



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAMERINO

School of Advanced Studies

**DOCTORAL COURSE IN
LEGAL AND SOCIAL SCIENCES, CIVIL LAW AND CONSTITUTIONAL
LEGALITY**

XXII cycle

**LA PROTECCIÓN DEL TURISTAS EN LOS
CONTRATOS DE CONSUMO:
ENTRE DERECHO ITALIANO Y DERECHO
QUEBEQUENSE**

**PhD Student
Gerardo Javier
Ulloa Bellorin**

**Supervisor
Prof. Rocco Favale**

A Camerino...

AGRADECIMIENTOS

Comienzo agradeciendo infinitamente a la Universidad de Camerino por haber hecho posible mis estudios de doctorado; extendiendo mis agradecimientos a la School of Advanced Studies (SAS) y a la Welcome Office, a su personal administrativo, especialmente a Cristina Soave y Fiorella Paino, quienes durante estos años me han ayudado en las diversas prácticas administrativas de mi estadía con admirable profesionalidad.

Un sincero agradecimiento a la Profesora Lucia Ruggeri y al Profesor Rocco Favale, quienes han sido una fuente ilimitada de estímulo y de apoyo incondicional. Agradezco al Prof. Felice Mercogliano por permitirme disfrutar de una excelente experiencia académica en estos años de doctorado. Aprovecho para agradecer a la Escuela de Derecho, a su personal académico y administrativo ¡Gracias Luciana, Rossano, Massimo, Marco y Michela!

Agradezco a la Universidad Laval (Quebec) por la hospitalidad y la posibilidad de seguir esta investigación, especialmente a la Prof. Marie-Eve Arbour, al Prof. Bjarne Melkevik y la Sra. Martine Duquet. Agradezco a Hervé Esch por haber enriquecido mi investigación, por haberme ayudado a conocer la *Belle Province*. Agradezco igualmente a la Toyo University (Japón) por la inolvidable experiencia profesional.

Esta experiencia no hubiese sido posible sin quien me apoyó desde el inicio, gracias a Gabriela Navarro, Lupe Tondi, Mercedes Montiel, Laura Rhode, Jennifer Quintero, Yvette Sotillo y Manuel Chau. Agradezco también, a quien me hizo sentir como en casa durante este periodo, ¡Gracias Sheila y Carlo!, ¡Gracias Emanuela y Julio!, Gracias de corazón a un *team* sin fronteras: Giovanni, Jane, Roberto, Federico, Silvia, Manuela y Karina. Gracias a mis colegas de doctorado, especialmente a Julia, Manuela, Fulvia y Andrea. Gracias a Luciano Birocco, al Sr. Mario Volpini y a la Sra. Maria Caterina Narducci por haber completado mi experiencia camerte con inolvidables momentos de historia, arte y cultura.

Un especial “gracias” a los amigos que me han acompañado, tanto de cerca como de lejos, durante todos estos años. Gracias Anastasia, Alessandra, Francesca, Sofía, Antonio, Vania, Eleonora, Teresa, Alessia, Roberto, Raiza, Claudia, Dely. Un sentido gracias a mi madre. Un último “gracias”, pero no menos importante, a un pueblo que ha sido un estímulo de dedicación para mis estudios ¡Gracias Venezuela!

LA PROTECCIÓN DEL TURISTAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO: ENTRE DERECHO ITALIANO Y DERECHO QUEBEQUENSE. Dott. GERARDO JAVIER ULLOA BELLORIN. Università Degli Studi Di Camerino. School Of Advanced Studies. PhD Program in Legal and Social Sciences. Civil Law and Constitutional Legality. Tesis de Doctorado.

RESUMEN

El turista es, sin dudas, un consumidor particularmente vulnerable, por lo cual los países se han provisto de disposiciones con el claro deseo de proteger a los consumidores turísticos, en particular en su relación con los organizadores y agentes de viaje. En ese sentido, Italia dictó un Código del Turismo como parte de la transposición de las regulaciones provenientes de la Unión Europea, mientras que, otras realidades jurídicas, como en el caso del Quebec, el legislador ha optado por regular la materia por medio de la ley para la protección al consumidor. Una comparación entre ambos sistemas se considera interesante al fin de determinar las semejanzas y diferencias, y poder llegar, a través del uso del método comparativo, a establecer las causas de estas relaciones. Las semejanzas se centran primordialmente en la presencia de varios mecanismos análogos para la protección al turista consumidor, mientras que las diferencias se centran en la técnica legislativa adoptada por cada sistema. En Italia el legislador parece favorecer la creación de leyes especiales, y por su parte, en Quebec rige el principio de la “desregularización”. Las causas de estas relaciones son de tipo histórico, económico, político y social, considerando, además, la llamada voluntad del legislador. El análisis comparativo pone en evidencia la necesidad de una armonización internacional de la protección al turista consumidor y la aplicación de los principios internacionalmente reconocidos para el turismo ético.

Palabras claves: turista consumidor, contratos turísticos, derecho italiano, derecho quebequense,

THE PROTECTION OF TOURISTS IN CONSUMER CONTRACTS: BETWEEN ITALIAN LAW AND QUEBECAN LAW. Dott. GERARDO JAVIER ULLOA BELLORIN. Università Degli Studi Di Camerino. School Of Advanced Studies. PhD Program in Legal and Social Sciences. Civil Law and Constitutional Legality. Tesis de Doctorado.

ABSTRACT

The tourist is certainly a vulnerable consumer, for this reason the countries have made regulations with a clear desire to protect tourist consumers, particularly in their relationship with organizers and travel agents. In this sense, Italy has approved a Tourism Code as part of the transposition of regulations from the European Union, and other legal realities, such as in the case of Quebec, this matter is regulated through the law for the protection of the consumer. A comparison between both systems is considered interesting to determine the similarities and differences and to be able to arrive, using the comparative method, to establish the causes of these relations. The similarities focus primarily on the presence of several analogous mechanisms for the protection of the tourist consumer, while the differences focus on the legislative technique adopted by each system. In Italy, the legislator seems to favor the creation of special laws, and for his part, in Quebec the principle of “deregulation” governs. The causes of these relations are historical, economic, political, and social, considering, in addition, the so-called will of the legislator. The comparative analysis highlights the need for international harmonization of consumer tourist protection and the application of internationally recognized principles for ethical tourism.

Keywords: tourist consumer, tourist contracts, Italian law, Québec law,

INDICE

INTRODUCCION

CAPÍTULO I El derecho del turismo

1. El turismo	3
2. El derecho del turismo	5
3. Los contratos turísticos	7
4. La protección al turista consumidor	16
5. El turismo y el derecho internacional, especial referencia a la OMT y la UE	19

CAPÍTULO II Los contratos turísticos en el modelo italiano

1. Las regulaciones internacionales aplicables a Italia en materia de contratos turísticos.....	25
1.1. La convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970.....	26
1.2. La normativa europea de la Directiva 90/314/CEE y la Directiva 2015/2302/UE.....	28
2. Síntesis cronológica de la legislación italiana en materia de contratos turísticos...	36
2.1. El decreto legislativo 111/1995.....	36
2.2. Del Código del consumo al Código del turismo.....	39
2.3. La reforma del Código del Turismo.....	42
3. Principales protecciones reconocidas por el Código del turismo al turista consumidor.....	47
4. La protección al turista consumidor a la luz de la legalidad constitucional del sistema ítalo-europeo	63

CAPÍTULO III. La protección del turista consumidor en el derecho del Quebec.

1. Breve reseña histórica del Quebec	70
2. Elementos característicos del derecho quebequense	75
2.1. El código civil del Quebec	85
3. La protección del consumidor en Quebec	94
4. El mercado turístico de la <i>Belle Province</i>	105
4.1. La normativa aplicable al sector turístico	110
4.2. La protección del turista consumidor	117

CAPÍTULO IV Protección al turista consumidor. Reflexiones comparativas entre el *Bel Paese* y la *Belle Province*.

1. Consideraciones metodológicas.....	123
2. Diferencias y semejanzas en la protección al turista consumidor.....	123
2.1. Control a operadores turísticos.....	124
2.2. Formación del contrato turístico.....	126

2.3 La responsabilidad contractual.....	129
2.4 Las garantías a favor del turista.....	131
2.5. Medios de resolución de conflictos.....	132
2.6. Interpretación de las cláusulas contractuales.....	135
3. Causas de las relaciones.....	137
3.1. Causas históricas.....	138
3.2. Causas económicas.....	140
3.3. Causas políticas y sociales.....	142
3.4. La voluntad del legislador.....	144
4. Observaciones finales.....	147

CAPÍTULO V

Perspectivas de un futuro para el turismo.

1. Necesidad de armonizar la protección del turista consumidor en el derecho internacional.....	150
1.1. La propuesta de convención internacional del Gobierno de Brasil.....	154
1.2 La situación creada por la pandemia de enfermedad por Covid-19.....	159
2. La meta de un turismo basado en la ética.....	165

CONCLUSIONES	175
BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCIÓN

Las actividades del sector turístico implican varias especialidades del derecho, entre ellas, el derecho público, especialmente por la libertad de movimiento, lo que lleva a considerar la necesidad de controles por parte del Estado; y el derecho privado, por las diferentes figuras contractuales que realizan las partes implicadas en las actividades propias del turismo.

El Estado, por medio del derecho, ejerce dos funciones en el sector turístico, por una parte, ejerce una labor de tutela frente a las complicaciones y abusos que el turismo puede causar, y por la otra, planifica y promueve el desarrollo del turismo. El derecho viene también a regular las relaciones entre el turista y el agente del sector turístico, así como las relaciones entre los distintos agentes y su responsabilidad con el turista. En ese sentido, se considera al derecho del turismo como una herramienta esencial para el desarrollo del turismo de un país. La actividad turística, en la actualidad, es sinónimo de riqueza, lo que la convierte en un actor importante de la economía.

El turista es, sin dudas, un consumidor particularmente vulnerable. Este es un consumidor a quien la ley debe ofrecer una protección especial. Varios países han acogido esta necesidad y se han provisto de un sistema reglamentario con el claro deseo de proteger a los turistas consumidores, en particular en su relación con los organizadores y las agencias de viajes.

A este respecto, Italia ha sancionado un Código del Turismo como parte de la transposición de las regulaciones provenientes de la Unión Europea, y otras realidades jurídicas, como en el caso del Quebec, se ha regulado la materia por medio de la ley para la protección al consumidor. Una comparación entre ambos sistemas se considera interesante al fin de determinar las semejanzas y diferencias, y poder llegar, a través del uso del método comparativo, a establecer las causas de estas relaciones. En el seguimiento de las fases comparativas el presente trabajo de investigación ha sido estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se buscará estudiar la figura del turismo y del derecho del turismo, considerando la importancia que la regulación turística tiene para el desarrollo del sector. Para este fin, se analizarán los principales contratos turísticos, la figura del turista a la luz de la protección al consumidor, y al fin de comprender el marco internacional que regula el turismo se hará un breve análisis de las regulaciones emanadas de la OMT y de la Unión Europea.

El segundo capítulo será destinado a las fases de “conocer” y “comprender” el marco regulatorio en materia protección al turista en los contratos turísticos en el modelo italiano. El capítulo iniciará con un resumen histórico de las regulaciones del sector turístico en el derecho italiano, de origen europeo desde determinado momento histórico, para pasar luego a la síntesis de las leyes especiales en materia de turismo, de carácter nacional, considerando sus últimas modificaciones. Se terminará con un breve análisis de la protección al turista consumidor a la luz de la legalidad constitucional del sistema ítalo-europeo.

Seguidamente, será presentado el marco regulatorio del derecho quebequense, en un tercer capítulo que, con el fin de permitir el adecuado desarrollo metodológico, presenta los hechos históricos que influyen mayormente en el derecho de la provincia canadiense, sus elementos característicos, especialmente de la figura del Código Civil, para posteriormente: hacer un análisis del derecho del consumidor en Quebec, estudiar la normativa aplicable al sector turístico y la protección del turista consumidor.

El cuarto capítulo se encuentra destinado a la fase de síntesis de la comparación, en este se presentarán las reflexiones comparativas entre el *Bel Paese* y la *Belle Province*. Se presentarán las diferencias y semejanzas en la protección al turista consumidor entre ambos sistemas, para seguidamente establecer las causas de las relaciones. Se presentarán observaciones finales las cuales no tendrán por objeto realizar apreciaciones de valor sobre los sistemas, sino sobre la figura de la protección al turista consumidor en general.

Por último, un quinto capítulo ha sido ideado para poder reforzar las conclusiones de la comparación. En ese sentido, se plantean perspectivas jurídicas para el futuro del turismo, se analiza la necesidad de armonizar la protección del turista consumidor en el derecho internacional, considerando una propuesta internacional en curso de estudio; de igual forma se analiza la aplicación de los principios éticos internacionalmente reconocidos para el turismo.

Para finalizar se presentará una síntesis conclusiva del estudio comparativo realizado.

CAPÍTULO I

El derecho del turismo

1. El turismo. 2. El derecho del turismo. 3. Los contratos turísticos. 4. La protección al turista consumidor. 5. El turismo y el derecho internacional, especial referencia a la OMT y la UE.

1. *El turismo*: El término turismo proviene de la palabra inglesa *tour* que significa viaje, el cual era usado para referirse al *grand tour* que era el viaje que cada joven aristócrata británico hacía para continuar su educación. Este viaje, que duraba de dos a cuatro años, tenía como objetivo permitir al joven viajero ampliar sus horizontes y desarrollar su conocimiento de idiomas, arquitectura, y particularmente, de geografía. Es en la segunda mitad del siglo XIX donde podemos conseguir los orígenes del turismo en su forma moderna, dos eventos particulares se presentan en el desarrollo del turismo, el primero es publicación en 1837 del libro “Las memorias de un turista” de Stendhal; el libro cuenta la historia de un viaje personal donde describe los sentimientos del autor sobre el viaje, así como su percepción de los seres y las cosas que encuentra. Luego en 1845 conseguimos la fundación de la primera agencia de viajes: *Cook and Son* por Thomas Cook¹.

Ahora bien, es cierto que los orígenes del turismo resalen a la segunda mitad del siglo XIX, pero el pensamiento turístico como lo conocemos es mucho más reciente, se afirma que data del período de posguerra y es desarrollado gracias a la obra de académicos suizos. Desde entonces, son numerosos los trabajos que se han realizado y que otorgan al turístico el aspecto científico de un tema multidisciplinario. Podemos nombrar el trabajo de Hunziker y Krapf (Suiza) que en 1942 en su libro *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre*, determinaron una primera definición científica del turismo, indicando que “El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que resultan del viaje y la estadía de los no residentes, siempre que esta estadía no cree una residencia y que ninguna actividad lucrativa esté vinculada a ella”. En 1943 en Francia, el régimen de Vichy presentó los primeros textos legislativos y reglamentarios relacionados con el turismo².

¹ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 1.

² F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, pp. 9 y 10.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como las “actividades desplegadas por personas durante sus viajes y sus estancias en lugares fuera de su entorno habitual, por placer, negocios y otras razones”. Esta definición se basa en un criterio objetivo (viaje) y subraya la complejidad del turismo y su naturaleza transversal³.

Tradicionalmente en la conceptualización del turismo conseguimos cuatro elementos fundamentales: el desplazamiento temporal; la estancia lejos de casa; las relaciones entre objetos y sujetos de turismo; y la naturaleza económica y social de la actividad. De estos elementos, uno en especial ha creado dificultades a la doctrina para alcanzar una definición estándar, “la naturaleza sin fines de lucro del desplazamiento”. Ello debido a dos factores: la aparición del turismo de congresos y la importancia del turismo de ocio. En el primero de los factores, se alega que el objetivo subyacente del congreso es generalmente lucrativo, y se encuentra vinculado al ejercicio de una profesión, pero no se pueden negar ciertos aspectos puramente turísticos que se manifiestan en la elección de la localidad anfitriona y en las actividades anexas. Esto lleva a la doctrina a abandonar como factor fundamental del turismo la actividad sin fines de lucro⁴.

El segundo factor que influye en la noción de turismo es la siempre mayor importancia del turismo de ocio. En las últimas décadas el turismo ha adquirido nuevas facetas, se ha vuelto deportivo a través de la práctica cada vez más común del ocio, como sucede con los deportes de invierno, cuyo desarrollo ha sido muy significativo. Por lo que se llega a afirmar que cada vez más, el fenómeno turístico parece consistir en solo dos elementos, que serán el elemento subjetivo (el hombre), y el elemento objetivo (el equipamiento turístico). La relación directa entre estos dos elementos es el objeto de la ciencia del turismo⁵.

El fenómeno turístico es difícil de comprender, son varias las disciplinas que lo estudian: la economía, la sociología, la geografía y el derecho. Su crecimiento en el siglo XX se debe principalmente a que se ha democratizado su acceso, como resultado de las leyes sociales que han permitido a los trabajadores tener tiempo libre, lo cual hace que hoy en día el turismo se perciba como una fuerte necesidad social⁶.

También es una actividad económica importante. Debido a su importancia en la economía, el turismo es de gran interés para la política⁷. El Estado no puede ser “indiferente

³ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 1 y 2.

⁴ F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, p. 10.

⁵ F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, p. 11.

⁶ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 1 y 2.

⁷ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 1.

a las actividades del sector turístico, principalmente por su peso económico, particularmente en términos de empleos e ingresos fiscales, pero también debido a su impacto en las sociedades locales”. El turismo tendrá efectos directos e indirectos provenientes de las actividades turísticas y de las actividades relacionadas con el turismo. Esto lleva a considerar al Estado como el principal actor en la toma de decisiones y orientaciones decisivas de las políticas públicas del sector turismo, transmitidas por las autoridades locales”⁸.

La actividad turística es sinónimo de riqueza, lo que la convierte en un actor importante de la economía⁹. Italia, por ejemplo, es uno de los destinos turísticos más visitados, en el año 2018 las visitas de turistas llegaron a un récord histórico con 492 millones de visitantes¹⁰. El Quebec por su es un territorio con un sector turístico en crecimiento, para el 2018 contaba oficialmente con 402.000 trabajadores en la industria del turismo y en ese año este sector llegó a generar el 9% de los empleos generados por la economía de Quebec, llegando a producir \$ 15.7 mil millones en el año 2018¹¹.

2. *El derecho del turismo*: Las actividades del sector turístico implican varias especialidades del derecho, entre ellas, el derecho público, especialmente por la libertad de movimiento que lleva a considerar los controles del Estado; el derecho civil, por las diferentes figuras contractuales que realizan las partes implicadas en el turismo, así como la responsabilidad civil; y el derecho laboral, por las figuras laborales típicas del sector¹².

André Siegfried en 1955 fue uno de los primeros en destacar la importancia de la relación entre el derecho y el turismo, al indicar que “Hablando de la era del turismo, me refiero sobre todo al turismo organizado, este turismo en serie que se ha convertido en uno de los aspectos más típicos de nuestro siglo. Es un hijo de la velocidad y la democracia, que está estrechamente integrado en la evolución industrial, del cual ha seguido exactamente las etapas: de hecho, hay un período artesanal, un período mecánico, el período administrativo

⁸ J-M. BRETON, *Droit du tourisme*, 2018, p. 38.

⁹ La doctrina en la materia parece aceptar la existencia de una relación del turismo con la pobreza, por cuanto considera que el marco legal regulatorio del derecho del turismo debería encontrarse diseñada teniendo en cuenta los principios generales del derecho relacionados con las condiciones de vida y la dignidad de las personas y los grupos locales. Sobre el punto v. J-M. BRETON, *Droit, tourisme et pauvreté : les difficultés et les limites de l'appréhension juridique de la pauvreté et de l'instrumentalisation normative du tourisme*, en *OpenEdition Journals*, 24-25 Abril-Agosto, 2013, p. 21, online en: <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/6509>

¹⁰ Según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (ISTAT) consultables online en el sitio web oficial al enlace: <https://www.istat.it/it/archivio/232137>

¹¹ Según cifras de la Asociación de la industria turística del Quebec consultables online en el sitio web oficial al enlace: <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

¹² L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 9

finalmente en que está totalmente comprometido hoy”. Período administrativo que ha dado como resultado la creciente intervención de las autoridades y la proliferación de normas jurídicas sobre el turismo¹³.

El Estado, por medio del derecho, ejerce dos funciones con respecto al turismo, por una parte, ejerce una labor de tutela frente a las complicaciones y abusos que el turismo puede causar, y por la otra, planifica y promueve el desarrollo del turismo. En ese sentido, se considera que el turismo al implicar desplazamientos y concentraciones de poblaciones puede constituir una amenaza para el orden público, concebido bajo sus tres aspectos tradicionales de seguridad, tranquilidad y salud pública, que son objeto de competencia de control del Estado. El derecho viene también a regular las relaciones entre el turista y el agente del sector turístico, así como también las relaciones entre los distintos agentes y sus responsabilidades en relación con el turista. Las autoridades se han esforzado por promover, a través de la legislación nacional, el desarrollo del turismo por cuanto es una actividad económica fuente de riquezas y que hoy en día es vista como una necesidad social¹⁴.

Así se puede apreciar que la normativa que regula el sector turismo se encuentra difuminada en varias materias, muchas veces tomando prestado de otras ramas del derecho, como del urbanismo, el medio ambiente, el derecho administrativo, el comercial o el fiscal¹⁵. Esto llevó a muchos autores a considerar que el “derecho del sector turístico” no constituía un bloque coherente que requiriera la creación de un derecho específico. Por su parte, François Servoin suportó la teoría de la autonomía de este derecho, indicando en su trabajo que el derecho del turismo debe ser liberado como se liberan los monumentos arqueológicos para poder observar muchos principios coherentes, mientras que otros grandes autores refutaron esta tesis. Pierre Py afirmó que la existencia de un derecho autónomo parece ser rechazada porque el turismo es una actividad regida por diferentes cuerpos de normas legales de derecho público o privado del cual toma prestadas sus propias técnicas legales¹⁶.

Hoy en día se afirma la existencia del derecho del turismo, el cual puede definirse como un conjunto de reglas especiales aplicable a los operadores turísticos en sus relaciones con sus clientes. Las relaciones entre los profesionales del turismo y sus clientes, las expectativas de los turistas, pero también, y quizás lo más importante, las demandas en este sector han llevado a la aparición de normas legales especiales con ciertas características comunes que

¹³ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 2.

¹⁴ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 pp. 2 y 3.

¹⁵ J.-M. BRETON, *Droit du tourisme*, 2018, p. 38.

¹⁶ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 9

pueden haber llevado a la formación de un conjunto coherente de normas que constituyen una rama del derecho: el derecho del turismo¹⁷.

El derecho del turismo es una herramienta esencial para el desarrollo del turismo de un país, por cuanto este “tiene como objetivo controlar los flujos turísticos, al tiempo que busca garantizar la adecuada intervención de los profesionales, a fin de permitir la protección de sus derechos, así como los de los turistas, al tiempo que crea a estos, obligaciones relacionadas con el reconocimiento de derechos y protección de turistas”. Por medio del derecho del turismo se busca tutelar el orden público, es decir, en su mantenimiento ante las controversias y los “trastornos” (tanto materiales como legales) que puedan generarse de la actividad turística¹⁸.

El derecho del turismo comprenderá tanto las relaciones entre los actores del sector público, como las regulaciones privadas de las transacciones comerciales, asegurando las relaciones entre los proveedores de servicios turísticos y los clientes. Esto lo hace ser un derecho transversal ambivalente, donde confluyen el derecho público y el derecho privado, pero también el derecho administrativo y el derecho comercial¹⁹.

La doctrina asegura que en la actualidad el derecho del turismo se encuentra en una fase de autonomización progresiva y efectiva. En ese sentido se considera “importante que se refuerce la originalidad y la especificidad de sus fuentes normativas y jurisprudenciales, y se aliente el surgimiento y la consagración de principios que son específicos de la materia”. Considerando que su contenido formal requiere nutrirse de distintas fuentes, que son las disposiciones contractuales, las convenciones internacionales o regionales, así como figuras clásicas o *sui generis*, del derecho interno²⁰.

3. *Los contratos turísticos*: La materia contractual es esencial en el sector turístico, debido a la dimensión comercial de las prestaciones de sus servicios y a la variedad de relaciones que les son intrínsecas. Los contratos celebrados en el sector turístico entre operadores turísticos, agentes de viajes y en particular, sus clientes, así como entre profesionales del turismo, son

¹⁷ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 3.

¹⁸ J.-M. BRETON, *Droit du tourisme*, 2018, p. 39.

¹⁹ J.-M. BRETON, *Droit du tourisme*, 2018, pp. 39 y 40.

²⁰ J.-M. BRETON, *Droit du tourisme*, 2018, p. 40.

numerosos y diversos²¹. Estos llegando a plantear muchas veces cuestiones legales delicadas, esencialmente de derecho privado²².

Entre estos contratos encontramos los contratos de hotelería y alojamiento, los contratos de transporte, en particular el transporte aéreo, la venta de viajes y estadias (en particular, la venta de paquetes turísticos), entre otros. Estos contratos siguen siendo objeto de distintos planteamientos doctrinales, legales, tanto nacionales como internacionales, y jurisprudenciales²³.

El contrato de hotelería viene definido como un “contrato sinalagmático específico y autónomo, con ejecución sucesiva que se forma entre el viajero y el hotelero y por el cual este último en el ejercicio de su actividad profesional se compromete a alojarlo, mantener sus bienes depositados en el establecimiento y proporcionarle servicios a cambio de un precio en función de la calidad de los servicios”²⁴.

El contrato de hotelería es un contrato complejo y específico. El contrato de hotelería durante mucho venía asimilado al “depósito necesario” porque el cliente “deposita” en el hotel sus pertenencias. También ha sido clasificado como un contrato para el alquiler de cosas, debido a que la prestación principal se refiere al alquiler de alojamiento y la provisión de bienes muebles. Otra clasificación fue la de ser un contrato comercial, dada la importancia de los servicios (restauración, teléfono, correo, cuidado de vehículos, lavandería, etc.) que los hoteleros pueden proporcionar a sus clientes²⁵.

Pero hoy en día, el contrato de hotelería es un contrato complejo que no se puede asimilar pura y simplemente a los tipos de contrato enunciados anteriormente, ya que el propósito del contrato de hotel es proporcionar al viajero una habitación, la posibilidad de depositar sus efectos y una serie de servicios muy variables según la categoría del hotel²⁶.

²¹ Las agencias de viajes, y todas aquellas empresas que organizan y venden viajes y servicios turísticos, en el desarrollo de su actividad han llegado a crear figuras contractuales especiales, modificando otras preexistentes. Sobre el punto v. J. L. PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, *El contrato (turístico) de reserva de plaza en régimen de cupo o contingente*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, p. 1553.

²² J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 536.

²³ J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 536.

²⁴ J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 550.

²⁵ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 308.

²⁶ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 309.

Así, luego de varias discusiones doctrinarias, para la clasificación del contrato de hotelería, se ha concluido que este es un contrato específico, un contrato sui generis o innominado, es decir un contrato autónomo²⁷.

En cuanto a las obligaciones que conlleva este contrato, podemos señalar que “La principal obligación del cliente es pagar por los diversos servicios que le brinda el hotel; pero también tiene la obligación de ocupar la habitación “como un buen padre de familia”. El viajero deberá también respetar la duración de la estadía de reservación bajo pena de deber indemnizar al establecimiento. Por ello, el cliente puede ver su responsabilidad comprometida en el caso en que, habiendo reservado por un cierto tiempo, acorta su estadía”. Naturalmente, el cliente debe pagar el precio de su habitación, así como los servicios adicionales que se le habrán proporcionado, como la restauración, sus consumos en el bar, el uso del teléfono, sus tardes en la discoteca del hotel. Además, el cliente debe someterse a las normas internas del hotel²⁸.

El hotelero tiene esencialmente una obligación de seguridad tanto con respecto a la persona de su cliente como con respecto a sus pertenencias. El incumplimiento de esta obligación puede comprometer la responsabilidad civil del hotelero. Este también debe garantizar la seguridad física de su cliente en su establecimiento²⁹, y brindar seguridad a las pertenencias del cliente, esta es una obligación que proviene de *largar data*³⁰ en el sector. El hotelero deberá además cumplir con el servicio contrato por el tiempo establecido, lo cual podría no cumplir si se presentase una legítima razón, fundada en la inadecuada conducta del cliente en su establecimiento³¹.

Por otra parte, el negocio hotelero abarca una amplia gama de establecimientos cuyo tamaño y comodidad son esencialmente variables. Este sector, durante mucho tiempo ha sido objeto de vigilancia estatal, un ejemplo histórico lo constituyen las reglas, ya precisas para ese tiempo, de la operación de organización de las posadas y hostales ubicados en el camino de Santiago de Compostela³².

El desarrollo del turismo ha llevado al servicio hotelero a estructurarse y diversificarse. Así, por ejemplo, se ha hecho la distinción entre los servicios de hotel y otros servicios de

²⁷ Anteriormente se le quería clasificar como un contrato de venta, alquiler, depósito o un contrato mercantil.

²⁸ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 287.

²⁹ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 287.

³⁰ Este régimen de responsabilidad, específico del sector hotelero, se legalizó en 1804 en el Código Civil Napoleónico.

³¹ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 290.

³² F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, p. 151.

alojamiento. En un principio en Europa, los hoteles clasificados se opusieron a los que no lo eran. Esta controversia llevó a los propios hoteles clasificados a distinguirse unos de otros. En Alemania, por ejemplo, durante mucho tiempo la clasificaciones se realizaban en base al destino y la estructura de los establecimientos. En Suiza, la distinción se realizó según si los hoteles son permanentes o estacionales, ubicados en grandes ciudades o en localidades turísticas. En Francia, no existe una distinción legal entre los diferentes establecimientos hoteleros, pero se consiguen algunas definiciones fácticas³³.

La Alianza Internacional de Hoteles, en 1953, en el marco de su congreso en Lucerna, propuso la siguiente definición: “Un hotel turístico es una empresa de hospedaje destinada a recibir huéspedes que tienen la intención de tener una estancia temporal en ella y a la cual generalmente se agrega, un negocio de restauración, en una forma más o menos desarrollada. El hotel turístico, por medio de sus instalaciones técnicas y su personal humano, debe satisfacer las necesidades habitación, higiene alimentaria y bienestar que se hacen cada vez más exigente”³⁴.

Otras formas de hospedaje se han desarrollado, y muchas vienen definidas en las leyes nacionales sobre el turismo, así podemos citar la Pensión familiar que, es un establecimiento de dimensiones reducidas, de confort variable, frecuentado para estadias largas y que garantiza un ambiente y atención familiar. Y las Posadas que son establecimientos rústicos que ofrecen comida y bebida y en los que a veces hay algunas habitaciones con comodidades básicas. Generalmente se encuentran ubicadas en áreas rurales³⁵.

Otros de los contratos que podemos conseguir en el sector turismo, relacionado con la hospitalidad, son los contratos de disfrute de inmueble de tiempo compartido, estos “son todos los contratos o grupos de contratos por medio del cual un profesional confiere directa o indirectamente a un consumidor un derecho o servicio para el uso de bienes a tiempo compartido, o productos de vacaciones a largo plazo, reventa o intercambio de dichos derechos o servicios”³⁶.

Conseguimos también el Contrato de transporte, este es el acuerdo bajo el cual una persona, llamada transportista, se compromete, a cambio de una remuneración, a transportar mercancía o personas de un lugar a otro. Existen dos categorías principales de contrato de transporte, por su objeto: el contrato para el transporte de mercancías y el contrato para el

³³ F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, pp. 151 y 152.

³⁴ F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, p. 152.

³⁵ F. SERVOIN, *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, 1981, p. 152.

³⁶ J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 550.

transporte de personas. Estas dos categorías de contratos se rigen por reglas específicas. En la materia turística trataremos solo con contratos para el transporte de personas y su equipaje³⁷, el cual podemos definir, en base a la anterior conceptualización, como el contrato por el cual un transportista profesional se compromete, a cambio del pago de un precio, a garantizar el traslado de una o más personas, por un medio de transporte específico y de acuerdo con las condiciones acordadas. Como elementos determinantes del contrato de transporte, se identifican el viaje, que es el objeto principal del contrato; la naturaleza profesional del transportista y el dominio de la operación de transporte por parte del transportista³⁸.

Como es de esperarse el contrato de transporte crea obligaciones mucho más pesadas para el transportista que para el viajero. El viajero tendrá tres obligaciones principales: el deber de pagar el precio del transporte, respetar las condiciones de transporte y observar las prescripciones reglamentarias. En cuanto a la primera, la obligación de pagar el transporte, el precio del servicio puede ser acordado libremente por las partes, pero muchas veces éste se encuentra regulado. El incumplimiento de esta obligación puede traducirse en el pago de una multa, o incluso a procedimientos penales. La segunda de las obligaciones se encuentra orientada al respeto de las condiciones de transporte, en ella se observa que el viajero debe cumplir con los horarios previstos y la clase acordada. La obligación de observar los requisitos reglamentarios se refiere al deber que tiene el viajero de poseer los documentos de viaje (pasaporte, documento de identidad, visa, tarjeta de vacunación) requeridos para el país de destino. El viajero tiene además la obligación de observar las reglas de comportamiento establecidas por el transportista que generalmente son de seguridad y de respeto a otros viajeros³⁹.

Las principales obligaciones del transportista son informar a los viajeros sobre las condiciones generales de transporte, conducir a los pasajeros a su destino, bajo las condiciones y dentro del límite de tiempo, así como transportar su equipaje. El transportista deberá garantizar la seguridad corporal de sus pasajeros⁴⁰, y además, tiene la obligación de llevar al viajero a su destino sin demora y en el tiempo previamente establecido⁴¹.

³⁷ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 297.

³⁸ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 271.

³⁹ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, pp. 272 y 273.

⁴⁰ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 273.

⁴¹ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 278 y 279.

La responsabilidad del transportista en caso de retraso ha sido tratada por distintos textos jurídicos, así, por ejemplo, conseguimos el artículo 19 del Convenio de Varsovia que establece que “el transportista es responsable de los daños resultantes de un retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o mercancías”. En ese mismo orden de ideas, el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, estableció la responsabilidad del transportista en caso de retraso, siempre que no haya tomado todas las medidas que podrían ser razonablemente necesarias para evitar este retraso o que fuesen estas imposible de realizar. El transportista tiene igualmente la obligación de transportar y vigilar el equipaje, la responsabilidad del transportista podrá cambiar según el tipo de equipaje, el cual podrá ser de mano o registrado⁴².

El contrato para el transporte de personas está sujeto a diferentes fuentes normativas, teniendo en consideración el medio de transporte, sea ferrocarril, terrestre, fluvial, marítimo o aéreo. También se encuentra sujeto a diferentes regímenes, dependiendo de si se relaciona con el transporte internacional o el transporte interno⁴³.

Varias convenciones han sido adoptadas en materia de contrato de transporte de personas, así por ejemplo una convención en la materia fue adoptada por la Convención de Ginebra del 1º de marzo de 1974, posteriormente modificada por el protocolo de Ginebra del 6 de julio de 1978, aun cuando esta nunca entró en vigor. Igual la convención firmada en Ginebra el 6 de febrero de 1976, modificada por el protocolo del 5 de julio de 1978 en materia de transporte marítimos de viajeros. Y muchas más han sido adoptadas a lo largo de la historia, como la Convención relativa a los transportes internacionales ferroviarios (COTIF) que entran en vigor el 1º de mayo de 1985, la Convención de Varsovia relativa a los transportes aéreos de 1929, la Convención de Bruselas del 29 de abril de 1961 en materia de transportes marítimos, y en los países de la Unión Europea podemos citar el reglamento del Consejo CEE el 4 de febrero de 1991 que establece reglas al transporte aéreos⁴⁴.

Las relaciones dialécticas entre el turismo y el transporte es ya una relación clásica y de vieja data, por ello, desde hace décadas es objeto de numerosas reflexiones teóricas principalmente debido a las diversidades que se presentan a su interno. A partir de una larga

⁴² P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 278 y 279.

⁴³ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 297.

⁴⁴ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 297.

y compleja historia de las relaciones entre los dos fenómenos, podemos aislar dos aspectos generales⁴⁵.

El primero se refiere a la fuerza gradual de sus interacciones, a medida que los horizontes turísticos se amplían y diversifican, se crea una demanda cada vez más exigente al sector transporte, así como una organización adecuada de redes y medios de transporte, combinando intensidad del mercado con la posibilidad de acceso del público. La relación opuesta es debe ser también considerada, es decir, el establecimiento de una red de transporte, en particular aéreo, depende en primer lugar de la demanda, es decir del número de turistas que la utilizan. Es la preocupación que tiene la empresa de transporte por la rentabilidad del enlace lo que alienta a las empresas a fomentar la realización de los ajustes necesarios para la recepción de turistas, esto hace que la rentabilidad tenga un papel fundamental en la formación de las redes turísticas⁴⁶.

El segundo aspecto, lo conseguimos en la historia de la relación turismo-transporte, caracterizada por la “colusión” continua, marcada por algunas rupturas, debido a la aparición de cada nuevo medio de transporte: del ferrocarril, del automóvil, del avión. Estos modificaron el flujo de clientes turísticos, creando discontinuidades repentinas⁴⁷.

Los cambios inesperados en el número de turistas muchas veces crean problemas en las estructuras de recepción. Esta situación llevó a alentar a las compañías de transporte a realiza los ajustes necesarios en asociación, por medio de agrupaciones de agencias de viajes, reorientación de la oferta turística, así como del fortalecimiento y la diversificación de alojamientos, etc.⁴⁸.

En estos ajustes, la intervención de las empresas de transporte terrestre sigue siendo, en general, modesta, pero podría desempeñar un papel importante. Se han establecido vínculos estrechos entre compañías de autobuses turísticos, agencias de viajes y hoteles, a menudo integrados en una cadena regional o nacional. El transporte grupal (congresos, excursiones, viajes organizados) es la única rama del transporte por carretera que está experimentando cierta expansión. En este sector del transporte, las compañías más dinámicas son aquellas

⁴⁵ G. CAZES, *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, 1971, pp. 1 y 2.

⁴⁶ G. CAZES, *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, 1971, p. 2.

⁴⁷ G. CAZES, *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, 1971, pp. 2 y 3.

⁴⁸ G. CAZES, *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, 1971, pp. 2 y 3.

que llegan a ser las organizadoras de todo el viaje y establecen acuerdos con las compañías ferroviarias y la industria hotelera⁴⁹.

En otro orden de ideas, el auge del turismo ha llevado a que los viajeros recurran cada vez más a un profesional del turismo, para la venta de viajes y estadias, en particular, para la venta de paquetes turísticos⁵⁰. Desde la apertura de la primera agencia de viajes de Thomas Cook en Leicester en 1845, el papel de las agencias de viajes se ha diversificado y cambiado. Originalmente, las agencias de viajes eran, sobre todo, intermediarias entre sus clientes y los proveedores de servicios turísticos. Estas realizaban la reservación con los transportistas y los hoteles, otorgando al cliente boletos que podrían canjearse por boletos de transporte o dar como pago por noches de hotel⁵¹.

El crecimiento y la diversificación del sector turístico han modificado significativamente su papel, este se ha vuelto más complejo y, poco a poco, ha cambiado su naturaleza. Los clientes comenzaron a demandar más prestaciones a las agencias para la organización de sus viajes⁵². En consecuencia, hoy en día, el contrato celebrado entre una agencia de viajes y un cliente cubre diversas situaciones que dan lugar a diversas calificaciones, ello por cuanto, la agencia de viajes ofrece a los clientes muchos servicios: reservas de hotel u otros tipos de alojamientos, emisión de boletos, contratos de seguro, cruceros individuales o colectivos, organización de visitas a ciudades, sitios o monumentos, servicios de guía-intérprete entre otros⁵³.

