protección del turista en los escenarios globales. Especial referencia al Código Internacional para la Protección de los Turistas. 6. CONCLUSIONES. 7. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN. APROXIMACIÓN A LA CUESTIÓN OBJETO DE ESTUDIO

El turismo como disciplina científica, a diferencia del derecho, no tiene una larga tradición y su incorporación a la realidad académica del Espacio Europeo

de Enseñanza Superior es relativamente reciente, en la primera década del siglo XXI. Ya con anterioridad existen planteamientos que reclaman la consideración de ciencia para el estudio del turismo (JAFARI¹). Con posterioridad se ha ido desarrollando una percepción del turismo alejada de los principios economicistas de los inicios y con una perspectiva más social que se ha reflejado de manera clara en las políticas públicas turísticas de los distintos Estados, más orientadas a configurar el fenómeno turístico como instrumento de sostenibilidad e inclusividad, la que constituye sin duda su auténtica dimensión para construir un futuro de paz y prosperidad entre los pueblos.

No es ajena a esta moderna construcción la aportación relevante de las organizaciones de la comunidad internacional que desde la perspectiva del derecho contribuyen a este progreso constante. En efecto, si relevante fue en la década de los años 80 la aparición desde Naciones Unidas del *Informe Bründtland*², no lo fue menos la Conferencia de Rio de inicios de los 90 o, ya situados en los últimos años, que son los primeros de este tercer milenio, todo el trabajo que desembocó en la formulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que cabe considerar nuestra agenda de supervivencia a corto y medio plazo. Se trata de la formulación de 17 metas que deben ser compartidas por toda la Comunidad Internacional para garantizar el progreso sin comprometer el futuro. Hacen referencia a pilares fundamentales para el desarrollo de la persona y de la sociedad en sí, como la erradicación de la pobreza y del hambre, la salud y la educación, la igualdad de género, el acceso a agua limpia y energía no contaminante, el mercado laboral decente, la reducción de las desigualdades, el derecho a entornos urbanos sostenibles, el consumo responsable, clima y ecosistemas sanos, una justicia para todas y todos y un sistema de alianzas internacionales que favorezca en la mayor medida de los posible la consecución de todos ellos. Cabe considerar que el turismo pueda ser un instrumento de inigualable e incalculable valor para la consecución de una parte relevante de estas finalidades, *a priori* utópicas, pero quizás más por su dificultades para ser alcanzadas que no por la imposibilidad de su consecución. Que el turismo es un factor relevante, si no esencial, para la consecución de las metas propuestas es algo que no se discute en la actualidad. Incluso algunos autores realizan una interpretación más amplia de los tradicionales ODS's «turísticos» (SUAREZ, S., FUMERO, E.)³⁴.

Tradicionalmente se han vinculado al turismo los Objetivos 8, 12 y 14. Pero la reducción de la desigualdad, la inclusividad, sostenibilidad y resiliencia de las ciudades y asentamientos humanos en general, así como la protección de los

1. «The basis of tourism studies», *Journal of tourism Studies*, núm. 14 (I), 2003 pp. 6-16.
2. Formulación del desarrollo sostenible que implica la necesidad de hacer un uso racional de los recursos que no comprometa su conservación para su uso por posteriores generaciones.
3. «La hora del turismo sostenible y de las personas», *Turismo pos-Covid-19*, Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna, 2020, pp. 283-291.
4. «La hora del turismo sostenible y de las personas», *Turismo pos-Covid-19*, Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna, 2020, pp. 283-291.

bosques, el freno a la reducción de la biodiversidad y la lucha contra la desertificación son también retos a los que el turismo no se puede mostrar ajeno.

En este contexto de auténticos desafíos para el turismo como disciplina científica, como ciencia, es relevante poner de manifiesto y resaltar como en los distintos ordenamientos jurídicos el turismo como auténtico eje transformador, motor de los cambios que se requieren, cobra importancia y es reconocido como factor determinante en los sistemas políticos y legislativos de los distintos Estados.

2. LA IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS EN EL ESTUDIO DEL DERECHO

Los principios generales del Derecho constituyen, junto a la ley y la costumbre, las fuentes del Derecho en el ordenamiento jurídico español. Así lo establece el art. 1.1 del Código Civil, que les confiere un carácter supletorio a la vez que relevante en el apartado 4 del mismo precepto. Supletorio por cuanto establece que se aplicaran en defecto de ley o costumbre, pero relevante al otorgarles el carácter de elemento informador del propio ordenamiento jurídico en su conjunto.

Estos principios, a pesar de no estar recogidos siempre en los textos legales, pueden considerarse inherentes a los mismos precisamente por su carácter informador de cualquier ordenamiento jurídico. Cabe otorgarles también un carácter de instrumento de interpretación de las normas jurídicas y de facilitador de la predictibilidad de las mismas, con lo cual se puede afirmar que constituyen un facilitador, una garantía de seguridad jurídica para los ciudadanos en el amplio abanico de sus relaciones tanto de carácter privado, entre ellos mismos, como público, con las Administraciones.

Algunos ejemplos de principios generales del derecho, recogidos estos de manera explícita en nuestro ordenamiento jurídico:

- El principio de la buena fe. Establece el art. 7 del Código Civil que los derechos deben ejercitarse de acuerdo con la buena fe, no amparando ningún texto legal el ejercicio abusivo del derecho, esto es, con ánimo de perjudicar a terceras personas.
- El principio de legalidad. Uno de los principios constitucionales que deben fundamentar toda la estructura del Estado de Derecho. Toda actuación, tanto de los particulares como de los poderes públicos, debe estar sometida al imperio de la ley, no pudiendo fuera de este marco habilitarse ningún ejercicio de derechos.
- El principio de jerarquía normativa, esencial también por cuanto constituye la regla básica para ordenar nuestras normas jurídicas en función

de su rango, de su importancia, atendiendo a cuál sea la procedencia institucional de las mismas. Es sin duda junto a la soberanía popular la columna vertebral sobre la cual se sustenta un sistema democrático. En efecto, en un esquema piramidal explicativo del sistema jurídico entendido como el mecanismo a través del cual se relacionan las normas jurídicas (KELSEN). En la parte superior de la pirámide, trasladando la teoría a la realidad jurídica de nuestro ordenamiento, se situaría la Constitución Española, nuestra Carta Magna, aprobada por referéndum popular el 6 de diciembre de 1978. A continuación, las leyes emanadas de los parlamentos⁵ estatal y autonómicos, las disposiciones con rango de ley (Real Decreto Ley y Reales Decretos Legislativos, que a pesar de proceder del ejecutivo son controlados por el órgano legislativo) y los reglamentos, cuya elaboración está en manos del ejecutivo, pero que ven limitado su campo de actuación al desarrollo de normas de rango superior (en esta categoría, junto a Decretos y Órdenes ministeriales, cabe incluir también la figura de las ordenanzas municipales, que en el ámbito del turismo adquieren especial relevancia en lo que concierne por ejemplo a la regulación de la convivencia entre la ciudadanía, no siempre pacífica cuando ésta se clasifica entre residentes y turistas). La auténtica trascendencia de este principio radica en la imposibilidad de que normas de rango inferior contradigan a aquellas que están situadas por encima, garantizando de esta manera un control efectivo de la labor productora de normas de las Administraciones Públicas.