Es de considerar que, cuando la agencia de viajes organiza un viaje, determinando sus diversos componentes y su disposición, llegando a elegir los proveedores de servicios, realiza una producción intelectual llamada en la práctica “viaje organizado” o “paquete turístico”. En este caso, se ha calificado, en algunos países, al contrato celebrado entre la agencia de viajes y su cliente como un contrato comercial, es decir, “un contrato por el cual una persona se compromete a hacer un trabajo para otros, por una remuneración, conservando su independencia en el desempeño del trabajo”⁵⁴.

En resumen, el contrato para la venta de viajes y estadias “tiene como objeto las operaciones realizadas por personas físicas o jurídicas que se dedican a operaciones y

⁴⁹ G. CAZES, *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, 1971, p. 6.

⁵⁰ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 299.

⁵¹ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 247.

⁵² P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 247.

⁵³ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 300.

⁵⁴ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 300.

actividades, o brindan apoyo, independientemente de los términos de sus remuneraciones, que consisten en la organización y venta de viajes o estancias individuales o colectivas, de servicios que pueden prestarse durante viajes o estancias o vincularse a la recepción turística”⁵⁵.

En palabras del profesor René Rodière “el viajero ya no es el arquitecto de su placer”, ello por cuanto, afirma que, en los tiempos modernos, la programación del viaje recae bajo la voluntad de un tercero, el agente de viaje. Por lo cual, difícilmente un turista podrá reproducir las experiencias de famosos como Lamartine en su viaje a Oriente Medio, o del propio Philéas Fogg⁵⁶. Si bien, la difusión del uso de internet ha modificado drásticamente la relación entre el turista y el agente de viaje, no es menos cierto que, los agentes también han transformado las formas de presentar sus servicios y formar parte del mundo online⁵⁷.

Las relaciones entre las agencias de viajes y los turistas han sido objeto de regulaciones a nivel internacional, específicamente, en el caso de la Unión Europea, con vistas a la realización del mercado interior europeo el 1 de enero de 1993, el Consejo de Ministros de la CEE adoptó en junio de 1990 una directiva sobre viajes combinados, vacaciones y tours. Esta directiva, que marca el inicio de un desarrollo legislativo mayor, se encontraba orientada en gran medida hacia la protección del consumidor, teniendo como objetivo permitir la armonización de las diferentes leyes nacionales de los países miembros de la Unión Europea⁵⁸.

El sector turístico también comprende los acuerdos entre profesionales, estos contratos se encuentran en diferentes niveles y agrupan las relaciones entre agentes de viajes y proveedores directos de servicios turísticos, así como las relaciones entre intermediarios de viaje⁵⁹.

⁵⁵ J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 549.

⁵⁶ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 247.

⁵⁷ La confianza es una de las principales barreras que presenta el comercio en línea, debido a la naturaleza impersonal de este entorno, sobre el punto v. S. E. COLESCA, *Online Consumer Protection. Theories of Human Relativism*, *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 695.

⁵⁸ P. COURTIN y M. DENEAU, *Droit et droit du tourisme*, 2002, p. 299.

⁵⁹ J-M BRETON, *Droit et politique du tourisme*, 2016, p. 551.

4. *La protección al turista consumidor*: El turista es, sin dudas, un consumidor⁶⁰ particularmente vulnerable⁶¹. Este, por ejemplo, al comprar un paquete turístico está adquiriendo un “producto” de forma remota sin conocerlo realmente⁶². Además, durante la ejecución del contrato, está distante de su hogar y con conocimientos poco favorables para la defensa de sus derechos⁶³. Por lo tanto, se encuentra en una posición vulnerable, pudiendo ser objeto de publicidad engañosa o verse perjudicado por la insolvencia o bancarrota del proveedor del servicios contrato⁶⁴. El turista es un consumidor a quien la ley debe ofrecer protección especial⁶⁵. Esta fue originalmente la intención del legislador⁶⁶ en varios países.

Los países se han provisto de disposiciones con el claro deseo de proteger a los consumidores turísticos, en particular en su relación con los organizadores y agencias de viajes. En ese sentido, se han establecido regulaciones como la obtención de una licencia para profesionales de viajes, las cuales en algunos requieren una garantía para cubrir los riesgos de insolvencia⁶⁷. Además, la necesidad de aumentar la protección del turista consumidor y la responsabilidad de las organizaciones que prestan servicios en este sector es consecuencia del creciente número de turistas y agencias de viajes, del aumento de la complejidad y diversidad de los productos y los servicios del sector, el desarrollo de Internet, los medios de transporte y actividades conexas⁶⁸.

Una particularidad del turismo, que debe ser considerada es que el turismo muchas veces implica un contrato transfronterizo de consumo, es decir, que este puede presentar un

⁶⁰ El consumidor se enfrenta a varios asuntos relacionados con la estructura de los productos y servicios: el diseño que asegura su consumo, las presiones bajo las cuales se da el proceso de adquisición de los bienes y servicios, la calidad de estos, el sistema de información que garantizaría la transparencia del mercado, el sistema de comercialización de los productos, etc. Sobre este punto v. I. PETRESCU, V. DINU, C. ȘTEFĂNESCU, E. DOBRESCU, *Human Factor's Involvement in the Consumer Protection Management*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 268.

⁶¹ El derecho del turismo ha transformado al turista en consumidor; la regulación de los viajes combinados supone el punto de inflexión que permite al turista convertirse en consumidor, sobre este punto v. O. CASANOVAS IBÁÑEZ, *El derecho turístico: de viajero a consumidor*, en *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, n° 113, 2016, p. 33-50.

⁶² P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 3.

⁶³ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 12.

⁶⁴ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 3.

⁶⁵ A este punto, es importante recordar que las razones que ayudaron a soportar el nacimiento del derecho del consumidor han sido “promover los intereses de un actor específico del mercado, especificidad intereses individuales y colectivos de este actor, reducción del efecto de una limitación del derecho del consumidor al derecho contractual, o incluso al derecho privado; mayor visibilidad del asunto, mejor conocimiento de las disposiciones relativas a la protección del consumidor por parte de los jueces, funcionarios y operadores económicos, así como mayores posibilidades de popularización y acceso a la ley para los propios consumidores” según se afirma en T. BOURGOIGNIE, *Vers un Droit Européen de la Consommation: Unifie, Harmonise, Codifie ou Fragmente*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005, p. 174.

⁶⁶ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 12.

⁶⁷ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 13.

⁶⁸ O. STATE, C. G. BAICU, D. POPESCU, *The Responsibility of Organisations Towards Customers. Case Study - Romanian Travel Agencies*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XVI, n° 35, febrero, 2014, p. 269.

elemento de extranjería, sea subjetivo, como la nacionalidad de las partes, u objetivo, como el lugar de ejecución del contrato. Las particularidades del consumidor internacional, presentes también en el turismo, justifican la construcción y elaboración de normas específicas para la protección de estos, las cuales deberían perseguir el equilibrio en las relaciones entre consumidores y comerciantes, así como se ha logrado en las relaciones entre comerciantes a nivel internacional⁶⁹.

La proliferación de contratos de esta naturaleza, en el sector turístico, ha llevado correlativamente a la proliferación de sus propias disputas. Estas causadas muchas veces por los profesionales que desempeñan de mala fe, mal o no cumplen con sus obligaciones contractuales⁷⁰. El derecho internacional parece tener un vacío en esta materia, considerando que en la materia turística el peso, la lentitud y el costo de los procedimientos legales y de arbitraje son particularmente sensibles⁷¹.

En una relación de consumo nacional, es evidente el desequilibrio que existe entre el profesional y el consumidor. Por ejemplo, el profesional estará mejor informado o conociendo el sistema en el que se desenvuelve la relación, podrá estar mejor asesorado. Si es deshonesto, podrá hacer un mejor uso de las normas legales y crear una situación compleja al consumidor. El derecho por medio de leyes de protección del consumidor tiende a reducir este desequilibrio y protege efectivamente la parte débil del contrato⁷².

A menudo sucede que los consumidores dudan en hacer valer sus propios derechos por varias razones. Para la doctrina, el primero de estos factores es carácter social, por cuanto el consumidor desconoce la existencia de sus derechos y otorga confianza al profesional. El segundo factor es de tipo psicológico, se afirma que, si incluso el consumidor se da cuenta de que está siendo engañado, duda en emprender acciones legales, por temor a verse envuelto en procesos judiciales. El tercer factor será de tipo económico: el valor de la cuantía de los litigios es con frecuencia baja, lo que influye en que el consumidor abandone cualquier idea de ejercer acciones contra el profesional, sean judiciales o extrajudiciales. Estos tres factores se amplifican en una relación transfronteriza. El consumidor no conoce sus derechos o la protección de la que podría beneficiarse en virtud de la ley que rige el contrato. Además, es probable que ni siquiera conozca de la existencia de la Ley. Y deberá considerar acciones

⁶⁹ A. DREYZIN DE KLOR, *El derecho internacional privado y las relaciones consumo*, en Revista de la Facultad, Vol. V, n° 1, Nueva Serie II, 2014, 13-54.

⁷⁰ H. BUREAU, *Le droit de la consommation transfrontalière*, 2000, p. 8.

⁷¹ M. TANCELIN, *Opérations du tourisme international et transports aériens*, Les Cahiers de droit, Volumen 18, n° 4, 1977, p. 965.

⁷² H. BUREAU, *Le droit de la consommation transfrontalière*, 2000, p. 8.

legales que podrían llevarlo a declarar ante jurisdicciones extranjeras, si desea que se respeten sus derechos. Estas razones, sumado a la complejidad de los sistemas legales que existen en los distintos países, incitan al consumidor a renunciar a cualquier acción, más si se trata de un litigio transfronterizo de poco valor económico⁷³.

Si se considera la importancia económica del turismo se puede apreciar con mayor relevancia la necesidad de la protección al turista, por cuanto la decepción de los turistas extranjeros daña considerablemente la reputación nacional, lo cual es lamentable no solo por razones simples de prestigio, honor o autoestima, sino también las consecuencias económicas⁷⁴.

Además de la protección del turista, el derecho ha regulado los aspectos corporativos del sector turístico, organizando y regulando las profesiones del sector, con el objeto de evitar la proliferación de organizadores y agentes cuestionables, para poder proteger al sector comercial de la competencia excesiva, y garantizar la sana competencia, solvencia y honestidad de los proveedores de servicios turísticos. Las primeras regulaciones de este tipo se originaron en Francia, en 1937 luego de numerosas quejas de clientes extranjeros que visitaron la Exposición Universal de París, ello ha llevado a afirmar que un particularismo del turismo es que se ha llegado a “limitar la libertad de comercio e industria, mientras que todavía se consideraba sagrada en otros sectores”⁷⁵.

La adopción de leyes especiales del turismo, en algunos países, ha marcado un paso importante en el desarrollo del derecho del turismo. Estas han comenzado un proceso de separación entre turismo y la materia de protección al consumidor. Para la doctrina de estos países, como por ejemplo en Francia, asegura que el legislador parece considerar que el sector turístico, que ahora tiene “su” ley especial, no forma en principio parte del derecho de protección al consumidor en principio. La ley del turismo, “código” en el caso francés y en el italiano, ahora se compone de sus propias particularidades y problemáticas, distintas a las de la ley del consumidor. Por ello, se indica que a su interno se restringen las reglas del consumo o de otras ramas que son incompatibles con su propia lógica. Cualquiera sea la opinión, esta evolución tiende a atribuir especificidad al derecho del turismo, hasta el punto de ser considerada como una disciplina legal completa⁷⁶.

⁷³ H. BUREAU, *Le droit de la consommation transfrontalière*, 2000, p. 8.

⁷⁴ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 3.

⁷⁵ P. PY, *Droit du tourisme*, 1996 p. 3.

⁷⁶ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, pp. 14 y 15.

Es importante también considerar que, para la doctrina, existen ciertos puntos de contacto entre el turismo y los derechos humanos. El turismo es reconocido como un derecho humano por ciertos textos internacionales, pudiéndose citar en particular la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. Esta en su artículo 13 establece que “Toda persona tiene derecho a moverse libremente y elegir su residencia dentro de un Estado” y que “toda persona tiene derecho a abandonar cualquier país, incluido el suyo, y regresar a su país”, en ese mismo orden de ideas, el artículo 24 establece que “toda persona tiene derecho al descanso y al ocio”⁷⁷.

Además, poder llegar a ser un “consumidor” (y turistas) es una cualidad dada a todos los ciudadanos, y, por lo tanto, los derechos del consumidor son derechos humanos. La importancia otorgada a la protección al consumidor se deriva de las consecuencias que su falta podría tener en las relaciones entre los seres humanos, desde una perspectiva amplia, el engaño al consumidor por parte de otro ciudadano, fabricante o comerciante, es perjudicial para misma la dignidad humana⁷⁸.

A este punto, parece importante considerar que el valor social del turismo se traduce en un respeto a la dignidad de la persona que por medio de las actividades intrínsecas del turismo desarrolla su personalidad. Por lo cual, no solo el derecho al turismo debe ser protegido sino también el derecho a que estas actividades se desarrollen sin crear daños a la esfera jurídica de la persona.

5. *El turismo y el derecho internacional, especial referencia a la OMT y la UE:* A partir de la segunda mitad del siglo XX se originó un cambio en la percepción del rol de la comunidad internacional y de su derecho, causando una mutación profunda de las dinámicas de los intereses que se habían regulado hasta entonces. Esto produjo que a los instrumentos internacionales se les otorgaran varias funciones, primordialmente la gestión de intereses colectivos y la protección de valores fundamentales de la comunidad internacional⁷⁹.

El ordenamiento internacional se encuentra caracterizado por ser producto de mecanismos que aseguran a los Estados el control del procedimiento de formación de sus normas, por lo cual se afirma que, los procesos de formación de las reglas internacionales tienen un carácter descentralizado, debido a que estas son producidas por los mismos sujetos

⁷⁷ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 11.

⁷⁸ V. DINU, *The Need for Consumers' Protection*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 263.

⁷⁹ E. CANNIZZARO, *Diritto internazionale*, 2014. p. 5.

que son sus destinatarios. Las típicas fuentes del derecho internacional son por lo tanto los acuerdos y la costumbre⁸⁰.

La exigencia de asegurar la tutela jurídica de los intereses colectivos tiene por lo tanto un rol central en las tendencias modernas del ordenamiento internacional. Esto se observa de manera más evidente en el ámbito de los mecanismos de soluciones de los conflictos normativos⁸¹. La Organización de las Naciones Unidas es un actor fundamental en transcribir esta necesidad de protección de los intereses colectivos, por cuanto dentro de sus objetivos se encuentra el velar por la promoción de los derechos humanos, de la cooperación social y económica entre los Estados y de la autodeterminación de los pueblos⁸².

El progreso mundial y uniforme del sector turístico ha sido identificado como un medio idóneo para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la Organización de las Naciones Unidas. Por esto, la organización auspicia la creación de la Organización Mundial del Turismo (OMT), organización internacional relacionada con las Naciones Unidas, diseñada para promover y desarrollar el turismo.

Originalmente, el *International Congress of Official Tourist Traffic Associations* (ICOTT), fundado en La Haya en 1925, se convirtió en la Unión Internacional de Organizaciones Oficiales de Propaganda Turística (UIOOPT) en 1934. En 1974, esta unión se transformó en la Organización Mundial del Turismo y estableció su sede en Madrid. Inicialmente esta era una agencia técnica no gubernamental, posteriormente se convirtió en una organización intergubernamental, dotada en 1948 con estatus consultivo ante las Naciones Unidas. La OMT se convirtió oficialmente en 2003 en una de las instituciones del sistema de las Naciones Unidas.

Emanando de los intereses turísticos de los Estados y las grandes empresas, la OMT produce estadísticas cuestionables, innumerables estudios y difunde las buenas prácticas en el campo turístico, con dos ejes políticos principales: insertar el turismo en las estrategias de desarrollo sostenible y promover, a través del desarrollo turístico, la reducción de la pobreza en el mundo.

Entre las publicaciones de la OMT, se encuentra el *World Tourism Barometer* que es un servicio cuyo objetivo es monitorear el desarrollo del turismo a corto plazo y proporcionar al sector turístico información actualizada. Esta publicación se publica tres veces al año

⁸⁰ E. CANNIZZARO, *Diritto internazionale*, 2014. p. 8.

⁸¹ E. CANNIZZARO, *Diritto internazionale*, 2014. p. 9.

⁸² E. CANNIZZARO, *Diritto internazionale*, 2014. p. 55.

(enero, junio y octubre). Contiene tres elementos permanentes: una descripción general de los datos del turismo a corto plazo, proporcionados por los países de destino y las líneas aéreas; una evaluación retrospectiva y prospectiva de los resultados del sector turístico, realizada por el Grupo de Expertos en Turismo de la OMT; y datos económicos de interés para el turismo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha realizado un trabajo loable en garantizar que el turismo contribuya internacionalmente a la promoción de los derechos humanos. Para ello, ha adoptado textos dentro de los cuales se destaca el “Código de ética mundial para el turismo”. Este código contiene diez artículos que establecen principios generales que se refieren a las consecuencias económicas, sociales y culturales del turismo. Para la promoción de este Código se formó el Comité de Ética del Turismo Mundial⁸³.

La comunidad internacional también ha actuado de forma regional, creando espacios para el crecimiento del propio turismo, para ello han puesto en práctica procesos de armonización normativa que produzca mayor seguridad jurídica y beneficie el desarrollo del sector. Un claro ejemplo de este fenómeno es la Unión Europea⁸⁴, que ha venido interviniendo gradualmente en el sector turístico, sea a través de regulaciones sectoriales que afectan de forma directa o indirecta al sector turístico, como en los casos de la libre circulación de personas, del transporte, del medio ambiente, etc. O por medio del programa de acción de la Unidad de Turismo⁸⁵. Ciertamente, el turismo es una actividad transversal a muchas políticas europeas: la política de transporte, el empleo, política regional e incluso la política medioambiental⁸⁶.

El turismo es una actividad cuya importancia económica siempre ha sido importante en Europa debido a que su impacto en el crecimiento económico y el empleo es significativo. Esta actividad representa el 5,2% del PIB mundial y 1,8 millones de empresas emplean al 5,2% de la fuerza laboral total, aproximadamente 9.7 millones de empleos⁸⁷.

La Unión Europea se interesó en el sector turístico luego de muchos años de su creación, es solo en la década de 1980 donde podemos conseguir algunas medidas iniciales,

⁸³ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, p. 11.

⁸⁴ El proceso de integración de la UE es un proceso dinámico de redes y convergencias transnacionales, que cuando se reduce a la cuestión de la armonización, este invita a realizar comparaciones, intentos de emulación y aprendizaje entre jurisdicciones, por medio de ejemplos significativos y comparaciones de resultados relevantes, sobre este punto v. Y. SVETIEV, *How Consumer Law Travels*, J. Consum. Policy, Vol. 36, 2013, pp. 210.

⁸⁵ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 309.

⁸⁶ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 297.

⁸⁷ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 298.

posteriormente con el Tratado de Lisboa se reconoció la competencia de la Unión Europea en este sector⁸⁸.

El Tratado de Roma, con el cual se da inicio al proceso de integración europeo, no contenía ninguna referencia sobre turismo, es a través de la implementación de principios como la libre circulación de personas y bienes, que Europa inicia a tener impacto directo en el turismo⁸⁹. En 1982, la Comisión Europea presentó al Consejo de Ministros un documento titulado: “primeras directrices para una política turística comunitaria” en el que se consideraban las vacaciones escalonadas, la protección del patrimonio y el medio ambiente, así como el desarrollo del turismo regional, rural, social y cultural. Seguidamente, en 1984, el Consejo de Ministros adoptó una resolución invitando a los Estados miembros a realizar consultas entre sí en el área de las políticas turísticas⁹⁰.

Luego, en 1986, la Comisión recomendó al Consejo de Ministros que votar sobre ciertas disposiciones a fin de facilitar el cruce de fronteras y fomentar el turismo de personas particulares (jóvenes, discapacitados, ancianos). Ese mismo año se adopta una recomendación del Consejo del para fijar la información que se debe comunicar a los clientes de los hoteles, así como las medidas de seguridad que se deben establecer en caso de incendio⁹¹.

El primer texto comunitario que interviene en el sector turístico es la Directiva del Consejo del 13 de junio de 1990 sobre viajes combinados, vacaciones y circuitos. Esta directiva buscó intervenir principalmente desde la perspectiva de la protección del consumidor. Posteriormente, intervendrán varios textos, como la resolución relativa a la política comunitaria del turismo que tiene en cuenta un cierto número de factores socioeconómicos, resolución del 14 de febrero de 1992, que propone un plan de acciones comunitarias a favor del turismo⁹².

Ese mismo año se firma el Tratado de Maastricht, este no contiene disposiciones relativas al turismo, por lo cual se considera que este sector sigue siendo competencia exclusiva de los Estados miembros. Sin embargo, cabe indicar que en su artículo 3 t, el turismo aparece como

⁸⁸ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 297.

⁸⁹ Se puede apreciar que las regulaciones de pasajeros han llegado a ser el ejemplo más emblemático de la plena armonización del derecho privado europeo sobrepasando el debate del marco de unificación del derecho contractual europeo, como se afirma en J. KARSTEN, *Passengers, consumers, and travellers: The rise of passenger rights in EC transport law and its repercussions for Community consumer law and policy*, en J. Consum. Policy, Vol. 30, 2007, p. 135.

⁹⁰ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 298.

⁹¹ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 298.

⁹² L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 299.

un área a favor de la cual la Comunidad puede tomar medidas para alcanzar los principales objetivos de convergencia establecidos, como el crecimiento económico y el empleo, la cohesión económica y social, la mejora de la calidad de vida y el desarrollo sostenible⁹³.

En 1995, la Directiva 95/57 crea un sistema estadístico comunitario en el sector turístico. También en 1995, fue presentado el Libro Verde de la Comunidad Europea sobre el turismo, el cual tuvo un rol central en la consideración institucional y política del turismo por parte de la Unión. El objetivo principal de este “era establecer el marco para facilitar y estimular la reflexión general sobre el papel de la Unión a favor del turismo. El Libro Verde se fijó el objetivo de describir las acciones llevadas a cabo por la Comunidad en el campo del turismo, y propuso profundizar el examen del valor agregado que estaría involucrado en la implementación de una política turística a nivel comunitario. Sin embargo, un informe posterior del Parlamento Europeo (1996) señaló la ausencia de los efectos esperados, se señalan cuestiones claves como la del “turista consumidor” que no fueron abordadas⁹⁴.

En 1997, por medio del Tratado de Ámsterdam, el cual entra en vigor en 1999, se integra a la Unión Europea la cooperación creada por el Tratado de Schengen, que fue uno de los primeros acuerdos firmados por los países europeos en 1985, y que quedaba fuera del sistema de la Unión. Por medio de este sea crea un territorio sin fronteras internas, con una sola frontera externa. Este es otro de los avances fundamentales en la construcción europea que beneficia plenamente al sector turístico⁹⁵.

Desde 1997 la UE comienza a interesarse en los beneficios del sector turístico sobre el empleo. En ese sentido en 1999 emite una comunicación titulada “aumentar el potencial del turismo para el empleo”. En 2001, publicó una comunicación sobre un enfoque cooperativo para el futuro del turismo europeo. Mientras que por medio de una resolución del Consejo de 2002 destacó la importancia económica del turismo y la necesidad de fortalecer su reconocimiento a nivel europeo e integrarlo con otras políticas. Cuatro años más tarde, en 2006, la Comisión presentó una comunicación titulada “Una nueva política turística europea: fortalecer la asociación para el turismo en Europa”, en la que se exponen los desafíos a los que se enfrentaba el sector⁹⁶.

En 2007 se firma el Tratado de Lisboa, que será el primer Tratado europeo que incluye expresamente la competencia turística en su texto. El artículo 195 del Tratado de

⁹³ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 302.

⁹⁴ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, pp. 299 - 302.

⁹⁵ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 301.

⁹⁶ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 299.

Funcionamiento de la Unión Europea “proporciona una base jurídica específica y confiere a la UE la competencia para apoyar, coordinar y complementar las políticas nacionales”. Se afirma que el turismo sigue siendo competencia de los Estados miembros y la acción de la Unión apoyará la promoción de la competitividad de las empresas en este sector y la existencia de un entorno favorable para su desarrollo; y fomentará la cooperación entre los Estados miembros, en particular mediante el intercambio de buenas prácticas⁹⁷.

Aun cuando la Unión Europea ha seguido el desarrollo legislativo en el sector, todavía parece difícil imaginar que la Unión Europea pueda llegar a tener plena competencia en esta área de actividad. Capaz sea también oportuno considerar que una de las riquezas del sector turístico radica precisamente en la diversidad y en el contraste de las ofertas que brinda el sector⁹⁸.

⁹⁷ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 303.

⁹⁸ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 309.

CAPÍTULO II

Los contratos turísticos en el modelo italiano.

1. Las regulaciones internacionales aplicables a Italia en materia de contratos turísticos. 1.1. La convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970. 1.2. La normativa europea de la Directiva 90/314/CEE y la Directiva 2015/2302/UE. 2. Síntesis cronológica de la legislación italiana en materia de contratos turísticos. 2. 1. El decreto legislativo 111/1995. 2.2. Del Código del consumo al Código del turismo. 2.3. La reforma del Código del Turismo. 3. Principales protecciones reconocidas por el Código del turismo al turista consumidor. 4. La protección al turista consumidor a la luz de la legalidad constitucional del sistema italo-europeo.

1. *Las regulaciones internacionales aplicables a Italia en materia de contratos turísticos:* En los años anteriores a la segunda guerra mundial, el turismo no era una actividad difusa en la sociedad italiana, para ese momento, la normativa fundamental creada en 1936 (r.d.l. n° 2523 del 23 de noviembre de 1936, convertido en la ley n° 2650 del 30 de diciembre de 1937)¹ era suficiente según la doctrina. La masificación del turismo, a nivel global, llevó posteriormente al legislador italiano a plantear un nuevo cuadro normativo, el cual incluyó la transferencia de la competencia del sector turístico a las regiones y a las provincias autónomas, antes que desarrollaron la relativa legislación regional², la promulgación de la ley cuadro n° 217 del 17 mayo de 1983³, así como la ratificación de las convenciones internacionales en el sector, especialmente la convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970 (CCV) que entra en vigor en Italia por medio de la ley n° 1084 del 27 de diciembre de 1977.

En las últimas décadas cabe además considerar que, aun cuando el turismo no se encuentra contemplado expresamente dentro de las materias del Tratado de Roma, que funda las bases de la integración europea, su importancia económica y social han llevado a las instituciones europeas a estrechar los lazos entre este sector y las materias de su competencia, con ese fin, en años recientes, estas materias han sido objeto de un gran

¹ Esta sufrió posteriores modificaciones en el año 1955 (d.p.r. n. 630 del 28 de junio de 1955).

² G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, p. 4.

³ Llamada “*Legge quadro per il turismo e interventi per il potenziamento e la qualificazione dell’offerta turistica*” G.U. n° 141 del 25-5-1983.

desarrollo general, gracias a una intervención orgánica y estructurada de la política comunitaria⁴.

A este punto, se hace bastante necesario realizar un examen de las regulaciones internacionales aplicables a Italia en materia de contratos turísticos para luego pasar a la normativa nacional.

1.1. *La convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970*: Esta convención, firmada en Bruselas el 23 de abril de 1970, se crea con el objetivo de fijar una disciplina internacional uniforme en la materia⁵, y viene ratificada por Italia por medio de la ley n° 1084 del 27 de diciembre de 1977, con vigencia desde el 04 de octubre de 1979⁶.

En cuanto a su aplicación, la convención en su art. 2 párrafo 1 indica que la disciplina internacional uniforme que esta contiene se aplica “a cualquier contrato de viaje celebrado por un organizador de viajes o por un intermediario de viajes siempre que su sede principal de trabajo o, a falta de esta su domicilio habitual o su sede de trabajo por medio de la cual el contrato de viaje ha sido celebrado, se encuentre en un Estado parte de la convención”. Además, el párrafo 2 del mismo artículo determina que la normativa establecida por la convención “se aplica sin perjuicio de las legislaciones especiales que establezcan condiciones más favorables para cierta categoría de viajeros”⁷. En síntesis, la norma en cuestión se aplicaría a cualquier contrato de viaje celebrado por un organizador o un intermediario, si su sede de trabajo principal o en ausencia de dicha oficina, su domicilio habitual o el sitio a través del cual se celebró el contrato está en un Estado contratante⁸.

La mayor operatividad de la disciplina jurídica contenida en la convención viene ulteriormente delineada por el art. 2, n. 2, el cual dispone que “La presente Convención se aplica sin perjuicio de las legislaciones especiales que establecen disposiciones más favorables a ciertas categorías de viajeros”. Es evidente en este sentido, que la *ratio legis* de la convención es la tutela de la situación jurídica subjetiva de los viajeros sin privarles de

⁴ M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze 'tutto compreso' e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111 in I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 11.

⁵ C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, 2007, p. 148.

⁶ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 59

⁷ C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, 2007, p. 151.

⁸ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (directores), 2004, p. 3.

ventajas y garantías que eventualmente puedan encontrarse en disciplinas legales distintas a la CCV; la cual sería concebida como una verdadera y propia intervención normativa dirigida a asegurar un “*minimum* uniforme” de protección a los turistas de los Estados miembros⁹.

En Italia el campo de aplicación de la CCV fue delineado posteriormente por medio de la reserva establecida en el art. 40, n° 1, lit. A de la CCV, la cual Italia ha optado en el acto del depósito del instrumento de ratificación. Por medio de esta reserva, la Convención sería aplicada “al solo contrato de viaje internacional que deba ser cumplido en su totalidad o en parte en un Estado diferente al Estado del lugar de celebración del contrato o del lugar de partida del viajero. En consecuencia, se excluyó la posibilidad de invocar las normas de la Convención para la disciplina de los viajes que se ejecutaran exclusivamente al interno de los confines del Estado italiano, a menos que, la práctica consolidada confirmara un reenvío receptivo explícito de las normas de la Convención, era una opinión predominante de la doctrina y la jurisprudencia que la regulación de las relaciones contractuales entre intermediarios y/o organizadores de viaje y turistas se pudiese aplicar las disciplinas del mandato y de la concesión, respectivamente, previstas en el Código civil¹⁰. Se identifica así una característica importante de esta normativa al tomar en consideración el elemento subjetivo y la internacionalidad del tipo de contrato¹¹.

De conformidad con el art. 1., n. 1 se establece que el “Contrato de viaje: se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediario de viaje”. Así la CCV diferencia el contrato de organización de viaje (COV) del contrato de intermediación de viaje (CIV). En el COV el organizador asume como a cuenta propia la organización del viaje y servicios, mientras que el CIV era considerado como un mandato con representación para la celebración de un COV y para la adquisición de un servicio¹². La convención presenta una formulación oportunamente inspirada en las exigencias de la materia que pudiesen integrar esquemas de latitudes lo más amplias posibles¹³.

Es oportuno señalar que son de particular objeto de regulación por parte de la Convención: los documentos de viaje, el receso del contrato, la responsabilidad de la

⁹ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 60.

¹⁰ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, pp. 60 y 61.

¹¹ C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, 2007, p. 151.

¹² C. ALVISI, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, 2007, p. 148.

¹³ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 60

organizador y del intermediario de viaje; aun en consideración del prevalente reconocimiento de la necesidad de preestablecer regímenes diferenciados para actividades profunda y sustancialmente distintas en su naturaleza técnico-económica. Así los arts. 5 al 7 prevén que el documento de viaje suscrito y otorgado por el organizador de viaje contenga una serie de indicaciones, igual lo establecen los arts. 18 y 19. Es de hacer notar que tales documentos de viaje se encuentran previstos no tanto para la validez del contrato (*ad substantiam*) sino para probar la existencia (*ad probationem*) desarrollando una función más general de la certeza de las relaciones jurídicas¹⁴.

La CCV presentó importantes innovaciones a favor de la tutela del viajero, como la responsabilidad directa de los organizadores de viaje por el incumplimiento derivado de los servicios efectuados por terceros; la responsabilidad del intermediario de viajes en cuanto titular de un mandato en representación; la posibilidad del viajero lesionado de ejercer sea la acción contractual contra el operador turístico que la acción (total o parcial) extracontractual contra la empresa proveedora; y la nulidad de cada cláusula contraria a la Convención y desfavorable al viajero¹⁵.

Esta convención sin duda constituyó un primer tentativo de equilibrio de las situaciones jurídicas subjetivas y la afirmación de principios que son ciertamente necesarios en la materia, pero su técnica no fue lo suficientemente convincente, viendo la poca relevancia que tuvo la Convención a nivel internacional. La CCV fue suscrita por pocos países europeos y la unificación de la materia propuesta por la Conferencia diplomática de Bruselas fracasó creando más bien una diversificación de las disciplinas normativas sobre el contrato de viaje¹⁶.

1.2. *La normativa europea de la Directiva 90/314/CEE y la Directiva 2015/2302/UE*: El proceso de integración de Europa, como se dijo en un primer momento, también ha coadyuvado en la creación legislativa de la materia en Italia. La importancia del sector turístico, para la Unión Europea, emerge con gran evidencia del *Plan para las acciones comunitarias para el turismo* del 24 abril 1991, realizado por la entonces Comisión europea¹⁷.

¹⁴ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 62.

¹⁵ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 66.

¹⁶ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 66.

¹⁷ Podemos observar una sensibilidad renovada del legislador comunitario en ofrecer una protección amplia y efectiva hacia la persona que en un caso concreto específico es el contratante débil, sobre este punto v. C.

El complejo de acciones de la Unión Europea se divide en tres sectores: proveimientos generales orientados al ejercicio del mercado interno, acciones indirectas conexas con el sector turístico como resultado de ciertas políticas comunitarias y acciones dirigidas al desarrollo del turismo. Dentro de las primeras entran todas las medidas orientadas a la armonización de la política en materia de transporte aéreo, marítimo y terrestre, así como la eliminación de las fronteras y la libertad de establecimiento y prestación de servicio. Entre las segundas podemos indicar las políticas para la tutela del consumidor que se complementa con los programas regionales de desarrollo turístico y la política general en favor del emprendimiento. Para las terceras se pueden nombrar los actos de carácter general como la resolución del Consejo del 10 de abril de 1984 sobre las primeras orientaciones para la política comunitaria del turismo, a lo cual siguió una serie de acciones como actos sobre la seguridad anti-incendio en los hoteles, las acciones para el año europeo del turismo, etc.¹⁸.

Estas acciones comunitarias se evidencian en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990¹⁹, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Los objetivos declarados en esta directiva fue la eliminación de los obstáculos que existían para ese momento en la comercialización del servicio en estados diversos a donde opera el operador turístico y permitir al turista de beneficiarse de condiciones homogéneas y una adecuada tutela e información en la adquisición de tales servicios²⁰. Ello se completa con el objetivo acercar y uniformar las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas nacionales en materia de viaje, de vacaciones y de circuitos “todo incluido”, que resultan ser notablemente divergentes y, por lo tanto, centro de graves obstáculos a la libre prestación de dichos servicios y de distorsión de la competencia entre los operadores turísticos de los países miembros²¹. La directiva según la doctrina nacional fue oportuna como acto normativo idóneo a dar uniformidad en los

BOITI, *La tutela del turista nei contratti del turismo organizzato* (Tesis doctoral), Universidad de Camerino, Camerino, 2016, p. 138.

¹⁸ M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze ‘tutto compreso’ e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111 en I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, pp. 12-14.

¹⁹ Para mayor información sobre esta directiva v. ZUNARELLI S., *La direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»*, en G. SILINGARDI e V. ZENO ZENCOVICH (directores), *La tutela del turista*, 1993, p. 27 ss.

²⁰ M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze ‘tutto compreso’ e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111 en I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 15.

²¹ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 69.

países de la zona comunitaria, en una materia de naturaleza internacional, que la requería urgentemente²².

Por otra parte, la directiva tenía también el objetivo de ofrecer una adecuada protección al turista: prohibiendo la publicidad, indicaciones y cláusulas contractuales que no resultasen claras, fuesen incomprensibles e inaccesibles al público²³, y dictando normas precisas sobre la facultad de rescisión del contrato por parte del consumidor y sobre la responsabilidad de los organizadores y vendedores de servicios “todo incluido”²⁴. Una característica de la legislación comunitaria en este sector es la búsqueda de equilibrio entre exigencias económico-empresariales y la necesidad de protección del usuario consumidor²⁵.

Dentro de los aspectos más sobresalientes de la disciplina comunitaria se encuentra sin dudas lo concerniente a la responsabilidad de los operadores turísticos. El art. 5, n. 1 dispone claramente que el organizador y/o el vendedor son responsables en favor del turista por la buena ejecución de las obligaciones resultantes del contrato, sea de aquellas que deben ser ejecutadas por ellos mismos que de aquellas que deben ser ejecutadas por prestadores de servicio, salvo el derecho del organizador y/o del vendedor de accionar en contra de los prestadores de servicio²⁶.

La directiva es valorada como una intervención normativa que responde a la exigencia fundamental de garantizar, bajo un perfil sumamente técnico-jurídico, la adaptación del cuadro legislativo e institucional a los problemas impuestos por el crecimiento del sector. Sin embargo, pocos países miembros del proceso de integración europea respetaron el término para la actuación de la directiva en la legislación nacional²⁷. La mayor parte de los países optó por crear una ley especial y una autónoma disciplina para actuar la directiva.

²² M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze 'tutto compreso' e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111* en *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 18.

²³ Para más información sobre la regulación de las cláusulas abusivas se sugiere v. MUSIO A., *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. tur.*, 2005, p. 22 ss.

²⁴ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 69.

²⁵ G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, p. 5.

²⁶ C. NOTARSTEFANO, *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, 1993, p. 74.

²⁷ Los países miembros confirmaron todos los problemas que ya se habían presentado con la CCV, sobre el punto v. G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, pp. 8 y 9.

Italia adoptó la directiva (n° 90/314CEE) por medio del d.lg. n° 111 del 17 de marzo de 1995 emanado solo dos días antes del vencimiento del término para su adopción²⁸.

Cabe mencionar que esta directiva contemplaba los principios de tutela del consumidor, el principio de diferenciación de los contratos de consumo²⁹ de los contratos de masa y de los contratos individuales, el principio de la buena fe, el principio del equilibrio contractual, y el principio de la tutela colectiva³⁰.

Para la doctrina italiana, el principio de protección del consumidor se encontraba acreditado en el derecho comunitario. Esto significaba que, se reconocía que éste era parte del orden paralelo, e incidía en el orden interno, admitiéndose su aplicación no solo cuando se hacía referencia expresa, porque este podía reconstruirse sobre la base de la ley existente. Considerando además que, Italia implementó las directivas sobre responsabilidad del productor; de crédito al consumo, sobre publicidad engañosa, sobre las ventas puerta a puerta, lo cual llevaba a la doctrina a intuir razonablemente que este principio existiese en el derecho interno como expresión de distintas disposiciones individuales específicas, vinculadas entre sí³¹.

Por lo tanto, la diferenciación de los contratos de consumo implica la adopción de una perspectiva más articulada que la asumida hasta ese momento por la doctrina sobre el tema, a partir de ello, se aseguró que no fuese posible enunciar una teoría unitaria y monolítica del “contrato en general”, por cuanto en el caso de los contratos de consumo, se aplicaría un régimen especial³².

Otro notable aporte del legislador europeo ha sido la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015 relativa a los paquetes turísticos y a los servicios turísticos conexos, que modifica el reglamento (CE) n° 2006/2004 y la directiva 2011/83/UE del Parlamento europeo y del Consejo y que abroga

²⁸ G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, p. 10.

²⁹ Para más información sobre los contratos con consumidores en el ordenamiento italiano puede consultarse: RIZZO V., *Contratti del consumatore e diritto comune dei contratti*, in AA.VV., *Studi in memoria di V.E. Cantelmo*, II, Napoli, 2003, p. 631 ss; ID., *La disciplina del codice civile sulle condizioni generali di contratto e la tutela dell'aderente-consumatore: sua insufficienza*, in P. PERLINGIERI e E. CATERINI, *Il diritto dei consumi*, I, Rende, 2004, p. 197 ss; ID., *Trasparenza e «contratti del consumatore» (la novella al codice civile)*, Napoli, 1997.

³⁰ G ALPA, *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, en *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. DRAETTA E C. VACCÀ (directores), 1995, p. 39.

³¹ G ALPA, *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, en *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 42.

³² G ALPA, *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, en *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 43.

la directiva 90/314/CEE del Consejo, tal como viene indicado en su considerando n° 2. Esta directiva fue promulgada considerando que el turismo desempeña un papel importante en la economía de la Unión Europea, especialmente los viajes combinados, los cuales representan una parte significativa del mercado turístico.

La doctrina considera que esta directiva es profundamente diversa y de cierta forma única, si se le compara con las demás disciplinas del derecho comunitario³³. Esta directiva, analizada desde un punto de vista general, ayuda a entender el ambicioso programa de reforma y modernización del derecho europeo de los contratos de los consumidores; proceso iniciado por la Comisión de la UE a inicios de los años 2000, cuya prima fase se encuentra en la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, sobre prácticas comerciales desleales entre empresas y consumidores en el mercado interior. La segunda fase viene representada por un conjunto de directivas³⁴.

La motivación del legislador europeo para reformar esta materia se centra en la necesidad imprescindible de modernizar la disciplina de los contratos de viaje contenida en la directiva de 1990 con el fin de mejorarla, enriquecerla y complementar su contenido y principalmente adaptarla a las implicaciones derivadas de la difusión masiva del uso de internet, es por ello por lo que se extiende su ámbito de aplicación e incluye la mayor cantidad de modalidades de contratos³⁵. Por otra parte, el legislador europeo siente la necesidad de intervenir con la directiva 2015/2302/UE, debido a que, con las modificaciones del Tratado de Lisboa del 13 de diciembre de 2007, el sector turismo viene reconocido a nivel primario dentro del marco regulatorio comunitario³⁶.

La directiva busca además armonizar de forma “completa” las legislaciones nacionales de los países miembros de la UE, lo cual se observa, según la doctrina, en su alto nivel de minuciosidad, en ese sentido, su artículo 4 establece que “salvo que la presente Directiva disponga lo contrario, los Estados miembros no mantendrán ni introducirán en su legislación nacional disposiciones que difieran de las establecidas en la presente Directiva,

³³ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, p. 1115.

³⁴ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, p. 1100.

³⁵ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, p. 1103.

³⁶ F. TORCHIA, *Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 2199 y ss.

incluidas disposiciones más o menos estrictas para garantizar un nivel diferente de protección del viajero”. La fragmentación jurídica resultante del anterior régimen había impedido, la explotación adecuada de la dimensión transfronteriza del mercado de los servicios de viajes. La armonización, según el legislador, parece ser la vía idónea para que la industria turística pueda beneficiarse plenamente del mercado interno europeo y, a la vez, garantizar un nivel de protección elevado a los viajeros³⁷. En el caso italiano, la directiva fue usada como un “texto básico”, por cuanto la versión en idioma italiano no siempre era técnicamente correcta, desde un punto de vista legal³⁸.

La directiva también persigue garantizar el equilibrio adecuado entre un alto nivel de protección de los viajeros y la competitividad de las empresas turísticas que desean operar más allá de las fronteras³⁹.

Las modificaciones aportadas por la directiva implican los aspectos más importantes de este tipo de contratos, como son la información precontractual, el contenido del contrato, los cambios previos a la prestación de los servicios cubiertos por el reglamento de negociación, la prestación de los servicios, la responsabilidad por falta de conformidad⁴⁰.

La parte más relevante de la normativa se encuentra contenida entre los capítulos 2 y 4, que establecen el régimen normativo de los contratos que tengan por objeto la prestación de servicios de viaje combinados en un paquete, la doctrina nacional considera este régimen más rico, detallado, mejor formulado y organizado, en comparación con la anterior normativa⁴¹.

La doctrina afirma que con la Directiva 2015/2302/UE el legislador de la UE ha logrado fortalecer los derechos de los viajeros. Por una parte, ha disminuido las divergencias de la legislación entre los Estados miembros. Además, el sistema de protección se ve reforzado por el énfasis dado a la fase precontractual, con la provisión

³⁷ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

³⁸ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana – I parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 4, 1 de abril de 2019, pp. 1102 y ss.

³⁹ M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

⁴⁰ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

⁴¹ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsímil 5, 2017, p. 1109.

de obligaciones de información vinculantes, así como por la eliminación de la barrera entre las compras realizadas a través de la web y aquellas efectuadas en las agencias de viajes⁴². Es también un logro de esta directiva el aumentar la transparencia y la seguridad jurídica para los viajeros y los profesionales, independientemente de la forma en cómo adquieran su viaje⁴³. Se señala también que con la directiva 2015/2302/UE el legislador comunitario ha logrado reforzar los derechos de los viajeros, sea cuando usan los canales de adquisición tradicionales, sea cuando efectúan su elección por medio de internet, sea por medio de paquetes preconfeccionados, sea cuando deciden solos la combinación de los servicios⁴⁴.

La directiva logra ampliar el ámbito de aplicación de la normativa de protección, por cuanto comprenderá no sólo los servicios combinados cubiertos por un único contrato, sino también en los casos en que son objeto de contratos separados, siempre que se combinen en un paquete destinado a realizar un único viaje (artículo 3, apartado 2)⁴⁵. Además, la aplicación de ésta no dependerá de la naturaleza de la persona que celebre el contrato con el profesional, sea esta una persona física, una persona jurídica o un ente; no se considerará el motivo por el cual se celebró el contrato. De esta forma se elimina la dificultad de deber establecer la naturaleza del viajero y se brinda un nivel de protección común⁴⁶. En esa misma óptica, el legislador europeo decide utilizar el término “viajero”, por ser más neutro, y de esa forma evitar confusiones y la sobreposición de términos⁴⁷.

La directiva también dilucida la clasificación del operador como organizador, determinando que ésta no depende de la forma en que se describe su actividad comercial, sino de la participación efectiva en la creación del viaje combinado. De esta forma, se suprime cualquier incertidumbre sobre la identificación del operador responsable de la

⁴² S. GIOVA, M. ZICCARDI, *La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 835 y ss.

⁴³ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

⁴⁴ M. GAMBINI, *Il recesso nella contrattazione turistica: da rimedio solutorio a strumento di riequilibrio delle posizioni contrattuali*, Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, p. 844.

⁴⁵ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

⁴⁶ Sólo los contrato marco para la organización de viajes profesionales quedan fuera del ámbito de aplicación de la directiva.

⁴⁷ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

correcta ejecución de los servicios que conforman el viaje combinado, terminando la fragmentación legal generada por la excesiva flexibilidad otorgada a los legisladores nacionales en la anterior Directiva 90/314/CEE⁴⁸.

El legislador europeo con esta directiva ha dado la oportunidad al legislador nacional de relaborar la disciplina de la responsabilidad en la correcta ejecución del viaje combinado, y de esa forma cambiar lo dispuesto en el art. 43, párrafo 1, del Código del Turismo, el cual ha generado conflictos en cuanto a la responsabilidad del organizador y el intermediario en caso de incumplimiento o cumplimiento inexacto en los viajes “todo incluido”⁴⁹.

Sin lugar a dudas, esta es una materia de interés para la integración europea, por lo cual en el futuro, no muy lejano, existirán nuevas modificaciones a estas regulaciones. Recientemente los órganos de la Unión Europea emanaron la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, y aun cuando esta no se encuentra dirigida específicamente a la materia del turismo, se entiende podrá traer cambios, por medio de su transposición al derecho interno de Italia.

El considerando n° 22 de la referida Directiva especifica que “Los comerciantes que permitan a los consumidores realizar búsquedas de productos y servicios, como viajes, alojamientos y actividades de ocio, ofrecidas por diferentes comerciantes o consumidores deben informar a los consumidores acerca de los principales parámetros por defecto que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de su consulta y su importancia relativa frente a otros parámetros”. Por lo cual, el legislador europeo no entiende excluir expresamente al turista de las regulaciones contenidas en esta nueva directiva. La reciente regulación pretende brindar mayor seguridad en la

⁴⁸ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

⁴⁹ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

información al consumidor, así como, armonizar y modernizar la normativa relativa a los servicios digitales, que se encuentran en expansión.

2. *Síntesis cronológica de la legislación italiana en materia de contratos turísticos*: El ordenamiento italiano se encuentra constituido por un complejo⁵⁰ sistema normativo compuesto, entre otros, por leyes provenientes de fuentes nacionales, europeas e internacionales, muchas de las cuales vienen modificadas con regularidad. Por esta razón, se ilustrará un sumario cronológico de la normativa nacional italiana que rige la materia de contratos turísticos, a fin de brindar un mapa general que facilite la comprensión de las regulaciones en el sector de estudio presentes en el derecho italiano.

2.1. *El decreto legislativo 111/1995*: el legislador italiano adoptó la directiva (n° 90/314/CEE) por medio del d.lg. n° 111 del 17 de marzo de 1995. La preparación del texto del decreto legislativo fue precedida por un largo proceso de trabajo entre las fuerzas económicas-empresariales interesadas, las asociaciones de consumidores y los órganos competentes de la administración pública. Una de las tareas que el Gobierno italiano debía realizar por medio de la ley que actuaba la directiva era la de coordinar la normativa comunitaria con la disciplina uniforme de la CCV, según la doctrina este objetivo no fue cumplido por cuanto con la entrada en vigor del decreto legislativo complicó la coordinación entre ambas legislaciones⁵¹.

En la directiva 90/314/CEE el legislador europeo quiso conferir el poder/deber al legislador nacional de identificar al sujeto responsable, de conformidad con la legislación nacional propia. El legislador italiano tomó la opción de dar responsabilidad a ambos porque consideró que determinados derechos y tutelas que se reconocen y ofrecen al turista consumidor se presentan independientemente del sujeto con el cual se celebra el

⁵⁰ Esta complejidad parece también estar presente en otros países europeos, donde además se discute la confianza que crea en el ciudadano común, en el caso de España, por ejemplo, se discute en materia de contratación internacional vía internet. Sobre este punto v. F. J. PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, *La protección del consumidor ante la nueva era digital*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 1519 y 1520.

⁵¹ G. SILINGARDI E F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, pp. 10-13.

contrato. Un ejemplo se evidencia en el art. 6 del decreto donde se establece el deber de dar una copia firmada por el vendedor u organizador⁵².

Es significativo que entre los principios clave establecidos por la ley habilitante para la creación del d. lgs. 111/95, se encontrase expresamente que la oferta del servicio combinado y el contrato conexo deben regularse teniendo en cuenta las disposiciones más favorables para el consumidor dictadas por el CCV con respecto al contrato de organización de viajes. La elección del legislador italiano tiene, por lo tanto, el efecto de identificar en la CCV una fuente normativa adecuada para integrar las brechas de la disciplina comunitaria y permite encontrar en la disciplina uniforme un criterio de referencia para la interpretación de las disposiciones del decreto legislativo. Sin embargo, la referencia a la regulación del contrato de viaje internacional determina algunos problemas serios de superposición entre las fuentes normativas, una de derecho uniforme y otra de rango comunitario, que no siempre es fácil de superar con las herramientas interpretativas tradicionales⁵³.

El primer aparte del art. 1 del d.lgs. n° 111 del 17 de marzo de 1995 estableció que éste se aplicaría a los paquetes turísticos, excluyendo de su aplicación a los operadores abusivos. El segundo aparte determinó la aplicación de la normativa aun a los paquetes negociados fuera del establecimiento, como era presente en el d.lgs n. 50 del 15 de enero del 1992, que actuó la directiva CEE n. 357/85. El art. 2 contemplaba que los paquetes turísticos comprenden los viajes, las vacaciones y los circuitos “todo incluido”. Los paquetes turísticos según el decreto tendrían una combinación de al menos dos de los siguientes servicios: a) transporte, b) hospedaje o c) servicios turísticos accesorios; el cual debía de haber sido ofertado a un precio global, con una duración de más de 24 horas⁵⁴.

El art. 5 del decreto estableció la definición de consumidor, comprendiendo no solo a quien compra a nombre propio sino también al cesionario, es decir quien se beneficia del servicio. Esta extensión fue acogida positivamente por la doctrina italiana. El art. 6 indica la forma del contrato de venta de paquetes turísticos tomando los lineamientos establecidos por el art. 4.2 de la Directiva que establecía la forma escrita del contrato u otra forma comprensible accesible y la entrega de una copia al consumidor. Es evidente

⁵² L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, 1998, p. 20.

⁵³ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (directores), 2004, p. 5.

⁵⁴ L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, 1998, pp. 5-9.

que el legislador comunitario buscaba dar una clara y exhaustiva información al consumidor. La mayor parte de los autores que trataron el tema sobre este artículo excluyó que la forma escrita sea requerida como *ad substantiam* o *ad probationem*⁵⁵.

El art. 7 estableció la lista de los elementos que debía contener el contrato de venta de paquetes turísticos, los cuales fueron fielmente tomados de la Directiva, con algunas integraciones como el número de teléfono del organizador o vendedor. La doctrina que se ocupó de analizar el artículo fue bastante crítica con referencia a la fórmula adoptada por el legislador italiano, principalmente en relación con la inversión que realizó de los momentos informativos que preceden y acompañan la conclusión del contrato, así como al uso de expresiones que crearon confusión⁵⁶.

De acuerdo con el art. 117 de la Constitución italiana, las Regiones, dentro de los principios fundamentales establecidos por las leyes del Estado, emanan normas legislativas en materia de turismo e industria hotelera. La emanación del d. lgs. 111/95 dio impulso al surgimiento de nuevas regulaciones en la materia, que sustituyeron las emanadas posterior a la ley cuadro de 1983⁵⁷.

Sin embargo, la aplicación de la legislación uniforme ha planteado algunos problemas delicados de interpretación, debido en primer lugar a la identificación de su esfera concreta de operación en la incertidumbre sobre su aplicabilidad solo para viajes internacionales, o incluso para viajes nacionales⁵⁸.

El decreto contiene disposiciones que seguramente representan una tutela al usuario de los servicios turísticos, especialmente cuando se prevén obligaciones de seguro para el organizador y el agente de viajes o para el establecimiento de un fondo de garantía en caso de insolvencia o quiebra del operador. Junto con estos, la doctrina comenzó a identificar reglas que realmente afectaban la posición del turista o no tenían en cuenta los requisitos de protección para los cambios que la sociedad había sufrido en ese momento. Este es el caso de las onerosas reglas que rigen el ejercicio de los derechos del viajero, por un lado,

⁵⁵ L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, 1998, pp. 23-26.

⁵⁶ L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, 1998, pp. 29 y 30.

⁵⁷ L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici*, 1998, p. 101.

⁵⁸ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (directores), 2004, p. 4.

o las deficiencias relacionadas con la posibilidad de activar procesos alternativos para la resolución de controversias⁵⁹.

En este sentido, el decreto legislativo no. 111/1995 según la doctrina nacional, representó una oportunidad perdida para trazar los límites y determinar el contenido de un sistema general de protección al consumidor, que fuese además apropiado para crear las condiciones que permitiesen a las empresas operar en un régimen de competencia efectiva⁶⁰.

2.2. *Del Código del consumo al Código del turismo*: Como se ha observado, la intensificación del proceso de integración europea aumenta con el paso del tiempo, ello ha tenido importantes repercusiones en la adaptación del orden comunitario a las nuevas necesidades de la economía. Con la libre circulación de las empresas y de los servicios en el espacio europeo, lograda por medio de la abolición de las barreras y la liberación asistida, se ha venido produciendo una especie de “nivelación del campo de juego”. Este desarrollo se presenta de forma significativa en el sector general del derecho de protección al consumidor, es por ello por lo que, el legislador italiano emana el decreto legislativo n° 206 del 6 de septiembre de 2005, conocido como Código del consumo. Este código posee una gran relevancia en el sistema interno por cuanto materializa “la base normativa sobre la que se han basado las reflexiones doctrinales y los pronunciamientos jurisprudenciales que han abordado la cuestión de la definición del contratante débil”⁶¹.

En materia de contratos turísticos, el Código del consumo deroga el decreto legislativo n° 111/1995 y absorbe a su interno (arts. 82 al 100) la normativa de la protección al turista consumidor. El capítulo II del Título IV de este Código viene intitulado “de los servicios turísticos” y comprendía la regulación del ámbito de aplicación, las definiciones básicas de la materia, la normativa de los paquetes turísticos, la forma del contrato para la venta de paquetes turísticos⁶², los elementos del contrato para la venta de paquetes turísticos,

⁵⁹ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (directores), 2004, p. 127.

⁶⁰ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (directores), 2004, p. 127.

⁶¹ L. MEZZASOMA, *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 153 y ss.

⁶² La introducción de la figura de la venta de paquetes turísticos en el Código del Consumo reflejó la decisión del legislador italiano de una mayor protección de los intereses del contratante más desfavorecido, en este

las obligaciones de información del consumidor, el folleto informativo, la cesión del contrato, la revisión de precios, los cambios de las condiciones contractuales, las responsabilidades, los recursos, el seguro, entre otros.

El Código del consumo, no previó la figura del “turista”, sino que hizo uso de la noción del “consumidor de paquetes turísticos”, este era entendido como “el comprador, el cesionario de un paquete turístico o cualquier persona también nombrada, siempre que cumpla todas las condiciones requeridas para el uso del servicio, en nombre del cual el contratista principal se compromete a comprar un paquete turístico sin remuneración” (art. 83 c. cons.). Es también de hacer notar que el art. 84 c. cons. incluyó la noción de “paquete turístico” sólo a los viajes, vacaciones y circuitos todo incluido que sobrepasaran las 24 horas⁶³.

Posteriormente, el legislador italiano emanó el decreto legislativo n° 79 del 23 de mayo de 2011 para desarrollar cuanto establecido en el art. 14 de la Ley n° 246 del 28 de noviembre de 2005 y cumplir con la transposición de la directiva 2008/122/CE relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio. Este dentro de su contenido presentó en su anexo n° 1 el Código de la normativa estatal en tema de ordenamiento y mercado del turismo, mejor conocido como Código del turismo, el cual, en su forma original, se encontraba compuesto por 69 artículos, divididos en siete títulos.

El Código del turismo puede ser entendido como un *corpus* normativo conformado por la legislación especial que regula el sector turístico. Su creación se fundamenta “en la necesidad de intensificar la protección del comprador del viaje combinado ante una negociación estandarizada que se caracteriza por un desequilibrio entre las partes

caso, el turista, el cual se encuentra en una posición de debilidad estructural en relación con las comerciantes (agencias de viaje y *tour operator*) con los que entra en contacto en virtud de su viaje. Sobre el punto v. G. BERTI DE MARINIS, *La tutela del turista-consumatore nella disciplina contrattuale del codice del turismo*, en *Le Corti Umbre*, Anno II, n° 1, enero-abril, 2014, p. 4. El marco de protección representa la necesidad de normativas que aseguren a los contratantes una paridad no solo formal sino también sustancial de las posiciones en las que se consiguen las partes, para más información véase L. MEZZASOMA, *La tutela del sovraindebitato quale contraente debole*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, p. 1253.

⁶³ S. GIOVA, M. ZICCARDI, *La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 835 y ss.

contratantes debido a la disposición de estrictas condiciones generales de oferta y venta de servicios que el viajero se encuentra obligado a aceptar sin ninguna posibilidad de negociación, preparadas unilateralmente por operadores profesionales”⁶⁴.

Este código es el resultado de un extenso proceso regulatorio que ha conducido en Italia a la creación de los llamados códigos sectoriales, por medio de los cuales se busca ofrecer una visión orgánica y sistemática de las disposiciones que regulan la materia, para lograr una simplificación de áreas enteras del ordenamiento jurídico⁶⁵.

Si bien el Código de turismo ha logrado dar protagonismo al turista como titular de intereses particulares, que en muchos casos se distinguen de los intereses del consumidor desde un punto de vista más genérico⁶⁶, no ha conseguido satisfacer la necesidad de simplificación de las regulaciones de la materia, por cuanto la complejidad del sistema regulatorio dificulta lograr este propósito⁶⁷.

La complejidad del sistema nos lleva a reflexionar sobre las relaciones de la normativa presente en el Código del turismo con el Código civil y con el Código del consumo. La centralidad del Código civil en el derecho italiano es innegable, por cuanto dicta la normas generales que regulan las relaciones privadas, ello tiene como consecuencia que las disposiciones del Código de turismo (especiales) no se puedan sustituir a las disposiciones del Código civil (generales). Estas deberán complementarse para ser más efectivas y brindar mayor protección⁶⁸.

Situación análoga sucederá con el Código del consumo, cuya relación se encuentra de forma expresa en el art. 32, párrafo 3, c. tur. del cual se desprende que el Código del consumidor posee un papel subsidiario con respecto al Código de turismo, en los casos no regulador por este último.

⁶⁴ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

⁶⁵ C. BOITI, *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en *Quaderni della Rassegna di diritto civile*, ESI, Napoli, 2019, pp. 5-13.

⁶⁶ S. GIOVA, M. ZICCARDI, *La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 835 y ss.

⁶⁷ C. BOITI, *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en *Quaderni della Rassegna di diritto civile*, ESI, Napoli, 2019, pp. 5-13.

⁶⁸ C. BOITI, *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en *Quaderni della Rassegna di diritto civile*, ESI, Napoli, 2019, pp. 5-13.

El Código del turismo logra sustituir la expresión “consumidor de paquetes turísticos”, presente en el Código del consumo, por una más específica, la de “turista” (art. 33), lo cual incide en la visibilidad de las características especiales de la materia, a pesar de que el significado que le viene atribuido siguió siendo el mismo. En cambio, sigue usando el término “paquete turístico”, que es una expresión más general que la de “contrato de viaje”, la cual es utilizada con regularidad por la doctrina⁶⁹.

2.3. *La reforma del Código del Turismo*: El Código del turismo desde su entrada en vigor ha sufrido diversas transformaciones a causa de aportes y modificaciones provenientes de los formantes jurisprudencial y legislativo. La Corte constitucional italiana, con sentencia n° 80 de fecha 02 de abril de 2012 (en Gaceta Oficial n° 15 del 11 de abril de 2012), declaró la ilegitimidad constitucional del artículo 1, parágrafo 1, del anexo n° 1 del Decreto Legislativo n° 79 del 23 de mayo de 2011, en determinadas expresiones y la totalidad de los artículos 2, 3, 8, 9, 10, 11, parágrafo 1, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, parágrafo 2, 21, 23, parágrafos 1 y 2, 30, parágrafos 1, 68 y 69. El juicio de legitimidad constitucional en sede principal fue promovido por las regiones italianas de Toscana, Puglia, Umbria y Veneto.

Dentro de los alegatos presentados por las regiones solicitante se encuentra el hecho de que algunas disposiciones forman parte de una intersección de dos temas: por un lado, turismo, competencia residual regional y, por otro lado, la “valorización de los bienes culturales y ambientales”, de competencia concurrente. Igualmente, invocaron la decisión n° 94 de 2008, en la cual la Corte Constitucional enfatizó previamente la participación necesaria de las Regiones en los procedimientos para adoptar medidas de apoyo al sector turístico. Las solicitantes consideraron que por medio de tales disposiciones se tratase de centralizar la competencia legislativa regional en materia de turismo, la cual es una competencia constitucional presente en los arts. 117 y 118⁷⁰.

Recientemente, otras modificaciones al Código del turismo fueron aportadas por el decreto legislativo n° 62 del 21 de mayo de 2018, que actúa la transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015

⁶⁹ S. GIOVA, M. ZICCARDI, *La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, pp. 835 y ss.

⁷⁰ <https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=80#>

relativa a los paquetes turísticos y a los servicios turísticos conexos, que modifica el reglamento (CE) n° 2006/2004 y la directiva 2011/83/UE del Parlamento europeo y del Consejo, la cual abroga la directiva 90//314/CEE del Consejo.

El legislador italiano tenía varias posibilidades para la transposición⁷¹ de las normas de la directiva 2015/2302/UE: un decreto legislativo solo para su transposición o la inserción en el Código del consumo, en el Código del turismo, o en el Código civil. Aun cuando la inserción en el Código del turismo representa la elección más lógica e inmediata, y probablemente más simple, parte de la doctrina ha considerado que no sea la mejor solución, por cuanto el Código del turismo es esencialmente un proveimiento de derecho público y administrativo, en el cual la materia privatista del contrato de viaje fue insertada de forma forzada, por cuanto considera, no es una materia común con las demás materias del código⁷².

Esta tendencia, también considera que el Código del turismo es poco conocido y que los importantes avances de la directiva 2015/2032/UE quedarían relegados y escondidos en este código. La mejor posibilidad, para esta corriente, sería insertar la normativa de la directiva en el Código civil, como lo hizo Alemania, justificado en que se trata de una materia “general” y no especial o sectorial, por cuanto trata de un contrato con un contenido amplio, orgánico y exhaustivo no inferior al que tienen muchos otros contratos que se encuentran en el Código civil. Y permitiría la visibilidad que necesita una materia de su tipo⁷³.

El d.lgs. n° 62 del 21 de mayo de 2018 se compone de cuatro artículos, el primero del cual es el más extenso por cuanto contiene las modificaciones al Decreto Legislativo 23 de mayo de 2011, n. 79, es decir, al Código del turismo. Las modificaciones aportadas se concentran principalmente en lo concerniente al contrato turístico, y más específicamente, en la fase de la ejecución del contrato, que prevé una extensa gama de derechos a los

⁷¹ La técnica legislativa utilizada por el legislador italiano para materializar la transposición de la normativa comunitaria siempre ha recibido críticas por parte de la doctrina nacional, sobre todo en relación con su transposición en leyes especiales o generales, como sucedió con la disciplina del contrato de seguro. Sobre el punto v. A. CANDIAN, *Il codice delle assicurazioni inquadramento sistematico*, en La tutela del consumatore assicurato tra Codice civile e legislazione speciale, G. CAVAZZONI, L. DI NELLA, L. MEZZASOMA, F. RIZZO (directores), ESI, Nápoles, 2012, pp. 42 y 43.

⁷² G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, pp. 1119-1122.

⁷³ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, pp. 1119-1122.

viajeros, en caso de incumplimiento por parte del operador turístico, entre ellos, el derecho a remediar el defecto en caso de falta de conformidad de la prestación atribuible al organizador (art. 42, párrafo 4), el derecho a la reducción del precio y a la indemnización por daños y perjuicios (art. 43) a raíz de una falta de conformidad de los servicios ofertados y el derecho a recibir la asistencia adecuada del organizador en caso de dificultad (art. 45)⁷⁴.

Dentro de las modificaciones más importantes se encuentra el uso del término “viajero” y no “turista”, como era previsto en la directiva europea, lo cual da una connotación más amplia al campo de aplicación de la normativa modificada. Afirma la doctrina que el término viajero viene utilizado como un término “neutro” para evitar confusión con el “consumidor”. En efecto, con este cambio el viajero puede ser un comerciante individual, un libre profesional o un ente sin fines de lucro que haya estipulado el contrato como parte de su actividad profesional o comercial. Mientras que, la otra parte del contrato puede ser cualquier sujeto que actúa en su ejercicio comercial y que puede ser el organizador del paquete, el prestador de un servicio de viaje o un simple “vendedor”. La otra parte del contrato también podría ser un ente sin fin de lucro o una persona física no dedicada a ello que lo realiza sin fines lucrativos solo a personas determinadas⁷⁵.

Dentro de las modificaciones sustanciales al código conseguimos el cambio en las nociones de “paquete turístico”, debido a que la aplicación de la nueva disciplina se limita a los paquetes turísticos cuya duración no sea inferior a las 24 horas o no incluya una estadía de una noche, sin hacer referencia a que el contrato sea celebrado en territorio italiano, de esta forma se cubre una mayor gama de casos. La normativa actual se extiende también a paquetes personalizados (customizados) y a medida (custom made), a los contratos online y a los denominados paquetes. «dynamic» (paquetes dinámicos), así como los servicios adquiridos a través de procesos online⁷⁶. Como afirma la doctrina, el

⁷⁴ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

⁷⁵ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, pp. 1114-1115.

⁷⁶ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana – I parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 4, 1 de abril de 2019, pp. 1102 y ss.

legislador italiano se ha actualizado al extender sus regulaciones a otros tipos de negocios, contemplando los contratos concluidos en línea, y los llamados paquetes a medida⁷⁷.

La reciente normativa de transposición confirma que los contratos de paquetes turísticos deben considerarse contratos de forma libre, pero acompañados de obligaciones específicas de información y documentación. En ese sentido, el legislador establece que los contratos de paquetes turísticos deben formularse de manera simple y clara, con un lenguaje “comprensible”. Además, se establece la obligación de otorgar al viajero formularios de “información”, los cuales se encuentran adjuntos al decreto legislativo⁷⁸.

El deber de información, como protección al contratista débil, ha adquirido una importancia cada vez mayor en el ordenamiento jurídico italiano. Mediante la imposición de estas obligaciones se intenta que la relación entre los contratistas sea lo más equitativa posible. Además, se garantiza la autonomía negociadora del contratista débil, evitando que a futuro se presenten conflictos relacionados con incertidumbres o falta de claridad, ello sin limitar la dinámica natural del mercado⁷⁹.

Se establece también la obligación de entregar una copia o la confirmación del contrato en un “soporte duradero” o una “copia impresa” si el contrato se concluye en persona. Esta última persigue que se permita al viajero conservar la información del contrato celebrado para poder acceder a ella en el futuro por un período de tiempo adecuado a los fines a los que se destina y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada⁸⁰, sobre en todos los casos en los que exista alguna controversia sobre la ejecución de la prestación.

Las modificaciones también aportan cambios en las características del contrato de paquete turístico, así, por ejemplo, en relación con la disciplina del *ius variandi*, los artículos 38 al 41 del código dispone regulaciones detalladas sobre los casos en los que el viajero puede ceder a terceros el contrato de paquete turístico y los casos obligatorios en los que el operador turístico puede modificar el contenido del contrato. Con referencia a los

⁷⁷ F. RUGGIERO, M. DIRENZO, *Nuove misure a tutela dei viaggiatori e maggiori responsabilità per i professionisti del settore*, in *Diritto & Diritti*, 9 julio 2018, p. 1, online en: <https://www.diritto.it/contratti-del-turismo/>

⁷⁸ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana – I parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 4, 1 de abril de 2019, pp. 1102 y ss.

⁷⁹ C. BOITI, *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en *Quaderni della Rassegna di diritto civile*, ESI, Napoli, 2019, pp. 23-44.

⁸⁰ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana – I parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 4, 1 de abril de 2019, pp. 1102 y ss.

cambios al contrato permitidos al organizador, la disciplina de revisión introduce una nueva simetría entre la posición del operador turístico y la del viajero, dependiendo del aumento o disminución de algunos elementos del paquete turístico⁸¹.

Otro de los cambios que plantea el nuevo orden normativo es la responsabilidad del organizador por el incumplimiento o ejecución incorrecta de las obligaciones deducidas en el contrato de paquete turístico, que se encuentra establecida por la sección IV (arts. 42-46). Esta fue ampliamente influenciada por la tradición jurídica italiana, desviándose de la directiva 2015/2302/UE, tanto desde el punto de vista de la formulación, como desde el punto de vista de las elecciones sustanciales realizadas. La referida sección ordena de manera completa los supuestos, los recursos y los perfiles de responsabilidad del organizador por las faltas de conformidad que se producen durante la ejecución del servicio, “después” del inicio del viaje. Además, se indica expresamente, por medio de una sección separada (VII), la responsabilidad del minorista en la ejecución del mandato que le fue otorgado por el viajero, lo que según la doctrina elimina las dudas sobre la posible responsabilidad de la agencia de viajes por la falta de conformidad durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado⁸².

En ese mismo orden, el nuevo régimen regulatorio confirma el derecho del viajero a una indemnización adecuada por cualquier daño que pueda haber sufrido como resultado de una falta de conformidad, la cual debe ser otorgada sin demora indebida (art. 43, párrafo 2) Las normas internas que implementan la nueva disciplina buscan dejar una neta distinción entre los diferentes tipos de daño, sobre todo, en términos de limitar la obligación de indemnización y la prescripción del derecho a indemnización. El legislador hizo un esfuerzo significativo en el intento de alinear las disposiciones del contrato de paquete turístico con el régimen aplicable a los servicios individuales ofrecidos al viajero⁸³. Otra diferencia que plantea la reforma se encuentra en la disposición del término de “falta

⁸¹ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana - I parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 4, 1 de abril de 2019, pp. 1102 y ss.

⁸² F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana - II parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 5, 1 de mayo de 2019, pp. 1422 y ss.

⁸³ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana - II parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 5, 1 de mayo de 2019, pp. 1422 y ss.

de conformidad”, proveniente de la legislación comunitaria en materia de venta de bienes de consumo⁸⁴.

La disciplina que rige la responsabilidad del vendedor (arts. 50-51-quater) constituye una de las características más originales de la nueva normativa. Principalmente la novedad se centra en como el legislador italiano por medio del art. 50 identifica la relación que une al viajero y al vendedor como un “contrato de intermediación de viajes” autónomo, formalmente distinto del “contrato de paquete turístico”. De esta forma llega a formular una regulación de las obligaciones y responsabilidades del intermediario de manera diferenciada⁸⁵.

Dentro de los cambios presentados también se encuentra la cuestión relativa a la protección del turista en caso de insolvencia o quiebra del organizador de viajes y el agente intermediario, ésta en los últimos años ha tenido una atención especial del legislador europeo. El nuevo régimen confirma que el organizador y el vendedor están obligados a contratar un seguro de responsabilidad civil a favor del viajero para la indemnización de daños y perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas (art. 47, párrafo 1). Para la doctrina, la justificación para asignar la obligación de garantía tanto al operador turístico como a la agencia de viajes se encuentra relacionado al tipo de riesgo que asume el viajero que utiliza un intermediario para celebrar el contrato de viaje todo incluido, en estos casos el riesgo es doble, por cuanto puede darse la insolvencia de la agencia o del tour operador⁸⁶.

3. *Principales protecciones reconocidas por el Código del turismo al turista consumidor*. Entendiendo como protección todas aquellas acciones dirigidas a impedir que una persona, en nuestro caso el turista consumidor, sea objeto de un daño, que por la materia de estudio se circunscriben a los daños de la esfera contractual, la presente sección se concentrará en las disposiciones del capítulo I del título VI del anexo 1 del decreto legislativo 23 de mayo de 2011, n. 79 (Código del turismo), con sus respectivas modificaciones.

⁸⁴ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

⁸⁵ F. MORANDI, *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana - II parte*, en *Responsabilità Civile e Previdenza*, fascículo 5, 1 de mayo de 2019, pp. 1422 y ss.

⁸⁶ M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

El referido capítulo se titula “Contratos turísticos organizados”, se encuentra integrado por nueve secciones. La primera sección es dedicada a los paquetes turísticos y servicios turísticos conexos, al inicio de la cual se aprecia las disposiciones relativas al ámbito de aplicación de estas normas (art. 32), en regla general, las disposiciones contenidas en el capítulo se aplicarán “a los paquetes ofrecidos a la venta o vendidos por profesionales a los viajeros y a los servicios turísticos relacionados cuya oferta o venta sea facilitada por profesionales”. Además, se establecen las excepciones de aplicabilidad de la normativa, así se indica que la duración del servicio contratado no puede ser inferior a 24 horas, a menos que se incluya una noche de estadía; se precisan los parámetros en los casos donde la oferta o la venta provenga de asociaciones, en específico, el deber de información al viajero sobre la no aplicabilidad de la normativa especial en materia de turismo y la no aplicación en casos de contratos generales para la organización de viajes.

Esta normativa es clara al especificar los casos que regulará, sin embargo, cabe destacar que hasta la fecha, no existe constancia de que el Estado italiano haya tomado la decisión política de denunciar la Convención internacional de Bruselas sobre contratos de viaje, por lo que la convención aún estaría vigente, y sus normas, según cierta jurisprudencia podría ser utilizada, en los casos nacionales por analogía, al considerarla “una disciplina mínima obligatoria que se suma a la proporcionada por fuentes internas”⁸⁷. En ese sentido, la convención parece tener un espacio residual con respecto al Código del turismo.

Al no existir una referencia sobre la necesidad de que el contrato se celebre dentro del territorio nacional, y sin una mención especial sobre la ciudadanía o residencia de las partes, se puede suponer que la normativa en estudio se aplica en los casos de contratos celebrados dentro del territorio europeo, incluso entre sujetos no pertenecientes a la UE.

Seguidamente, se identifican las definiciones de la terminología usada en la normativa especial (art. 33)⁸⁸. Así se establece la conceptualización de: servicio turístico, servicio turístico suplementario, paquete, contrato de paquete turístico, inicio del paquete, servicio turístico conexo, viajero, profesional, organizador, vendedor, establecimiento, medio

⁸⁷ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1200 y 1201.

⁸⁸ Aun cuando el art. 33 señala que las definiciones sirven para la interpretación del capítulo donde se encuentran contenidas.

duradero, circunstancias inevitables y extraordinarias, falta de conformidad, menor, punto de venta y retorno.

En ese sentido, “servicio turístico” será el transporte de pasajeros; el alojamiento; el alquiler de automóviles o de motocicletas que requieren un permiso de conducir de categoría A, así como cualquier otro servicio turístico que no sea parte integral de uno de los servicios turísticos mencionados, y que no sea un servicio financiero o de seguros. El “paquete” viene definido como “la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios turísticos para el mismo viaje o vacaciones” siempre y cuando los servicios sean combinados por un solo profesional antes de que se celebre el contrato único; o cuando estos servicios, aun en los casos en que se concluyan con contratos separados y con proveedores individuales de servicios turísticos, sean en primer lugar, comprados en un único punto de venta y seleccionados antes del pago; además de que hayan ofrecidos, vendidos o facturados a un precio fijo o global; será esencial también, que hayan sido anunciados o vendidos bajo la denominación de “paquete” u otra denominación similar.

Igualmente entran en la definición de paquetes turísticos los casos en los que los servicios ha sido combinados después de la conclusión de un contrato, en virtud de que en el acuerdo el profesional consiente al viajero elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios turístico. Análoga consideración aplica en los casos en que los servicios sean adquiridos de distintos profesionales a través de procesos de reserva conectados electrónicamente donde los datos (nombre del viajero, detalles del pago y la dirección de correo electrónico) son enviados por el profesional con el que se celebra el primer contrato a uno o más profesionales; con la condición de que los acuerdos subsiguientes se celebren a más tardar 24 horas luego de la confirmación de reserva del primer servicio turístico contratado.

Por su parte, el “viajero” es definido como “cualquier persona que tenga la intención de celebrar un contrato, celebre un contrato o esté autorizado a viajar sobre la base de un contrato celebrado”. El “profesional”, en cambio, será la persona física o jurídica pública o privada que, en el contexto de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, actúe, por su propia cuenta o a través de otra persona, como organizador, vendedor, comerciante que facilita servicios turísticos conexos o como proveedor de servicios turísticos. El “organizador” para este tipo de contratos será el profesional que combina paquetes y los vende u ofrece a la venta, ya sea de forma directa, a través o junto a otro

profesional; también se incluye en esta definición al comerciante que transmite los datos del viajero a otro profesional. Y el “vendedor” viene definido como el profesional que, no siendo el organizador, vende u ofrece a la venta paquetes combinados.