- El principio de proporcionalidad, a cuyo tenor la actuación de los poderes públicos debe emplear los medios idóneos para la consecución de la finalidad perseguida. Acompañan a este principio el de menor lesividad para los intereses del ciudadano y cobra especial relevancia en el campo del derecho sancionador y en la actuación de nuestras Administraciones Públicas en el ejercicio de funciones de policía, tanto a nivel administrativo como a nivel de intervención de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- El principio de «*non bis in idem*», en función del cual nadie puede ser penalizado diversas veces por una misma conducta.
- El principio «*prior tempore, potior iure*», procedente del derecho romano, que establece el orden en la prioridad de los derechos, prefiriendo en su ejercicio a aquel que lo ha ejercido con anterioridad en el tiempo. A título de ejemplo, la extraordinaria importancia de este principio en el ámbito registral en dónde ante cualquier posible discrepancia

5. Cabe precisar aquí que, fruto de la singular ordenación territorial que dibuja la Constitución, se deben considerar tanto el Estado como las Comunidades Autónomas.

sobre la titularidad con relación a un bien inmueble, triunfará aquel que pueda demostrar que inscribió primero en el Registro correspondiente.

- El principio pro-operario, principio que garantiza que allí donde existan varias interpretaciones posibles de un precepto de Derecho del Trabajo será de aplicación la interpretación que mayor beneficio suponga para el trabajador. Criterio puro de interpretación de las normas y no de contratos que no aparece expresamente recogido en el ordenamiento laboral, aunque sí tiene presencia a través de los principios de norma más favorable y de condición más beneficiosa (NUÑEZ-CORTÉS⁶).

Los principios generales del derecho constituyen también, desde otro punto de vista que no es objeto de análisis en el presente capítulo, pero puede ayudar a entender su extraordinaria importancia, una fuente del derecho internacional. Y este carácter se ha desarrollado de forma a paralela a su despliegue en los distintos ordenamientos jurídicos nacionales (NOVAK⁷).

En este ámbito internacional cobra especial relevancia en relación con la importancia de los principios generales del derecho el denominado *soft law* que, opuesto al *hard law* (normas imperativas y de aplicación coactiva), pretende derivar el ordenamiento jurídico hacia un escenario de mayor aceptación por parte de los sujetos que a él están sometidos. La doctrina ha empezado a poner de relevancia la necesidad de preguntarse por la posibilidad de que estas normas de derecho blando sean contenedoras de auténticas obligaciones jurídicas (BENAVIDES⁸). Y es el turismo un campo de estudio donde estas normas cuya naturaleza empieza a comportar un encendido debate doctrinal tienen un recorrido especialmente interesante pues comporta escenarios donde los códigos éticos, los códigos de conducta e instrumentos similares pueden dibujar mecanismos de alto grado de consenso susceptibles de desembocar en el futuro en los ordenamientos jurídicos y mejorar así la esfera de protección de los ciudadanos a nivel global.

3. LA REGULACIÓN DEL TURISMO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

A nadie escapa la importancia del turismo en el Estado español, tanto desde el punto de vista económico⁹ como desde el punto de vista social. Sobre el pri-

6. *Lecciones del contrato de trabajo*, Dykinson, Madrid, 2019.

7. «Los principios generales del derecho: La buena fe y el abuso del derecho». *Revista Agenda Internacional (Pontificia Universidad Católica del Perú)*, 4 (9), (1997) pp. 109-133.

8. «El soft law en el contexto de las fuentes del Derecho Internacional: Aportes a la discusión», *Revista de Derecho Público*, un. 94 (2021), pp. 1-16.

9. Según la cuenta satélite del turismo de España, del Instituto Nacional de Estadística, la actividad turística alcanzó los 155.946 millones de euros en 2022, un 11,6% del PIB, lo que supuso 3,9 puntos más que 2021. El turismo se afianza como gran motor económico y alcanza un récord del 12,8% del PIB, según Exceltur, en 2023.

mero de los aspectos es abundante la literatura que subraya su trascendencia, pero no lo es ya tanto en el segundo aspecto, y cabe tener en cuenta que más allá de la importancia para la economía es también relevante el beneficio del turismo en lo social. Así, se podría pensar en la mejora la calidad de vida de la población anfitriona (a través de la generación de empleo, el desarrollo de infraestructuras, y el mejoramiento de los servicios públicos), en la promoción del desarrollo de las infraestructuras locales (la demanda de servicios como hoteles, restaurantes, y carreteras propicia la inversión en estas áreas), la conservación de las poblaciones rurales (reduce que la población local tenga la necesidad de migrar a otros sitios en busca de empleo), la facilitación del acceso a las vacaciones como un derecho social (la evolución del turismo a lo largo de los años ha permitido que los costos asociados a viajar, alojarse, comer, y realizar actividades turísticas en general sean menores, permitiendo así que un mayor número de personas puedan tener acceso a viajes vacacionales), la generación de oportunidades para emprendedores locales (pequeñas empresas y artesanos locales pueden beneficiarse mediante la proporción de productos y servicios a los visitantes, contribuyendo también al desarrollo económico de la comunidad), el fomento de la educación de los residentes (la interacción constante con visitantes extranjeros brinda oportunidades educativas a la comunidad local. Esto, a través de programas de intercambio cultural, aprendizaje de idiomas y desarrollo de habilidades) o la estimulación del voluntariado comunitario (los turistas buscan contribuir con sus habilidades (de cualquier tipo, que consideren útil) y recursos (como dinero, bienes materiales y tiempo) para mejorar aspectos específicos de la comunidad).

La evolución de la normativa turística española desde sus orígenes, a inicios de la década de los 60, hasta la actualidad, responde en cierta manera a esta dicotomía entre las visiones economicista y social del turismo, que, sin que sean necesariamente contrapuestas, sí que han determinado diversas orientaciones de las políticas públicas y, en consecuencia, distintas también orientaciones normativas.

3.1. LA NORMATIVA TURÍSTICA EN LA ETAPA PRECONSTITUCIONAL

3.1.1. La ley de turismo de 1963

Fruto de la incipiente aparición en nuestro país del turismo como fenómeno social y consciente el Ejecutivo de la trascendencia, *a priori* económica, que este fenómeno era capaz de generar, se promulga la Ley 48/1963, de 8 de julio, sobre competencia en materia de turismo. Es esta ley heredera directamente de la creación y regulación del Patronato Nacional de Turismo de 1928. Esta norma, de reducida extensión, lleva a cabo una tarea absolutamente crucial para el devenir del derecho del turismo en nuestro ordenamiento jurídico, al atribuir las competencias en materia turística al Ministerio de Información y Turismo.

Se conoce por tanto a partir de este momento cual será el órgano encargado de dirigir las operaciones jurídicas por lo que al desarrollo del turismo se refiere.

Simultáneamente, le son atribuidas a dicho Ministerio funciones de fomento de la iniciativa privada, ordenación y coordinación del turismo, y la de orientar y regular la información, propaganda, relaciones públicas, fomento y atracción del turismo, ya sean ejercidas dichas actividades por la Administración Pública o por particulares, ordenación y vigilancia de las empresas de hostelería o de cualquiera otras de carácter turístico, así como de los alojamientos o instalaciones de igual naturaleza y de las profesiones turísticas y también capacidad sancionadora frente a las posibles infracciones que se pudieran cometer en aquellas materias relacionadas con las competencias que la ley atribuye.

3.1.2. El Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 1.965¹⁰

Al cabo de poco más de un año, entra en vigor la norma más importante de la Ley de competencias turísticas. Se trata del Decreto 231/1965, por el que se aprueba el Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas. No incorpora tanto una voluntad política de reglamentar como la de convertirse en norma habilitante de las disposiciones que se dicten a partir de ese momento.

Lleva a cabo esta norma 2 importantes cometidos:

- Establece una diferenciación entre los conceptos de empresa y actividad turística, imponiendo los artículos 27 y 28 las mismas obligaciones que se establecen para las empresas turísticas para aquellas que lleven a cabo actividades turísticas privadas. Estas se definen en el apartado 3 del artículo 1 como todas aquellas que de manera directa o indirecta se relacionen o puedan influir predominantemente sobre el turismo, siempre que lleven consigo la prestación de servicios a un turista, tales como las de transporte, venta de productos típicos de artesanía nacional, espectáculos, festivales, deportes y manifestaciones artísticas, culturales y recreativas, y especialmente las profesiones turísticas.
- Establece una clasificación de las empresas turísticas, diferenciando las de hostelería, las de alojamientos turísticos de carácter no hotelero, las agencias de viajes, las agencias de información turística, los restaurantes y cualesquiera otras que presten servicios directamente relacionados con el turismo y reglamentariamente se determinen como tales.