El numeral 2 del art. 33 establece que como condición de la clasificación de “paquete turístico” en caso de que la integración se encuentre compuesta por uno solo de los siguientes servicios: transporte de pasajeros; alojamiento; alquiler de automóviles; y por uno o más servicios que no sean parte integral del primero, estos último deben representar una parte igual o superior al 25 por ciento del valor de la combinación, deben formar parte de la publicidad, representar un elemento esencial de la combinación y además ser adquiridos juntos.

Estas definiciones aportan cambios considerables en la legislación italiana, algunas de las cuales pueden entender más expansivas y otras más restrictivas. El uso del término “viajero” parece abrir la disciplina turística hacia contratos estipulados por sujetos no consumidores, con fines profesionales, es decir, para personas que no realizan una actividad turística. Sin embargo, la normativa dentro de la cual se encuentra contenido regula contratos de “servicios turísticos”, lo cual comúnmente es utilizado para la especificación de servicios vacacionales de tipo recreativo. Por otra parte, con la definición de “paquete” se termina por completar la delimitación del campo de aplicación de esta normativa, según lo dispuesto en el art. 32, que, si bien se abre a varias formas de adquisición del paquete, también es cierto que circunscribe el área de aplicación de la normativa a cierto tipo de contrato⁸⁹.

Una de las novedades que aportó la última modificación del Código del turismo se encuentra en la figura del organizador, que además de la definición clásica será también el sujeto que ofrece la posibilidad de realizar de forma autónoma la combinación del paquete turístico mediante internet. Otro cambio se presenta en la incorporación de la figura del “vendedor” que sustituye a la que tradicionalmente se conocía como “intermediario”. Pareciera así que la disciplina se aplicase exclusivamente al operador profesional, sea una persona física o un ente. El “vendedor” podría entonces ser un intermediario, un agente del organizador o uno o más proveedores. Para parte de la doctrina, la normativa incluye

⁸⁹ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1204 y ss.

a las organizaciones sin fines de lucro y a las personas que desarrollan esta actividad, aunque sea ocasionalmente⁹⁰.

La sección II del referido capítulo, trata las obligaciones de información y el contenido del paquete turístico, esta constituye la primera de las cuatro disposiciones dedicadas a la celebración del contrato de paquete turístico. La formulación planteada por la última reforma tiene como novedades la supresión de cualquier referencia a lo que la ley anterior denominaba el “folleto informativo” y la ampliación del contenido de la información precontractual obligatoria⁹¹.

El art. 34 contiene la regulación sobre la información precontractual, el punto n° 1 establece que antes de la conclusión del contrato del paquete turístico o de una oferta, el organizador o el vendedor, deberá proporcionar al viajero la información estándar indicada en el Código, así como: las principales características de los servicios turísticos; los datos del organizador o del vendedor; el precio total del paquete, incluidos los impuestos y todos los derechos, aranceles y otros costos adicionales; los métodos de pago; el número mínimo de personas requeridas para el paquete y la fecha límite; información general sobre el pasaporte y las condiciones de la visa; información sobre la opción para que el viajero se retire del contrato en cualquier momento antes del inicio del mismo; información sobre la suscripción opcional u obligatoria de un seguro que cubra los costos de rescisión unilateral del contrato por parte del viajero o los costos de asistencia; y los detalles de la cobertura. Se indica expresamente que la información proporcionada al viajero debe brindarse de forma clara, precisa y legible.

El siguiente, art. 35, establece el carácter vinculante de la información precontractual y la celebración del contrato de paquete turístico, se señala que la información proporcionada al viajero forma parte integral del contrato de viaje combinado, salvo que haya sido acordado explícitamente por las partes. Por lo tanto, el organizador y el vendedor deben comunicar al viajero “todas las modificaciones de la información precontractual de manera clara y evidente antes de la conclusión del contrato del paquete turístico”.

⁹⁰ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1204 y ss.

⁹¹ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1212.

Por medio de este artículo, se pretende considerar al turista como un consumidor especial, que no se encuentra preparado para resolver problemas que surgen en una etapa delicada de la negociación contractual. Sobre la base de este supuesto, el legislador italiano plantea el problema de una comunicación efectiva de la información contractual, por lo cual impone los principios de claridad y de comprensibilidad⁹².

El art. 36 detalla el contenido del contrato del paquete turístico y los documentos que el profesional debe entregar antes del inicio del paquete al viajero. Se establece como principio la simplicidad y la claridad del lenguaje usado en la redacción del contrato, así como el uso de la escritura legible. El viajero tendrá derecho a una copia o confirmación del contrato en un soporte duradero, la cual debe ser de forma impresa en caso de que se haya celebrado de forma física, aun si se produce fuera de los locales comerciales, en estos últimos casos el viajero podrá optar por otro medio duradero.

El contrato debe mostrar el contenido completo del acuerdo, entre ello se especifica: las solicitudes del viajero que ha sido aceptadas; la declaración de responsabilidad del organizador; los datos de la persona a cargo de la protección en caso de insolvencia; los datos del representante local del organizador; los datos de pronto contacto con el organizador; la expresa obligación del viajero de comunicar los problemas en la ejecución del contrato; los datos de contacto con el menor o representante; la información sobre los procedimientos de gestión de reclamos existentes y mecanismos alternativos de resolución de controversias; y la información sobre el derecho del viajero a transferir el contrato a otro viajero. Antes del inicio de la ejecución del contrato, el organizador debe proporcionar al viajero toda la información precisa del viaje. Esta norma, modificada en 2018, parece, extender la rigurosidad de la información con el fin de fortalecer el régimen de responsabilidad del profesional en caso de incumplimiento contractual⁹³.

El art. 37 cierra la sección II con el otorgar la carga de la prueba del cumplimiento al organizador, cuando corresponda probar la existencia del contrato y recuerda la prohibición de proporcionar información engañosa, sin distinción del medio de comunicación con el viajero. A nivel procesal, entonces, el viajero podría limitarse a demostrar el incumplimiento de la prestación y probar el daño resultante del mismo. La

⁹² E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1218.

⁹³ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1222.

disposición puede ser interpretada en el sentido de que se excluya cualquier acuerdo en contrario, es decir, una cláusula del paquete que invierta la carga de la prueba en materia de información⁹⁴. Con la prohibición de proporcionar información engañosa o inexacta que pueda inducir a error al turista se busca protegerlo de la falta de conformidad que puede existir entre el producto ofertado y el contrato celebrado⁹⁵.

El paradigma dictado por los artículos 34, 35, 36 y 37 propone un cambio del modelo civilista en la formación del contrato, debido a que se establece un procedimiento rígido, con una fase previa en la que el viajero deberá estar en condiciones de examinar todo el contenido del contrato de viaje. La información obligatoria se puede agrupar de la siguiente manera: a) información sobre los servicios turísticos cubiertos por el paquete, b) información sobre el organizador profesional o vendedor, c) información sobre el precio del paquete, sobre cualquier costo adicional y sobre los métodos de pago, d) información sobre el derecho de desistimiento y costos relacionados, d) información sobre los requisitos administrativos requeridos para la ejecución del viaje (pasaporte, visa y requisitos de salud), f) información sobre la necesidad de contratar un seguro obligatorio u opcional⁹⁶.

Estas obligaciones de información son la forma que ha elegido el legislador italiano para equilibrar la necesidad de protección del turista, evitando desde un principio que pueda causarse algún tipo de daño. Es importante mencionar que estas disposiciones no regulan los modos de formación y celebración del contrato, para lo cual se aplican reglas generales. Estas se encuentran orientadas a que el viajero pueda tener un mejor conocimiento de las características del servicio y los riesgos asociados a su adquisición. La disciplina actual de los contratos turísticos organizados se caracteriza sobre todo por haber establecido el carácter vinculante de la mayor parte de la información precontractual. Esto demuestra la necesidad de que el viajero esté en condiciones de expresar un consentimiento consciente e informado. Por lo que este sistema pone en

⁹⁴ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1223.

⁹⁵ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1224.

⁹⁶ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1215.

práctica el principio de transparencia⁹⁷ en cuanto a seguridad jurídica y formación de un consenso consciente⁹⁸.

La sección III titulada “cambios en el contrato del paquete turístico antes del inicio del paquete” fija una parte importante de las reformas del decreto legislativo por cuanto permite la modificación del contrato, en ese sentido, el art. 38 regula la transferencia del contrato de viaje combinado a otro viajero e indica que el viajero puede transferir el contrato del paquete turístico a una persona que cumpla con todas las condiciones para usar el servicio, para lo cual deberá dar previa notificación al organizador en un medio duradero a más tardar siete días antes del inicio de los servicios contratados. La cesión crea una responsabilidad solidaria entre el cedente y el cesionario de los pagos propios del contrato, a los cuales se agregan los ocasionados por la cesión los cuales no pueden ser irrazonables o excesivos.

En ese mismo contexto, el art. 39 regula la posibilidad de revisión de precios del contrato, establece que luego de la conclusión del contrato del paquete turístico “los precios pueden aumentarse solo si el contrato lo estipula expresamente y especifica que el viajero tiene derecho a una reducción en el precio”, por el contrario, los aumentos de precios solo serán posibles como consecuencia de cambios relacionados con el precio del combustible o energía del transporte; los impuestos o tasas sobre los servicios turísticos; el tipo de cambio cuando sea relevante para el paquete. El organizador deberá informar y justificar el aumento al menos veinte días antes del inicio del paquete.

Se puede observar que el legislador italiano considera de gran importancia el carácter informativo del procedimiento para la revisión, así se habla de comunicación motivada, clara y precisa en un soporte duradero. Es importante notar que se tiene en cuenta la condición de reciprocidad. Además, es necesario especificar en el contrato que el viajero turístico tiene derecho, en caso de reducción de costes, a la correspondiente reducción del precio⁹⁹.

⁹⁷ Por medio de la transparencia se busca proteger la personalidad del contratante débil, especialmente su libertad de autodeterminación. Sobre el punto v. A. FLAMINI, *Contratti e tutela dei dati personali*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (directores), ESI, Nápoles, 2017, p. 736.

⁹⁸ C. BOITI, *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en Quaderni della Rassegna di diritto civile, ESI, Napoli, 2019, pp. 23-44.

⁹⁹ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1225-1226.

Seguidamente, el art. 40 trata la modificación de otras condiciones del contrato de paquete turístico, el cual establece la imposibilidad de realizar cambios distintos al precio, a menos que haya sido previamente pactado por las partes, en caso de no poder cumplir parcialmente con los servicios contratados, el organizador deberá notificar oportunamente al viajero, quien podrá aceptar o rescindir del contrato; en caso de aceptación de un servicio de menor costo, tendrá derecho a la reducción del precio, en cambio, si se ha negado a la propuesta y decide dejar sin efecto el contrato, el organizador deberá realizar el reembolso sin demora indebida. Esta disposición rige los cambios unilaterales realizados por el profesional, en la esfera del *ius variandi*, después de la celebración del contrato y antes de la salida, de uno o más elementos del contrato, excluidos los cambios de precio¹⁰⁰.

La disposición prevé, en primer lugar, el principio de inalterabilidad unilateral de las condiciones del contrato por parte del organizador, estas variaciones son clasificadas como menores o innecesarias y como respuesta el legislador las prohíbe, salvo acuerdo en contrario de las partes. En segundo lugar, se considera la hipótesis de los cambios necesarios en los elementos relevantes del contrato, los cuales el organizador tendrá derecho a cambiar, pero a ello se contraponen el derecho de desistimiento del turista que no pretenda aceptar un paquete sustitutivo de calidad equivalente o superior. De esta forma el legislador italiano busca equilibrar los intereses de las partes, entre las necesidades propias del profesional, ante contingencias que impidan la ejecución del paquete y la tutela del viajero cuando el contrato ya no cumpla con sus expectativas¹⁰¹.

Otra posibilidad que se regula en esta sección, por medio del art. 41, es el derecho de desistimiento antes del inicio del paquete, por medio de este el viajero puede rescindir el contrato del paquete turístico “en cualquier momento antes del inicio del paquete, previa devolución al organizador de los costos incurridos, adecuados y justificables”, si esto se ha producido por circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que tengan un impacto sustancial en la ejecución del paquete o en el transporte de pasajeros al destino, el viajero tiene derecho a rescindir el contrato sin costos pero sin indemnización. Cuando el contrato ha sido negociado fuera de las instalaciones

¹⁰⁰ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1227 y ss.

¹⁰¹ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1227 y ss.

comerciales, el viajero tiene derecho a rescindir el contrato de viaje combinado dentro de un período de cinco días a partir de la fecha de celebración del contrato. El organizador podrá rescindir el contrato y ofrecer al viajero un reembolso completo sin compensación adicional en algunos casos, el mismo artículo indica los siguientes: cuando el número de personas inscritas es inferior al mínimo requerido; y cuando el organizador no puede ejecutar el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Este artículo rige una institución relativamente nueva en la legislación italiana para los contratos turísticos organizados. Algunas dudas se presentan por ejemplo en el establecer el momento exacto en el que comienza la ejecución. Pero es claro que el derecho al libre desistimiento debe depender de una imposibilidad objetiva que debe configurarse como extraordinaria en el sentido de que no pueda ser previsible. Para el organizador, cuando no se encuentre en los parámetros indicados, se configura la posibilidad de rescisión antes del inicio de la ejecución, previo el reembolso y el pago adicional de una indemnización¹⁰².

La sección IV disciplina la ejecución del paquete turístico, en ese orden de ideas dicta las líneas en relación con la responsabilidad del organizador por la ejecución incorrecta del paquete y por la imposibilidad durante la ejecución del paquete (art. 42). El numeral 1º determina la regla de la responsabilidad del organizador: “El organizador es responsable de la ejecución de los servicios turísticos previstos en el contrato del paquete turístico, independientemente de que estos servicios turísticos sean prestados por el propio organizador, sus auxiliares o supervisores cuando actúen en el ejercicio de sus funciones, por medio terceros cuyo trabajo utiliza o por medio de otros proveedores de servicios turísticos, de conformidad con el artículo 1228 del Código civil”.

El organizador asume una obligación de resultado, esta consiste en la satisfacción del interés turístico del viajero. La inejecución o inexacta ejecución puede derivarse de una negligencia en la organización, debida a la valoración incorrecta en la formación del paquete o deberse a la errónea organización o cumplimiento incorrecto del servicio turístico por parte del proveedor. Verificada la inejecución o disconformidad de la ejecución, el viajero debe informar al organizador de manera expedita. La disposición proporciona un sistema a través del cual el profesional, al tomar las medidas necesarias,

¹⁰² E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1230 y ss.

puede evitar las consecuencias del incumplimiento¹⁰³, es además una forma de permitir que perdure la relación contractual y al mismo tiempo proteger al turista de los daños patrimoniales que la situación podría crearle.

El art. 43 regula la reducción de precios y los daños que puedan ser causados a los viajeros, así si ha habido una falta de conformidad en los servicios contratados, el viajero tiene derecho a una reducción del precio y a una compensación adecuada por cualquier daño causado, de conformidad con los convenios internacionales vigentes que obligan a Italia o a la Unión Europea y los reglamentos que regulan la materia en la Unión Europea. Una limitación podrá ser acordada en el contrato, siempre que esta limitación no sea inferior a tres veces el precio total del paquete. El derecho a una reducción de precio o a una indemnización por daños y perjuicios previstos en este artículo se prescribe en dos años y el derecho a indemnización por daños a la persona se prescribe en tres años. Naturalmente, el organizador quedará excepto de prestar la indemnización si demuestra que la falta de conformidad es atribuible al viajero o a un tercero.

Así el legislador italiano regula el incumplimiento de la fase ejecutiva del paquete, que se produce por las ineficiencias que puedan afectar al viajero durante el transcurso de las vacaciones. El supuesto contenido en la norma se encuentra sujeto al incumplimiento del profesional, de la comunicación oportuna por parte del viajero y del incumplimiento del profesional de la obligación de “remediar” el perjuicio verificado, en un tiempo prudente. El viajero en estos casos tendrá derecho a obtener una rebaja en el precio del paquete, así como una indemnización derivada de la falta de conformidad, que puede ser de importancia menor o significativa. El régimen de responsabilidad, así delineado por los arts. 42 y 43, se constituiría como un régimen especial de responsabilidad estricta por riesgo corporativo. De esta forma se configura un modelo único de responsabilidad objetiva a cargo del profesional que responde, en cualquier caso, salvo que la falta de conformidad dependa del turista, de un tercero ajeno al prestador del servicio, o a circunstancias ineludibles y extraordinarias¹⁰⁴.

La doctrina afirma que con la formulación de los artículos 42 y 43 del Código del turismo, recientemente reformulada, el legislador introduce una regulación detallada de la

¹⁰³ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1232 y ss.

¹⁰⁴ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1237 y ss.

responsabilidad del organizador por medio de la cual asigna el orden preciso de los recursos que puede ejercer el viajero en los casos de falta de conformidad¹⁰⁵.

El art. 44 confirma la posibilidad de contactar al organizador a través del vendedor, como ha sido especificados en otros artículos, se indica en este artículo que, la fecha en que el vendedor recibe los mensajes, solicitudes o quejas sobre el cumplimiento del contrato se considera la fecha de recepción también para el organizador, a los fines de los términos o lapsos de prescripción. Esta disposición busca facilitar la comunicación entre los sujetos de la operación económica en cuestión, lo cual opera a favor del viajero.

Recibido el mensaje, solicitud o queja, el organizador proporcionará asistencia adecuada sin demora al viajero, de conformidad con el art. 45, si la situación es causada por el viajero o por su culpa, al organizador nace el derecho de reclamar el pago de un costo razonable por dicha asistencia. Esta norma debe considerarse como interpretativa del principio de buena fe, que rige en el sistema italiano, esta se aplicará aun en los que la situación sea imputable al mismo viajero. La obligación de asistencia recientemente modificada se extiende a los contenidos informativos, así como a cualquier actividad destinada a ayudar al turista. Esta es sin dudas una obligación acumulativa respecto a las demás derivadas del contrato, la cual se complementa con el derecho del profesional a ser compensado por el costo incurrido por la asistencia brindada¹⁰⁶.

El art. 46 establece la regulación de la indemnización por daños por vacaciones frustradas, este se produce por el daño relacionado con el tiempo de vacaciones gastado innecesariamente y la irrepetibilidad de la oportunidad perdida. Este derecho prescribe a los tres años, o indica el mismo artículo “en el período más largo de indemnización por daños personales previstos en las disposiciones que rigen los servicios incluidos en el paquete, a partir de la fecha de regreso del viajero al lugar de partida”. En Italia desde hace mucho tiempo aun ausencia de una disposición específica que previese la indemnización por daño de vacaciones frustradas, fue admitido tal indemnización consistente en la lesión de interés del usuario a disfrutar plenamente del viaje como ocasión de esparcimiento y reposo y no ser objeto del malestar psicofísico que por la falta de realización de todo o de

¹⁰⁵ M. PUCCI, *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, 2019, pp. 203 y ss.

¹⁰⁶ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019, p. 1243.

parte del programa previsto, daño que pacíficamente fue calificado como daño no patrimonial¹⁰⁷.

La sección V regula la protección en caso de insolvencia o de quiebra del organizador o el vendedor, a este respecto, tanto el organizador como el vendedor deberán estar cubiertos por un contrato de seguro de responsabilidad civil a favor del viajero para la indemnización de daños derivados de la violación de las obligaciones respectivas, asumidas por medio del contrato de paquete turístico (art. 47). Esta figura busca asegurar el reembolso del precio pagado por la compra del paquete, y si es necesario, la devolución inmediata del viajero en caso de que el paquete haya incluido el transporte del viaje, así como, el pago de la comida y el alojamiento anterior al retorno, por ello, la garantía del organizador y el vendedor debe ser adecuada al volumen de negocios y cubrir los costos razonablemente previsibles. Expresamente se permite que los organizadores e intermediarios puedan formar consorcios u otras figuras de asociación para proporcionar garantías de forma colectiva.

Esta protección se brindará independientemente del lugar de residencia del viajero, el lugar de partida o el lugar de venta del paquete, así como, sin importar del Estado miembro donde la persona se encuentre establecida. Los “organizadores y vendedores no establecidos en un Estado miembro que vendan u ofrezcan paquetes para la venta en Italia o en otro Estado miembro o que, por cualquier medio, dirijan tales actividades hacia Italia u otro Estado miembro están obligados a proporcionar una garantía equivalente a la prevista”. Esta garantía no prohíbe la posibilidad de contratar otras pólizas de seguro de asistencia al viajero.

El legislador italiano prefirió optar atribuir a los operadores turísticos la carga de dotarse de garantías bancarias o de seguros adecuadas para hacer frente a las posibles situaciones de insuficiencia de liquidez, ello con el fin de brindar una mejor protección al viajero¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Sobre este argumento v. FLAMINI A., *Contratto di viaggio e risarcimento al consumatore danneggiato*, in G. CAVAZZONI, L. DI NELLA, L. MEZZASOMA E V. RIZZO (directores), *Il diritto dei consumi: realtà e prospettive*, Napoli, 2008, p. 349 ss; FLAMINI A., *Danno da vacanza rovinata*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO E M. BERNAL FANDIÑO, *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 57 ss; FLAMINI A., *Il danno da vacanza rovinata prima e dopo il codice del turismo*, in *Corti Umbre*, 2014, p. 52 ss; FLAMINI A., *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999.

¹⁰⁸ M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

El art. 48 establece el reconocimiento mutuo de protección en caso de insolvencia y cooperación administrativa, por medio de este se reconoce cualquier protección en caso de insolvencia o quiebra que brinde el organizador siempre que cumpla con las medidas correspondientes previstas por el Estado miembro en el que tenga sede. Se designa como punto de contacto central para Italia a la Dirección General de Turismo, del Ministerio de Patrimonio Cultural, Actividades culturales y Turismo, el cual será el encargado de poner “a disposición de sus homólogos toda la información necesaria con respecto a sus respectivas obligaciones nacionales con respecto a la protección en caso de insolvencia o quiebra”.

El marco previsto por la normativa italiana, que proviene de las últimas modificaciones, de inspiración europea, establecen un marco altamente disuasorio para los operadores del sector turístico. La doctrina afirma que se ha dado un salto cualitativo debido a que se permitirá solo a quienes cumplan con los requisitos de seguros establecidos en la ley. Para que esto se cumpla, es evidente que el Estado deberá poner en práctica un sistema de supervisión y control que sea realmente efectivo y eficiente. La inclusión de estas modificaciones son una prueba de la sensibilidad de los legisladores, tanto nacional como europeo, hacia la necesidad de fortalecer la protección de los viajeros en casos de insolvencia o quiebra de los operadores del sector¹⁰⁹.

La sección VI se dedica a regular los servicios turísticos conexos, su único artículo, el art. 49, establece las obligaciones de protección en caso de insolvencia o quiebra e información en relación con los servicios turísticos conexos. Las reglas sobre protección en caso de insolvencia o quiebra se aplican igualmente a los profesionales que prestan servicios turísticos conexos. Este antes de la celebración del contrato, deberá establecer clara y precisamente los derechos del viajero, la responsabilidad individual de cada proveedor y las garantías en caso de insolvencia o quiebra, para ello usará el anexo B adjunto al mismo decreto legislativo. El organizador o el vendedor que celebra el contrato se encuentra obligado a informa al profesional que facilita el servicio turístico conectado de la estipulación del contrato.

La sección VII del decreto legislativo regula la responsabilidad del vendedor, a este respecto, el art. 50 establece que el vendedor será responsable de la ejecución del mandato

¹⁰⁹ M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

que le dio el viajero independientemente de si el servicio lo presta el mismo vendedor u otras personas a quien haya comisionado. En casos de error en la reserva, la responsabilidad recaerá en la figura del profesional, salvo que el error haya sido causado por el viajero o debido a circunstancias inevitables y extraordinarias (art. 51 núm. 1 y 2). Por otra parte, el vendedor tendrá las responsabilidades del organizador si no informa al viajero la cualidad bajo la cual actúa y se abstiene de proporcionar los datos del organizador, así como los formularios informativos anexos al mismo decreto legislativo (art. 51-bis). La responsabilidad del vendedor aumenta si el organizador se encuentra establecido fuera del Espacio Económico Europeo, a menos que presenten pruebas que demuestren que el organizador cumple con las reglas competentes (art. 51-ter). La responsabilidad del vendedor prescribe en lapso de dos años (art. 51-quater).

La sección VIII se encuentra destinada a establecer las disposiciones generales, en ese sentido el art. 51-quinquies establece el derecho de recurso, por medio del cual, el organizador o vendedor tiene el derecho de recurrir contra el o los sujetos que han contribuido a la ocurrencia de las circunstancias o eventos de los cuales han surgido la compensación, reducción de precios, compensación por daños u otras obligaciones en cuestión. Igualmente se aplican las reglas de la subrogación cuando el organizador o el vendedor hayan compensado al viajero. El art. 51-sexies trata el principio de inderogabilidad de los derechos del viajero, en base a este, la declaración contractual del organizador o el vendedor sobre la no competencia de las normas que establece el decreto legislativo *in commento*, no tendrá validez; así como no tendrá eficacia la renuncia expresa del viajero, salvo en los casos previstos por la misma Ley.

La sección IX delinea las sanciones administrativas y jurisdiccionales que se aplicarán en caso de incumplimiento por parte de los profesionales, organizador o vendedor, y en general a los prestadores de servicios turísticos que puedan verse involucrados. Las sanciones previstas consisten en multas administrativas, que de conformidad a los arts. 51-octies y 51 novies aplicará la autoridad responsable de la competencia y el mercado, y de las regiones y las provincias autónomas de Trento y Bolzano.

El legislador italiano aprovechó la oportunidad del código para reafirmar también el uso obligatorio de la mediación en la resolución de las controversias. En ese sentido, el art. 36 literal g) establece el deber de establecer en el contrato de paquete turístico la información sobre los procedimientos de resolución de controversias existentes y los

mecanismos alternativos de resolución de disputas (ADR) y, si fuese el caso, al organismo ADR que rige al profesional y la plataforma online para la resolución de litigios, de conformidad con el Reglamento (UE) n° 524/2013.

Por su parte, el art. 67 núm. 1 del Código del turismo establece que la mediación “constituye una condición procesal de la solicitud judicial o de arbitraje” y se encontrará regulada por el decreto legislativo n° 28 del 4 de marzo de 2010, para el cual la mediación es la actividad “llevada a cabo por un tercero imparcial y destinada a ayudar a dos o más sujetos en la búsqueda de un acuerdo amistoso para la solución de una disputa, que podrá conllevar la formulación de una propuesta para su resolución de la controversia” (art. 1 d.l. n° 28 del 4/03/2010). En general, este procedimiento de mediación tendrá una duración no superior de tres meses, según lo determina el art. 6 del referido decreto y deberá realizarse ante un organismo previamente registrado a este fin, el cual podrá ser de naturaleza pública o privada, y debe otorgar garantía de seriedad y eficiencia (art. 16 *ejusdem*).

El procedimiento de mediación no obsta que el turista pueda “recurrir a procedimientos de negociación voluntarios o iguales o al procedimiento de conciliación antes del arbitraje o las comisiones de conciliación para la resolución de disputas entre empresas y consumidores y usuarios sobre la prestación de servicios turísticos, establecidos de conformidad con el artículo 2, párrafo 4, letra a) de la ley del 29 de diciembre de 1993, n. 580” (art. 67 núm. 2 Cod. tur.), por lo tanto, el procedimiento de conciliación será promovido por las cámaras de comercio, de formar individual o asociadas entre sí.

De conformidad a como lo establece el Código del Turismo (art 67 núm. 2) en el procedimiento de conciliación los turistas tienen derecho a hacer uso de las asociaciones de consumidores, y el mismo se regirá por los artículos 140 y 141 del decreto legislativo n° 206 del 6 de septiembre de 2005 (Código del consumo), artículos que establecen las potestades de los sujetos facultados para representar al consumidor, el turista en este caso, y la posibilidad acudir a vías extrajudiciales para la resolución de las controversias, también se establece que “el consumidor no puede ser privado en ningún caso de su derecho a recurrir ante el juez competente, cualquiera sea el resultado del procedimiento

extrajudicial” (art. 141 núm. 5 Cod. cons.)¹¹⁰. Sin dudas, la facilidad que representa para el viajero el uso de los medios alternativos de resolución de conflicto, representa una forma de protección eficaz que permite el pleno ejercicio de los derechos consagrados en la normativa especial.

4. *La protección al turista consumidor a la luz de la legalidad constitucional del sistema italo-europeo*: El sistema jurídico italiano se encuentra en un momento histórico que lo ha transformado, el progreso de la Unión Europea ha llevado a grandes cambios en los ordenamientos jurídicos nacionales de sus países miembros. El ordenamiento italiano hoy se encuentra abierto a fuentes externas, lo cual representa una importante diferencia con el pasado, donde el sistema se integraba solo de fuentes estatales y exclusivamente nacionales¹¹¹. Ello es visible cuando tres artículos de la misma Constitución (artículos 10, 11 y 117) sancionan la posible autolimitación de la soberanía y confirman de esta forma que el ordenamiento jurídico italiano es un sistema abierto¹¹². El art. 117, párrafo 1, de la Constitución italiana, reformado por la Ley constitucional n° 3 del 2001, es fundamental, para entender el vínculo entre la acción normativa de las instituciones nacionales y la acción de las instituciones de la Unión Europea, por cuanto obliga a los Estados y a las regiones a cumplir con las obligaciones derivadas de las fuentes comunitarias e internacionales¹¹³.

El derecho europeo nace principalmente con el Tratado de Roma en 1957 bajo una inspiración exclusivamente mercantil y económica. Por medio del Tratado de Ámsterdam y, sobre todo, con el Tratado de Lisboa, la integración inicia a configurarse de una manera más compleja, cuidando que la Unión Europea pueda llegar a conformar una unión cultural y política¹¹⁴. El art. 249 (ahora art. 288 TFUE) del Tratado Europeo en sus

¹¹⁰ Es importante también considerar el desarrollo de las acciones de clase en el derecho de consumo, sobre este punto v. MEZZASOMA L, RIZZO F. (directores), *L'art. 140 bis del Codice del consumo: l'azione di classe*, 2011.

¹¹¹ La doctrina afirma que anteriormente en el sistema italiano “Las normas sobre derecho internacional privado eran criterios para la aplicación de la ley dirigida a la prevalencia del derecho estatal sobre el derecho extranjero y solo en 1995 fueron modificadas (Ley n. 218 del 31 de mayo de 1995)” P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 381.

¹¹² P. PERLINGIERI, *Una lezione agli studenti della «Federico II». Il «diritto privato» nell'unità del sistema ordinamentale*, in *Rassegna di diritto civile*, 2019, n. 2, p. 402.

¹¹³ P. PERLINGIERI, *Fonti del diritto e “ordinamento del caso concreto”*, in *Rivista di diritto privato*, 2010, volume 15, fascicolo 4, p. 20.

¹¹⁴ P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 382.

párrafos 2 y 3 identifica los actos normativos de la Unión Europea, especialmente los reglamentos y las directivas¹¹⁵.

La doctrina afirma que el derecho comunitario no puede ser clasificado como un ordenamiento jurídico, principalmente por dos razones, la primera consiste en el alcance sectorial del derecho comunitario que tiene por objeto el funcionamiento del mercado y la circulación de bienes, personas, capitales y servicios; y la segunda radica en la necesidad de transposición, en los sistemas nacionales, de algunas normas comunitarias, en ese sentido sostiene la doctrina que el derecho comunitario crea en cada país miembro un derecho único, así podemos conseguir un derecho ítalo-europeo, franco-europeo, hispano-europeo, etc.¹¹⁶.

Esta figura permite el respeto de la identidad de cada país miembro, considerando que cada uno posee un sistema con un conjunto de valores, que son su tradicional *continuum*, su visión de las relaciones humanas, lo cual engloba su filosofía de la vida¹¹⁷. El Tratado de Lisboa en su art 4, párr. 2 garantiza que se respete a cada país miembro su identidad cultural y constitucional¹¹⁸. Esto es necesario porque los valores que sirven de base a un pacto constitucional son característicos de cada sociedad y otras sociedad podrían no compartir los mismos valores¹¹⁹.

Esta configuración entre derecho interno y legislación de origen europea lleva a sostener que las regulaciones externas (leyes de origen europeo y convenciones internacionales) son un complemento al sistema interno, por cuanto aun cuando cuenten con autonomía, son parte integral del derecho positivo que compone el ordenamiento enriqueciéndolo, pero también aumentando su complejidad. La unificación será posible solo gracias a los principios constitucionales que constituyen la identidad del sistema¹²⁰.

¹¹⁵ P. PERLINGIERI, *Fonti del diritto e "ordinamento del caso concreto"*, in *Rivista di diritto privato*, 2010, volume 15, fascicolo 4, p. 20.

¹¹⁶ P. PERLINGIERI, *Il rispetto dell'identità nazionale nel sistema italo-europeo*, in *Il Foro Napoletano*, 2014, volume 3, fascicolo 2, p. 452.

¹¹⁷ P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 382.

¹¹⁸ P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 382.

¹¹⁹ P. PERLINGIERI, *Metodo giuridico e scuole forensi*, in AA. VV., *Il linguaggio, la condotta, il metodo. I seminari dell'avvocatura*: Roma, febbraio-maggio 2000, Milano, 2001, p. 515.

¹²⁰ P. PERLINGIERI, *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 188 ss e destinato agli Studi in onore di Vincenzo Buonocore. P. 22.

El ordenamiento jurídico por muy complejo que sea, sin importar la complejidad que lo caracteriza, debe ser solo uno, aun cuando sea el resultado de una pluralidad de fuentes y componentes. No debe confundirse absolutamente la unidad del ordenamiento con la pluralidad de sus fuentes, se encuentren estas organizadas al interior, determinadas en su externo o referentes a otros sistemas. Debe considerarse que después de todo, no existe un ordenamiento de las ideas y uno concreto, existe sólo un ordenamiento en su real efectividad¹²¹.

El sistema italiano posee una estructura jerárquica de normas, la cual se traduce en una jerarquía de intereses y valores. El interés protegido por una ley ordinaria no podrá prevalecer, si contrasta un interés protegido por una regla de un rango superior. Se identifica así un complejo sistema de reglas y principios, intereses y valores. “La experiencia de la jerarquía de las fuentes se completa con el derecho europeo. La legislación europea primaria, contenida en los Tratados, y la secundaria, prevalecen sobre las leyes ordinarias nacionales”¹²², a menos que se trate de principios fundamentales de rango constitucional¹²³. Una técnica que contiene un ajuste directo, constitucionalmente legítimo de conformidad con el artículo 10, párrafo 1, y que busca confirmar la concepción unitaria y monista del sistema interno italiano. De esta manera el legislador italiano se ha dotado de formas de integración adecuadas para introducir valores innovadores¹²⁴.

Esto nos lleva a descartar la idea de que exista un “sistema europeo” separado del sistema de cada Estado miembro. Este es un conjunto de reglas y principios que por sí solos no pueden ser aplicados; y para tener vigencia deben integrarse al derecho del país miembro. Por otra parte, cabe considerar que el derecho europeo es un derecho sectorial, delimitado a ciertas materias, por lo cual no cubre todas las necesidades de una comunidad¹²⁵.

¹²¹ P. PERLINGIERI, *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 188 ss e destinato agli Studi in onore di Vincenzo Buonocore. P. 13

¹²² P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 381.

¹²³ P. PERLINGIERI, *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 188 ss e destinato agli Studi in onore di Vincenzo Buonocore. P. 24.

¹²⁴ P. PERLINGIERI, *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 188 ss e destinato agli Studi in onore di Vincenzo Buonocore. P. 24

¹²⁵ P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 383.

La unidad del ordenamiento postula una metodología unitaria, es decir, que exista una sola forma de interpretación, que no varíe de acuerdo con la naturaleza o al rango normativo¹²⁶. Lo cual plantea la necesidad de una interpretación en base a la Constitución, integrada por el derecho comunitario, el derecho y las convenciones internacionales, teniendo siempre como centro de atención, la persona humana, su dignidad, sus derechos inviolables y los deberes de solidaridad¹²⁷.

Esta debe encontrar un equilibrio justo entre los principios, lo cual no puede hacerse en abstracto y a priori, y debe saber valorar, cuando sea oportuno, la equidad, los mecanismos de heterointegración del contrato y el poder correctivo del juez¹²⁸. “La actividad interpretativa tiende a crear una normativa apropiada para cada hecho concreto, una adecuación que no termina en una mera lógica racional, sino en la razonabilidad que se puede deducir del significado axiológico del sistema en su unidad”¹²⁹.

“La teoría de la interpretación más que técnica dirigida a esclarecer el significado de determinadas normas, asume, en un ordenamiento complejo y abierto, la más delicada función de individualización de la normativa a ser aplicada al caso concreto, combinando y conectando disposiciones las más variada, de rango y proveniencia distinta, para lograr traer del caos legislativo la solución más congrua, en el respeto de los valores y de los intereses considerados normativamente prevalentes así como de los cánones de la proporcionalidad y de la razonabilidad”¹³⁰.

Por otra parte, son evidentes los importantes periodos de crisis que ha afrontado el poder legislativo italiano, lo cual se verifica en un mal funcionamiento y en la lentitud de sus procesos. Y puede observarse en el exceso de leyes especiales, en la mala formulación de estas, en una casuística exagerada, y a menudo en la presencia de contradicciones¹³¹. El sistema europeo ha servido de medio para introducir cambios importantes en sectores de interés económico nacional. Las nuevas técnicas normativas comunitarias han venido

¹²⁶ P. PERLINGIERI, *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, 2010, volume 56, fascicolo 3, p. 321.

¹²⁷ P. PERLINGIERI, *L'interpretazione giuridica e i suoi canoni. Una lezione agli studenti della Statale di Milano*, in *Rassegna di diritto civile*, 2014, n. 2, p. 428.

¹²⁸ P. PERLINGIERI, *La contrattazione tra imprese*, in *Studi in onore di Giuseppe Benedetti*, 2008, p. 1358.

¹²⁹ P. PERLINGIERI, *L'interpretazione giuridica e i suoi canoni. Una lezione agli studenti della Statale di Milano*, in *Rassegna di diritto civile*, 2014, n. 2, p. 426.

¹³⁰ P. PERLINGIERI, *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 188 ss e destinado agli Studi in onore di Vincenzo Buonocore. Pp. 31 e 32.

¹³¹ P. PERLINGIERI, *Produzione scientifica e realtà pratica: una frattura da evitare*, in *Studi in onore di Giuseppe Grosso*, VI, Torino, 1974, p. 409.

expresando una tendencia a la descapitalización, es decir, a una conciencia del derecho de naturaleza no exclusivamente económica, lo cual puede apreciarse en una expansión del derecho de desistimiento y de las obligaciones de información, así como en la irrevocabilidad de algunos derechos del contratante débil. La relevancia del interés no patrimonial en el contrato, en el contexto europeo, se encuentra también presente en el Proyecto Lando y en el Proyecto Gandolfi¹³².

Algo que también se observa en decisiones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, así por ejemplo, éste al interpretar el art. 5 de la Directiva 90/314/CE, relativa a los contratos de viaje con todo incluido, sentenció que el consumidor tiene derecho a una indemnización por el daño moral resultante del incumplimiento o mal desempeño de los servicios prestados en la ejecución de un contrato turístico, reconociendo de esta forma que, la lesión de un interés no patrimonial en el contrato comporta un daño indemnizable¹³³, interpretación que marca un cambio en la visión de las instituciones de la Unión Europea.