10. Nótese que esta norma establece una clasificación que se ve hoy todavía reflejada, al menos en parte, en la realidad empresarial turística de nuestro mercado. De hecho, la vigencia del Estatuto Ordenador se prolongó hasta 2010, año en que fue derogado por el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

3.1.3. Desarrollo reglamentario a partir de la década de los 70

A lo largo de la década de los 70 los distintos Ministerios que contaron con el turismo entre sus competencias se encargaron de elaborar un extenso catálogo de normas reglamentarias encaminadas a regular las distintas empresas y actividades turísticas. A título de ejemplo, el Decreto 2482/1974, de 9 de agosto, de medidas de ordenación de la oferta turística, el Decreto 3787/70 sobre requisitos de infraestructura en alojamientos turísticos en España, la Orden 19 junio de 1970 sobre la inclusión en la ordenación turística de restaurantes a cafés, bares, salas, clubes y similares, el Real Decreto 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las Empresas turísticas o el Real Decreto 2545/1982, de 27 de agosto, sobre creación de campamentos de turismo («campings»).

3.2. LA NORMATIVA TURÍSTICA DESPUÉS DE LA CONSTITUCIÓN DE 1.978

En 1978 se produce un auténtico punto de inflexión, tanto a nivel político como a nivel jurídico. Era evidente que el cambio de modelo tenía que incidir también en el derecho del turismo. Nuestra Carta Magna, aprobada por amplio consenso el 6 de diciembre de 1978 establece 5 grandes líneas maestras:

- Nuestro modelo político, acogiendo la monarquía parlamentaria como sistema para configurar el Estado social y democrático de derecho.
- Los derechos y libertades públicas, delimitando un ámbito de especial protección para los derechos fundamentales.
- Los principios rectores de la política social y económica, sobre los que se profundizará en la última parte de este ensayo a partir de la hipótesis de que el turismo constituye de manera implícita uno de estos principios.
- Las instituciones básicas del Estado y su cometido en el engranaje constitutivo del sistema democrático.
- La organización territorial del Estado, con especial mención en este apartado a un hecho que tendrá una relevante incidencia en la configuración del derecho del turismo: la aparición de las Comunidades Autónomas como nueva entidad territorial.

3.2.1. Una lectura turística de la Constitución Española

En la Constitución Española sólo aparece reflejado una vez el término turismo. Es en el subapartado 18 del artículo 148.1 cuando se establecen las

competencias que podrán asumir las Comunidades Autónomas (MELGOSA¹¹). Aunque no es imperativo a partir del texto constitucional, el uso del término «podrán» no deja lugar a dudas, lo cierto es que todas las Comunidades Autónomas han aceptado estas competencias y han desarrollado, en mayor o menor medida, un amplio abanico de normas turísticas que pueden llevar a afirmar que en estos momentos el mayor peso de producción del derecho del turismo recae en las entidades autonómicas.

A pesar de que el término turismo sólo aparezca explicitado en el entorno de las competencias autonómica, también cabe incluirlo entre las competencias exclusivas que se reservan al Estado, siendo en este caso imperativo el ejercicio de estas, como así indica el uso del término «tiene» en lugar de la expresión «podrán asumir». Y ya no de manera explícita, pero sí implícitamente, cabe sostener que el turismo se halla presente en este amplio listado de temas que el texto constitucional reserva en exclusiva al Estado. Algunas de estas, las más relevantes, aunque no las únicas, son:

- Las bases y coordinación de la planificación de la actividad económica: si el turismo es un fenómeno con una fuerte componente de generación de riqueza, la posibilidad de planificar dicha actividad a través de la creación y puesta en marcha de políticas públicas potentes que tengan por objetivo el posicionamiento del turismo español en el mercado internacional es una competencia de primer orden en este sentido. Al hilo de esta reflexión, el uso de instrumentos de política turística como la planificación y programación del sector adquiere importancia capital. La organización administrativa debe contribuir a tal fin, y en el caso de España, El Ministerio correspondiente, en la actualidad el de Industria y Turismo, cuenta con la inestimable colaboración de las administraciones institucionales que, encuadradas en el organigrama llevan a cabo las funciones específicas que la ley les atribuye. Así, el Instituto de Turismo de España (con la función de comercialización de la marca turística España en el mundo), Segittur (Sociedad Estatal para la Gestión y la Innovación y las Tecnologías Turísticas), responsable de impulsar la innovación (I+D+i) en el sector turístico español, tanto en el sector público (nuevos modelos y canales de promoción, gestión y creación de destinos inteligentes, etc.) como en el sector privado (apoyo a emprendedores, nuevos modelos de gestión sostenible y más competitivo, exportación de tecnología española) o la Sociedad Nacional de Paradores de Turismo, instrumento de extraordinario valor por cuanto proyecta la imagen de modernidad y calidad de nuestro turismo en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recupe-

11. «La constitución española y el turismo» en la obra colectiva *La Constitución española en su XXV aniversario*, dirigida por BALADO y GARCÍA REGUEIRO, Ed. C.I.E.P.-I.I.C.P. y BOSCH, 2003. pp. 1161 a 1171.

ración y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico de nuestro país y a la preservación y disfrute de espacios naturales, siendo, a la vez, motor dinamizador de zonas con reducido movimiento turístico o económico.

- Las relaciones internacionales: el papel de las Relaciones internacionales en el turismo es un fenómeno de grandes consecuencias económicas, sociales, culturales y ambientales, que puede condicionar el comportamiento del turista y del sector turístico en su conjunto. Ello ha sido puesto de manifiesto con la reciente crisis Covid-19 (CALDEVILLA-DOMINGUEZ et. Al.,¹²), el consecuente cierre de fronteras y la práctica desaparición de la actividad turística a nivel global. Demostrado ha quedado que las relaciones internacionales son capaces de influenciar los flujos turísticos (CARRAZANA¹³). Piénsese por ejemplo en las consecuencias de los conflictos armados o los destinos considerados inseguros.
- La legislación mercantil: la contratación mercantil tiene una evidente vertiente turística. Los contratos de viaje combinado, de alojamiento, de restauración, el *time sharing*, dejan en manos del estado una competencia turística de largo alcance.
- La legislación laboral: si bien existe un mercado laboral turístico con unas problemáticas determinadas (precariedad, techo de cristal, falta de formación), la normativa laboral, en manos del Estado y desarrollada principalmente a partir del Estatuto de los Trabajadores, se aplica a las relaciones laborales turísticas. El instrumento idóneo para singularizar la protección de los trabajadores es el de los convenios colectivos. Así, los convenios de hotelería de ámbito autonómico o el convenio de agencias de viajes de ámbito estatal.

3.2.2. El desarrollo normativo de las CCAA: aparición de las leyes de turismo

En la década de los años 80 y principios de los 90, las Comunidades Autónomas, en ejercicio de sus competencias, asumen las riendas del desarrollo reglamentario de las empresas y actividades turísticas. Este hecho, *a priori* lógico a partir de la arquitectura competencial planteada por la Carta Magna, podría llevar a preguntarse si es conforme al principio de jerarquía normativa que sea el reglamento el instrumento idóneo para desarrollar esta normativa.

12. «Redes sociales y relaciones internacionales en el sector turístico». Janus.Net e-Journal of International Relations, vol. 12 N1, (2021) pp. 201-213. Recuperado 02-11-2024, <https://doi.org/10.26619/1647-7251.DT21.13>

13. «Las relaciones internacionales y el turismo». *Economía y Desarrollo*, 158(1), (2017) pp. 211-224.