En relación con la materia de estudio, es importante señalar que la legislación comunitaria se ha venido centrando en las categorías del consumidor y el profesional¹³⁴; como ha sido analizado anteriormente, sin embargo, para la doctrina italiana, esta disciplina se suma a la protección constitucional de la persona, y considera que el derecho comunitario ha utilizado las técnicas presentes en las codificaciones, sin aportar nuevas técnicas al marco contractual. Así, por ejemplo, se han exaltado las obligaciones de información, indicando que esta debe entregarse de forma escrita y encontrarse expresada de manera precisa, pero si bien esta técnica es importante, no es menos cierto que, aun cuando el consumidor haya sido informado, deberá ser igualmente protegido si el acuerdo es objetivamente injusto. El derecho comunitario, principalmente, ha ampliado las obligaciones de información a los contratos de servicios a distancia, a los celebrados fuera de los locales comerciales y a aquellos entre consumidores y profesionales en general¹³⁵.

¹³² En estos se establece una indemnización por daños morales por incumplimiento.

¹³³ Sobre este punto puede consultarse, L. DI BONA, *I negozi giuridici a contenuto non patrimoniale*, 2000, pp. 18 y ss.

¹³⁴ Sobre el punto consúltese: MEZZASOMA L., *Il consumatore e il professionista*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA e S. CHERTI (directores), *Diritti e tutele dei consumatori*, Napoli, 2014, p. 13 ss.

¹³⁵ Para más información sobre este argumento v., P. PERLINGIERI, *La tutela del consumatore nella Costituzione e nel Trattato di Amsterdam*, in ID., e E. CATERINI (directores) *Il diritto dei consumi*, I, 2005, pp. 18 y ss..

La actuación del legislador europeo ha sido criticada por la doctrina en cuanto parece soportar la tesis contemporánea de la clasificación de los contratos basada en las cualidades de las partes, así se habla de un “primer contrato”, totalmente negociado por contratistas expertos o al menos considerados expertos, quienes tendrán máxima libertad negociadora con una mínima intervención del legislador. Un “segundo contrato”, que será aquel realizado con los consumidores; y un “tercer contrato” celebrado entre empresas con un poder de negociación desigual¹³⁶.

La actual técnica legislativa prohíbe, por ejemplo, el uso del término “parte del contrato”, por cuanto el legislador prevé una serie de situaciones subjetivas o dirigidas a sujetos determinados, que llevan al intérprete a aplicar una normativa de forma distinta si en la relación jurídica participa un “consumidor”, un “emprendedor”, o un “pequeño emprendedor” relacionado con un “grande emprendedor”¹³⁷.

La doctrina considera que la disciplina de la protección obligatoria, como en el caso de la protección al turista, tiene por objetivo principal el de proteger al contratante, no como parte de la relación contractual, sino como perteneciente a una determinada categoría. Lo cual es visto como una intervención tendiente a mejorar las condiciones del individuo de acuerdo con sus necesidades concretas y sus cualidades socioeconómicas específicas¹³⁸.

Estas categorías son criticadas por la doctrina por cuanto se considera que se corre el riesgo de que la figura de la “persona” desaparezca, para dar paso a modelos prefabricados, compatibles solo con la lógica de los intercambios comerciales de la época. De conformidad con la Constitución toda persona tiene la misma dignidad, ello hace que la única categoría con valor absoluto sea el *status personae*¹³⁹.

A este punto, puede afirmarse que en el sistema italo-europeo la normativa que compone la protección al turista¹⁴⁰ debe ser analizada bajo la legalidad constitucional, que

¹³⁶ P. PERLINGIERI, *La contrattazione tra imprese*, en *Studi in onore di Giuseppe Benedetti*, 2008, p. 1349.

¹³⁷ P. PERLINGIERI, *Metodo giuridico e scuole forensi*, en AA. VV., *Il linguaggio, la condotta, il metodo. I seminari dell'avvocatura*: Roma, febbraio-maggio 2000, Milano, 2001, p. 512.

¹³⁸ Para más información sobre este argumento v. G. VETTORI (director), *Contratto e concorrenza*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, p. 765 y ss.

¹³⁹ En relación con la inconfigurabilidad del *status* del consumidor, v. P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti. tomo secondo*, 3ª edición, ESI, Napoli, 2006.

¹⁴⁰ La interpretación, en Italia, de la legislación europea en materia de turismo, ha resultado particularmente compleja, considerando la distancia objetiva, en el idioma y en las soluciones concretas adoptadas, entre estas disposiciones y la normativa general de los contratos, sobre este punto v. G. TERLIZZI, *Modifiche unilaterali e cancellazione del pacchetto turistico. La normativa in vigore e le novità 768; introdotte dalla direttiva 2015/2302 UE*, en Il Mulino, Osservatorio del diritto civile e commerciale, documento 1, enero, 2018, p. 148.

enmarca la legitimidad constitucional y la legitimidad comunitaria¹⁴¹, coordinada, a su vez, con los principios fundamentales¹⁴² de razonabilidad, proporcionalidad y adecuación¹⁴³, en el respeto de la dignidad de la persona humana.

¹⁴¹ P. PERLINGIERI, *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, 2010, volume 56, fascicolo 3, p. 321.

¹⁴² P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 381.

¹⁴³ P. PERLINGIERI, *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, 2010, volume 56, fascicolo 3, p. 321.

CAPÍTULO III

La protección del turista consumidor en el derecho del Quebec.

1. Breve reseña histórica del Quebec. 2. Elementos característicos del derecho quebequense. 2.1. El código civil del Quebec. 3. La protección del consumidor en Quebec. 4. El mercado turístico de la *Belle Province*. 4.1. La normativa aplicable al sector turístico. 4.2. La protección del turista consumidor.

1. *Breve reseña histórica del Quebec*. Si se considera el fenómeno jurídico como un hecho social, expresión de una realidad histórico-política y económica, se hace bastante necesario estudiar la historia del Quebec para entender los fundamentos de su sistema jurídico, y establecer los elementos determinantes que influyen en su desarrollo¹.

El Quebec es una provincia de un amplio territorio de América del Norte, que se encuentra mayormente poblada por una de las minorías más significativas del Canadá. La llamada *Belle Province* es la única en el continente donde el idioma y la cultura francesa han logrado mantenerse como el idioma y la cultura de la mayoría de sus habitantes. Esto es el resultado de una larga y continua lucha contra la asimilación de la cultura anglosajona dominante. La sociedad *québécoise* ha combatido políticamente para alcanzar un carácter distintivo de su región. Desde la creación de la Confederación canadiense, el Quebec ha buscado una mayor autonomía política y nuevas formas de reconocimiento por su carácter único al interno de Canadá. En su historia contemporánea el Quebec ha buscado el reconocimiento constitucional como nación², y han llegado a plantearse, en diferentes oportunidades, referéndums para su independencia.

Jacques Cartier, explorador francés, el 24 de junio de 1534 plantó una cruz en el suelo de la península de Gaspé y reclamó su tierra para la corona francesa. Un año más tarde, Cartier, navegando por el río San Lorenzo, se encontró con los pueblos iroqueses de San Lorenzo de Stadacona y Hochelaga. Hasta los inicios del siglo XVII la presencia francesa en la región fue ocasional, cuando Francia intenta establecer una presencia colonial de forma permanente. Algunos intentos fallidos fueron los de la Bahía de Fundy, en Isla Croix (1604) y en Port Royal (1605-1608). En 1608 el navegante francés Samuel de Champlain, en las costas del río

¹ Siguiendo los parámetros del método comparativo. Sobre este punto v. L-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 194 y ss.

² J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 8 y 9.

San Lorenzo, funda la ciudad de Quebec, que pasa a ser la primera localidad fundada con la intención de transformarse un asentamiento permanente. La ciudad de Quebec se transformó, posteriormente, en la capital del Canadá francés y de toda la Nueva Francia, donde se incluían también las colonias francesas de Acadia, la Bahía de Hudson, Terre-Neuve y Louisiana. Con la expansión de francesa en Canadá durante el siglo XVII, se fundaron otras importantes ciudades como Trois-Rivières (1634) y Montreal (1642). Aun cuando Nueva Francia era comercialmente exitosa, Francia no se interesó en fomentar el crecimiento de sus asentamientos, mientras que, por el contrario, el asentamiento en la Norteamérica británica se encontraba en crecimiento³.

El 26 de julio de 1758 las fuerzas británicas se apoderan de la fortaleza francesa en Louisbourg. Un año luego, las fuerzas británicas, bajo el mando del general James Wolfe, asedian la ciudad de Quebec⁴ produciéndose la “batalla de Quebec” donde las fuerza británicas, en las llanuras de Abraham, se enfrentan a las fuerzas del comandante francés, Louis-Joseph, marqués de Montcalm. Los británicos derrotan a los franceses y el 18 de septiembre de 1759 se produce la capitulación de la ciudad de Quebec, entregándose a las fuerzas británicas. Un año más tarde, se produce un intento de los franceses de retomar la ciudad, en la batalla de Sainte-Foy, pero la llegada de refuerzos y suministros británicos dictaminó el inevitable triunfo de las fuerzas británicas. El 8 de septiembre de 1760, el gobernador de Nueva Francia entrega Montreal, y efectivamente todo el Canadá francés, a los británicos. La rendición estipulaba que a los residentes franceses de Canadá se les permitiría continuar practicando la religión católica, retener la propiedad de sus tierras y permanecer en sus hogares. Por medio del Tratado de París, el 10 de febrero de 1763, Francia cede oficialmente el Canadá francés a los británicos⁵.

Desde la cesión de Quebec a los británicos han sido varios los hechos históricos que han puesto de manifiesto los valores y principios de la sociedad quebequense, principalmente dos influyen en la sociedad de hoy en día, la llamada “revolución tranquila” y la “*The Night of Long Knives*”. La primera modifica el orden interno de la provincia, metiendo en relieve su visión de la sociedad y la segunda influye en las relaciones entre el Quebec y el Canadá.

³ J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 8 y 9.

⁴ J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 8 y 9.

⁵ J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 9 y 10.

El inicio de la segunda mitad del siglo XX estará marcado, en Quebec, por una serie de cambios políticos y económicos, influenciados principalmente por factores de índole económico. Para este tiempo, la competencia en los mercados internacionales era feroz, causado por la mejora de las economías europeas luego de la guerra y la aceleración de la producción en los países no desarrollados. Internamente, la política fiscal conservadora del gobierno de Quebec influye en un proceso de deflación; desde 1939 hasta 1952, por ejemplo, el gasto público, incluido el de los municipios, cayó del 13,9% del PNB al 8,9%⁶. De 1957 a 1961, se producirá una desaceleración significativa en las actividades económicas, particularmente en la agricultura y la extracción de materias primas. El crecimiento económico anual llega a ser de solo del 3,9% y las inversiones se encontraban al 2% anual, mientras que en años anteriores se encontraban al 14%⁷.

Otro factor importante era la disparidad económica entre la sociedad de origen francés y la de origen inglés. En 1965, el informe Laurendeau-Dunton estimó que un quebequense de francófono ganaba un salario de alrededor 35% más bajo. Los anglófonos, que representaban para ese momento el 7% de la fuerza laboral, ocupaban, en cambio, el 80% de los trabajos mejor remunerados. Además, la rentabilidad de las empresas extranjeras presentes en el territorio de Quebec llegaba a ser el doble que la de una empresa francófona⁸. Se expresa también un movimiento identitario de los francófonos de Canadá, especialmente los quebequenses, quienes comienzan a aspirar a “la igualdad de culturas y sociedades”, lo cual lleva a la Comisión Federal Laurendeau-Dunton a sugerir la toma de decisiones y cambios reales de las condiciones de existencia⁹.

El descontento de la sociedad de Quebec se representó en un cambio político que abogaba por la modernización, la racionalidad de los gobernantes, mayor libertad e igualdad entre sus ciudadanos. La derrota en las elecciones del 22 de junio de 1960 del partido Unión Nacional, da paso a un gobierno liberal dirigido por Jean Lesage. Esto marca el inicio de la “revolución tranquila” que es vista como una operación de desbloqueo¹⁰ que pone en marcha un proceso de modernización de la sociedad quebequense a la par de las demás sociedades norteamericanas de su época.

⁶ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 108.

⁷ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 108.

⁸ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 109.

⁹ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 115.

¹⁰ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 110.

El nuevo dinamismo de las políticas provinciales del Quebec cambió también la política exterior canadiense, el gobierno *québécois* inicia a afirmar su presencia en el extranjero por medio de acuerdos, delegaciones y su presencia en conferencias internacionales. En octubre de 1961, el Primer Ministro Lesage inaugura la *Maison du Québec* en París, a la cual sigue la de Londres en 1963. Para 1981, Quebec cuenta con 16 delegaciones en tres continentes. Quebec llega a firmar acuerdos de cooperación con Francia. Por medio de su Ministro de Educación, el Quebec promueve la francofonía. Ante estos cambios Ottawa (gobierno federal) impuso su visión sobre la inconstitucionalidad de algunas de las acciones de la *Belle Province*, lo cual ha llevado a que Quebec y Ottawa llegaran a compromisos para la participación internacional de Quebec¹¹.

Muchos han sido los desacuerdos entre Ottawa y Quebec, uno de los más conocidos es la conocida “*The Night of Long Knives*”. La Ley Británica de América del Norte, que creó a Canadá en 1867, era un estatuto emanado del Parlamento británico. El Primer Ministro canadiense para inicios de la década de los años 80, Pierre Trudeau, estaba decidido en crear una constitución revisada para que los canadienses ya no necesitaran la aprobación de Gran Bretaña para modificarla. Su visión de la Constitución incluía una carta de derechos y libertades, que protegería a los ciudadanos contra las acciones arbitrarias de sus gobiernos.

El sueño de Trudeau no fue compartido por todos. La mayoría de los primeros ministros provinciales se opusieron a la radical propuesta de carta de derechos de Trudeau. El Primer Ministro del Quebec, para la fecha, René Lévesque, se opuso declarando que “Trudeau representa la centralización de Canadá”, Lévesque consideró que esta propuesta llevaría a las provincias a un modo federal, lo cual no podía ser aplicado a Quebec. Son ocho los primeros ministros que se oponen a Trudeau, y son conocidos como “la Banda de los ocho”. Trudeau amenazó con llevar su caso constitucional solo a Inglaterra.

La Banda de los Ocho ante la amenaza de Trudeau presenta el caso frente a la Corte Suprema. La Corte dictaminó que la iniciativa constitucional de Trudeau no era ilegal, pero según la convención canadiense, debería haber un número considerable de provincias que estén de acuerdo con el gobierno federal.

En noviembre de 1981, Trudeau celebró una reunión de última oportunidad con todos los primeros ministros en Ottawa. La Banda de los Ocho estaba decidida a mantenerse unida. Pero Trudeau estaba listo para un juego de política de alto riesgo. La mañana del último día

¹¹ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 111.

de la reunión Trudeau y nueve de los primeros ministros firmaron un nuevo acuerdo, del cual Lévesque no fue informado, y que se negó a respaldar. El 17 de abril de 1982, la reina Isabel II proclamó en Canadá la nueva Ley constitucional. Ese día, la bandera de Quebec fue izada a media asta.

La idea de un reconocimiento de Quebec como nación y su independencia ha sido de gran importancia en los cambios políticos internos y en su relación con el gobierno federal. Ciertamente muchos quebequenses apoyan la idea de Quebec como una nación distinta dentro de Canadá. Pero también es importante notar que muchos otros quebequenses aún se suscriben a una marca más antigua de nacionalismo étnico. Y también se encuentran otros quebequenses, miembros de las minorías lingüísticas y culturales de Quebec, que sienten solo a Canadá como su nación¹².

Es un problemática comprensible, si se considera que cada grupo presente en Quebec tiene distintos idiomas y culturas, además de una larga historia en Quebec, por ejemplo, el caso de los pueblos aborígenes. Se sostiene que dar validez al reclamo de los quebequenses sería también tener que sostener los potenciales reclamos de los anglófonos, alófonos y aborígenes de Quebec¹³.

Todo parece indicar que los quebequenses están lidiando actualmente con su identidad, trabajando para reconciliarse con “su identidad tradicional como un pueblo conservador, católico y francófono, descendiente de los habitantes originales del Canadá francés, con los nuevos valores del secularismo, el pluralismo y la progresividad que han marcado el desarrollo de Quebec desde la revolución tranquila”¹⁴.

Como podemos apreciar, tanto la sociedad quebequense, como la canadiense, son sociedades en evolución, y a pesar de que han ocurrido grandes cambios en Quebec, aún muchos movimientos nacionalistas internos propugnan que se produzcan muchos más.

Hoy en día Quebec se encuentra en una fase de crecimiento económico, que ha producido una fuerte inmigración controlada, por lo que su diversidad cultural se ve cada día más acentuada. Internamente, la política quebequense se encuentra orientada a dar prioridad a la educación, salud y la economía de sus ciudadanos. El Quebec dentro de Canadá representa

¹² J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 93 y 94.

¹³ J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, p. 87

¹⁴ J. A. CHARLTON, *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, 2007, pp. 93 y 94.

una de las provincias líderes en promover el crecimiento económico en respeto con el medio ambiente. La promoción del Quebec se ha centrado en reconocer a la provincia como el lugar “où il fait bon vivre”.

2. *Elementos característicos del derecho quebequense*: El llamado *droit québécois* debe ser interpretado como aquel conjunto de normas y principios emanado de los distintos formantes jurídicos, que tiene vigencia en el territorio de la Provincia de Quebec, y no como el emanado por el legislador *québécois*¹⁵. El Quebec siendo una de las 10 provincias canadienses, se encuentra sujeto a un sistema normativo variado que incluye, leyes de índole federal e histórico. No parece peregrino plantear la hipótesis de que en Quebec el derecho nace como un “coro de voces” y no como resultado del trabajo de una sola entidad¹⁶.

La distribución del poder legislativo en Canadá se rige por las secciones 91, 92, 93 y 95 de la Ley Británica de América del Norte de 1867. Las dos primeras se refieren a la distribución general de materias entre los parlamentos, federal y provincial; el tercero trata sobre la educación, que es una competencia provincial; y el cuarto se encuentra referido a la agricultura y a la inmigración, que es una jurisdicción concurrente¹⁷.

La legislatura federal tiene el “poder” de hacer leyes que persigan la paz, el orden y el buen gobierno de Canadá, en relación con todos los asuntos que no entran dentro de las competencias otorgadas exclusivamente a las legislaturas de las provincias. Este poder residual federal se ve limitado por el poder residual provincial. Las provincias tienen el derecho exclusivo de legislar en general sobre todos los asuntos no enumerados, siempre y cuando sean de carácter provincial o local. Todas las materias de índole local son exclusivas de las provincias. El poder legislativo federal solo podrá actuar fuera de los temas enumerados en el texto constitucional, cuando el asunto particular sobre el que se ejerce se encuentra fuera de los poderes específicos y generales otorgados a una provincia¹⁸.

En Canadá existen enormes disparidades entre las provincias en términos de extensión geográfica, personas, riqueza económica, condiciones sociales, rasgos culturales e incluso instituciones políticas a pesar de un modelo político común heredado de Gran Bretaña. El federalismo canadiense sirve precisamente para reconocer estas diferencias ya presentes en

¹⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 3.

¹⁶ B. ANDÒ, *Alle radici del droit civil québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 102.

¹⁷ W. P. M. KENNEDY, *The Constitution of Canada, An introduction to its development and law*, 2014, p. 434.

¹⁸ W. P. M. KENNEDY, *The Constitution of Canada, An introduction to its development and law*, 2014, p. 439.

las antiguas colonias británicas cristalizándolas en un marco territorial provincial¹⁹. Sin embargo, desde la repatriación de 1982, parece imponerse un estándar en la federación canadiense, el de la igualdad entre las provincias. Es decir, se reconoce la desigualdad de las provincias “de facto”, pero se declara la igualdad “de derecho”²⁰.

La diversidad cultural en Canadá debe ser entendida como la presencia de: grupos culturales de origen inmigrante y minorías nacionales o naciones minoritarias. Debe considerarse que Canadá es uno de los países de mayor diversidad etnocultural. El artículo 27 de la Ley de la Constitución de 1982 establece que cualquier interpretación de la Carta constitucional “debe ser coherente con el objetivo de promover el mantenimiento y la mejora del patrimonio multicultural de los canadienses”. El reconocimiento del multiculturalismo coloca a todas las culturas o todos los grupos culturales en la misma base²¹.

En ese sentido, se han establecido dos nociones que guían las relaciones entre las provincias canadienses, la asimetría y la igualdad, dos figuras que no deberían ser opuestas, sin embargo, debe reconocerse que la noción de igualdad con mayor frecuencia sirve como base para la simetría. La igualdad se estableció como valor dominante de la federación en 1982, mientras que la asimetría comienza a desarrollarse desde 2004 cuando Quebec firma un acuerdo en materia de salud²².

Las relaciones de entre los gobiernos, federal y provincial, es uno de los temas controvertidos del ambiente jurídico canadiense, muchas veces estas polémicas surgen por la inexactitud de los textos jurídicos que conforman las bases de la federación. Así, por ejemplo, encontramos que las circunstancias históricas por las cuales surgió la *British North America Acts* impidieron que el texto promulgado fuese tan completo y lógico como se requería. Existían muchas fuerzas opuestas: factores raciales, lingüísticos, sociales, económicos, geográficos e incluso sentimentales, y los cimientos de la federación solo podían establecerse mediante un equilibrio de estas fuerzas, por lo tanto, debía elaborarse un plan general sobre el cual se podría formar la unión²³.

El objetivo en 1867 era confeccionar un marco jurídico lo más cerca posible a una constitución como la del Reino Unido, por eso llega a usarse tal generalidad del lenguaje y la elasticidad, conservando el estilo británico. Los autores del esquema sabían que estaban

¹⁹ R. PELLETIER, *Le Québec et le fédéralisme canadien. Un regard critique*, 2008, pp. 139 y 140.

²⁰ R. PELLETIER, *Le Québec et le fédéralisme canadien. Un regard critique*, 2008, pp. 139 y 140.

²¹ R. PELLETIER, *Le Québec et le fédéralisme canadien. Un regard critique*, 2008, p. 146.

²² R. PELLETIER, *Le Québec et le fédéralisme canadien. Un regard critique*, 2008, p. 133.

²³ W. P. M. KENNEDY, *The Constitution of Canada, An introduction to its development and law*, 2014, p. 435.

trabajando en los términos de un acuerdo político que excluía la disyunción exacta de una promulgación perfectamente lógica, pero, además, deliberadamente evitaban un intento de ser lógico. Los tribunales canadienses han reconocido este propósito, por lo que para su interpretación se usa un único principio rector que consiste en leerla como un estatuto, considerándola como un todo, sin aislar cláusulas o darle la solemnidad de instrumentos inviolables²⁴.

El derecho civil²⁵ es sin dudas competencia provincial, donde se resalta la particularidad del derecho del Quebec, que es la única provincia que posee un Código civil en Canadá; el derecho comercial (o empresarial) es competencia compartida porque, deriva del derecho civil y, por su parte, el legislativo federal tiene competencia para legislar sobre un número importante de materias de índole comercial, como son la regulación de intercambios y del comercio exterior, así como de instrumentos mercantiles como las letras de cambio y los pagarés, o figuras como la quiebra y la insolvencia. La materia laboral, en principio, es de competencia provincial, vista la relación del contrato de trabajo con el Código Civil, pero en el caso de personas jurídicas cuyo objeto corresponde a la autoridad legislativa federal, se encuentran bajo la competencia federal en materia de derecho laboral. El derecho fiscal, en cambio, es de competencia compartida. Los gobiernos municipales también poseen competencias legislativas en materia de seguridad pública, transporte terrestre, urbanismo, recreación e impuestos²⁶.

El sistema legal de Quebec se encuentra clasificado en el contexto de los estudios de derecho comparado, y viene considerado como un ejemplo emblemático de un sistema “mixto”. Estos sistemas mixtos son el resultado de su pasado colonial, en el caso de Quebec, primero francesa y luego británica. Un hibridismo que se perpetua hasta la actualidad, adaptando áreas específicas de estos derechos al estilo de la tradición francesa (en el área del derecho privado) o inglés (para los sectores público, comercial, y del derecho procesal)²⁷.

En 1664, un edicto de Luis XIV afirmó que el Quebec sería gobernado por la *Coutume de Paris*²⁸. En el período en que Quebec es una colonia francesa, la hibridación se presenta en la

²⁴ W. P. M. KENNEDY, *The Constitution of Canada, An introduction to its development and law*, 2014, p. 436.

²⁵ El derecho civil es percibido como patrimonio ancestral de Quebec, y representa uno de los argumentos más sólidos que justifica la salvaguardia de la integridad del derecho civil en la provincia, como afirma S. NORMAND, *Un Theme Dominant De La Pensee Juridique Traditionnelle Au Quebec: La Sauvegarde De L'integrite Du Droit Civil*, en *Revue de Droit de McGill*, Vol. 32, 1987, p. 569.

²⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 4.

²⁷ B. ANDÒ, *Alle radici del diritto civil québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 91.

²⁸ Como indica B. ANDÒ, la *Coutume de Paris* se aplica solo a una parte del territorio francés y, por lo tanto, debe considerarse, en el sentido especificado anteriormente, *jus proprium*, en Quebec desde este momento cumple la

coexistencia de la ley que rige a la comunidad de colonos franceses con el conjunto de normas que rigen a la población indígena²⁹.

El 7 de octubre de 1763, la Proclamación Real impuso la ley inglesa en toda la colonia de Quebec, antes gobernada por la *Coutume de Paris*³⁰. Posteriormente, el 13 de junio de 1774 fue adoptada la Ley de Quebec, que entró en vigor el 1 de mayo de 1775, un texto que puede considerarse como una nueva constitución. Esta reinstaura las leyes civiles francesas, reconoce oficialmente el idioma francés y la religión católica, y permite la participación de canadienses de origen francés en el gobierno civil de la colonia³¹.

Esto tiene como resultado que posteriormente se produjera la creación del Código Civil del Bajo Canadá (1865)³², este un punto clave para la naturaleza mixta que identifica al derecho del Quebec. Los redactores de este código recurrieron a la ley francesa del Código de Napoleón y, en menor medida, a la antigua ley francesa, la *lex mercatoria* y al *common law*³³.

La abolición por etapas de la tenencia de la tierra señorial favorece la codificación del derecho privado en el este de Canadá, ambas iniciativas de reforma legislativa ambiciosas de la legislatura sindical. El *seigneurisme* era un esquema de asentamiento estructurado por una serie de derechos disfrutados por los señores, más o menos similar al feudalismo medieval inglés³⁴.

El Código Civil del Bajo Canadá, adoptado en 1865, consagra los principios liberales de una era preindustrial en la que el comercio era relativamente limitado, así se establecen la autonomía de la voluntad, la fuerza vinculante de los contratos y el consenso. Imponiéndose pocos límites a la libertad contractual, estos esencialmente se reducen al orden público, la moral y la lesión de personas incapaces. Esta teoría contractual, que viene consagrada en el Código Civil del Bajo Canadá, refleja una visión idealista del contrato, por cuanto asume que

función de *jus commune*. Sobre el punto v. B. ANDÒ, *Alle radici del droit civil québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 93.

²⁹ B. ANDÒ, *Alle radici del droit civil québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 93.

³⁰ Bajo el régimen francés (1608-1760), el procedimiento civil en Quebec se rigió por la Ordenanza de 1667, también conocido como “Código Louis”, en honor del rey Luis XIV.

³¹ S. GUILLEMARD, S. MENÉTREY, *Comprendre la procédure civile québécoise*, 2017, p. 8.

³² Bajo la idea de que “el Código se considera un instrumento apropiado para expresar una cultura jurídica concreta y tiene varios objetivos legales”, sobre el punto v. E. LAUROBA, *Le Code Civil Québécois et le Code Civil Catalan*, *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 469.

³³ P-G. JOBIN, *L'influence de la doctrine française sur le droit civil québécois: Le rapprochement et l'éloignement de deux continents*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 91.

³⁴ G. BLAINE BAKER, *Introduction. Quebec and the Canadas, 1760 to 1867: A legal historiography*, en *Essays in the History of Canadian law*, Volumen XI, *Quebec and the Canadas*, G. BLAINE, DONALD FYSON (Editores), 2013, p. 10.

las partes negocian con igual fuerza económica. De aquí, la idea de que el contrato es el mejor custodio de los intereses de las partes³⁵.

El desarrollo del capitalismo industrial hace que esta visión del contrato sea particularmente cuestionada. Las relaciones comerciales se volvieron más complejas, los monopolios aumentaron y la estandarización de los contratos conduce a un dominio de las industrias sobre las personas. El contrato deja de ser un lugar de convergencia de intereses de forma lenta pero segura, para convertirse, en muchos casos, en una herramienta para imponer condiciones abusivas a la otra parte³⁶.

Con el tiempo, el Código Civil del Bajo Canadá en su conjunto quedó obsoleto, las discusiones sobre su reforma comenzaron en 1955³⁷. La Oficina de Revisión del Código Civil adoptó un proyecto para un nuevo código en 1977. El llamado “nuevo Código Civil” en su conjunto fue adoptado finalmente en 1991 y entró en vigor el 1 de enero de 1994.

El nuevo Código Civil de Quebec es clasificado por la doctrina como parte de la familia francesa al igual que el Código Civil del Bajo Canadá, pero, además, se considera parte de una familia más grande, la familia civilista. Las reflexiones sobre la reforma del Código Civil del Bajo Canadá han cambiado el concepto tradicional francés de codificación, al proponerse este código como modelo original en los albores del siglo XXI³⁸.

El nuevo código, simplemente reemplaza al antiguo, sin decretar expresamente el abandono del antiguo derecho francés. La validez de este último parece confirmarse por el hecho de que se establece que el código civil debe interpretarse de conformidad con los principios generales del derecho³⁹. Estudios de derecho comparado han demostrado que esto ha permitido la relación del derecho *québécois* con el *droit commun*, el cual se ha revelado como un medio elocuente de expresión de las formas en que la comunidad de juristas *québécoise*

³⁵ M. A. GRÉGOIRE, *Le contrat d'adhésion avant son adoption au Code civil du Québec : l'émergence de la notion en droit québécois*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 35 y ss.

³⁶ M. A. GRÉGOIRE, *Le contrat d'adhésion avant son adoption au Code civil du Québec : l'émergence de la notion en droit québécois*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 35 y ss.

³⁷ La Oficina de Revisión del Código Civil (ORCC) recibió la misión en 1955 de adaptar el Código Civil a los requisitos sociopolíticos de la época, sobre el punto v. P. H. LINDBLOM, *The Judicial Process in Comparative Perspective by Mauro Cappelletti, Jack Jacob, Paul J. Kollmer and Joanne M. Olson*, en *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht*, año 57, H. 4, 1993, pp. 734-746.

³⁸ L. LANGEVIN, D. PRATTE, *Du code civil du Bas-Canada au Nouveau code civil du Québec: L'influence de la codification française*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 89.

³⁹ B. ANDÒ, *Alle radici del diritto civile québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 102.

estructura su relación con las tradiciones del derecho civil y común, y construye los espacios de autonomía en su contexto⁴⁰.

Es importante señalar como característica del derecho del Quebec, que las políticas gubernamentales desde la época que sigue a la “revolución tranquila”, dirigidas por los liberales han llevado a un proceso de desreglamentación. El reporte Scowen, *Réglementer moins et mieux*, presentado en 1986 por los liberales quebequenses dicta las líneas guías para disminuir las regulaciones provinciales y mejorar los procesos administrativos. En ese sentido, se crea el Consejo y Secretaría para la desreglamentación, que fue puesto en práctica por el gobierno en 1996. Posteriormente se presenta el plan de acción del gobierno Charest, en materia de alivio reglamentario y administrativo publicado en agosto de 2004. En 2011, el gobierno de Quebec anunció la creación de un grupo de trabajo para la simplificación reglamentaria⁴¹.

El Informe Scowen propuso una serie de medidas para hacer que el ejercicio del poder regulatorio en sentido estricto sea más democrático y transparente, algunas de las cuales se adoptaron, si no literalmente, al menos en espíritu⁴². Si bien todas estas medidas pueden tener consecuencias en la reducción del número de regulaciones en sentido estricto, ello no quiere decir que los órganos públicos estén renunciando a su poder regulatorio, sino que se busca la mejora de los procesos⁴³.

Todo parece indicar que en Quebec la desreglamentación constituye un *leitmotiv* que trasciende las líneas del partido liberal, aun cuando existen críticas de algunos sectores que indican que, en algunos casos, la desreglamentación comprometería las condiciones de trabajo de los empleados. Por su parte, las asociaciones de consumidores hacen presente que ciertamente la desregulación puede propiciar una reducción de los precios, pero puede generar consecuencias sobre la seguridad y la protección de los consumidores. Los ecologistas, en cambio, señalan casos donde la desregulación disminuye la protección al medio ambiente⁴⁴. Es difícil prever la desregulación económica, que pueda liberar energías y contribuir al crecimiento, sin tener en cuenta ciertas repercusiones sociales⁴⁵.

⁴⁰ B. ANDÒ, *Alle radici del diritto civil québécois: ibridità e jus comune*, en *Rivista di filosofia del diritto*, 2016, p. 104.

⁴¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 9.

⁴² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 11.

⁴³ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 12.

⁴⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 9 y 10.

⁴⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 13.

Entrando en materia turística, cabe señalar que a raíz de la aparición del reporte Scowen en 1986, se presentaron reservas y se propuso más bien un endurecimiento de las regulaciones en materia de hospedaje turístico y restauración. En 1998, Turismo Quebec realizó un estudio sobre la moderación legislativa y reglamentaria de los establecimientos turísticos, pero la consulta a los representantes de las asociaciones profesionales relevó un deseo de reforzar la reglamentación en varios casos, aun cuando todos deseaban una atenuación en relación con los procesos administrativos y burocráticos. En 1997, la Asociación de las agencias de viaje de Quebec (ACTA-Quebec) reclamó también un fortalecimiento de la Ley y del Reglamento sobre las agencias de viaje, posición que fue atendida por el legislador quebequense entre 2009 y 2010⁴⁶.

El proceso de reglamentación renvía al mecanismo jurídico de adopción de reglamentos, en el sentido estricto, es decir la creación de actos normativos de carácter general e impersonal, dictados en virtud de las competencias legales, los cuales mientras se encuentren en vigencia, tienen fuerza de Ley⁴⁷. A este punto es importante hacer una distinción entre “la reglamentación económica y la reglamentación social, la primera mira a asegurar el funcionamiento y eficacia del mercado, son disposiciones que regulan el control de precios y la estructura misma del mercado en las industrias. La segunda, en cambio, corresponde a normas de conductas y de estándares de conducta y estándares de desempeño que a menudo trascienden los límites sectoriales y que son parte de los esfuerzos emprendidos por los gobiernos para implementar varios objetivos sociales. Las regulaciones sociales se refieren, entre otras cosas, a formas mínimas de trabajo, aquellas relacionadas con la salud y seguridad de los trabajadores, la protección del consumidor y la protección del medio ambiente”⁴⁸.

La doctrina afirma que la mixtura que caracteriza al derecho del Quebec no se debe solo al hecho de que ciertas normas o instituciones hayan sido adoptadas y adaptadas por este. Sino que debe sumarse el hecho de que varias secciones del derecho *québécois* son una herencia del *common law*. Un ejemplo de esto es la ley judicial de Quebec, que se encuentra en la “encrucijada de tres civilizaciones”. El primer Código de Procedimiento, que entró en vigor en 1867, contenía disposiciones de inspiración francesa, otras de inspiración inglesa, y algunas inspiradas en otros países, en particular por los Estados Unidos⁴⁹.

⁴⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 10.

⁴⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 10.

⁴⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 11.

⁴⁹ S. GUILLEMARD, S. MENÉTREY, *Comprendre la procédure civile québécoise*, 2017, p. 8.

Otro factor determinante es que el derecho en Quebec es aplicado por jueces de tradición británica, que actúan en representación de Su Majestad⁵⁰. Indiscutiblemente, una de las principales razones para la instalación del derecho inglés en el derecho judicial de la Provincia de Quebec, por ejemplo, proviene del origen mismo de los miembros del poder judicial, juristas del *common law*, que como era lógico, aplicarían la ley con la que estaban familiarizados⁵¹.

Para entender la relación entre el derecho escrito y su aplicación, resulta bastante necesario observar la relación entre la práctica judicial y el derecho civil en Quebec. Uno de los elementos que llama la atención es el *background* de los jueces, estos suelen ser abogados que asumen la función judicial, lo cual lleva al mundo judicial a alejarse un poco del mundo doctrinario, y es que se afirma que los abogados quebequenses no suelen citar a la doctrina, y cuando la usan, expresan sus opiniones como si fuesen propias. Esto nos lleva a entender porque los jueces *québécois* suelen hacer poco uso de la doctrina para motivar sus decisiones⁵², limitándose en su uso solo en el caso de la inexistencia de un precedente o cuando se presentan precedentes contradictorios. Sin embargo, la doctrina *québécoise* afirma que el uso en Quebec de la forma de juzgar del *common law* no impide encontrar, en la jurisprudencia quebequense, características específicas de la expresión del derecho civil, en cuanto a su fondo y forma⁵³.

MERRYMAN, citada por POPOVICI, afirma que en los sistemas de derecho civil los profesores de derecho son los reales protagonistas. Y esto se debe a que, en los sistemas de derecho civil, las decisiones judiciales son motivadas en la doctrina, por lo cual podemos ver que tradicionalmente Quebec se ha apartado de esta característica de los sistemas civilistas. Solo con la creación del nuevo Código Civil, la doctrina civilista tomó auge en Quebec, sirviendo en principio como guía de inspiración al legislador para su elaboración, y posteriormente, como instrumento para su interpretación, por parte de jueces y abogados⁵⁴.

Un elemento importante en el derecho contemporáneo del Quebec es la *équité*. Al igual que el orden público y las buenas costumbres, la equidad no tiene un contenido fijo en el

⁵⁰ A. POPOVICI, *Le droit civil, avant tout style...* en N. KASIRER, *Le droit civil, avant tout un style?*, 2003, p. 214.

⁵¹ S. GUILLEMARD, S. MENÉTREY, *Comprendre la procédure civile québécoise*, 2017, pp. 9 y 10.

⁵² Aun cuando se afirma que “La influencia de la doctrina en el derecho de propiedad ha sido, durante la historia formal del derecho de Quebec, preponderante” por lo cual es lógico pensar que en causas sobre este tema, los jueces realicen sus motivaciones en base a la doctrina, así se señala en N. KASIRER, *Lear et le Droit Civil*, en *McGill Law Journal*, Vol. 46, 2000, p. 295.

⁵³ J.-L. BAUDOUIN, *L'art de Juger en Droit Civil: Reflexion sur le Cas du Quebec*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 57 n° 2, junio, 2016, p. 327-338.

⁵⁴ A. POPOVICI, *Le droit civil, avant tout style...* en N. KASIRER, *Le droit civil, avant tout un style?*, 2003, pp. 212 y 213.

tiempo y en el espacio. Así “[l]o que se considera injusto en un país (o provincia) no siempre es así en otro, y lo que se consideró aceptable ayer ya no es necesariamente aceptable hoy”. En el derecho *québécois* la equidad podrá adoptar muchas formas. Observa JOBIN que, la equidad “[e]n algunos casos, la regla general se modifica para adaptarse a ciertas situaciones, en otros casos se complementa con reglas específicas, y en otros casos la regla general se deja de lado, implícita o expresamente, para ser reemplazado por otra regla en un contexto particular. Estas excepciones a la ley general a veces son hechas por el juez, a veces por el legislador”⁵⁵.

El Código Civil del Bajo Canadá (1865) contenía algunos rastros de equidad, las reglas de adhesión hacían referencia expresa, al igual que las obligaciones implícitas. Con el tiempo el legislador comenzaría a dictar ciertas normas fundamentándose en la equidad⁵⁶. Al margen del Código Civil, un hecho histórico ocurrió en 1971 con la adopción de una Ley de Protección al Consumidor⁵⁷. La adopción de esta ley produce cambios numerosos y profundos, por ejemplo, permite invocar la lesión, prohíbe varias prácticas contractuales draconianas, y, sobre todo, permite al juez imponer la sanción que considera más adecuada en determinadas circunstancias. Por esto se asegura que es un cambio que sacude el derecho privado de Quebec⁵⁸.