La respuesta es claramente afirmativa si se asume el hecho de que todo este extenso panorama reglamentario está desarrollando el mandato constitucional previsto precisamente en el 148.1.18.

A mediados de los años 90, se produce un hecho extraordinariamente relevante para el derecho del turismo: las Comunidades Autónomas empiezan a promulgar sus leyes de ordenación turística. Con el País Vasco en primer lugar, en 1994, y Aragón para finalizar, en 2003, todas ellas se dotan de instrumentos legislativos para dotar de cobertura a su producción normativa.

Se entiende en un primer momento que las leyes de turismo son leyes necesarias (ARCARONS¹⁴), por cuanto trasladan la idea de que los valores que se ligan al turismo representan valores esenciales para la sociedad y plantean los problemas ahí donde se encuentran. (Tudela, citado por BOUAZZA). Transcurridos ya más de dos decenios desde la entrada en vigor de la Ley de Turismo de Aragón, el balance no puede ir más allá de un optimismo moderado; si bien se ha conseguido trasladar el debate jurídico al escenario parlamentario, no se hayan resuelto temas como el de la financiación de los municipios turísticos, la lucha contra el intrusismo profesional, el papel que debe jugar el urbanismo en los destinos turísticos o la convivencia en entornos urbanos masificados.

La consecuencia en el conjunto del ordenamiento jurídico español de la aparición de las leyes de turismo autonómica ha sido la práctica desaparición del legislador estatal en esta materia más allá de las competencias transversales analizadas en el epígrafe precedente. Ello debido también a que las normas estatales existentes sean mayoritariamente preconstitucionales y deban desempeñar un papel de relleno en virtud de la cláusula constitucional de supletoriedad (SUBIRATS).

3.2.3. La incidencia del Derecho de la Unión Europea en la normativa turística española

No se concibe un análisis actual de la disciplina del Derecho del Turismo, sin hacer mención expresa a la normativa europea, que cabe considerar parte integrante del ordenamiento jurídico español.

A pesar de la inexistencia del turismo como política de la U.E, no deja de ser cierto que muchas de las medidas que adopta el legislador comunitario tienen incidencia transversal en el turismo (ARCARONS¹⁵, AGUADO¹⁶). La importancia del turismo para Europa es innegable como sector capaz de generar

14. «El impacto de la *Directiva de servicios* en el turismo» en *El impacto de la Directiva servicios en las administraciones públicas: aspectos generales y sectoriales* coord. por AGUADO I CUDOLÀ, V. y NOGUERA DE LA MUELA, B., Atelier, Barcelona, 2012.

15. «El impacto de la *Directiva de servicios* en el turismo» en *El impacto de la Directiva servicios en las administraciones públicas: aspectos generales y sectoriales* coord. por AGUADO I CUDOLÀ, V. y NOGUERA DE LA MUELA, B., Atelier, Barcelona, 2012.

puestos de trabajo y de dinamizar la economía. En unos momentos de crisis y recesión económica cobra cada vez más relevancia la existencia de un marco jurídico claro y preciso donde se muevan los diversos agentes implicados en el sector y donde se proteja eficazmente a consumidores y usuarios.

4. LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA EN CLAVE TURÍSTICA

La hipótesis de trabajo consistente en plantear el turismo como principio rector de la política social y económica en la Constitución Española ya ha sido planteado y expuesto con anterioridad desde la academia (CASANOVAS). No obstante, su profundización y actualización con el transcurso de los últimos años, marcados en gran medida por el aciago 2020 del coronavirus y la puesta en marcha de la Agenda 2030, demandan una mayor reflexión que contribuya a sustentar la verificación de la hipótesis inicialmente planteada. Con la esperanza de que este análisis contribuya a dibujar una visión científica del turismo no sólo centrada en perspectivas de tipo economicista, sino también y en especial a su vertiente más social que refuerce su carácter de instrumento capaz de relacionar de manera pacífica a los pueblos y a las personas¹⁷.

Los derechos sociales representan un elemento decisivo de la configuración constitucional del Estado social, en cuanto que, puesto que todos los derechos están vinculados al valor previo de la dignidad humana, existen algunos derechos sociales que se proyectan como auténticos soportes vitales, por lo que solo a partir de estos últimos la condición de ciudadanía puede ejercitarse plenamente. (PUZZO¹⁸).

Sin embargo, ni conforman auténticos derechos fundamentales sociales, ni si quiera derechos sociales exigibles en sí mismos. Todo lo más, orientan la acción de los Poderes públicos, y son normas que deben informar la legislación positiva y la práctica judicial (RODRÍGUEZ-ARANA¹⁹). Tienen por misión ilustrar de manera programática la actuación de los poderes públicos, eso sí, de manera vinculante y deben constituir un facilitador para la integración de las políticas económicas en el marco de la solidaridad.

Los Principios rectores contribuyen a delimitar el marco natural y el espacio material de lo público que el constituyente ha querido acorazar frente a vacila-

16. AGUADO CUDOLÀ, V., CASANOVAS IBAÑEZ, O. (Coords.), *El impacto del Derecho de la Unión Europea en el turismo*, Atelier, Barcelona, 2013.

17. ONU Turismo dedica el 27 de diciembre de cada año, Día Mundial del Turismo, a un ámbito temático concreto. El del año 2024 ha sido «Turismo y paz».

18. «Los principios rectores de la política social y económica», *El sistema constitucional español*, Instituto Nacional de las Administraciones Públicas, Madrid (2019), pp. 149-165.

19. *Derecho administrativo y derechos sociales fundamentales*. Instituto Nacional de las Administraciones Públicas, Madrid (2015).

ciones o veleidades de las mayorías parlamentarias. Las tareas públicas han variado con la historia. Sin embargo, el núcleo esencial del Estado, es decir, el espacio de lo público que precisa indispensablemente una Sociedad para integrarse y realizarse en segura e igual libertad no puede depender de la coyuntura. Con los principios rectores el constituyente quiso acotar un espacio de política constitucional al abrigo de todo decisionismo, en el que sea posible el ejercicio de la segura e igual libertad sin dependencias ajenas a la voluntad autónoma de los ciudadanos (poderes económicos, poder político, poder mediático) (LÓPEZ PINA²⁰). En este sentido, se puede hablar de garantías institucionales o tareas del Estado desde un punto de vista programático, enunciado por la norma.

El análisis que interesa al derecho del turismo con relación a los principios rectores de la política social y económica se puede formular bajo parámetros de hipótesis de investigación, afirmando que el turismo constituye uno de estos principios de manera tácita, ya que no aparece el vocablo enunciado a lo largo del desarrollo del articulado que recoge la existencia de estos principios. Posiblemente la trascendencia de responder de manera afirmativa a esta pregunta, si ello acaba sucediendo, sea muy relativa en el sentido de que el carácter programático de estos principios no vaya a suponer un cambio relevante en la vida de la ciudadanía; no obstante, si es posible considerar el turismo como uno de estos principios, sí que se podrá afirmar que el fenómeno en sí gana legitimidad desde el punto de vista social y se puede contribuir, de manera muy limitada, pero real a la reconversión del discurso turístico en parámetros mucho más optimistas y positivos.

A partir de un método simple de lectura, análisis y reflexión acerca del objetivo planteado, se expondrán a continuación las reflexiones que puedan conducir a conclusiones acerca de la naturaleza constitucional del turismo como fenómeno social y económico.

5. PRINCIPIOS CONFIGURADORES DEL TURISMO SOSTENIBLE

5.1. VACACIONES PERIÓDICAS RETRIBUIDAS

El artículo 40.2 de la Constitución impone a los poderes públicos la obligación de velar por el descanso necesario a través de 3 instrumentos: el descanso producto de la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.

En estrecha relación con la relación laboral, en la cual hay dos elementos esenciales en el ámbito de la contratación, el salario y el tiempo de trabajo (BAYLOS²¹). En este último ámbito cabe configurar las vacaciones periódicas

20. *Comentarios a la Constitución Española. Tomo IV*, Edersa, 2006.

21. «Constitución y trabajo». *Revista de Derecho Social*, núm. 84, (2018), pp. 27-41.

retribuidas como una expresión del derecho individual al descanso, derecho que vendrá matizado por la libertad contractual de las partes.

En nuestra normativa, existen dos instrumentos básicos que desarrollan este derecho: el Estatuto de los Trabajadores en primer lugar y los Convenios Colectivos a continuación. Por lo que se refiere al Estatuto de los Trabajadores, es el artículo 38 el que regula el ejercicio de este derecho bajo el epíteto de vacaciones anuales. El período mínimo de vacaciones se fija en 30 días naturales, dejando una hipotética ampliación de este en el ámbito de los convenios colectivos. En cuanto al mecanismo de fijación del mismo se opta por incentivar el acuerdo entre empresario y trabajador potenciando el calendario como instrumento para articular este consentimiento mutuo con una antelación mínima de dos meses, lo que debe permitir la planificación tanto de la actividad empresarial por una parte como del uso del tiempo libre por parte de los trabajadores. Confiere una especial protección en este marco el hecho de que el empleado pueda disfrutar de sus vacaciones si se ha visto afectado por una incapacidad laboral transitoria cuando se reincorpore a su puesto de trabajo.

Es evidente la relación entre el ejercicio de este derecho y el fenómeno turístico. La campaña²² puesta en marcha por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible dentro de sus acciones de comunicación en 2023 en relación con los desplazamientos en vacaciones lleva por sugerente título *¿Nos vamos?* Asimismo, desde el Ministerio del Interior se hizo pública una cifra de 4,7 millones de desplazamientos previstos para la operación retorno del verano 2024 concentrados en 3 días. No parece razonable poner en cuestión que las vacaciones se vinculan directamente a los viajes.

También establece la Constitución en el mismo precepto la obligación para los poderes públicos de promover centros adecuados. A tal efecto, cabría traer a colación el proyecto de la Ciudad de Reposo y de Vacaciones situada en Tarragona, complejo residencial y deportivo cuya titularidad es pública y la ostenta la administración pública catalana. Está orientado al ocio y a las vacaciones de los trabajadores, ofreciendo también servicios como sede de congresos y convenciones.

Existe un antecedente de alto valor histórico por lo que a turismo social se refiere: se trata de la ciudad de reposo y vacaciones²³ concebida y diseñada por el GATEPAC²⁴ en 1930. Situada cerca de la ciudad de Barcelona, en el municipio

22. <https://www.transportes.gob.es/el-ministerio/campanas-de-publicidad-acciones-de-comunicacion-y-otros-eventos/acciones-de-comunicacion-2023/desplazamientos-vacaciones>

23. <https://recyt.fecyt.es/index.php/CyTET/article/view/80138/49913>

24. Acrónimo con que fue conocido el Grupo de Artistas y Técnicos Españoles para el Progreso de la Arquitectura Contemporánea, grupo de arquitectos promotores de la arquitectura racionalista.

del Prat de Llobregat, no llegó nunca a ejercer la función de turismo social que su diseño pretendía. Pero la voluntad política, de carácter absolutamente innovador, que encerraba esta idea, merece ser considerada y, quizás, en la medida de lo posible, retomada como estandarte de un turismo menos economicista y más enfocado a la inclusividad. Algunas afirmaciones que realizan sus creadores y que encierran sin duda la idea de vacaciones periódicas retribuidas en la extensión que interesa tener en cuenta:

- La existencia de una ciudad de reposo podría influir positivamente en la psicología y el espíritu de los habitantes de la ciudad.
- El programa propuesto dispone de una localización idónea en una gran playa virgen bordeada de árboles sin construcciones de ningún tipo.
- Se trata de un proyecto con una orientación profundamente democrática, encaminado a satisfacer las necesidades sociales de la clase trabajadora, prescindiendo de cualquier atisbo de lujo o que se convierta en un centro de lujo para el asueto de las clases privilegiadas.

Otro aspecto enormemente conectado con la cuestión de las vacaciones retribuidas como instrumento garantista del Estado social es la previsión del apartado 3º del artículo 43, que impone a los poderes públicos la facilitación de la adecuada utilización del ocio. Se puede inferir de este precepto un alegato a favor del derecho al turismo por parte de la ciudadanía, así como la necesidad de promover unos estándares de conducta adecuados entre los viajeros para respetar lo lugares que visitan y contribuir a su adecuado desarrollo.

En este ámbito es importante señalar la existencia de algunos instrumentos de *soft law* de reciente aparición, susceptibles de contribuir a un mayor blindaje de este ocio bien entendido y seguro. Se trata del C.I.P.T (Código Internacional para la Protección de los Turistas), auspiciado por ONU Turismo, adoptado en virtud de la resolución A/RES/732(XXIV) de la Asamblea General de la OMT en su vigésima cuarta reunión, al que se hará referencia al final del presente ensayo.

5.2. EL MEDIO AMBIENTE

El art.45 de la Constitución establece el derecho a disfrutar de un medio ambiente que permita el desarrollo de la persona, pero también el deber de conservarlo. A tal efecto, se impone a los poderes públicos la obligación de velar por la utilización racional de recursos, la mejora de la calidad de vida y la defensa y restauración del medio ambiente.

El concepto de sostenibilidad ha tenido un desarrollo exponencial en los últimos años desde que fuese formulado de manera institucional a través de un

Informe²⁵ de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Asamblea General de Naciones Unidas el 4 de agosto de 1987, en el marco del cuadragésimo segundo período de sesiones. Es este informe el instrumento político que define el desarrollo duradero como aquel que, estando en manos de la humanidad, debe conseguir que queden satisfechas las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. Aboga por un cambio, sino radical sí de «mentalidad colectiva» que, de manera global, permita en definitiva una mejor distribución de la riqueza.

Nótese como la formulación de la Constitución Española en relación con el medio ambiente como principio político rector, a pesar de haber sido formulado con anterioridad, encierra idéntico espíritu que el del Informe de Naciones Unidas, con el común denominador de compatibilizar el uso de recursos con su conservación para el futuro.

El último avance relevante en este campo ha sido sin duda la formulación de la Agenda 2030 y la construcción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un cometido programático muy ambicioso, pero que quizás encierre la clave de la supervivencia para todas las personas del planeta. Se plantean estos propósitos desde ámbitos diversos con el común denominador de alcanzar unos niveles de bienestar para el mayor número posible de personas: en base a los ejes de a) reducir las desigualdades entre todos los ciudadanos del planeta (hambre cero, erradicación de la pobreza, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente), b) proteger la biodiversidad y los recursos naturales regenerando aquello que se ha dañado (agua limpia, energía asequible, acción por el clima, conservación de la vida submarina, conservación y recuperación de los ecosistemas terrestres, consumo responsable) y c) la labor institucional (paz y justicia a través de instituciones sólidas, alianzas sólidas entre los actores relevantes a escala mundial).

Tradicionalmente se han señalado como de dimensión preferentemente turística los ODS's 8, 12 y 14. Esta es la posición que adopta la propia organización de Naciones Unidas. Sin embargo, es posible expandir esta visión y encontrar una dimensión turística en otros objetivos: así por ejemplo, la igualdad de género y la consecución de ciudades y comunidades sostenibles. (VELASQUEZ, OBANDO-PERALTA²⁶). Y más allá de estas consideraciones, la propia organización internacional aludida halla una magnitud turística en todos y cada uno de los 17 objetivos²⁷.