Con la creación del nuevo Código Civil, ni el legislador, ni la Oficina de Revisión del Código Civil han considerado oportuno otorgar al juez un poder de equidad general; pero como afirma la doctrina, a través del principio de la buena fe, la equidad ha tomado mayor fuerza con la reforma del Código Civil⁵⁹.

Durante el siglo XIX y durante la primera mitad del siglo XX, la jurisprudencia de Quebec estuvo dominada por la teoría del liberalismo económico y la filosofía de la autonomía de la voluntad, que dio como resultado el principio de libertad contractual casi absoluta y estricto cumplimiento de la fuerza vinculante del contrato. Los tribunales de Quebec se han liberado gradualmente de esta visión, a fin de establecer una mayor imparcialidad en la práctica

⁵⁵ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 476.

⁵⁶ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 480.

⁵⁷ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

⁵⁸ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 485 y 486.

⁵⁹ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 477.

contractual⁶⁰. Desde 1865 hasta 1991, la presencia de la equidad en la legislación ha cobrado mayor fuerza, esto en parte, gracias a los jueces, y a veces, gracias al legislador. La expansión de la equidad fuerza la reforma del Código Civil⁶¹.

Otro elemento característico del derecho del Quebec es su relación con la doctrina francesa, esta ha sido de gran importancia para el desarrollo del derecho *québécois*, los autores franceses siempre han sido más numerosos que los quebequenses, y además, emprendieron la interpretación de la ley napoleónica unos sesenta años antes de la adopción del Código Civil del Bajo Canadá, por lo que es natural que el mundo jurídico quebequense recurra a la doctrina con la que siente mayor afinidad idiomática, cultural e histórica⁶².

Entre 1970 a 1990 , la doctrina de Quebec ha reemplazado cada vez más a la doctrina francesa, en su empleo para la toma de decisiones judiciales. Un estudio demuestra que para los períodos 1900 a 1939, 1940 a 1969 y 1970 a 1990, los tribunales han hecho referencia a la doctrina francesa en 42%, 29% y 16% respectivamente, considerando los mismos temas y períodos del año⁶³.

Sin embargo, la relación histórica entre derecho quebequense y derecho francés se mantendrá, por cuando el derecho, en cierta forma, permitiría mantener la relación con una cultura jurídica (y no solo) de la que los juristas quebequense se sienten parte. Dando la posibilidad de que ciertas reglas vengán observadas porque es la expresión de una cultura compartida, que se remonta a sus orígenes, sin entregarse irreversiblemente al pasado⁶⁴.

Como ha sido reconocido por la doctrina, el legislador *québécois* puede, en virtud de su mixtura, llegar a ser innovador, como sucede con el sistema para determinar y mantener los servicios esenciales, para permitir el ejercicio del derecho de huelga, sin poner en peligro la salud y la seguridad pública. Ello al considerar las condiciones derivadas del juicio de Saskatchewan y las recomendaciones de la OIT⁶⁵.

⁶⁰ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 488.

⁶¹ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 493.

⁶² P-G. JOBIN, *L'influence de la doctrine française sur le droit civil québécois: Le rapprochement et l'éloignement de deux continents*, en Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 91.

⁶³ P-G. JOBIN, *L'influence de la doctrine française sur le droit civil québécois: Le rapprochement et l'éloignement de deux continents*, en Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 95.

⁶⁴ B. ANDÒ, *Alle radici del diritto civile québécois: ibridità e jus comune*, en Rivista di filosofia del diritto, 2016, p. 103.

⁶⁵ J. BERNIER, *Les services essentiels au Québec et la Charte canadienne des droits et libertés*, 2018 p. 73.

Una característica distintiva del sistema judicial canadiense es su carácter unitario⁶⁶, es decir, los tribunales de cada provincia tienen jurisdicción para aplicar las leyes federales y provinciales, y el tribunal más alto del país, el Tribunal Supremo de Canadá, puede revisar cualquier decisión de los tribunales provinciales, proporcionando así una interpretación unificada de la ley. En Quebec, hay dos tribunales de primera instancia. El Tribunal Superior, cuyos jueces son nombrados por el gobierno federal, es el tribunal de jurisdicción general e inherente, lo que significa que puede escuchar, en primera instancia, cualquier asunto que no esté expresamente asignado a otro tribunal o tribunales; como tal, escucha la mayoría de las disputas comerciales de importancia. A este sistema se une un Tribunal Federal, cuya jurisdicción se relaciona principalmente con demandas contra la Corona federal, la revisión judicial de decisiones de una junta, comisión o tribunal federal y disputas de derecho marítimo⁶⁷.

2.1. *El código civil del Quebec*. Tres decisiones históricas permitieron la implantación, preservación y desarrollo de la tradición del derecho civil en Canadá. El primero de estas fue el Decreto de Luis XIV, a finales del siglo XVII, que buscaba proporcionar a la colonia de Nueva Francia los elementos de un sistema legal ordenado. Mientras la situación en la colonia era aparentemente desorganizada, como resultado de su temprana explotación agrícola, de uso privado, para intereses mercantiles⁶⁸. Las medidas reales de 1663 y 1664 decretaron que Nueva Francia en adelante disfrutaría del beneficio de las *loix et ordonnances* del reino francés y, en particular, de la *Coutume de Paris* para que se observara “la misma forma de justicia” en la colonia. como en la jurisdicción del parlamento de París⁶⁹.

La segunda de las decisiones proviene de las autoridades británicas en Westminster que, en 1774, permiten el sistema de tradición francesa para dar equilibrio al sistema legal como

⁶⁶ La doctrina identificó un problema en relación al control de la constitución, así se indica que “El art. 52 de la Ley Constitucional de 1982 confirma el estado de derecho y la supremacía de la Carta, pero no dice quién se encargará del control de la validez constitucional de las legislaciones, es decir, aquellas incompatibles con la Carta” en P. GARANT, *Qui Controle la Constitutionnalite des Lois, les Cours Superieures ou les Tribunaux Administratifs*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 30, n° 1, marzo, 1989, p. 189.

⁶⁷ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 27.

⁶⁸ J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, pp. 6 y ss.

⁶⁹ En el momento de la recepción en Canadá de elementos de la ley francesa, de hecho, no había un sistema legal nacional o unificado en Francia. No había, en Francia, ninguna ley sustantiva unificada. En su lugar, los depósitos de la costumbre territorial germánica variaban dentro un lugar a otro del norte y los vestigios de la ley romana vulgarizada aplicada como ley consuetudinaria en el sur. Fue solo bajo el reinado de Napoleón 1 que se logró una síntesis legislativa final en la forma de su célebre Código Civil de 1804. Sobre el punto v. J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, pp. 6 y ss.

consecuencia del cambio de soberanía. Quebec entra a la unión federada de Canadá en 1867 con una ley privada ordenada. Y la última, y posiblemente la más concreta, de las decisiones, en 1866 se proclama el Código Civil del Bajo Canadá, en gran medida similar en estilo, estructura y detalle al promulgado en Francia en 1804⁷⁰.

La doctrina señala como diferencia entre el Código Napoleónico francés y el Código Civil del Bajo Canadá, que el primero fue ideado como un instrumento de transformación social y control político, mientras que el segundo, tuvo como objetivo principal, dado el momento de su adopción, aclarar la ley civil de Quebec antes de ingresar a la nueva federación canadiense⁷¹. Es importante indicar que los comisionados de la codificación del Bajo Canadá actuaron no sobre la base de una investigación científica del estado de la sociedad, sino sobre la base de un examen crítico de la ley existente a la luz de las disposiciones hechas por otros sistemas, teniendo en cuenta sus propias interpretaciones intuitivas de lo que sería mejor en tales circunstancias⁷².

La codificación del derecho civil marcó un punto decisivo en el desarrollo del derecho privado de Quebec. El Código Civil del Bajo Canadá (CCBC) entró en vigor el 1 de agosto de 1866, siete años después de que la comisión designada para redactarlo comenzara su trabajo. En 2.615 artículos individuales, el Código establece las normas relativas a asuntos civiles y comerciales. Complementariamente, se promulga el Código de Procedimiento Civil, que contiene disposiciones relativas al procedimiento en materia civil, el cual entró en vigor 1867. La inspiración para la promulgación de los dos códigos se atribuye a George-Etienne Cartier (1814-73) fiscal general de Canadá Este⁷³.

Los motivos esenciales para la decisión de proceder a la codificación se establecieron en el preámbulo de la Ley de 1857 que crea la comisión para la redacción del código. Estás eran: la diversidad de fuentes sustantivas; la diversidad de idiomas en que existían esas fuentes; 3. la ausencia de comentarios contemporáneos que proporcionen una síntesis de la ley; y las “ventajas” de la codificación experimentada en Francia, Luisiana, entre otros⁷⁴.

⁷⁰ J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, pp. 6 y ss.

⁷¹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 26.

⁷² J. W. CAIRNS, *Employment in the Civil Code of Lower Canada: Tradition and Political Economy in Legal Classification and Reform*, en McGill Law Journal, Vol 32, 1987, p. 709.

⁷³ J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, p. 24.

⁷⁴ J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, p. 25.

La doctrina asegura que también se consideró que la codificación⁷⁵ era la mejor manera de asegurar tanto la supervivencia del patrimonio legal y cultural francés como la preservación del sistema civil contra la posible invasión del *common law* angloamericano⁷⁶. La principal fuente de inspiración fue el Código Civil francés de 1804 y la jurisprudencia francesa que se había acumulado durante más de cincuenta años. Sin embargo, los codificadores de Quebec no dudaron en reflejar su propia cultura y tradición nacional⁷⁷.

La codificación del derecho privado del Bajo Canadá fue, principalmente, un reordenamiento técnico de un complejo conjunto de normas que tenía la intención de hacer que este derecho privado fuera más accesible tanto en su lenguaje como en su contenido para los profesionales legales y para reformular la relación del derecho comercial con otras relaciones de derecho privado⁷⁸.

Algunas áreas del CCBC, especialmente en asuntos comerciales, habían sido muy influenciadas por la ley inglesa durante el siglo posterior a la conquista⁷⁹. En ese sentido, para el CCBC, el derecho de obligaciones se caracterizó por la supremacía de la autonomía de la voluntad de las partes, lo que significa que los tribunales de derecho civil se mostraron reacios a interferir con los términos de un contrato, aunque las consideraciones de justicia y equidad pueden haberlo requerido⁸⁰. El CCBC reconocía como fuentes de las obligaciones: el contrato, el cuasicontrato, el delito, el cuasi-delito y la ley (artículo 983 CCBC)⁸¹.

El 1 de enero de 1994⁸², entró en vigor un nuevo Código Civil, conocido como Código Civil de Quebec (CCQ)⁸³. Años antes fue creada una Oficina de Revisión del Código Civil con la misión de plantear los cambios necesarios que debían realizarse al Código. Esta oficina, por ejemplo, abogó por la intervención de la ley para establecer una mayor imparcialidad en

⁷⁵ Hay quienes critican esta opción ya que afirman que la necesidad de codificación, en la actualidad, ha sido reemplazada por la necesidad de crear un nuevo marco legal para armonizar los sistemas nacionales, de acuerdo con los principios internacionales (que pueden provenir de los procesos de integración regional) y las demandas de los intercambios internacionales, así lo indica M NICOLAE, M-D. BOB, *La Refonte du Code civil Roumain et le Code Civil du Quebec*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 453.

⁷⁶ La figura de “Código Civil” ha sido criticada también al ser analizada desde una perspectiva económica. Bajo la cual se considera como “un conjunto de reglas que rigen el movimiento de bienes y riqueza”. Representando la traducción legal de la economía liberal y organizando los deseos y las necesidades del individuo, así lo señala J-M. POUGHON, *1804-2004: D’Une Lecture Civiliste de l’Economie a une Lecture Economique du Droit Civil*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005, p. 427.

⁷⁷ J-L. BAUDOUIN, A. M. LINDEN, *Tort Law in Canada*, 2013, p. 22.

⁷⁸ J. E.C. BRIERLY, R. A. MACDONALD, *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, 1993, p. 25.

⁷⁹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 26.

⁸⁰ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 42.

⁸¹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 38.

⁸² Las reformas relativas al derecho de familia habían sido implementadas en la década de 1980. Sobre el punto v. -F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 42.

⁸³ J-L. BAUDOUIN, A. M. LINDEN, *Tort Law in Canada*, 2013, p. 23.

las relaciones contractuales⁸⁴, para lo que recomendó la adopción de numerosas reglas de equidad y de buena fe, así como, condenar la violación de derechos, el daño, las cláusulas abusivas, la imprevisión, entre otras. La influencia de esta oficina en el nuevo código es evidente, aunque el legislador no haya seguido todas sus recomendaciones⁸⁵.

El Código Civil de Quebec cuenta con un total 3168 artículos, divididos en 10 libros, relativos a las personas, la familia, las sucesiones, los bienes, las obligaciones, las garantías e hipotecas, las pruebas, la prescripción, la publicidad de los derechos, y el derecho internacional privado.

Un año posterior a la promulgación del código, fue sancionada, en 1992, la Ley sobre la aplicación de la reforma del Código Civil (CCQ-1992), el art. 1 de esta ley determina que sus disposiciones “tienen por objeto resolver los conflictos de leyes resultantes de la entrada en vigor del Código Civil de Quebec y las modificaciones consiguientes realizadas por esta ley”. Este artículo, en su segundo párrafo, presenta de la siguiente forma la distribución de la ley: “El Capítulo 1 establece las reglas generales del derecho de transición. El segundo presenta las reglas específicas para cada uno de los libros del código, que contienen adiciones o excepciones a las reglas generales o especifican, en ciertos casos, la aplicación o el alcance de estas reglas”.

Algunas de las peculiaridades que señala la doctrina sobre el estilo del Código Civil *québécois* son: su estilo didáctico, por las definiciones que presenta; su estilo redundante, porque en algunos artículos se repite la información; y su estilo abdicativo, basado en el que legislador muchas veces, en este Código, somete a condición determinadas reglas⁸⁶. El Código Civil de Quebec se caracteriza también por ser claro y preciso en un vocabulario

⁸⁴ La reforma del CCQ creó gran temor en parte de la doctrina, que se preguntaba “cómo controlar la imaginación de un poder judicial que en adelante tendría un poder considerable, para evitar tener una jurisprudencia vaga, fragmentada y, por consiguiente, desconcertante” indica J-L. BAUDOUIN, *What Does the Future Hold for the Civil Code of Quebec*, en La Revue du Barreau Canadien, Vol. 88, 2009, p. 507.

⁸⁵ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 493 y 494.

⁸⁶ A. POPOVICI brinda ejemplos de estos “estilos”, para el estilo didáctico hace referencia a la definición de los contratos de adhesión (art. 1379), define también de redundante los remedios de los arts. 1442, 1728 y siguientes, 1458, 1468 y el art. 53 de la Ley de Protección al Consumidor, y los arts. 6 y 7 del Código Civil. Considera “abdicativo” que el legislador repita en varias ocasiones la técnica de otorgar un poder discrecional al juez para la aplicación de esta, basándose en el ejemplo de “El adulterio es una causa de divorcio, dependiendo de las circunstancias”. Sobre el punto v. A. POPOVICI, *Le droit civil, avant tout style...* en N. KASIRER, *Le droit civil, avant tout un style?*, 2003, p. 215.

contemporáneo⁸⁷. Para la doctrina, en su interno se encuentran los principios filosóficos que impulsan el derecho de Quebec⁸⁸.

Oficialmente, el Código Civil es una ley de la Asamblea Nacional de Quebec y tiene la fuerza legal de un estatuto⁸⁹. Existen estatutos federales o provinciales, que contienen normas de derecho privado. Estos estatutos tienen un estatus legal igual al del Código Civil y de conformidad a la disposición preliminar de este último, pueden “complementar el Código o hacer excepciones”. Un estatuto que merece una mención particular es la Ley de Protección al Consumidor. A diferencia de otras jurisdicciones, este estatuto no establece un cuerpo legal completamente diferente para las transacciones del consumidor; más bien, complementa las disposiciones del Código Civil al agregar reglas de protección al núcleo básico del derecho contractual⁹⁰. El Código Civil en Quebec es la principal fuente de derecho contractual. Casi todas las reglas básicas están contenidas en el Código Civil, y la mayoría de los argumentos legales se basan expresamente en sus disposiciones⁹¹.

El nuevo Código Civil identificó dos fuentes de obligaciones: el contrato y la ley (art. 1372 (1) CCQ). Este no adoptó la distinción tradicional entre actos jurídicos y hechos jurídicos, dejando de lado los actos jurídicos unilaterales. Esta acción es criticada por parte de la doctrina provincial⁹².

Con respecto al derecho de obligaciones, el espíritu de continuidad, de un Código al otro, es claramente visible⁹³, pero esto, no elimina el hecho de que los redactores del código hayan

⁸⁷ El vocabulario legal, también, se ha renovado, lo que hace que las instituciones legales comunes en Quebec, Francia y Bélgica sean difíciles de identificar. Sobre este punto v. L. LANGEVIN, D. PRATTE, *Du code civil du Bas-Canada au Nouveau code civil du Québec: L'influence de la codification française*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 89. Así como véase A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 43.

⁸⁸ L. RICARD, *La Philosophie Politique et le Code Civil du Québec: L'Exemple de la Notion de Patrimoine*, en *McGill Law Journal*, Vol. 61, 2016, p. 719.

⁸⁹ La división de poderes, entre el poder federal y provincial, y el carácter incompleto de la ley federal, tienen un impacto en el papel del Código Civil de Quebec en la ley federal, en la medida en que el Código es la fuente principal de la expresión de la ley provincial en Quebec, sobre el punto v. F. ALLARD, *La Disposition Préliminaire du Code Civil du Québec, L'Idee de Droit Commun et le Role du Code en Droit Federal*, *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 311.

⁹⁰ La doctrina afirma que el Código Civil es generalmente opcional y complementario, por lo tanto, en casos especiales, puede “desaplicarse” a favor de derechos especiales consagrados por otras leyes, sobre el punto v. H. P. GLENN, *Disposition Préliminaire du Code Civil du Québec, le Droit Commun et les Principes Généraux du Droit*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005, p. 339-352.

⁹¹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 76.

⁹² A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 37.

⁹³ Debe añadirse, además, que para la doctrina quebequense el legislador, al modificar la ley, se encuentra en la obligación de conocer la percepción judicial del texto que modifica. Lo que permite presumir la intención de la legislatura, de confirmar o invalidar la interpretación de los tribunales, sobre el punto v. D. BORGIA, *L'Impact du Code Civil du Québec sur la Responsabilité Professionnelle: Une Réforme Peut en Cacher une autre*, *La Revue du Notariat*, Vol. 105, septiembre, 2003, p. 669.

también deseado adaptarlo a las realidades de la época y, por lo tanto, buscaran aportar un espíritu de justicia al derecho contractual, con el fin de, promover una nueva moral contractual⁹⁴. Esta nueva moralidad, claramente influenciada por la ley de protección del consumidor, llevó a la incorporación de disposiciones sobre contratos de consumo (artículo 1384 C.C.Q) y contratos de adhesión (artículos 1432 y 1435 C.C.Q). Se han codificado los principios de buena fe (artículos 6 y 1375 C.C.Q.) y abuso de derechos (artículo 7 C.C.Q.); las cláusulas abusivas pueden ser anuladas o reducidas (Artículo 1437 C.C.Q); y las cláusulas penales pueden reducirse si son abusivas (Artículo 1623 (2) C.C.Q). También se han introducido otras innovaciones, como la modernización de los medios de pago (artículo 1564 C.C.Q.) y las normas relativas a la asignación de reclamaciones (artículos 1637 y siguientes C.C.Q)⁹⁵.

Destaca en este código el hecho de que, el principio de buena fe se ha arraigado firmemente en su contenido, llegando a ser aplicado en muchas áreas del derecho privado, incluido el derecho contractual, como una manifestación de las preocupaciones sociales modernas del derecho del consumidor⁹⁶.

En el derecho civil de Quebec, el papel de la equidad y la buena fe en la interpretación de los contratos es crucial; complementa las reglas de interpretación establecidas por el Código Civil. Como tal, la búsqueda de la intención de las partes ya no es la única tarea del tribunal al interpretar un contrato⁹⁷.

El principio de buena fe también se puede encontrar en la represión de las cláusulas abusivas (art. 1437 CCQ) y las cláusulas penales abusivas (art. 1623 (2) CCQ), así como a través de otras disposiciones que abordan, entre otras cosas, la prohibición de exclusión o cláusulas de limitación en caso de falta grave o intencional (art. 1474 (1) CCQ), la exclusión o limitación de responsabilidad en el contexto de una venta (art. 1733 CCQ), la aplicación de cláusulas penales en el contexto de un arrendamiento de viviendas (art. 1901 CCQ) y la designación de árbitros en un acuerdo de arbitraje (art. 2641 CCQ)⁹⁸.

⁹⁴ La doctrina doméstica ha desarrollado importantes estudios en materia de justicia contractual, generalmente concebida y analizada casi exclusivamente dentro del marco de la teoría general de las obligaciones, aun cuando, su influencia es mucho más amplia. Sobre el punto v. E. CHARPENTIER, *Observations sur la Conception Judiciaire du Rôle de la Justice Contractuelle en Matière d'Hypothèque Conventionnelle*, La Revue du Barreau Canadien, Vol. 88, 2009, p. 332.

⁹⁵ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 43.

⁹⁶ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 71.

⁹⁷ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 71.

⁹⁸ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 71.

La buena fe requiere que las partes cumplan sus obligaciones respectivas de manera justa y leal y que no busquen hacer que el desempeño del otro sea más pesado o costoso⁹⁹. El deber de actuar de buena fe se puede observar a través de la obligación de lealtad y el deber de cooperar, que debe cumplir cualquier parte del contrato. La obligación de lealtad implica que una de las partes no debe: hacer que el cumplimiento de su obligación por parte de la otra parte sea más oneroso; comprometer la relación contractual; y comportarse de manera excesiva o irrazonable¹⁰⁰.

La obligación de lealtad juega un papel importante en las relaciones contractuales basadas en la confianza, y puede estar implícita en otros contratos (por ejemplo, arrendamiento, seguro o franquicia). El deber de cooperar impone a las partes un comportamiento proactivo, especialmente en contratos de desempeño sucesivo¹⁰¹.

En relación, con las que pueden ser las fuentes que sirven para la interpretación del derecho civil, a la luz del sistema creado por el Código, podemos nombrar, además del mismo código y las leyes que cuentan con el valor de estatutos, a fuentes secundarias como el caso de la jurisprudencia, que es de fundamental importancia para los sistemas de *common law*, pero que en el caso *québécois* tendrá, formalmente, el valor que se le otorga en los sistemas de derecho civil. Por lo tanto, los casos anteriores no son una fuente de derecho por sí mismos, no se aplica la regla del precedente vinculante¹⁰². Obviamente la jurisprudencia¹⁰³ posee una considerable autoridad persuasiva en la interpretación del Código Civil.

Ahora bien, en la práctica, debido a la influencia del *common law* canadiense, los casos se citan con frecuencia como autoridad vinculante en los juicios. La doctrina indica que, los tribunales inferiores generalmente se consideran obligados por las decisiones de los tribunales superiores (por ejemplo, el Tribunal de Apelación sigue las decisiones de la Corte Suprema de Canadá, y los tribunales de primera instancia en Quebec siguen las decisiones de la Corte de Apelaciones). Además, la Corte de Apelaciones usualmente sigue sus propios precedentes. Los jueces de primera instancia, por el contrario, no se sienten obligados por las sentencias dictadas por otros jueces de sus propios tribunales¹⁰⁴.

⁹⁹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 71.

¹⁰⁰ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 74.

¹⁰¹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 74.

¹⁰² A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 76.

¹⁰³ Se afirma que “Es a través de la acción de la jurisprudencia que el Código Civil será llevado a cumplir su función de enunciación de la ley común, como lo requiere su disposición preliminar” M. CANTIN CUMYN, *Innovations du Code Civil du Québec un Premier Bilan*, Les Cahiers de Droit, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005, p. 479.

¹⁰⁴ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 77.

La doctrina jurídica es otra fuente secundaria importante del derecho civil de Quebec, como fuente secundaria de derecho, la doctrina¹⁰⁵ está en pie de igualdad con la jurisprudencia. En consecuencia, los tribunales suelen citar textos doctrinales inmediatamente después de haberse referido a las disposiciones pertinentes del Código Civil, para explicar su significado, interpretación adecuada o condiciones de aplicación¹⁰⁶.

Los llamados *travaux préparatoires* del Código Civil también son una herramienta interpretativa útil, estos son los comentarios del Ministro de Justicia sobre la promulgación del nuevo Código Civil, cuyo objetivo es explicar, artículo por artículo, los propósitos buscados por el legislador y los orígenes de cada disposición. Estos han sido citados varias veces por los tribunales, pero no se consideran vinculantes¹⁰⁷.

Como se indica en su disposición preliminar, el Código Civil debe leerse en armonía con los “principios generales de derecho”. Estos principios pueden incorporarse a la jurisprudencia, pero de lo contrario su existencia sigue siendo algo difusa, y no existe una teoría general que intente clasificarlos o sistematizarlos¹⁰⁸.

Los juristas de Quebec a veces se refieren a precedentes o doctrinas extranjeras, especialmente cuando la cuestión en cuestión es nueva o controvertida. Otros sistemas de derecho civil, especialmente el derecho civil francés, son una fuente obvia de inspiración, ya que comparten los mismos conceptos básicos y vocabulario¹⁰⁹. Existen opiniones encontradas en sobre la forma en que se debe recurrir al derecho extranjero, los tribunales de primera instancia, por ejemplo, son indiferentes al uso del derecho comparado. Sin embargo, la escuela nacionalista de la primera mitad del siglo XX ha sido superada, la doctrina quebequense se encuentra, en la actualidad, de acuerdo en el uso del derecho comparado¹¹⁰.

El recurso a los precedentes de los sistemas de derecho consuetudinario, especialmente de las provincias canadienses de *common law*, sigue siendo objeto de controversia. Para los

¹⁰⁵ El CCQ es un ejemplo de que a veces es la doctrina la encargada de preparar los textos de los proyectos de ley, para lo cual debe adaptar los códigos al desarrollo de la sociedad, hoy esto representa una serie de factores, algunos de los cuales ya no son exclusivamente nacionales, como afirma M. BILLIAU, *Doctrine et les Codes – Quelques Reflexions d'un Civiliste Français*, Les Cahiers de Droit, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005, p. 461.

¹⁰⁶ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 78.

¹⁰⁷ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 78.

¹⁰⁸ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 78.

¹⁰⁹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 79.

¹¹⁰ P-G. JOBIN, *Droit compare dans la réforme du Code civil du Québec et sa première interprétation*, en Les Cahiers de Droit, Vol. 38, n° 3, septiembre, 1997, pp. 477-501.

juristas quebequenses, los precedentes de *common law* pueden ser útiles, aunque no vinculantes, cuando las reglas aplicables sean análogas en ambos sistemas¹¹¹.

El Quebec ha cambiado el concepto tradicional francés de codificación al proponer un modelo original en los albores del siglo XXI¹¹². El derecho civil en su futuro próximo, seguramente, seguirá “compitiendo” con el *common law* canadiense, para influir en la evolución del derecho de Quebec¹¹³. Parte de la doctrina afirma que la contribución del *common law* al derecho quebequense, no debe verse como peligrosa o errónea, por lo que se propugna una respuesta más “pluralista y matizada”¹¹⁴.

Para favorecer la solidez de la estructura legal del CCQ, el *Barreau du Québec*, desde 2001, defiende la idea de la creación de un Instituto de Reforma Legislativa para sus enmiendas¹¹⁵. Esto porque para el *Barreau du Québec* el Código Civil es una declaración de principios generales aplicables a situaciones generales del derecho privado, y es la base principal sobre la que descansa la tradición quebequense de derecho civil, además de ser reconocido como el lugar de memoria donde se encuentra la historia y la visión al futuro de la sociedad quebequense¹¹⁶. Con respecto al futuro del código¹¹⁷ la doctrina afirma que “*le Code civil du Québec n'est qu'un gamin qui aura besoin d'encore beaucoup de temps pour grandir, se forger une personnalité qui lui est propre et s'affirmer*”¹¹⁸. Sin dudas, el Código Civil del Quebec no debe ser considerado

¹¹¹ A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 79.

¹¹² L. LANGEVIN, D. PRATTE, *Du code civil du Bas-Canada au Nouveau code civil du Québec: L'influence de la codification française*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 89.

¹¹³ P-G. JOBIN, *L'influence de la doctrine française sur le droit civil québécois: Le rapprochement et l'éloignement de deux continents*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), 1993, p. 114.

¹¹⁴ D. JUTRAS, *Cartographie de la Mixite: La Common Law et la Complectude du Droit Civil au Quebec*, *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 273.

¹¹⁵ Esto tiene sentido si se considera la importancia del código para el derecho quebequense, y que la reforma de un código civil es más compleja que la de una ley ordinaria. Un código es un todo coordinado y lógico; una construcción intelectual cuya coherencia interna, abstracción y generalidad lo distinguen de la mayoría de los otros modos de expresión legislativa, sobre este punto v. J-L. BAUDOUIN, *Reflexions sur le Processus de Recodification du Code Civil*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 30, n° 4, diciembre, 1989, p. 818.

¹¹⁶ S. MORIN, *Pourquoi j'emmenerais le législateur au musée s'il voulait discuter de l'avenir du Code civil du Québec*, en *Le droit civil et ses codes: parcours à Travers les Amériques*, J. ANDINO DORATO, J-F. MÉNARD, L. SMITH (Directores), 2011, pp. 91-114.

¹¹⁷ Es de notar que este Código ha servido de inspiración para muchas reformas en otros países, en el caso de Francia, “hay un punto central que muestra una influencia obvia del derecho de Quebec, la conocida cuestión de los daños punitivos”, así lo indica P. BRUN, *Les Projets de Reforme du Droit Français des Obligations et L'Influence du Droit Québécois*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 464. El Código Civil de Quebec también sirvió de inspiración para el anteproyecto OHADA en materia de derecho de contratos, esto por cuanto se ha afirmado que las soluciones elegidas fueron bastante clásicas, y su estilo de redacción es claro y conciso, así lo señala M. FONTAINE, *Le Code Civil du Quebec et L'Avant-Projet Ohada sur le Droit des Contrats*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 443.

¹¹⁸ J. BEAULNE, *Bilan de la Première Decennie du Code Civil de Quebec en Droit des Successions*, en *La Revue du Notariat*, Vol. 105, septiembre, 2003, p. 308.

como un trabajo definitivo o cuasi definitivo, sino, por el contrario, como una declaración de reglas que son parte de un proceso de continuidad y modernidad¹¹⁹.

3. *La protección del consumidor en Quebec*: La legislaciones orientadas a la protección del consumidor son parte de las intervenciones legislativas típicas del siglo XX en Occidente. Estas se encuentran dirigidas a los sujetos que ejercen un papel económico y social concreto¹²⁰.

En la actualidad, la doctrina sostiene que el consumidor debe tener cuatro derechos fundamentales: el derecho a normas de seguridad razonables, es decir que el producto o servicio no le causará lesiones físicas o enfermedades; el derecho a una información completa y objetiva sobre el producto; el derecho a ser tratado con honestidad por los minoristas y actores económicos; y el derecho de elección en un mercado altamente competitivo¹²¹.

La necesidad de tutelar estos derechos se crea cuando, a comienzos del siglo XX, las grandes empresas comerciales, industriales y financieras dieron al ejercicio de la libertad contractual un alcance sin precedentes, imponiendo a pequeñas empresas, trabajadores y consumidores la conclusión de contratos estandarizados, no negociables¹²².

Durante la primera mitad del siglo XX, en ausencia de una doctrina coherente e inspiradora, los jueces reaccionaron ante las audacias legales de los grandes actores económicos, para contrarrestar la explotación del consumidor, sancionando cada vez más, en nombre de la libertad contractual y el consentimiento otorgado, las cláusulas incompatibles con la concepción clásica del equilibrio contractual¹²³.

La doctrina quebequense ha señalado en varias oportunidades, en relación con la eficiencia del derecho civil, en la práctica, que en un relación contractual, la parte económicamente fuerte se encuentra en la condición de poder imponer su voluntad a la parte débil, presentándose con frecuencia el triunfo de la fuerza sobre el derecho¹²⁴. En un intento

¹¹⁹ J-L. BAUDOIN, *Quel Avenir Pour le Code Civil du Quebec*, en La Revue du Barreau Canadien, Vol.88, 2009, p. 505.

¹²⁰ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 142 y 143.

¹²¹ E. J. AMIRALTY, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumer protection law in Canada*, 1979, p. 4.

¹²² J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 123.

¹²³ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 123 y 124.

¹²⁴ C. FABIEN, *Philosophie et Efficience du Droit Civil*, en Les Cahiers de Droit, Vol. 37, n° 1, marzo, 1996, pp. 7-15.

por remediar esta situación, los gobiernos federales y provinciales han aprobado varios tipos de leyes de protección al consumidor y se han creados ministerios especiales para brindar asesoramiento al público, así como para monitorear y sancionar al comerciante infractor¹²⁵.

Uno de los problemas involucrados para garantizar la protección adecuada del consumidor en Canadá es la división del poder legislativo entre el parlamento federal, por un lado, y los parlamentos provinciales, por el otro¹²⁶.

En la actualidad se reconoce que el Gobierno Federal tiene competencia en todo el país para prohibir las prácticas delictivas que afectan los intereses de los consumidores en virtud del art. 91 de la Ley Británica de América del Norte de 1867. La misma previsión permite al poder federal ejercer el control sobre los bancos, intereses, tasas, préstamos, etc. Así como, aprobar leyes que afecten a las exportaciones o importaciones¹²⁷.

El Gobierno Federal ha establecido un Departamento de Asuntos del Consumidor y Corporativos para administrar todo el campo de la protección del consumidor a nivel nacional. Las tareas ms importantes del Departamento de Asuntos del Consumidor y Corporativos, a través de su rama de normas, incluyen la protección del consumidor canadiense contra fraudes o riesgos económicos; el desarrollo de estándares y procedimientos de prueba para productos; hacer cumplir la legislación o los reglamentos; y brindar dispositivos de medición¹²⁸. Para la doctrina de la materia, este ente no debe limitarse a su papel tradicional de aplicación de la ley, por cuanto considera necesario que se adapte constantemente a las nuevas realidades de un mercado más global y tecnológico, en rápida evolución¹²⁹.

Durante la década de 1960, los consumidores se organizaron en asociaciones y exigieron a los gobiernos provinciales el reconocimiento como grupo, y la adopción de regulaciones que brindaran protección contra las prácticas contractuales desleales e injustas de los fabricantes y comerciantes¹³⁰.

¹²⁵ E. J. AMIRALTY, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumerprotection law in Canada*, 1979, p. 2.

¹²⁶ E. J. AMIRALTY, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumerprotection law in Canada*, 1979, p. 4.

¹²⁷ E. J. AMIRALTY, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumerprotection law in Canada*, 1979, p. 4.

¹²⁸ E. J. AMIRALTY, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumerprotection law in Canada*, 1979, p. 11.

¹²⁹ C. WARREN, J. FISHER, *Combating: Deceptive marketing practices: an overview*, en *A proteção internacional do consumidor turístico e visitante*, A. C. MUNIZ CIPRIANO, E. FIGUEIRA DE ALMEIDA WERNECK, N. MIRANDA ANDERS, B. VIEIRA TORRES DE TEIVE E ARGOLLO, (Coordinadores), 2014, pp. 99-109.

¹³⁰ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en *Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

La incapacidad de la doctrina y la jurisprudencia para formular una respuesta legal adecuada a los problemas creados por el contrato de adhesión, en el caso de la Provincia de Quebec, dio origen, como afirma CLAUDE MASSE, a la elaboración de una ley del consumidor de Quebec¹³¹.

De igual forma, este fenómeno impulsó que, en la década de 1970, la legislatura *québécois* comenzara a otorgar a los jueces el poder de evaluar las cláusulas contractuales que considerara injustas, pudiendo llegar a reducirlas o eliminarlas. Esto se materializó, por ejemplo, en el caso del alquiler de viviendas, en lo concerniente a la cláusula penal. Esta fuerte medida fue la precursora de otras facultades que serían concedidas posteriormente¹³².

La Ley de Protección al Consumidor, redactada en 1971, que entra en vigor en 1978¹³³, se convierte en la pieza central de la respuesta del derecho *québécois* al desafío planteado a principios de ese siglo por el uso de los contratos estándar en materia de consumo¹³⁴. La adopción de la Ley de Protección al Consumidor en 1971 es visto como un hecho histórico, que produce números y profundos cambios¹³⁵. Este es el resultado de un movimiento social, reciente para la época¹³⁶.

La Ley de Protección al Consumidor de Quebec (p-40.1) rige los contratos entre consumidores y comerciantes; proporciona una garantía básica, una garantía legal, sobre todos los bienes y servicios; proporciona protecciones especiales para ciertos tipos de contratos (crédito, comercio itinerante, venta a distancia, venta y reparación de automóviles, alquiler a largo plazo, programa de fidelización, liquidación de deudas, etc.); identifica áreas de negocios donde se requieren licencias; regula los marcos publicitarios dirigidos a niños menores de 13 años; prohíbe a los comerciantes participar en prácticas engañosas¹³⁷.

Esta ley considera la desigualdad en las relaciones entre consumidores y comerciantes, en relación con la información, el poder de negociación en la formación del contrato, la posición económica en caso de incumplimiento, entre otras. A partir de esta, se prohíben algunas

¹³¹ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 124.

¹³² P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 486.

¹³³ La Ley de Protección al Consumidor ha sido enmendada varias veces, pero su contenido y forma han permanecido en gran medida idénticos a la versión de 1978

¹³⁴ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 124.

¹³⁵ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

¹³⁶ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

¹³⁷ Información del sitio web oficial <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/lois-reglements/#lpc>

cláusulas, consideradas draconianas por el legislador. Se establece, por ejemplo, que el comerciante no pueda decidir unilateralmente que el consumidor ha incumplido las obligaciones contraídas¹³⁸.

La ley establece las condiciones previas y las reglas para ejercer un rol socioeconómico en el que el comerciante obtenga ganancias de manera adecuada, justa y abierta¹³⁹. Este papel, para la doctrina quebequense, la distingue de la ley ordinaria, por cuanto, forma parte integral de la regulación específica del sistema de consumo masivo y no tiene relevancia más allá de esta esfera especializada¹⁴⁰.

El art. 2 p-40.1 determina el campo de aplicación de la Ley, la cual “se aplica a cualquier contrato celebrado entre un consumidor y un comerciante en el curso de las actividades de su comercio y que tenga como objeto un bien o servicio”. La doctrina discute sobre el alcance de esta, considerando que, si bien es cierto que la protección al consumidor nace para la protección de ciertos bienes muebles, sería un error restringir la protección a solo estos sin extenderla a servicios profesionales o venta de inmuebles. Sobre su campo de aplicación también se observa que, el derecho de consumo no se limita además al sector privado, el sector público cuando actúa como prestador de bienes y de servicios también pasa a ser un sujeto objeto del derecho de consumo¹⁴¹.

El cambio fundamental en el derecho del Quebec se produce por el hecho de que el consumidor, por medio de los procedimientos establecidos, “podrá solicitar la nulidad del contrato o la reducción de las obligaciones derivadas del mismo cuando la desproporción entre los servicios respectivos de las partes es tan considerable que equivale a la explotación del consumidor, o cuando la obligación del consumidor es excesivo, abusivo o exorbitante” (art. 8 p-40.1). Esto modifica, en su momento, la fuerza de la libertad contractual, sobre la cual se fundamentaba el derecho privado.