25. Conocido como Informe Brundtland, por ser la noruega Go Harlem Brundtland la presidenta en aquel momento de la Comisión.

26. «Ciudades sostenibles y turismo sostenible: enfoque desde las realidades compartidas», *Revista de Filosofía*, vol. 40, núm. 104, 2023-2, pp. 323-335.

27. <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>

Una de las claves en la actualidad del estudio del fenómeno turístico pasa por esta cuestión. En efecto, no es prudente hablar ya de turismo sin adicionar el epíteto sostenible. ¿Qué persigue el turismo sostenible? En especial, aunque no exclusivamente, la generación de un mínimo impacto sobre el medioambiente. Pero también hay que tener en cuenta, por imprescindibles, las componentes económica y social de la sostenibilidad. E incluso se podría pensar en incorporar alguna dimensión más a este concepto, como la cultural. La Agenda 2030 incorpora muy de refilón la cultura (GARCÍA Y VÁZQUEZ). Ello puede tener diversas causas, entre las que cabría destacar la actitud reticente de los Estados, la dificultad por aceptar la diversidad cultural (la multiculturalidad es más fácilmente asumida que la interculturalidad), la baja influencia política de organizaciones internacionales que deberían ejercer roles relevantes como la UNESCO y la escasez de estudios académicos acerca de esta componente (MARTINELL).

Entendiendo la Agenda 2030 como una declaración de voluntad política y asumiendo la más que probable imposibilidad de alcanzar su cumplimiento para la fecha prevista, sí que se puede afirmar que en el futuro instrumentos desarrollados a partir de este son quizás el mejor mecanismo que tiene la comunidad internacional para lograr consensos a partir de los cuales convertir la utopía en un mecanismo para seguir haciendo camino y avanzando en la búsqueda de la tan ansiada sostenibilidad. En estos parámetros es indudable que el turismo debe ser uno de los facilitadores de este trayecto, como lo es que el *soft law* se convierta en el mejor aliado para el itinerario, frente a un *hard law* que hasta la fecha no ha resuelto los capitales desafíos que enfrenta la humanidad.

Un ejemplo de cómo turismo y medio ambiente están relacionados y no siempre de forma amistosa lo encontramos en el desarrollo urbanístico del litoral español. Siendo cierto que no todos los desmanes urbanísticos acontecidos en el Estado español son atribuibles al turismo, no lo es menos que éste está en el origen, aunque de forma involuntaria, de los mismos. Es ilustrativa a tal efecto la consulta del informe elaborado anualmente por la organización ecologista Greenpeace denominado «Destrucción a toda costa»²⁸. En él se hacía un balance anual de los perjuicios sufridos por el litoral. A título de ejemplo el caso del Algarrobico, un hotel construido con una doble ilegalidad conforme a la Ley de Costas de 1.988: su distancia con el mar no cumple con la franja de 100 metros y está construido dentro del parque natural de Cabo de Gata Níjar. ¿Cómo es posible entender que un hotel de más de 400 habitaciones, de dimensiones más que considerables, pueda acabar de ser construido prácticamente sin que hayan operado los mecanismos administrativos jurídicos y judiciales para interrumpir lo que a todas luces era un despropósito de magnitudes esperpénticas? Un con-

28. Este Informe dejó de ser elaborado a partir del año 2013. Se puede consultar el último y los precedentes en <https://archivo-es.greenpeace.org/espana/es/Trabajamos-en/Defensa-de-los-oceanos/Destruccion-a-toda-costa/>

glomerado de negligencias, hasta que finalmente la organización Greenpeace decide optar por la vía judicial. Pero ahí empieza un vía crucis jurisprudencial, a mayor abundamiento oscilante, que ha impedido su derribo, incluso habiendo asumido que la ilegalidad es flagrante. Una historia judicial interminable en palabras del propio letrado que representa a la organización ecologista, José Ignacio Domínguez²⁹. Sólo en los últimos tiempos parece haberse abierto un halo de esperanza (MARTIN VALDIVIA³⁰) que pueda conducir a su demolición, lo que llevaría a la restitución de la legalidad vulnerada con su construcción.

Quizás una solución distinta, pero en una dinámica también distinta, de menor judicialización y mayor consenso, podría haber pasado por la no demolición y la conversión del edificio en un espacio de interés cultural, a título de ejemplo, un Centro de Interpretación del Turismo, dónde se hubiese podido hacer difusión y pedagogía de esta relación sinuosa entre urbanismo y turismo que debe transitar necesariamente por la senda de la sostenibilidad.

En definitiva, el turismo debe contribuir al mandato constitucional de tener y mantener un medio ambiente sano. Y sólo el turismo sostenible puede conseguir tal finalidad. Lo que a su vez redundaría en beneficio del propio turista, que, de un tiempo a esta parte, ya empieza a valorar en sus procesos de elección los valores medioambientales. (BARRERA, C., BAHAMONDES, R.³¹)

5.3. EL PATRIMONIO Y LA CULTURA

El art. 46 de nuestra norma más importante está dedicado a la conservación y promoción de la protección del patrimonio histórico, artístico y cultural. El último de estos elementos refuerza singularmente el ámbito contemplado en el art. 44, que establece un principio de libre acceso a la cultura por parte de todos los ciudadanos.

Esta interrelación de los ámbitos de patrimonio y cultura tiene especial interés por cuanto el segundo de ellos puede agregar el elemento inmaterial. Sin extremar tanto la relevancia del patrimonio cultural hasta llegar a considerarlo ciencia social autónoma (García Calderón, citado por ARCOS Y CASANOVAS³², 2018), sí que es cierto que constituye un elemento capital del Estado Social y Democrático de Derecho, a la par que instrumento esencial de la gestión de las políticas públicas de turismo en los distintos niveles territoriales del

29. <https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-derecho-ambiental/el-algarrobico-la-historia-judicial-interminable/>

30. «Revisión de oficio de licencias firmes: hacia la definitiva demolición de "el Algarrobico" por el cambio de criterio del TSJA (sentencia de 22 julio 2021)». *Revista de urbanismo y edificación*, núm. 47, 2021, pp. 183-216.

31. «Turismo sostenible: importancia en el cuidado del medio ambiente», *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, vol. 8, núm. 1 (2012), pp. 50-56.

32. «Protección del patrimonio y su contexto: de la conservación a la preservación». En *Ciudad educadora y turismo responsable*. Trea, Gijón, 2017, pp. 213-232.

Estado, en función de las competencias atribuidas a cada uno de ellos por la normativa vigente.

Existe un sólido marco legal a nivel de protección del patrimonio, tanto a nivel del Estado español como a nivel internacional. En la primera de las esferas, cabría destacar la Ley del Patrimonio Histórico Español, que pretende trasladar al ámbito interno la preocupación de la comunidad internacional por el tema y la Ley para la salvaguarda del Patrimonio Inmaterial, en la que se pasa de la idea de conservación a la idea de preservación: «preservación de las condiciones del intrínseco proceso evolutivo... a través de la transmisión intra e intergeneracional». Otra alusión indiscutible a la idea de sostenibilidad. (ARCOS Y CASA-NOVAS³³). Ello se evidencia con el aludido tránsito de conservación a preservación; en efecto, mientras el primero de los términos debe llevar a pensar en la idea de subsistencia y mantenimiento, el segundo alcanza el plano del amparo, custodia y perpetuación. Incorporación, en definitiva, del patrimonio al acervo cultural.

Desde la perspectiva internacional cabe destacar la elaboración de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de 2003. Hay que poner de manifiesto aquí la necesidad de que los instrumentos internacionales cuenten con amplios consensos y amplias voluntades políticas, puesto que de lo contrario existe el riesgo de que se acaben convirtiendo en elementos para el disfrute de una minoría, de una élites económicas y políticas que tergiversen la finalidad global con que fueron ideados, protegidos y preservados.