¹³⁸ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 485 y 486.

¹³⁹ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 142 y 143.

¹⁴⁰ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 125.

¹⁴¹ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 48.

El consumidor promedio actual, ciertamente se encuentra mejor educado que sus predecesores, pero a la vez, la dificultad para conocer el rendimiento y la calidad de lo que está comprando, se incrementa¹⁴². Esto justifica una evolución en el derecho de consumo.

La protección jurídica de los consumidores debe verse como una operación pública que busca controlar la calidad del contrato de consumo como un producto ofrecido a los consumidores. En cierta forma la ley se libera de la visión habitual que tienen los juristas del contrato para adoptar una visión más pragmática, cercana a la de los actores socioeconómicos, que percibe el contrato como documento tangible, que ofrece ciertas ventajas, con un determinado valor y que implica ciertos riesgos. Independientemente del valor jurídico que pueda ser reconocido o negado al contrato firmado por el consumidor, este tiene un valor operativo inmediato dentro del sistema económico¹⁴³.

La ley aumenta y mejora el contenido del contrato de consumo (art. 23), así como de otros escritos comerciales, como son los certificados de garantía, los estados de cuenta, las facturas, el presupuesto, la etiqueta. La Ley somete a las partes, especialmente al comerciante, a añadir declaraciones que se encuentran prescritas (art. 58i)¹⁴⁴. La ley establece que la redacción del contrato debe ser clara y legible (art. 25). Además, establece reglas que regulan el contenido, la presentación física, los métodos de distribución y entrega de un duplicado del contrato, así como la forma de escribir las instrucciones relacionadas con el mantenimiento o uso de la propiedad, la forma de mostrar el precio¹⁴⁵. Se determina que la redacción del contrato del consumidor debe respetar o incluso copiar las características de un modelo o prototipo que establece la ley o el reglamento específico¹⁴⁶. Por medio de una mejor redacción del contrato se busca dar más información sobre los beneficios y costos reales del contrato del consumidor¹⁴⁷.

En la Ley de Protección al Consumidor, regula, además, los diferentes contextos en que puede producirse la celebración del contrato de consumo (art. 2), así como el conjunto “de

¹⁴² E. J. AMIRALTO, M. ARCHER, *Canada's consumer law. A survey of consumer protection law in Canada*, 1979, p. 2.

¹⁴³ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 126 a 128.

¹⁴⁴ Además, los formularios estándares que facilitan la información sobre la cancelación o terminación deben adjuntarse al contrato (art. 58 *in fine*). Sobre el punto v. J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 132.

¹⁴⁵ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 132.

¹⁴⁶ El art. 350, lit. b establece: “b) établir un modèle pour un contrat ou un autre document visé par une loi ou un règlement dont l'Office doit surveiller l'application”.

¹⁴⁷ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 132.

circunstancias en que se celebró el contrato” (art. 9), como el intercambio de una oferta y aceptación a distancia (art. 20, 21), entre otros¹⁴⁸.

Leyes especiales como la Ley de Protección al Consumidor a simple vista parecen basarse en otorgar seguridad jurídica al contrato, pero muchas de las medidas de protección que contienen, se encuentran en desacuerdo con este concepto clásico. Sin embargo, las disposiciones de la ley adquieren otro significado cuando se analizan a la luz de la práctica entre comerciantes y consumidores¹⁴⁹.

Los juristas de Quebec han enfatizado que la Ley de Protección del Consumidor derogó el principio general del consenso al imponer un formalismos rigurosos para la celebración del contrato de consumo, en particular cuando se trata de contratos de crédito. Esto dificultó la integración de la ley en el nuevo Código Civil¹⁵⁰.

La Ley de Protección al Consumidor constituye, en Quebec, el texto legislativo más importante con respecto a la protección de las partes contratantes en situación de vulnerabilidad¹⁵¹, en situaciones caracterizadas en gran medida por la desigualdad de las fuerzas involucradas. Aun cuando, la reforma del Código Civil, mediante la codificación del concepto de contrato de adhesión, puso fin al cuasi monopolio del contrato de consumo en la protección de los contratantes vulnerables¹⁵². La influencia del del derecho de consumo en el derecho *québécois*, en esa misma línea el legislador de provincial, desde 1994, también inició a dar facultades al poder judicial para ejercer control sobre cláusulas ilegibles o incomprensibles, cláusulas externas y cláusulas injustas, pero solo para los contratos de adhesión y de consumo¹⁵³.

¹⁴⁸ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 136.

¹⁴⁹ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 141.

¹⁵⁰ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 131

¹⁵¹ Para la doctrina *québécoise*, las técnicas de protección legal que promueve y que ha adoptado a lo largo de los años, la materia de protección al consumidor, corresponden a necesidades y problemas específico, por lo cual no deben ser comparados a la teoría de la libertad contractual absoluta, aplicada a los contratos en general, sobre el punto v. C. MASSE, *L'Avant-Projet de Loi et la Protection des Consommateurs*, Les Cahiers de Droit, Vol. 30, n° 4, diciembre, 1989, p. 827-841.

¹⁵² N. VÉZINA, *Les virtualités du contrat d'adhésion en droit québécois. Propos prospectifs sur la notion de contrat d'adhésion, son potentiel, ses dérivés et ses limites*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 93 y ss.

¹⁵³ M. A. GRÉGOIRE, *Le contrat d'adhésion avant son adoption au Code civil du Québec : l'émergence de la notion en droit québécois*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 35 y ss.

La relación entre el derecho de consumo y el contrato de adhesión es notoria. Es a SALEILLES a quien debemos la expresión “contrato de adhesión”, al formular su preocupación por los contratos, que como decía, de contrato tenían solo el nombre, porque a su interno existía un predominio exclusivo de una voluntad, que se aplicaba a una comunidad indeterminada. El concepto encaja en un contexto muy diferente hoy en día, dado que las leyes laborales y de consumo se encuentran reguladas en gran medida, el contrato de adhesión se utiliza, en la actualidad, para combatir las desigualdades¹⁵⁴.

Los términos en que el Código Civil asume el contrato de consumo y el contrato de adhesión plantean, según la doctrina, la nueva moral contractual deseada por el legislador¹⁵⁵. Icono principal lo constituye el artículo 1437 c.c. que dispone: *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible. Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.* Para la doctrina, el examen de la jurisprudencia muestra que los tribunales han adoptado un enfoque liberal al calificar el contrato y, a menudo, han concluido clasificando el contrato como un contrato de adhesión. En ese sentido, los tribunales de primera instancia no han dudado en utilizar los nuevos poderes que se les han conferido y aplicar las reglas específicas de los contratos de adhesión¹⁵⁶.

Para la doctrina el hecho de que la Ley de Protección al Consumidor y el Código Civil planteen regulaciones en materia de consumo crea un problema para el intérprete y para el consumidor, por lo cual, hacen un llamado al legislador provincial para que garantice que los dos cuerpos legislativos estén mejor alineados y plantean como soluciones: eliminar del Código Civil todas las referencias a los contratos de los y trasladar su contenido normativo a un verdadero Código del Consumidor que utilice estos principios para sus propios fines, dentro del contexto de su propia política general de protección del consumidor¹⁵⁷.

¹⁵⁴ E. CHARPENTIER, *La notion de contrat d'adhésion et l'article 1379 du Code civil du Québec*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 51 y ss.

¹⁵⁵ J. TORRES-CEYTE, *Le contrôle des clauses abusives en droit québécois: entre protection contre la cupidité et stigmatisation de l'esprit de prévarication*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 72 y ss.

¹⁵⁶ B. LEFEBVRE, *Le contrat d'adhésion*, en *La Revue du Notariat*, Vol. 105, Septembre, Montreal, 2003, p. 490.

¹⁵⁷ P-C. LAFOND, *Le Code Civil du Québec et la Loi sur la Protection du Consommateur: Un Mariage de Solitudes*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009, p. 430.

Una particularidad que también se hace necesario analizar es que, el sector de consumo es particularmente sensible al problema del acceso a la justicia, lo cual, ha motivado la creación de métodos alternativos de solución de conflictos¹⁵⁸.

En Quebec, se han ofrecido servicios de mediación familiar bajo la gestión del judicial desde 1981. De 1986 a 1993, el Tribunal de reclamos menores *québécois* ofreció a las partes un servicio de mediación gratuito y voluntario. En 1994, el tribunal finalizó sus actividades de mediación, lo cual creó un descontento de la población, por lo cual, el legislador decidió restablecer el servicio de mediación desde el 1 de enero de 2003¹⁵⁹.

En 1992, el Tribunal Superior de Montreal estableció un proyecto de “conciliación” para juicios en disputa, en materia civil y mercantil, el proyecto llamado SORRÈL tenía como objetivo principal proporcionar una ruta alternativa al proceso judicial para encontrar una solución más rápida a las controversias, reducir la carga económica de las partes, facilitar la comunicación entre ellas y reducir la obstrucción de los tribunales. Luego de este proyecto varios tribunales aplicaron planes similares¹⁶⁰.

En el mundo digital, Quebec también ha tenido varias experiencias, la primera en 1998 con *ciberterfil*, que estableció un servicio para prevenir y resolver conflictos de los consumidores surgidos de forma digital. Posteriormente, se remplaza con eResolution, que persigue el mismo objetivo, y cesa de funcionar a fines de 2001. La nueva experiencia la desarrolla Ecodir.org, un sitio web que ofrece servicios gratuitos para resolver conflictos en Internet¹⁶¹.

Por su parte, la Oficina de Protección al Consumidor que ejerce un papel de liderazgo en las relaciones entre comerciantes y consumidores, interviene ante comerciantes y fabricantes

¹⁵⁸ P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 191 y 192.

¹⁵⁹ P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 223.

¹⁶⁰ P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 193 y 194.

¹⁶¹ P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 224.

tras las quejas de los consumidores. Esta oficina actúa como ente de supervisión y no como organismo de resolución de controversias¹⁶².

La resolución alternativa de disputas se debe principalmente a la sensación de insatisfacción con el sistema de justicia debido a su inaccesibilidad para un gran número de personas. Hoy, los medios alternos de resolución de conflicto están parcialmente integrados en el sistema judicial ordinario, como lo demuestran, entre otras cosas, los programas de conciliación y mediación de la Corte de Quebec, la Corte Superior y la Corte de Apelaciones de Quebec. Pero en la práctica, el movimiento de asociación se ha convertido en el motor de la protección del consumidor privado en Quebec. Las diferentes asociaciones de consumidores han sido muy activas en la creación de programas de solución de controversias extrajudiciales¹⁶³.

El derecho de consumo fue elaborado a partir del derecho de los contratos. Contiene medidas de protección que cubren los tres estados de la relación contractual: la fase precontractual (que contiene normas que permitan la sana competencia, lo cual tiene incidencia en los contratos de consumo), fase la celebración del contrato (que se fundamenta en la información y la publicidad hecha a los consumidores) y la fase de ejecución (donde se protege el control de la calidad de los bienes y servicios). El derecho de consumo no se encuentra limitado por la naturaleza del bien o servicio, sino por la naturaleza de las partes¹⁶⁴.

El derecho del consumidor es el resultado de la experiencia social del derecho contractual en la sociedad actual. Se ha creado gradualmente, por la fuerza de las circunstancias y la presión social, sin un plan general, sin haber sido aceptado e incluido en la teoría general de las obligaciones en el derecho de Quebec¹⁶⁵.

El derecho del consumidor se compone de todas las medidas de protección legal que intervienen en las relaciones contractuales entre, por un lado, un individuo que, si es el comprador de un bien o está en servicio con fines de consumo personal y , por otro lado,

¹⁶² P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 222 y 223.

¹⁶³ P-C. LAFOND, L. NÉEL, H. PIQUET, *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 224 a 226.

¹⁶⁴ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 48.

¹⁶⁵ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 45.

una empresa comercial, ya sea un fabricante, un minorista, un proveedor de servicios o un profesional¹⁶⁶.

El derecho de consumo se funda en el contrato sin el cual no existiría, pero esto no quiere decir que todas las medidas de protección jurídica de los consumidores son de tipo contractual. El consumidor es la parte vulnerable del contrato por cuanto no cuenta con los conocimientos técnicos, ni el poder económico de la sociedad mercantil o el comerciante con los cuales contrata¹⁶⁷. En ese sentido, el derecho del consumo busca brindar la mayor información al consumidor, un consumidor más informado, no solo estará mejor protegido, también podrá desenvolverse mejor en la competencia entre comerciantes, que, en virtud de la ley, deben revelar de manera clara y uniforme los beneficios reales, los costos y los riesgos potenciales de los bienes ofrecidos a los consumidores¹⁶⁸.

El legislador al crear la Ley de Protección del Consumidor buscó mejorar y hacer más seguro el contrato estándar como producto de consumo, y también quiso mejorar el proceso de contratación del comercio entre comerciantes y consumidores¹⁶⁹. Pero para ello, fue necesario comprender el contrato de consumo desde la perspectiva de los actores y la de su sistema de acción, lo cual significó ver al contrato como un bien económico, y no como un proceso social, el contrato del consumidor adquirió en esta ley una forma radicalmente diferente de la planteada para el contrato de derecho ordinario. El contrato de consumo es parte de una cultura y pensamiento técnico, mientras que el contrato del Código Civil es parte de una cultura y pensamiento humanista. Por lo que, en la práctica, el Código Civil de Quebec podrá servir al Juez o al jurista para estudiar el significado y el alcance del contrato en general¹⁷⁰. Mientras que, la Ley de Protección al Consumidor será consultada por el comerciante o el consumidor como una guía técnica para obtener legalmente la ventaja socioeconómica que pretende¹⁷¹.

¹⁶⁶ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 46.

¹⁶⁷ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 47 y 48.

¹⁶⁸ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 132.

¹⁶⁹ La doctrina más reconocida ha expresado su satisfacción con respecto a la aplicación judicial de la Ley de Protección al Consumidor de Quebec, la cual considera muy positiva. Y por ello, considera que “esta ley ha cambiado las reglas del juego en términos de proteger a las partes contratantes más débiles, los consumidores”. Sobre el punto v. C. MASSE, *Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec*, Les Cahiers de Droit, Vol. 37, n° 1, marzo, 1996, pp. 31-36.

¹⁷⁰ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 146.

¹⁷¹ J-G. BELLEY, *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 141 a 146.

El legislador de Quebec también codificó en el artículo 1384 Código Civil una definición del contrato de consumo. La doctrina ha afirmado que esta definición tiene diferencias sustanciales con la definición planteada por la Ley de Protección del Consumidor, en particular en lo que respecta al objeto del contrato y las partes entre las que se celebra¹⁷².

La actividad del derecho de consumo se desarrolla en tres categorías principales: Un primer sector dedicado a la información a los consumidores (formación del contrato); un segundo dedicado al control de la calidad de los bienes y servicios (ejecución del contrato); Un tercero dedicado a establecer las reglas del juego económico en el mercado comercial, estimulando la competencia y controlando los monopolios acordados por el Estado y ciertas empresas, por ejemplo, en materia de teléfono, gas y electricidad. En este caso se trata de una protección precontractual al consumidor. Esta se encarga más que todo del control de precios¹⁷³.

Las prácticas comerciales que influyen la formación del contrato son: la ejecución contractual; la publicidad comercial; las técnicas de mercado y venta de bienes y servicios; el etiquetaje y envoltorio de los productos de consumo. El control de calidad de los bienes y servicios es sin duda el menos importante de los sectores del derecho de consumo, aun cuando es donde se concentran las quejas de los consumidores. Las regulaciones recaen sobre los fabricantes y el vendedor final. Se fijan principalmente dos objetivos: la seguridad y la duración. Esto se ejerce principalmente en los alimentos, los medicamentos, etc.¹⁷⁴.

La estrategia empleada por el legislador quebequense en materia de control de precios se inspira en dos técnicas diametralmente opuestas. Por una parte, busca proteger las reglas de la sana competencia (por medio de leyes como la *Loi relative aux enquêtes sur les coalitions*) pero considerando que el precio debe ser justo y razonable, lo cual lleva a la lucha contra los monopolios¹⁷⁵.

Por otra parte, el Estado se ha visto en la necesidad de instaurar monopolios y cuasi monopolios en varios sectores de la actividad económica, donde fue considerado que la libre

¹⁷² N. VÉZINA, *Les virtualités du contrat d'adhésion en droit québécois. Propos prospectifs sur la notion de contrat d'adhésion, son potentiel, ses dérivés et ses limites*, en *Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises*, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), 2018, pp. 93 y ss.

¹⁷³ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en *Mélanges Claude Masse. Enquête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 49.

¹⁷⁴ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en *Mélanges Claude Masse. Enquête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 50 y 51

¹⁷⁵ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en *Mélanges Claude Masse. Enquête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 52.

competencia habría tenido un mal efecto, como en el caso de la electricidad y la telefonía. Los monopolios en estos casos se fundamentan en el interés público¹⁷⁶.

4. *El mercado turístico de la “Belle Province”*: Desde los inicios de la década de los 60, un período que viene regularmente asociado al comienzo de la llamada “revolución tranquila”, el sector turístico de Quebec se ha desarrollado y diversificado considerablemente. En un principio el turismo quebequense se concentró en dos grandes centros, las ciudades de Montreal y de Quebec, y en tres regiones: *Gaspé, Laurentians* y *Eastern Townships*. Con los años, otros destinos han crecido, como lo son: *Saguenay-Lac-Saint Jean, Charlevoix*, el centro de Quebec, y *Outaouais*. El turismo también se agrupó en cuatro productos principales, como son la caza, la pesca, las actividades al aire libre y el esquí alpino. En el transcurso de los años se han creado distintos circuitos turísticos, entre los más famosos conseguimos el “Tour de la Gaspésie” y el “Tour du Saguenay-Lac-Saint-Jean, a los que se suman numerosos circuitos regionales e interregionales. Se ha desarrollado además el atractivo de los resorts, así como de los “congresos y viajes de incentivos” y el “turismo de aventura” en el norte de Quebec. El turismo en Quebec también ha evolucionado considerablemente a partir de eventos internacionales como la Exposición Universal de Montreal en 1967, la exposición *Terre des Hommes* y los Juegos Olímpicos de Montreal de 1976¹⁷⁷.

De gran importancia para el desarrollo del turismo en Quebec ha sido la ayuda del Estado, que, desde principios de la década de 1970, se materializó en acuerdos “federal-provincial” en materia de desarrollo turístico. Para la década de los 80, el acuerdo Canadá-Quebec permitió canalizar, durante cinco años, más de \$ 65 millones en fondos públicos para la mejora, ampliación y modernización de numerosos centros de esquí, lo cual hizo del sector una actividad mucho más competitiva¹⁷⁸.

El turismo en Quebec posee una importancia económica relevante, e involucra una diversidad de sectores y empresas, ya para 1989, año de gran auge turístico, el turismo de la *Belle Province* involucraba a más de dieciocho mil empresas, entre los cuales 14.068 restaurantes, 1.966 establecimientos hoteleros, 808 campings y casi 600 proveedores de caza y pesca, y 1.254 agencias de viajes minoristas, mayoristas y transportistas. Para ese año el

¹⁷⁶ C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, pp. 50 y 51.

¹⁷⁷ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en Études et Mémoires, 1990, p. 1.

¹⁷⁸ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en Études et Mémoires, 1990, p. 2.

sector turismo generó \$ 3.789 mil millones en ingresos, lo cuales permitieron crear, aproximadamente, otros \$ 1.680 millones en valor agregado, directamente en las ramas de actividad relacionadas con el turismo, y casi \$ 780 millones de dólares en otras sucursales¹⁷⁹.

El turismo ha constituido una fuente considerable de ingresos para los dos niveles de gobierno, es decir para el gobierno federal y el gobierno provincial, principalmente el gobierno canadiense se lucra de los ingresos fiscales que produce el sector¹⁸⁰.

Otro importante factor ha sido la acción del Ministerio del Turismo del Quebec, el gobierno quebequense con el inicio de la “revolución tranquila” funda el Ministerio de Turismo, Caza y Pesca, en 1963. Posteriormente, en 1979 el gobierno basado en una política de emprendimiento en el marco de una estrategia global de desarrollo económico funda el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Paralelamente el Ministerio de Ocio, Caza y Pesca, desarrolló políticas turismo social ayudando a jóvenes, discapacitados y familias de bajos ingresos. En 1984, como resultado de la presión de la comunidad turística, el gobierno del Quebec crea el Ministerio de Turismo¹⁸¹.

El Ministerio de Turismo (MTO) promueve el desarrollo del turismo en Quebec y emprende estudios minuciosos y precisos de sus actuales clientelas turísticas, para conocer mejor el mercado, sus potenciales y deficiencias. Este Ministerio es el protagonista del “Plan de desarrollo para la industria del turismo 2012-2020: una ruta hacia el crecimiento” y del “Plan de acción 2016-2020, apoyar a las empresas, enriquecer a las regiones”¹⁸².

Un problema que ha evidenciado el Ministerio del Turismo quebequense es que la calidad y diversidad de la oferta, no son los únicos dos elementos que influyen en el desempeño turístico de la región, informes emanados por expertos han evidenciado la relación existente entre la distancia a recorrer entre los mercados y los flujos turísticos, por lo cual se concluye que una región cercana a otra tenderá a atraer más turistas de esta región, en comparación con una región más lejana. Así, considerando que más del 75% de la población de Quebec se concentra en 8 regiones, en orden: Montreal, Montérégie, Quebec, Laurentians, Lanaudière, Municipios del Este, Laval y Chaudières-Appalaches, las regiones geográficas

¹⁷⁹ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en *Études et Mémoires*, 1990, pp. 11 y 12.

¹⁸⁰ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en *Études et Mémoires*, 1990, p. 14.

¹⁸¹ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en *Études et Mémoires*, 1990, p. 2.

¹⁸² C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

más cercanas a estas desarrollan un mayor potencial turístico. El reto se encuentra en desarrollar las otras localidades turísticas¹⁸³.

En noviembre de 2017, como parte del “Plan de Desarrollo de la Industria del Turismo 2012-2020”, el MTO, en colaboración con varios socios, presentó 20 medidas destinadas a “hacer de Quebec un destino de excelencia en términos de recepción turística”, por medio de estas se entiende colocar al visitante en el corazón de las intervenciones del sector. El gobierno quebequense busca construir con la sinergia de todos los actores involucrados, aumentar la calidad de la experiencia y el nivel de satisfacción de los visitantes, lo cual se transformaría en un aumento del gasto turístico por parte de los visitantes, ampliando la duración de la estadía, aumentando la intención de regresar y recomendando el destino.

Las últimas estadísticas oficiales son muy alentadoras para el sector, especialmente en relación con los alojamientos en Quebec. Los indicadores muestran aumentos en las unidades disponibles, las unidades ocupadas, la tasa de ocupación, el ingreso diario promedio, ingreso medio por unidad disponible. La oferta, la demanda y los ingresos muestran tasas de crecimiento positivas en para el sector turístico. El impuesto de alojamiento (TSH) se estandarizó en 3.5% el 1 de noviembre de 2016 para todas las regiones turísticas de Quebec. El aumento en la tasa, combinada con un crecimiento en el número de unidades ocupadas, hizo posible ingresos de alrededor del 18% en 2015-2016 a 2016-2017, para alcanzar más de \$ 64 millones para todas las regiones de Quebec¹⁸⁴.

En 2016, el MTO, el Consejo de Quebec para Recursos Humanos en Turismo (CQRHT) y el Instituto de Turismo y Hospitalidad de Quebec (ITHQ) pusieron en marcha plan para mejorar las fuerzas laborales de la industria del turismo. El comité de trabajo, además de los tres entes, estaba compuesto por 14 socios de diversas esferas de la industria del turismo. El trabajo de este grupo de trabajo permitió seleccionar ocho medidas de desarrollo que permitirían llevar a cabo este Plan de Acción en el campo de la mano de obra turística. En el Plan de Acción del MTO 2016-2020, se identificaron tres medidas para apoyar el desarrollo de la oferta turística, que serían: garantizar el despliegue de estrategias sectoriales, continuar

¹⁸³ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

¹⁸⁴ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

la asistencia financiera a festivales y eventos turísticos, y actualizar la gestión de los establecimientos de hospedaje turístico¹⁸⁵.

Una característica del turismo internacional en Quebec, que ha contribuido al crecimiento del sector, es que este está compuesto principalmente por turistas estadounidenses, la proximidad a los Estados Unidos explica por qué estos constituyan los turistas más numerosos y los que más gastan en Quebec¹⁸⁶. En la actualidad, gracias a las políticas provinciales, el desempeño de la industria turística de Quebec se basa en gran medida en la contribución de los turistas *québécois*, en 2016, este grupo representó el 75% del volumen de turistas y fueron responsables de 2/3 de los paquetes turísticos realizados en el territorio. La considerable contribución de los turistas de Quebec en el desempeño del turismo justifica la necesidad y la importancia de profundizar el conocimiento de este mercado¹⁸⁷.

Un factor determinante para el turismo local es el costo de un viaje dentro de Quebec, sin embargo, las estadísticas del Ministerio muestran que entre los turistas quebequenses que han viajado a Quebec en los últimos 5 años, solo 3 turistas de 10 perciben el costo de la vida como una debilidad del destino. Los resultados de estos estudios evidencian que los quebequenses están muy satisfechos con los precios de los alojamientos y restaurantes dentro de Quebec; dos de los elementos más significativos en un presupuesto de viaje¹⁸⁸.

La estacionalidad juega también un papel importante en los precios del turismo, especialmente en las regiones turísticas más distantes, que se ven fuertemente afectadas por la estacionalidad turística. De hecho, los precios de alojamiento y atracciones turísticas son a menudo mucho más altos durante las temporadas altas, durante el verano o las vacaciones escolares. Por lo tanto, la percepción negativa que algunos quebequenses tienen del costo de un viaje dentro de Quebec puede estar parcialmente relacionado con la época del año en que viajan¹⁸⁹.

El precio del combustible tiene también un impacto decisivo en el número de turistas de Quebec que viajan dentro de Quebec. El trabajo de MTO, realizado en 2015, midió que un

¹⁸⁵ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

¹⁸⁶ P. CLUZEAU, *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en *Études et Mémoires*, 1990, p. 19.

¹⁸⁷ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, p. 4.

¹⁸⁸ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

¹⁸⁹ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

aumento del 1% en el precio del combustible resultó en aumento del número de quebequenses que viajan en Quebec en un 0.2%. Por el contrario, una caída en el precio del combustible conduciría a una disminución¹⁹⁰.

Un factor que también ha considerado el MTO es la de brindar la posibilidad de un turismo accesible, en Quebec, más de 800,000 personas viven con alguna discapacidad y esta cifra se encuentra en aumento, principalmente por el envejecimiento de la población. En términos de turismo accesible, los objetivos del MTO han sido: promover el desarrollo de lugares turísticos y culturales para liberarlos de obstáculos; fomentar el turismo en Quebec y aumentar la participación de las personas con discapacidad en actividades turísticas y culturales, hacer de Quebec un destino accesible para todos; permanecer competitivo a escala global. En Quebec, Kéroul, organización sin fines de lucro, es el interlocutor privilegiado por el MTO para promover el turismo y cultura accesible para personas con capacidad física restringida¹⁹¹.

En 2018, el ingreso por turistas no residentes en Quebec superó los \$ 5.5 mil millones, de los cuales \$ 3.8 mil millones eran provenientes del extranjero. El gobierno estima que, en 2019, el gasto de los turistas extranjeros debería acercarse a \$ 4.0 mil millones, llevando este sector del ingreso turístico a casi \$ 5.9 mil millones. Estos ingresos son grandes entradas de divisas, que se comparan con las exportaciones internacionales de mercancías. Por lo que, la Estrategia de Exportación de Quebec 2016-2020 reconoce al turismo como el quinto producto de exportación más grande de la provincia¹⁹².

Las estadísticas del gobierno de Quebec muestran que, a pesar de las acciones puestas en práctica, existe cada año un saldo deficitario en el turismo interno, este déficit no representa un problema económico estructural. Para 2017, el déficit alcanzó los \$ 4.5 mil millones en Quebec. Sin lugar a duda, la mejor forma de reducir este déficit es disminuir la dependencia del mercado interno, es decir, es necesario atraer a más turistas extranjeros¹⁹³.

Si el crecimiento global continúa, la aviación podría concentrar 100 millones de empleos en todo el mundo, para el año 2037. Lo que demuestra que, a pesar de las muchas

¹⁹⁰ Información del sitio web oficial de la Alianza de la industria turística de Quebec <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

¹⁹¹ C. TREMBLAY, *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, 2017, pp. 15 y ss.

¹⁹² Información del sitio web oficial de la Alianza de la industria turística de Quebec <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

¹⁹³ Información del sitio web oficial de la Alianza de la industria turística de Quebec <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

incertidumbres que rodean la economía global, las perspectivas de crecimiento del turismo siguen siendo atractivas. En Canadá, se espera que el número de turistas crezca un 2.0% en 2019 y un 1.8% en 2020. En Quebec, el *Ministère du Tourisme* espera que el aumento en el número de turistas alcance el 2.7% en 2019, luego el 2.4% en 2020. Esto tendría el efecto de aumentar el ingreso turístico a \$ 10.9 mil millones en 2019 y \$ 11.5 mil millones en 2020. Esta actividad turística adicional tendrá repercusiones positivas en todo Quebec: en 2018, más de dos tercios de las empresas relacionadas con la actividad turística se ubicaron fuera de las regiones de Montreal y Quebec¹⁹⁴.

4.1 *La normativa aplicable al sector turístico*: Los padres fundadores de Canadá no atribuyeron competencias específicas en materia de turismo a ninguno de los dos tipos de gobierno (federal o provincial). En estos casos, Canadá aplica la teoría del poder residual, en la cual se indica que cuando una materia no ha sido asignada expresamente a ninguno de los dos gobiernos, se otorgará la competencia al gobierno federal, de conformidad con lo establecido en el párrafo introductorio de la sección 91 de la Ley constitucional de 1867. La jurisprudencia también ha considerado que, en algunos casos es necesario verificar que la materia en concreto no se encuentre más relacionada con una competencia expresamente atribuida. El turismo es un fenómeno complejo y multidimensional y como tal se encuentra vinculado a varias competencias atribuidas tanto al gobierno federal, como al gobierno provincial¹⁹⁵.

En ese sentido, conseguimos por ejemplo competencias federales en materia de transporte aéreo, transporte interprovincial e internacional, y materias más amplias como el gasto federal que influye en el desarrollo interno de la jurisdicción provincial. Por su parte los gobiernos provinciales tienen competencias en la planificación estratégica, que influye en el desarrollo del producto turístico, y a nivel comercial tienen competencia para la protección del consumidor. También conseguimos las llamadas autoridades secundarias, los municipios, que pueden intervenir en actividades que influyen en materia de turismo, como son la seguridad pública, el transporte terrestre, el urbanismo, el ocio, e impuestos municipales¹⁹⁶.

En la Provincia de Quebec, cuando se habla de las leyes asociadas con el turismo, generalmente se piensa a la Ley sobre establecimientos de hospedaje turístico (RSQ, c. E-

¹⁹⁴ Información del sitio web oficial de la Alianza de la industria turística de Quebec <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

¹⁹⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 3 y 4.

¹⁹⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 4.

14.2), la Ley sobre las agencias de viajes (LRQ, C. A-10) o la Ley de Transporte (RSQ, c. T-12)¹⁹⁷. Pero no es un sector que se encuadra solo en estas leyes, como vimos otras leyes también serán relevantes en el derecho del turismo de la *Belle Province*, nos referimos a la normativa para la protección del medio ambiente, la planificación regional, las regulaciones para la protección y valorización del patrimonio cultural, y las normas municipales que pueda establecer cada localidad.

El régimen actual de la Ley de establecimientos de hospedaje turístico fue creado en el año 2000 y modificado posteriormente en el año 2010¹⁹⁸, este marco normativo es el resultado de una serie de cambios. La anterior ley, la Ley de Hoteles (L.R.Q., c. H-3), contenía solo catorce artículos, con un reglamento mucho más detallado y “consistente”¹⁹⁹. La ejecución de esta Ley era competencia del ministro del turismo y no del presidente de la Oficina de Protección del Consumidor (OPC), como es el caso de la Ley sobre agencias de viajes (LRQ, C. A-10), pero para la doctrina el contenido de esta ley se acercaba más a la protección al consumidor²⁰⁰.

Uno de los primeros cambios importantes de esta Ley se materializó, en 1993, con la transferencia de la administración de las medidas relacionadas con la emisión del permiso para la operación de un establecimiento de restauración al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentos²⁰¹. Una segunda modificación se produce en 1997, con el remplazo del procedimiento de apelación ante los jueces del Tribunal de Quebec, aplicable a los casos de denegación de la emisión, suspensión, cancelación o no renovación de una licencia. El nuevo procedimiento preveía una apelación ante el Tribunal Administrativo de Quebec (sección 15 de la ley y derogación de las secciones 16 a 21). Como tercera modificación relevante, se menciona, el cambio en el costo de los permisos, en este caso se previó un ajuste anual considerando la tasa de aumento acumulativo en el índice general de precios al consumidor de Canadá (sección 29)²⁰².

¹⁹⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 1.

¹⁹⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 25.

¹⁹⁹ Este Reglamento sobre establecimientos hoteleros y restaurantes fue sustancialmente reducido en 1984 por una corriente de desregulación que lo hizo pasar de 165 artículos a solo 50 artículos.

²⁰⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 18.

²⁰¹ Este ministerio emitía previamente un permiso para el procesamiento de alimentos, de conformidad con la Ley de Productos Agrícolas, Productos Marinos y Alimentos (RSQ, c. P-29) y las Regulaciones de Alimentos (P-29.1, r. 1). El cambio fue resultado del deseo de reducir la burocracia y los costos administrativos, lo cual era una demanda de la asociación de restaurantes, que querían un solo trámite para obtener los dos permisos, sobre el punto v. L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 22 y 23.

²⁰² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 22 y 23.

El gobierno de Quebec adoptó, en junio de 2000, la “Ley sobre establecimientos de hospedaje turístico” que entra en vigor en 2001. Principalmente, los cambios sustanciales son el alcance de la ley, se excluyen a los restaurantes y a las oficinas de información turística, y se reemplaza la obligación del operador de un establecimiento de alojamiento de poseer un permiso, por la obligación de poseer un certificado de clasificación emitido por el Ministerio²⁰³.

La *Corporation de l'Industrie Tourisme du Québec* (CITQ), que sucedió al CSETQ, ha recibido el mandato de clasificación ministerial para todas las categorías de alojamiento, excepto el alojamiento amueblado rudimentario, que no está sujeto a la obligación de certificado y campings para los cuales el mandato de clasificación ha sido otorgado al Consejo de Desarrollo de Camping en Quebec²⁰⁴.

El *Ministère du Tourisme* seguirá siendo el responsable de aplicar la ley, en 2010 el CITQ se convirtió en el administrador de todos los trámites para obtener y renovar el certificado de clasificación²⁰⁵.

Otra, actividad importante en el sector turístico es el de la organización y venta de viajes y estadías, que se encuentra regulada por la “Ley de Agencias de Viaje (L.R.Q., c. A-10)” esta ley que busca principalmente proteger al consumidor nace en defensa de los abusos que en este sector se presentaron a principios de la década de los 70, así lo expresó el gobierno *québécois* en 1974 al presentar la ley ante la Asamblea Nacional. Esta misma intención se manifestó claramente en las enmiendas posteriores, especialmente en 1977, en 1981, en 2002 y la más reciente en 2009²⁰⁶.

Esta ley en su art. 3 excluye al proveedor de su campo de aplicación, y en 1977 se fueron introducidas otras exclusiones. Una enmienda, en 2002, en el artículo 3 excluyó también a quienes organicen un viaje si este “se realiza ocasional y exclusivamente en Quebec y cuya duración no exceda de setenta y dos horas” o en el caso de que el organizador no reciba ninguna forma de compensación por la actividad²⁰⁷. Desde 1981, la aplicación de esta ley es

²⁰³ La *Corporation de l'Industrie Tourisme du Québec* (CITQ), es la encargada de realizar el proceso de clasificación de los hospedajes turísticos, excepto en cuanto a los alojamiento amueblado rudimentario y campings que son competencia del Consejo de Desarrollo de Camping en Quebec. Sobre el punto v. L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 25 y 26.

²⁰⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 25 y 26.

²⁰⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 29.

²⁰⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 29.

²⁰⁷ Esta enmienda es resultado de la presión de grupos de personas de la tercera edad que organizan excursiones en autobús dentro de Quebec, por breve tiempo. Sobre el punto v. L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 31.

competencia de la Oficina de Protección del Consumidor (OPC). Otras modificaciones a la ley se efectuaron en 2002 y en 2009, en su art. 3, con el fin de actualizar el comportamiento de los proveedores turísticos. Con las enmiendas de 2009 y 2010 se presentaron cambios importantes, principalmente se establece la obligación al agente de viajes, de tener una licencia o un certificado de asesor de viajes para tratar con clientes (art. 4)²⁰⁸.

La venta de seguros por parte de las agencias de viajes se encuentra regulada por la Ley de distribución de productos y servicios financieros (LQ, 1998, c. 37), vigente desde el 1 de octubre de 1999 y modificado en 2002, 2004, 2008 y 2009, esta tiene como objetivo garantizar la protección del público, creando la obligación de los representantes a que posean un certificado que los autorice a vender estos servicios, de forma que sea más seguro responsabilizar a la persona en caso de controversias en la ejecución del contrato. En el caso de las agencias de viaje se aplica el art. 408 por ser “una persona que, en el curso de sus actividades no están en el campo de los seguros, ofrece incidentalmente, en nombre de una aseguradora, un producto de seguro perteneciente solo a un bien que vende o que hace que un cliente se suscriba a él”²⁰⁹.

Una actividad esencial para el turismo es el transporte, en Quebec este se encuentra regulado por la Ley de Transporte (T-12), la cual comprende un campo vasto y complejo. El marco constitucional canadiense de 1867 atribuye competencias en materia de transporte tanto al gobierno federal, como al gobierno provincial, esto ha llevado a que existan leyes distintas para cada tipo de transporte, en materia turística será relevante el transporte de pasajeros²¹⁰.

Esta ley, de 1972, crea la Comisión de Transportes de Quebec (artículo 14) que será la encargada de todos los trámites relacionados con los permisos de transporte. La ley otorga al gobierno plenos poderes para “establecer normas, condiciones o términos de construcción, uso, custodia, mantenimiento, propiedad, posesión o alquiler, saneamiento y seguridad de un medio o un sistema de transporte que indique” (art. 5a T-12). También autoriza al gobierno a determinar las actividades que requieren permisos y las condiciones para obtenerlos (sección 5). Aun cuando la ley y sus reglamentos se han modificado en varias

²⁰⁸ Las categorías de licencia también se modifican, en principio la ley establecía un división en licencias de minoristas, ampliaciones y operador, pero estas categorías ahora se reemplazan por la licencia general y la licencia restringida. El asesor de viajes sea este empleado por un agente de viajes o tenga simplemente un contrato de servicio exclusivo, estará sujeto también a obtener un certificado. Sobre el punto v. L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 31.

²⁰⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 43 y 44.

²¹⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 44.

oportunidades, debido a la desregulación, varios reglamentos aún vigentes inciden directamente sobre el turismo²¹¹.