La Convención de París de 2003 ha sido ratificada por un número importante de estados³⁴ y entró en vigor el 20 de abril de 2006 y para España el 25 de enero de 2007³⁵. El patrimonio cultural, y en especial el inmaterial, representan una extraordinaria posibilidad de profundizar en la interculturalidad entre los pueblos, entendida como diálogo entre culturas, lo que a su vez se debe traducir en una garantía adicional de desarrollo de la sostenibilidad. Y no cabe olvidar la necesidad de incorporar a este binomio de protección y preservación la idea de protección, pues el patrimonio es extremadamente vulnerable, como lo es en definitiva todo elemento integrador del fenómeno turístico, y su desaparición podría llegar a comprometer su extraordinaria aportación.

Es indubitada la relación de patrimonio, turismo y cultura. El uso turístico del patrimonio cultural, auspiciado por UNESCO y OMT Turismo ha generado ya importantes consensos. El patrimonio constituye un nexo de unión entre cultura y turismo, un importante mecanismo para generar nuevos intereses

33. «Protección del patrimonio y su contexto: de la conservación a la preservación». En *Ciudad educadora y turismo responsable*. Trea, Gijón, 2017, pp. 213-232.

34. 174 Estados adheridos a fecha 12 de mayo de 2017. Información actualizada disponible en <https://ich.unesco.org/es/los-estados-partes-00024> (recuperado el 28 de julio de 2017).

35. Instrumento de ratificación publicado en el B.O.E el 5 de febrero de 2007.

entre una ciudadanía cada vez más exigente y dispuesta a asumir nuevas experiencias, lo que se puede traducir también en una disminución de la presión sobre destinos y lugares muy masificados. (PALOMAR³⁶, 2019).

Por otra parte, los valores del patrimonio cultural y artístico cobran pleno sentido en el marco de la Agenda 2030. En efecto la cultura como instrumento que pretende asegurar el progreso social y económico sostenible y fortalecer la paz de manera holística en todo el planeta. (Domínguez, 2021). La cultura en general, y el patrimonio cultural, material e inmaterial, debe ser objeto de preocupación en el futuro inmediato, poniéndose de relieve la necesidad de tomar y adoptar programas y políticas que pongan el foco de la salvaguarda en la diversidad de las expresiones culturales no ya como producto susceptible de mercantilización, sino como procesos de construcción social. Ciertamente, cualquier revés económico plantea dificultades para cualquier objetivo de índole cultural, pero esta es una situación que cabría intentar revertir en aras de la construcción de la *Europa de los ciudadanos*. (MERINO³⁷).

Ahí queda por tanto una tarea ingente, a la que el turismo sostenible puede y debe contribuir, pero no sin contar con la voluntad política de los Estados, de la Comunidad Internacional en definitiva, como coadyuvante. Necesario, indispensable e insustituible. En opinión de algunos autores, la cultura, de por sí escasamente presente en los ODS's debería llevar a cabo un proceso de «apropiación de la Agenda 2030» para revertir el desconocimiento que todavía existe en el ámbito cultural de la propia Agenda. (GARCÍA HARO³⁸).

5.4. LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

En último lugar, dentro de este análisis turístico de la Constitución, se establece la necesidad de proteger a los consumidores. Así, la Constitución establece en su art. 51 que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos y promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

La consideración del turista como consumidor no genera dudas y las exploraciones académicas ya no persiguen tanto discutir este carácter, sino más bien en analizar las consecuencias que esta caracterización comporta.

36. *La protección del patrimonio y su uso turístico*. Dykinson, Madrid, 2019.

37. «La evolución legislativa de la Unión Europea en materia de patrimonio cultural. ¿Cambios a la luz del horizonte Europa y de la Agenda 2030?», *Revista Jurídica de Castilla y León*, núm. 55 (2021), pp. 129-163.

38. *Cultura y Desarrollo Sostenible*. Aportaciones al debate sobre la dimensión cultural de la Agenda 2030, REDS, Madrid, 2020, pp. 16-25.

Ha evolucionado el turista de mero viajero, excursionista, aventurero hasta consumidor (CASANOVAS³⁹) a quien acompañan una serie de derechos cuyo ejercicio ha transformado el hecho de viajar en una cuestión de alcance jurídico complejo. En estos momentos, cuestiones que generan mayor interés pueden tener relación en como el comportamiento de este turista puede contribuir al desarrollo de un turismo sostenible, incidiendo en que sus decisiones sean más social y ambientalmente responsables. (ARANA, LEÓN⁴⁰).

5.4.1. La regulación de los viajes combinados a partir de 2015: de consumidor a viajero. Racionalización de la protección

En nuestro ordenamiento jurídico, el texto legal de referencia para la protección de los consumidores es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Destacar en relación con esta norma que establece los derechos básicos de los consumidores y los términos de su ejercicio, incorporando previsiones importantes en cuanto a contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles, dispone la nulidad de las cláusulas abusivas después de definir las y clasificarlas pormenorizadamente y, como novedad más relevante en relación con el tema que ocupa el presente capítulo, incorpora en el Libro IV la regulación de los viajes combinados y servicios vinculados. No es esta la regulación original de 2007, sino que se ha visto modificada en momentos puntuales por cuestiones de elevada importancia fruto de modificaciones que ha sufrido la regulación europea (nueva Directiva de Viajes Combinados de 2015) o por motivos de carácter interno como ha sido el diseño de la esfera de protección del turista consumidor que ha ido dibujando la jurisprudencia sobre contratación turística.

El punto de inflexión por lo que se refiere a la normativa de viajes combinados la incorpora a nuestro ordenamiento el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Los cambios en los hábitos de compra de los consumidores, sobre todo por lo que se refiere a la contratación de viajes en línea, ha dado lugar a la aprobación de la Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, que, entre otros aspectos, amplía la protección que se otorga a los viajeros, incluyendo estas nuevas formas de

39. «El derecho turístico: de viajero a consumidor». *Revista CIDOB d'Afers Internacionals* núm. 113, (2016), pp. 33-50.

40. «Comportamiento del consumidor y turismo sostenible». *Cuadernos económicos del ICE*. Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, Madrid, 2019, pp. 45-68.

contratación, incrementa la transparencia, elimina ambigüedades y colma lagunas legislativas existentes.

Entre las principales modificaciones del real decreto-ley, cabe mencionar la modificación del ámbito de aplicación y las definiciones armonizadas. Así, el sujeto protegido por la norma pasa a ser el viajero, concepto más amplio que el de consumidor, y se amplía el alcance del concepto de viaje combinado, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior.

Por otra parte, se introduce el concepto de servicios de viaje vinculados, en los que el papel que desempeñan los empresarios consiste en facilitar a los viajeros, de manera presencial o en línea, la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores, inclusive mediante procesos de reserva conectados. Dichos servicios constituyen un modelo empresarial alternativo a los viajes combinados, por lo que el real decreto-ley establece también cuales son las obligaciones para estos empresarios, si bien estas son de menor calado que las exigibles en el caso de los viajes combinados.

Con arreglo a la nueva regulación, tanto en el caso de los viajes combinados como en el de los servicios de viaje vinculados, se exige la combinación de determinados servicios de viaje para que se puedan configurar como tales. Así, los servicios de viaje que formen parte integrante de otros, como por ejemplo el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Solo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como el alojamiento, el transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados.

Del mismo modo, cuando determinados servicios, como son por ejemplo las entradas para conciertos o acontecimientos deportivos o las visitas guiadas, se combinan con un solo servicio de viaje de otro tipo, únicamente deben dar lugar a la elaboración de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados si representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, o si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen, por alguna otra razón, una característica esencial de este o esta.

Por otra parte, se refuerza la información precontractual al viajero y su carácter vinculante, que anteriormente se centraba en los requisitos que debían reunir los folletos y programas de viajes combinados. Con la llegada de la era digital, el mercado en línea adquiere una importancia antes inexistente que hace

necesaria la ampliación de los requisitos de información previa a otras formas de contratar, otorgándoles a su vez un carácter vinculante.

Por lo que se refiere a los viajes combinados y respecto a sus posibles modificaciones, se contempla la posibilidad de que los organizadores puedan modificar unilateralmente el contrato siempre que se haya reservado este derecho en el contrato, que los cambios sean insignificantes, y que se haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. Por su parte, los viajeros tendrán derecho a resolver el contrato cuando los cambios propuestos alteren sustancialmente las características principales de los servicios de viaje, estableciendo un plazo de catorce días naturales para el reembolso de todo pago indebido realizado por el viajero en caso de resolución.

El precio del viaje combinado únicamente podrá incrementarse si en el contrato se recoge expresamente esta posibilidad y se justifica en los cambios concretos que contempla el real decreto-ley. Además, el incremento se condiciona igualmente a que se haya cumplido con la obligación de informar al viajero sobre su derecho a una reducción del precio por las mismas causas. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento, el viajero podrá resolver el contrato en un plazo razonable especificado por el organizador.

Del mismo modo, se mantiene la posibilidad para el viajero de resolver el contrato antes del inicio del viaje combinado, pero se introduce como novedad la libertad del empresario a la hora de fijar la penalización tipo, ajustándose a determinados criterios.

Por otra parte, por lo que se refiere a la ejecución del contrato, se prevé que, cuando sea imposible garantizar el retorno puntual de los viajeros debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista no asumirá el coste del alojamiento continuado que supere tres noches por viajero, salvo que se trate de los colectivos especialmente protegidos que señala el real decreto-ley.

Asimismo, en relación con los problemas que se puedan dar por falta de conformidad del contrato, entendiéndose por tal la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, el real decreto-ley establece la posibilidad de que el viajero pueda resolver el contrato sin penalización y solicitar, si procede, una reducción del precio del viaje combinado o una indemnización cuando afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no pueda subsanarla en un plazo razonable fijado por el viajero.

Finalmente, se establece que los organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder con carácter general del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios y, especialmente, para el reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de los viajeros en

caso de que se produzca su insolvencia. Corresponde a las autoridades competentes de las comunidades autónomas concretar la forma que ha de revestir esta garantía.

La mencionada garantía deberá ser efectiva y suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos iniciales y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. El organizador y el minorista deberán adaptar la protección en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados.

El real decreto-ley extiende estos requisitos de protección frente a la insolvencia a los supuestos de adquisición de servicios de viaje vinculados. Asimismo, el régimen especial que se establece en el real decreto-ley para este tipo de contratos se completa con la exigencia de determinados requisitos de información precontractual, de obligado cumplimiento para los empresarios que faciliten la adquisición de los mismos.

Haciendo uso de la facultad reconocida en el artículo 13 y en el considerando 41 de la Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, se estipula que los minoristas también serán responsables de la insolvencia y de la ejecución del viaje combinado.

Además, siguiendo el mandato de la Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, el real decreto-ley establece el principio de reconocimiento mutuo de los distintos sistemas de garantía frente a la insolvencia existentes en la Unión Europea y, a tal efecto, procede a regular la cooperación administrativa en materia de información con los demás Estados miembros y con la Comisión Europea, a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, como punto de contacto central en España. Y, en el mismo sentido, se regula el reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa en el ámbito nacional.

Es de recibo que este nuevo diseño del contrato de viaje combinado ponga encima de la mesa una ampliación de la protección del consumidor y sobre todo asuma los nuevos comportamientos de este por lo que se refiere a los canales de compra. Así mismo, que se posibilite una nueva orientación jurisprudencial que matice la consideración, a veces exagerada, de la responsabilidad como solidaria entre los distintos participantes profesionales en la organización de un viaje combinado. Es seguro que en la delimitación de los ámbitos de gestión radica la clave para establecer un sistema de responsabilidad que sea ecuánime y contemple el doble filo de la protección de viajero sin menoscabar los intereses de los profesionales, primeros interesados por lo demás en que el nivel de pro-

tección del viajero sea óptimo para transmitir la confianza suficiente para que no deje de viajar.

5.4.2. La protección del turista en los escenarios globales. Especial referencia al Código Internacional para la Protección de los Turistas

Habiendo diseñado, gracias en gran medida al legislador comunitario, un ámbito de protección suficiente en cuanto a instrumentos normativos en los ordenamientos jurídicos internos de los distintos países de nuestra área socio-cultural queda sin duda como asignatura pendiente trasladar este nivel de protección a los escenarios internacionales. Hay una doble consideración previa antes de abordar el núcleo de la cuestión que es conveniente tener en cuenta:

- Extraordinaria vulnerabilidad del turista: en su condición de ciudadano no residente, ex extraordinariamente permeable a sufrir contingencias derivadas de las situaciones que pueden afectar su bienestar. Así, emergencias sanitarias (gripe A, Covid-19, enfermedades erradicadas en su lugar de residencia, pero no en los destinos que visita y que requerirán procesos de vacunación), fenómenos meteorológicos extremos (tsunamis, huracanes, erupciones volcánicas o lluvias torrenciales que pueden alterar en su totalidad la finalidad del viaje), atentados terroristas (que desafortunadamente pueden suceder, los ejemplos son por desgracia abundantes, en cualquier lugar del planeta; se puede hablar de destinos inseguros, pero más difícilmente de destinos seguros si se entiende por seguridad la ausencia de riesgo) o la propia inseguridad ciudadana (que no se debe atribuir al turismo, si bien el turista sea en innumerables ocasiones el destinatario de dicha inseguridad) son susceptibles de comprometer el desarrollo normal de unas vacaciones.
- Dificultad para abordar estas contingencias con los instrumentos jurídicos tradicionales, la normativa aplicable en un determinado destino y en un determinado momento. Estos mecanismos de *hard law* se pueden complementar sin embargo, con otros mecanismos de *soft law*, que sin constituir normativa directamente aplicable sí constituyan un instrumento que pueda informar la actuación de los principales agentes implicados para construir una esfera de minimización de los riesgos a los que todo viajero está sometido por el simple hecho de encontrarse lejos de su lugar habitual de residencia y en una situación, sino de indefensión, sí de mayor vulnerabilidad.

Se puede considerar el *soft law* como fuente del derecho, de hecho, esta es una posición ya defendida desde la doctrina y con un camino interesante por recorrer. Se trata de utilizar instrumentos que sin ser *a priori* jurídicamente



Año 2025, un cuarto del presente siglo XXI ya acontecido y el turismo continúa creciendo, de forma imparable, en la generalidad de los destinos turísticos más tensionados. Pero un modelo de turismo sostenible y socialmente responsable parece imponerse en las políticas públicas turísticas y, por tanto, en la ordenación normativa del turismo.

Esta obra jurídica colectiva es, pues, oportuna e incluso necesaria, por cuanto aborda los principales retos que presenta la actual legislación turística, y no turística pero incidente en el sector turístico. El contenido de la obra es la ciencia del Derecho del Turismo en toda su complejidad y heterogeneidad disciplinar, esto es, el Derecho privado turístico (civil, mercantil y laboral) y el Derecho público turístico (comunitario, administrativo y tributario), examinando la vasta ordenación del turismo, sus aportes jurisprudenciales más recientes y la doctrina científica más especializada al efecto. Sus 29 autores, juristas originarios de las Comunidades Autónomas más turísticas, proceden de Universidades pioneras en el Derecho turístico como Salamanca, Baleares, Canarias, Málaga, Barcelona, Valencia, Madrid, Murcia, Córdoba o Almería, entre otras.

ISBN: 978-84-10296-17-6