En 1996 entra en vigor una nueva ley federal sobre el transporte, la Ley de Transporte de Canadá, cuyo órgano ejecutor será la Agencia de Transporte de Canadá.²¹² Esta ley pone en evidencia la voluntad de las autoridades públicas, de garantizar la seguridad de los viajeros y la accesibilidad para las personas con discapacidad, así como el “funcionamiento eficiente del mercado”. Entre los reglamentos, que se emanan a partir de esta ley conseguimos el Reglamento de transporte aéreo (DORS/88-58); el Reglamento sobre la formación del personal para ayudar a las personas con discapacidad (DORS/94-42); Reglamentos nacionales canadienses para pasajeros ferroviarios (C.R.C., ch. 1376); el Reglamento de tarifas de transporte ferroviario de mercancías y pasajeros (D.O.R.S./96-338); y el Reglamento de información de los operadores de transporte y de mantenimiento (D.O.R.S./96-334)²¹³.

La Ley federal de transporte terrestre (L.C., 1987, c. 35) establece lazos estrechos con las provincias que desarrollan el servicio por medio de una empresa local de transporte, el art. 3 de la ley estipula que el gobierno federal puede adoptar regulaciones después de consultar con el gobierno de cada provincia afectada. La Sección 5 establece que “la autoridad provincial puede, a su discreción, emitir la licencia para operar un negocio de transporte de autobuses extraprovinciales en la provincia en las mismas condiciones y en los mismos términos que si fuera es una empresa local de transporte de autobús”. Esto da las provincias la posibilidad de desempeñar un papel importante en este sector. En el caso de Quebec debe destacarse la presencia de la Ley de servicios de transporte en taxi (L.R.Q, C. S-6.01), y el Código de Seguridad Vial (L.R.Q, C. C-24.2)²¹⁴.

La Ley de Transporte Marítimo de Canadá de 2001 (L.C., 2001, c. 26) se aplica tanto a embarcaciones grandes como a embarcaciones pequeñas con o sin motor. Esta es una importante ley federal que se refiere al procedimiento para el registro de buques y el equipo requerido en los buques, medidas de seguridad para evitar la contaminación y la responsabilidad. Entre los reglamentos adoptados bajo su vigencia, algunos se relacionan con la navegación con fines recreativos, que es una actividad turística muy solicitada²¹⁵.

²¹¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 48.

²¹² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 49.

²¹³ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 50.

²¹⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 51.

²¹⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 53.

En relación con el Transporte aéreo, el Parlamento de Canadá ha adoptado dos leyes importantes, la Ley de Transporte Aéreo (L.S.C., c. C-26), que incorpora las nuevas disposiciones del Convenio de Montreal relativas a la responsabilidad de los transportistas durante vuelos internacionales, y la Ley de Aeronáutica (L.S.C., c. A-2), que tiene en cuenta en particular las directrices del Convenio de Chicago y sus numerosos apéndices²¹⁶.

Otras regulaciones que también influyen en el marco normativo del turismo en Quebec son las normas sobre la planificación regional, por medio de la protección de las tierras agrícolas y la planificación urbana, las normas sobre la protección y mejora del entorno natural, las regulaciones para la protección y valorización del patrimonio cultural, el principio del orden público, y hasta el código penal. Además de las normas municipales que pueda establecer cada localidad.

Dos leyes juegan un rol primordial en la planificación regional del Quebec, que a su vez incide en la elaboración de un proyecto de desarrollo turístico, la Ley de Protección del Territorio y las Actividades Agrícolas (L.R.Q. , C. P-41.1) y la Ley de planificación y desarrollo del uso de la tierra (L.R.Q., C. A-19.1). La primera de estas fue sancionada en 1978 con el fin de reservar para la agricultura los suelos adecuados para esta actividad económica, para lo cual estableció un verdadero sistema de zonificación agrícola. Esta creó la Comisión para la Protección de las Tierras Agrícolas de Quebec. En materia de turismo se observa que el promotor turístico deberá tener en cuenta esta “zonificación agrícola” que impone obligaciones para la implantación de proyectos en el territorio²¹⁷.

La segunda de estas leyes, referida a la planificación y desarrollo de la tierra, aprobada el 21 de noviembre de 1979, establece el marco para la planificación regional y conferir a los municipios regionales de condado (MRC) la responsabilidad de preparar e implementar en sus respectivos territorios una planificación urbana²¹⁸.

La tutela del medio ambiente también ha sido objeto de varias regulaciones que influyen directa o indirectamente en el sector turístico, en ese sentido, Quebec ha adoptado una ley cuyo objetivo es proteger el medio ambiente, la Ley sobre la calidad del medio ambiente (L.R.Q., c. Q-2) y algunas de sus numerosas regulaciones imponen varias restricciones y requisitos a los desarrolladores de turismo. La ley se divide en dos capítulos imponentes: el

²¹⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 54.

²¹⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 88.

²¹⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 88.

primero que afirma el derecho a la calidad del medio ambiente, el segundo capítulo contiene disposiciones más específicas para Baie-James y la región del norte de Quebec²¹⁹.

Por su parte, el Parlamento federal ha adoptado la Ley de Protección del Medio Ambiente para contribuir al desarrollo sostenible (L.C., 1999, c. C-33), aprobada el 14 de septiembre de 1999. El legislador federal especifica que los textos federales serán complementarios a los textos provinciales “para evitar la duplicación y garantizar una protección efectiva y completa” (artículo 2 m)²²⁰.

En relación con la protección y valoración patrimonio cultural, el derecho *québécois* incluye algunas leyes sobre este tema. La Asamblea Nacional de Quebec sancionó la Ley de Propiedad Cultural (L.R.Q., C. B-4) para proteger la propiedad cultural cuya conservación es de interés público y que forma parte del pasado cultural de la sociedad. Para conservar los bienes culturales, el ministerio responsable puede reconocerlos o clasificarlo (en su totalidad o en parte) después de consultar a la Comisión de Bienes Culturales. El procedimiento de clasificación previsto en la ley, según la doctrina, proporciona mayor protección, respecto al procedimiento de reconocimiento, por cuanto, a un bien cultural reconocido no le puede ser concedida un área de protección, mientras que un bien clasificado si puede recibirla²²¹.

El control de exportaciones e importaciones también tiene repercusión en la protección del patrimonio cultural, lo cual se encuentra indirectamente relacionado con el turismo, en este sentido Canadá sancionó la Ley sobre la Exportación de bienes culturales y la importación de bienes culturales exportados ilegalmente (L.R.C., c. C-51). El art. 4 de esta ley determina que el gobierno puede establecer una nomenclatura de bienes culturales cuya exportación debe controlarse para conservar el patrimonio canadiense en Canadá²²².

El turismo, en términos generales, también puede estar regulado por ciertas instituciones vitales del ordenamiento jurídico y que no se encuentra establecidos en una sola ley, como es el caso del orden público. El turismo puede representar una amenaza para el orden público, cuando se causan acciones que afectan la tranquilidad pública, la seguridad de las personas y las buenas costumbres. Los diversos órdenes de gobierno han intervenido de acuerdo con sus competencias, en ese sentido, el Gobierno de Quebec, en el ejercicio de su competencia sobre seguridad vial, ha establecido restricciones para preservar el orden público en el Código de seguridad vial (L.R.Q., c. C-24.1). Los municipios, por su parte, han adoptado

²¹⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 91.

²²⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 93.

²²¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 97 y 98.

²²² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 99.

estatutos para garantizar la paz y el orden en áreas públicas. Mientras que el gobierno federal interviene a través del derecho penal²²³.

El Código Penal de Canadá (L.R.C., c. C-46)²²⁴, ley principal del Parlamento Federal, enumera una serie de delitos relacionados con la paz y el orden público que se consideran delitos. Condena las reuniones ilegales de tres o más personas que puedan crear temor en las personas cercanas, por razones razonables. Condena igualmente los actos indecentes y todos aquellos que atenten contra la paz pública²²⁵.

Como fue señalado, las municipalidades de conformidad con el Código Municipal del Quebec, y de acuerdo con lo establecido por la Ley de Ciudades y Pueblos, los municipios tienen el poder de adoptar estatutos destinados a mantener la paz y el orden en el dominio público. La Carta de la Ciudad de Montreal y la de la Ciudad de Quebec contienen poderes similares²²⁶.

La ciudad de Montreal ha adoptado el Reglamento que busca el respeto de la paz y el orden en el dominio público (R.R.V.M., c. P-1). El art. 1 de este reglamento prohíbe obstruir el movimiento de los peatones y los vehículos automotores, igualmente se prohíbe el uso de patines, esquís o una patineta en las aceras si ello interfiere con el tráfico de los peatones. Se establece que se infringe la ley por pasear o demorar en zonas públicas bajo efectos del alcohol, considerando además que el consumo de bebidas alcohólicas en espacios públicos está prohibido, salvo excepciones²²⁷.

4.2. *La protección del turista consumidor*. El derecho quebequense en materia de turismo aplica, para la relación entre el turista y el prestador del servicio turístico, la normativa general de la protección al consumidor, contenida en la ley especial, la cual se completa con el Código Civil y las leyes especiales.

Para los contratos de servicios turísticos se prevé la aplicación de los principios generales de la responsabilidad contractual, en algunos casos las leyes especiales o las interpretaciones derivadas de la jurisprudencia modifican estos principios²²⁸.

²²³ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 100.

²²⁴ El derecho penal en Canadá es de competencia federal, por lo cual los delitos serán iguales en todas las provincias.

²²⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 101.

²²⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 102.

²²⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 102.

²²⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 64.

En relación con la responsabilidad de los hoteleros por el equipaje de sus huéspedes, tenemos que se aplica la normativa sobre la obligación de resultado, de la cual puede liberarse si demuestra una causa extraña a su voluntad (en particular, la fuerza mayor), opera también una limitación de responsabilidad bajo ciertas condiciones²²⁹.

El artículo 2298 de la CCQ es explícito al indicar que: “Una persona que ofrece servicios de alojamiento al público, llamada hotelero, es responsable de la pérdida de los efectos personales y el equipaje traído por quienes hospeda, de la misma manera que un depositario a título gratuito, hasta diez veces el precio diario del alojamiento o, en el caso de los bienes que ha aceptado para depósito, hasta cincuenta veces este precio”.

La redacción del artículo 2298 plantea cuestiones de interpretación aún no aclaradas por la jurisprudencia *québécoise*. Se plantea que en Quebec existen varias categorías de “hospedaje turístico” que no son “establecimiento hotelero”, la interrogante de la doctrina ronda entorno a si sería aplicada esta norma a las otras categorías. El anterior código aplicaba esta norma a todas las categorías²³⁰.

La responsabilidad del hotelero será ilimitada si la pérdida de los bienes es atribuible a su negligencia o la de una persona de la cual es responsable, o en el caso de negarse a aceptar los bienes en depósito o no haber informado correctamente al cliente de la existencia de límites a su responsabilidad, de conformidad con lo establecido en los arts. 2301 y 2304 del CCQ²³¹.

Con respecto a la responsabilidad de los agentes de viajes hacia los turistas consumidores, es importante notar que esta se ha incrementado con el tiempo y que existe una ley y un reglamento especial sobre la materia. Sin embargo, en la práctica los jueces se basan en el Código Civil y la Ley de Protección al Consumidor para determinar la responsabilidad de las agencias con sus clientes²³².

La ley especial es considerada como una regulación de carácter preventivo, por cuanto, esta apunta a la reorganización de la práctica comercial y a regular los instrumentos que permitan la protección del consumidor (permiso de operación, cuenta de fideicomiso comprometida, garantía individual, obligaciones de compensación, publicidad e información). Esta ley, además, establece el papel de la Oficina de Protección al Consumidor,

²²⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 64.

²³⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 65.

²³¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 66.

²³² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 67.

en esta materia, que debe supervisar el cumplimiento de la normativa especial, para la resolución de ciertas quejas y la toma de medidas para la sanción de los infractores²³³.

En la década de 1970, la jurisprudencia no fue unánime para clasificar el contrato con la agencia de viaje. Algunos jueces señalaron que se trataba de un contrato de mandato, otros lo clasificaron como un mandatario para mayoristas y otros proveedor de servicios (hoteles, transportistas), y otros lo vieron como un agente para los clientes. Esto llevo a que, en algunos casos se invocaran las normas del derecho ordinario relativas a las ventas, mientras que en otros casos se trataba como un contrato comercial²³⁴.

Para conseguir una coherencia, la jurisprudencia y la doctrina realizaron una distinción primordial entre el agente de viajes, el intermediario y el agente como operador turístico. Esta distinción es acogida en el art. 2 de la Ley de Agentes de Viajes²³⁵. Una vez que esta distinción fue bien establecida, los jueces quebequenses pudieron ajustar el alcance de la responsabilidad de los agentes de viajes hacia sus clientes, así se determinó que, el intermediario solo estará sujeto a una obligación de medios, mientras que al organizador se le otorgó una real obligación de resultado²³⁶.

En 1978, con la introducción de la Ley de Protección al Consumidor en Quebec, los jueces comenzaron a aplicarla para determinar la responsabilidad de las agencias de viajes²³⁷. El artículo 2 de esta ley específica que se aplica “a cualquier contrato celebrado entre un consumidor y un comerciante en el curso de las actividades de su comercio y que tenga por objeto un bien o servicio”. Según la doctrina, la referencia a la Ley de Protección al Consumidor no marca un cambio real en la práctica, debido a que, con precedencia, la jurisprudencia había declarado que el operador turístico está obligado por una obligación de resultado²³⁸. El cambio real se verifica en la responsabilidad de los intermediarios. Al referirse a la Ley de Protección al Consumidor, los jueces concluyeron que el intermediario era responsable incluso si este último había actuado “como un buen padre” y había tomado los medios necesarios²³⁹.

Con la llegada del Código Civil de Quebec, se refuerza la tendencia favorable a los consumidores. El contrato de viaje generalmente se había clasificado como un mandato, pero

²³³ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 67.

²³⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 67.

²³⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 68.

²³⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 68.

²³⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 69.

²³⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 69.

²³⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 70.

con la entrada del CCQ este criterio cambia. El Código Civil introduce una nueva categoría de contrato: el contrato comercial o de servicios, definido en el artículo 2098 de la siguiente forma: “El contrato de empresa o servicio es aquel por el cual una persona, según el caso, el contratista o el proveedor del servicio, se compromete con otra persona, el cliente, a realizar un trabajo material o intelectual o proporcionar un servicio por un precio que el cliente está obligado a pagarle²⁴⁰.”

De conformidad con el art. 16 de la Ley de Protección al Consumidor, el agente de viajes, que actúa como un simple intermediario, debe entregar los bienes o cumplir con los servicios; es responsable de la uniformidad de los bienes y servicios descritos en el contrato (artículo 40) y no puede invocar una cláusula de exención, prohibida en virtud del artículo 10. Además, será responsable del hecho de los subcontratistas, otros proveedores de servicios (transportistas, hoteleros, etc.). Según los artículos 41 y 42, el agente es responsable del contenido de las declaraciones publicitarias (publicidad, folleto) o declaraciones escritas o verbales para vender el servicio²⁴¹.

El organizador del viaje también estará obligado por la misma obligación de resultado, debido a que, según el artículo 1525 del CCQ, se presume la solidaridad entre los deudores de una obligación contratada por el servicio o gestión de una operación comercial²⁴². La responsabilidad de las agencias de viajes se extiende no solo al respeto de los diversos elementos de servicio previstos en el contrato, sino también a aspectos complementarios como el respeto del horario en términos de transporte²⁴³.

Por otra parte, en la actividades del sector turístico podemos conseguir la responsabilidad de los transportistas. En esta materia, el derecho internacional se hace presente, por medio de convenciones como el Convenio sobre Aviación Civil Internacional, el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal sobre transporte aéreo internacional, el Convenio de Berna sobre transporte ferroviario y el Convenio de Atenas sobre transporte marítimo²⁴⁴.

El CCQ indica que el transportista está sujeto a una obligación de resultado de acuerdo con las modalidades previstas, entre otros, en los artículos 2034, 2037 y 2038. Según estos, el transportista debe reparar el daño resultante de la demora, debe llevar al pasajero a su

²⁴⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 71.

²⁴¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 73.

²⁴² L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 73.

²⁴³ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 74 y 75.

²⁴⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 77.

destino, sano y salvo, y es responsable de la pérdida de equipaje y otros efectos que el pasajero le haya confiado²⁴⁵.

Contrariamente a las disposiciones relativas a la responsabilidad de los hoteleros con respecto al equipaje de sus anfitriones, aquí no se especifican límites sobre el monto de la compensación. El artículo 2034 del Código Civil solo permite al transportista limitar o excluir su responsabilidad “en la medida y en las condiciones previstas por la ley”²⁴⁶.

El artículo 2036 menciona que el transporte de personas cubre las operaciones de embarque y desembarque y el artículo 2039 estipula que, en caso de transporte sucesivo, quien realiza el transporte es responsable del daño que se produce, a menos que, expresamente, uno de los transportistas haya asumido la responsabilidad de todo el viaje²⁴⁷.

Pasando al transporte aéreo, en Canadá, el gobierno federal tiene jurisdicción exclusiva sobre el transporte aéreo, excepto por cuestiones de responsabilidad, que son una jurisdicción compartida. En el caso del transporte internacional, el régimen de responsabilidad será el contenido en la Ley de Transporte Aéreo o en la Ley para dar efecto a ciertas convenciones para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional. (RSC, c. C-26). Esta ley fue enmendada en 2001 para incorporar el contenido del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, mejor conocido como el Convenio de Montreal de 1999²⁴⁸.

Como su título indica, esta ley incorpora a la legislación canadiense las disposiciones del Convenio de Montreal, firmado en esta ciudad, en el marco del trabajo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), y la entrada en vigor en Canadá, el 4 de noviembre de 2003 tras las enmiendas a la Ley de Transporte Aéreo. Firmado por 63 Estados en 1999 durante el trabajo de la OACI, la CM tuvo que recoger 30 ratificaciones para entrar en vigor. Actualmente cuenta con 102 Estados parte. Esta convención reemplaza la Convención de Varsovia de 1929 que, a pesar de varias enmiendas hechas a lo largo de los años (Protocolo de La Haya en 1955, Convención de Guadalajara en 1961, varios protocolos adicionales), permaneció desactualizada debido al techo de compensación irrisorio, especialmente Lesión o muerte del pasajero. En cuanto a los Estados que no son parte del Convenio de Montreal, siguen regidos por el Convenio de Varsovia. El CM conserva varios aspectos de la Convención de Varsovia, pero introduce un nuevo sistema de dos puntas para determinar la

²⁴⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 79

²⁴⁶ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 79.

²⁴⁷ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 79.

²⁴⁸ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 80.

responsabilidad de una compañía aérea en caso de muerte o lesiones de los pasajeros en caso de que ocurra un accidente durante un Transporte aéreo internacional. El Convenio de Montreal se aplica a todo el transporte aéreo internacional de personas, equipaje o mercancías a cambio de una remuneración. Puede aplicarse al transporte gratuito si este transporte lo realiza una empresa de transporte aéreo (artículo 1 de la C.M. en el apéndice VI de la ley federal)²⁴⁹.

Según los arts. del 17 al 20 de la Convención de Montreal la compañía aérea es responsable de cualquier daño que ocurra en caso de muerte, lesiones o cualquier otra lesión corporal, por cualquier daño que ocurra en caso de destrucción, pérdida o daño al equipaje, por cualquier daño resultante de un retraso en el transporte aérea. Con respecto a la demora, el transportista puede ser liberado de su responsabilidad si demuestra fuerza mayor. Cuando se trata de evaluar la fuerza mayor que permitiría liberar al transportista en caso de retraso, por ejemplo, se deben analizar los hechos de cada caso, pero los jueces tienden a limitar el alcance de esta exención²⁵⁰.

El Convenio de Montreal incluye disposiciones relativas al límite de tiempo para protestas (equipaje y mercancías - artículo 31), al tribunal competente (artículo 33), al límite de tiempo para recurrir en materia de acción de responsabilidad (artículo 35). y, finalmente, las disposiciones relacionadas con el transportista contratado y el transportista de facto (Capítulo V)²⁵¹.

La Ley de Protección al consumidor establece ciertos requisitos para la formación “por escrito” de ciertos contratos. Por lo cual, la naturaleza de cada contrato de la actividad turística deberá ser analizado, para determinar los requisitos para su formación.

Sobre este punto es importante destacar que el Quebec en la redacción de los contratos no sigue plenamente la tradición del *civi law*. El *common law*, que tiene contratos más exhaustivos y detallados, ha influenciado notablemente al Quebec, dada la importancia del comercio entre Quebec y las jurisdicciones de *common law* vecinas, en Canadá o en los Estados Unidos de América. Los juristas de Quebec han importado precedentes contractuales o modelos desarrollados por abogados de *common law*²⁵².

²⁴⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 80.

²⁵⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 83.

²⁵¹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 85.

²⁵² A-F. DEBRUCHE, S. GRAMMOND, Y. CAMPAGNOLO, *Contract Law in Quebec*, 2012, p. 74.

CAPÍTULO IV

Protección al turista consumidor. Reflexiones comparativas entre el *Bel Paese* y la *Belle Province*.

1. Consideraciones metodológicas. 2. Diferencias y semejanzas en la protección al turista consumidor. 2.1. Control a operadores turísticos. 2.2. Formación del contrato turístico. 2.3 La responsabilidad contractual. 2.4 Las garantías a favor del turista. 2.5. Medios de resolución de conflictos. 2.6. Interpretación de las cláusulas contractuales. 3. Causas de las relaciones. 3.1. Causas históricas. 3.2. Causas económicas. 3.3. Causas políticas y sociales. 3.4. La voluntad del legislador. 4. Observaciones finales.

1. *Consideraciones metodológicas*: En aplicación del conjunto de fases y actos, racionalmente organizados, que componen el método comparativo, el cual representa la brújula con la cual el intérprete consigue la orientación justa entre las coordenadas de un pensamiento relativo y dinámico¹, este capítulo se propone resaltar las relaciones existentes entre los términos a comparar, objeto del presente estudio. El análisis tendrá especial consideración del enorme potencial que tiene la investigación comparativa para el desarrollo del derecho², y que cada sistema jurídico se encuentra vinculado a la sociedad que entiende regular³. Por ello, el examen se efectuará sin llegar a presentar estimaciones de valor sobre ambos sistemas⁴.

Siguiendo un proceso de comparación ordenado, metódico y progresivo, se presentarán en un primer momento, las similitudes y las divergencias que nacen del análisis, para posteriormente presentar las causas. Este capítulo persigue ser una síntesis de las relaciones entre las estructuras y las funciones de los términos que se comparan, provenientes de ordenamientos jurídicos diferentes⁵.

2. *Diferencias y semejanzas en la protección al turista consumidor*: Seguidamente se llevará a cabo la síntesis de las relaciones, en la cual se tomará en cuenta la naturaleza, intensidad y alcance de

¹ R. FAVALE, *Emilio Betti e gli studi di diritto civile comparato al tempo della nuova codificazione*, en Emilio e Ugo Betti. Giustizia e Teatro, R. FAVALE, F. MERCOGLIANO (directores), Editoriale Scientifica, Nápoles, 2019, p. 81.

² P. H. LINDBLOM, *The Judicial Process in Comparative Perspective by Mauro Cappelletti, Jack Jacob, Paul J. Kollmer and Joanne M. Olson*, en *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht*, año 57, H. 4, 1993, pp. 734-746.

³ J. WEBBER, *The Grammar of Customary Law*, en *McGill Law Journal*, Volumen 54, Número 4, invierno, 2009, pp. 579-626.

⁴ L-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 9 y 10.

⁵ L-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 9 y 10.

estas. Los capítulos han permitido conocer y comprender la fisionomía exacta de los términos a comparar, considerando los diferentes formantes y la práctica. Así como sus estructuras, funciones o resultados⁶.

La protección al turista consumidor comprende una serie de disposiciones y términos que en su conjunto persiguen un fin común. En ese sentido, el presente punto separará en secciones las figuras que conforman dicha protección, reflejando en cada sección sus diferencias y semejanzas.

Las secciones que han sido individuadas son: el control a los operadores turísticos, la formación del contrato turístico, la responsabilidad contractual, las garantías a favor del turista, los medios de resolución de conflictos, tanto judiciales como extrajudiciales y la interpretación de las cláusulas contractuales.

2.1. *Control a operadores turísticos*: Una de las formas de protección que han acogido los Estados para poder regular el sector turístico, es la de realizar controles a los operadores, por medio de certificados, autorizaciones, etc. Estas figuras se encuentran en casi todas las actividades directas e indirectas del sector. Son un ejemplo los hoteles, restaurantes, los servicios de guía turística, transporte de todo tipo, entre otros. Visto el gran espectro que conlleva este tema, serán considerados los controles establecidos para las agencias de viaje en ambas naciones.

En Italia, el Código del turismo en su art. 4 establece la necesidad de inscripción en el registro mercantil para las empresas del turismo, aclarando que las empresas de los otros países miembros de la Unión Europea podrán ejercer la actividad turística en el territorio italiano, bajo el respeto de ciertas normas. Por otra parte, será competencia de las Regiones, establecer los controles de carácter administrativo para la expedición de la autorización para el desarrollo de la actividad de las agencias de viajes. Igualmente, las Regiones deberán verificar el cumplimiento de las leyes por parte de las agencias, como es el caso de las pólizas de seguro. Como es obvio cada región desarrollará sus propias directrices⁷.

La Provincia de Quebec también ha establecido reglas para regular la apertura y funcionamiento de las agencias de turismo, la ya nombrada Ley de agentes de viaje (A-10) regula los permisos que deben tener los operadores turísticos y especialmente las agencias de

⁶ L-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 216 y 217.

⁷ M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

viaje. En ese sentido, el art 4 A-10 determina la obligatoria de un permiso vigente para poder ejercer la actividad de agente de viaje, permiso que será otorgado solo a una persona física.

El permiso se otorga a una persona física en beneficio de una asociación, sociedad u persona, para lo cual debe estar autorizada por escrito, demostrar su mandato y tener como actividad principal la de ejercer funciones de gestión en el establecimiento principal de la asociación, sociedad o persona en beneficio de la cual solicita el permiso (art 8 A-10). Este permiso podrá ser transferido a otra persona en caso de fallecimiento, renuncia o destitución del titular del permiso o cuando este ya no cumpla con los requisitos necesarios para poseer ese permiso (art. 11.1 A-10). Al gerente de una agencia de viaje también es requerido un permiso específico (art. 11.11 A-10).

El art. 2 del Reglamento de la Ley de agentes de viaje determina las categorías de licencias de agente de viajes, que son dos, el permiso “general” y el permiso “restringido”. El primero autoriza a una persona que trata con el público en general o con miembros de un grupo particular, directamente o por medio de otro agente de viajes. Mientras que el segundo, autoriza a una persona que trata con el público en general o con miembros de un grupo en particular, directamente o a través de otro agente de viajes que tenga un permiso general, a llevar a cabo operaciones específicas. Los permisos restringidos serán de tres clases (art. 3 A-10): “permiso de operador de turismo de aventura restringido”, “permiso de proveedor restringido” o “permiso restringido de una asociación turística regional”.

Como se puede observar la semejanza entre los dos sistemas, lo constituye el hecho de que ambas naciones prevén la necesidad de obtener autorizaciones para ejercer la actividad de agencia de viaje. Por otra parte, sus diferencias se centran en el hecho de que la autorización quebequense se encuentra mucho más desarrollada, las razones son obvias, el Quebec es una Provincia de un Estado federal, mientras que el Estado italiano se compone de distintas regiones, cada una de las cuales realizará su propia legislación territorial. El legislador italiano ha hecho el intento de unificar esta figura por medio de el Código del turismo, sin lograr el resultado obtenido, debido a que los artículos que contenían dichas disposiciones fueron declarados inconstitucionales por medio de la sentencia n° 80 del 5 de abril de 2012, de la Corte constitucional.

Además, cabe destacar que la naturaleza de la Ley de agentes de viaje de Quebec es sin duda una Ley de carácter administrativo, igual que su reglamento, mientras que el Código del Turismo, aun cuando presenta normas de carácter administrativo, se ha transformado

durante su agitada existencia, en un código que se caracteriza, principalmente, por establecer normas sustantivas en materia de contratos.

2.2. *Formación del contrato turístico*: La relación entre el turista consumidor y el operador turístico, se basa principalmente en el nexo creado a través de un contrato, de allí que las legislaciones establezcan regulaciones distintas a la formación del contrato turístico, o de consumo, dependiendo del sistema adoptado. Es en la formación del contrato donde se presenta la mayor atención a la protección del consumidor, y por lo tanto, del turista consumidor, centrando las etapas de formación del contrato principalmente en el respeto del principio de información.

En el ordenamiento jurídico italiano se recuerda que el d.lgs n°62 del 21 de mayo de 2018 modificó los lineamientos concernientes a los contratos de paquetes turísticos, actuando la transposición de la directiva 2302/2015/UE, de conformidad a esta, el art. 34 del Cod. tur. contiene la regulación sobre la información precontractual, el punto n° 1 de este artículo establece que antes de la conclusión del contrato del paquete turístico o de una oferta, el organizador o el vendedor, deberá proporcionar al viajero la información estándar indicada en el Código, así como toda una serie de información relacionada con el viajero. Se indica también expresamente que la información proporcionada al viajero debe brindarse de forma clara, precisa y legible.

En ese sentido, se establece el carácter vinculante de la información precontractual y la celebración del contrato de paquete turístico, se señala que la información proporcionada al viajero forma parte integral del contrato de viaje combinado, salvo que haya sido acordado explícitamente por las partes. Por lo tanto, el organizador y el vendedor deben comunicar al viajero “todas las modificaciones de la información precontractual de manera clara y evidente antes de la conclusión del contrato del paquete turístico” (art. 35).

Seguidamente, se detalla el contenido del contrato del paquete turístico y los documentos que el profesional debe entregar antes del inicio del paquete al viajero. Se establece como principio la simplicidad y claridad del lenguaje usado en la redacción del contrato, así como el uso de la escritura legible. Se establece el derecho del viajero a una copia o confirmación del contrato en un soporte duradero, la cual debe ser de forma impresa en caso de que se haya celebrado de forma física, aun si se produce fuera de los locales comerciales, en estos últimos casos el viajero podrá optar por otro medio duradero (art. 36).

El contrato debe mostrar el contenido completo del acuerdo, y antes del inicio de la ejecución del contrato, el organizador debe proporcionar al viajero toda la información precisa del viaje.

Se indica también la posibilidad de transferencia del contrato de viaje combinado a otro viajero e indica que el viajero puede transferir el contrato del paquete turístico a una persona que cumpla con todas las condiciones para usar el servicio (art. 38). Existirá la posibilidad de revisión de precios del contrato, estableciéndose que luego de la conclusión del contrato del paquete turístico “los precios pueden aumentarse solo si el contrato lo estipula expresamente y especifica que el viajero tiene derecho a una reducción en el precio” (art. 39). El art. 40 trata la modificación de otras condiciones del contrato de paquete turístico, el cual establece la imposibilidad de modificar otras condiciones, a menos que haya sido previamente pactado por las partes. El legislador italiano, siguiendo los lineamientos europeos, otorga el derecho de desistimiento antes del inicio del paquete, por medio de este el viajero puede rescindir el contrato del paquete turístico “en cualquier momento antes del inicio del paquete, previa devolución al organizador de los costos incurridos, adecuados y justificables” (art. 41).

El Título I de la Ley de Protección al consumidor de Quebec, regula los contratos de bienes y servicios, en su Capítulo I, referente a las disposiciones generales, dispone en su art. 8 que “el consumidor puede solicitar la nulidad del contrato o la reducción de las obligaciones derivadas del mismo cuando la desproporción entre los servicios respectivos de las partes es tan considerable que equivale a la explotación del consumidor, o cuando la obligación del consumidor es excesivo, abusivo o exorbitante”. En todo caso, el art. 9 determina que el tribunal debe evaluar el consentimiento otorgado por el consumidor considerando la condición de las partes, las circunstancias en que se celebró el contrato y los beneficios que se derivan del contrato para el consumidor. En el contenido del contrato, además, se prohíben las cláusulas que determine que un comerciante se encuentra liberado de las consecuencias de sus actos personales o de su representante (art. 10).

En líneas generales, también se consagra imposibilidad de cláusulas que reserven al comerciante el derecho a decidir unilateralmente (art. 11). En ese sentido, se prohíbe la cláusula que permita la modificación unilateralmente del contrato por el comerciante (art. 11.2), se aceptaran solo modificaciones de los elementos del contrato que pueden estar sujetos a una modificación unilateral, lo cual tendrá que ser notificado al consumidor, quien podrá negarse. Además, se prohíbe la estipulación de reservar al comerciante el derecho de rescindir unilateralmente del contrato de servicios de ejecución sucesivo por un plazo fijo

(art. 11.3). Los costos a los que se encontrará sujeto el consumidor serán solo los establecidos en el contrato (art. 12).

El Capítulo II establece las reglas de formación de los contratos que requieren de la forma escrita, de conformidad con el art. 24, la oferta, promesa o acuerdo previo no surte efecto, cuando el contrato debe ser escrito, según la ley. El art. 25 determina que el contrato debe redactarse de manera clara y legible, debe realizarse al menos un duplicado firmado y, deberá entregarse en papel, a menos que se celebre de forma remota. El comerciante debe firmar y entregar al consumidor el contrato escrito debidamente completado y permitirle conocer sus términos y alcance antes de firmarlo (art. 27). El contrato se entenderá celebrado cuando las partes lo han firmado (art. 30). El consumidor solo estará obligado a cumplir con sus obligaciones solo desde el momento en que posee el duplicado del contrato (art. 33). Se establece el idioma francés como idioma obligatorio, pudiendo encontrarse en otros idiomas, en caso de discrepancia prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor (art. 26).

La ley también prevé las disposiciones para los contratos a distancia, a efectos de la ley se entenderá como contrato a distancias aquel “contrato celebrado cuando el comerciante y el consumidor no están en presencia del otro y que está precedido por una oferta del comerciante para concluir dicho contrato” (art. 54.1). Se considera que el comerciante hace una oferta para concluir el contrato tan pronto como su propuesta contenga todos los elementos esenciales del contrato previsto. Se permite al consumidor rescindir el contrato dentro de los siete días posteriores a la recepción de la copia del contrato en casos específicos (art. 54.8) estos vienen complementados con el art. 54.9 que indica que el contrato también podrá ser rescindido por el consumidor en cualquier momento antes de la ejecución, por parte del comerciante, de su obligación principal en caso de que el comerciante no cumpla con su obligación principal dentro de los 30 días posteriores a la fecha indicada en el contrato; y cuando el comerciante, en el caso de un contrato relacionado con servicios de transporte, alojamiento o restauración o un boleto de espectáculo, no proporcione, en la fecha indicada en el contrato o, en la fecha acordada, los documentos necesarios para que este último reciba los servicios o sea admitido en el evento previsto.

El Reglamento de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor (P-40.1, r. 3) también establece varias directrices para algunos específicos contratos, ninguno de los cuales es específico del sector turismo.

Podemos observar varias diferencias y semejanzas, iniciando por estas últimas, podemos apreciar que ambos sistemas contienen normas que buscan brindar el máximo de información al consumidor, al turista en nuestro caso, antes de la celebración del contrato. Ambos establecen que la información del contrato debe ser clara y precisa. Se consagra la imposibilidad de modificar unilateralmente el contrato, salvo excepciones. Se indica también el derecho de desistimiento del contrato, sobre todo en los contratos a distancia. Se establece la obligación de entregar un duplicado del contrato al consumidor.

Las diferencias también son varias, en general, el sistema italiano es mucho más específico de la materia turística, además de estar más actualizado, se observa por ejemplo en la posibilidad de otorgar la copia del contrato al turista consumidor en un formato duradero, lo cual nos lleva a pensar a forma digitales, etc. La visión de la información precontractual parece ser distinta, en el derecho italiano parece ser más clara la validez que tiene para el intérprete, en el caso quebequense podría llegarse a las mismas conclusiones por medio de una interpretación sistemática. En el derecho quebequense se hace mención del idioma, lo cual resulta lógico, vista la situación bilingüe de Canadá y la defensa del Quebec al idioma francés. En Italia el problema no se presenta, se entiende que el contrato se redactará en idioma italiano. En el derecho quebequense no se hace referencia a la variabilidad de los precios, ni a la posibilidad de traspaso a otra persona; figuras que por el contrario se encuentran en el derecho italiano.

2.3 La responsabilidad contractual: Aun cuando las normas que rigen la responsabilidad contractual en los sistemas civilistas, se encuentran regularmente alineadas en torno a las disposiciones del Código civil, en la materia de protección al consumidor se han creado reglas especiales con el fin brindar una mejor tutela de los intereses de la parte débil del contrato, como sucede con el turista.

En el caso italiano, el Código del turismo regula en sus artículos 42 y 43 la responsabilidad del organizador. El numeral 1° del art. 42 determina que: “El organizador es responsable de la ejecución de los servicios turísticos previstos en el contrato del paquete turístico, independientemente de que estos servicios turísticos sean prestados por el propio organizador, sus auxiliares o supervisores cuando actúen en el ejercicio de sus funciones, por medio terceros cuyo trabajo utiliza o por medio de otros proveedores de servicios turísticos, de conformidad con el artículo 1228 del Código civil”. De esta forma, el organizador asume una obligación de resultado, que consiste en la satisfacción del interés turístico del viajero.

La disposición italiana también proporciona un sistema a través del cual el profesional, al tomar las medidas necesarias, puede evitar las consecuencias del incumplimiento, que llevarían a la reducción del precio y a una compensación adecuada. El régimen de responsabilidad, así delineado por los arts. 42 y 43, se constituiría como un régimen especial de responsabilidad estricta por riesgo corporativo. Este configura un modelo único de responsabilidad objetiva a cargo del profesional que responde, en cualquier caso, salvo que la falta de conformidad dependa del turista, de un tercero ajeno al prestador del servicio, o a circunstancias ineludibles y extraordinarias⁸.

Para el sistema de Quebec, el art. 16 de la Ley de Protección al Consumidor, el agente de viajes, que actúa como un simple intermediario, debe entregar los bienes o cumplir con los servicios; es responsable de la uniformidad de los bienes y servicios descritos en el contrato (artículo 40) y no puede invocar una cláusula de exención, prohibida en virtud del artículo 10. Además, será responsable del hecho de los subcontratistas, otros proveedores de servicios (transportistas, hoteleros, etc.). El organizador del viaje estará obligado por una obligación de resultado, ello de conformidad al artículo 1525 del CCQ, que presume la solidaridad entre los deudores de una obligación contratada por el servicio o gestión de una operación comercial⁹. La responsabilidad de las agencias de viajes se extiende no solo al respeto de los diversos elementos de servicio previstos en el contrato, sino también a aspectos complementarios como el respeto del horario en términos de transporte¹⁰.

Ambas naciones crean un sistema preciso de responsabilidad de los actores de la contratación turística, lo cual refleja el interés del legislador en brindar una adecuada protección al turista en la ejecución de las prestaciones pactadas. En líneas generales, los dos sistemas toman como referencia las obligaciones de resultado para determinar las obligaciones a las que se encuentra sujeta el organizador o agente de viaje. Además, ambos plantean sistemas amplios de la responsabilidad que tiene el organizador o agente de viajes.

La legislación italiana plantea la posibilidad de que el organizador realice las medidas necesarias para evitar las consecuencias del incumplimiento, una forma de disminuir el riesgo del organizador y permitir la conclusión normal del contrato. Este tipo de disposiciones no se encuentran presentes en el derecho quebequense.

⁸ E. CAPOBIANCO, L. MEZZASOMA, G. PERLINGIERI, *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2º ed., ESI, Nápoles, 2019, pp. 1237 y ss.

⁹ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 73.

¹⁰ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 74 y 75.

2.4 *Las garantías a favor del turista*: Una de las situaciones en las que se ha buscado mejorar la tutela de los intereses del turista, es el caso de la quiebra o insolvencia de la empresa o profesional que establece la relación contractual con el turista, lo cual produce el incumplimiento de las prestaciones pactadas.

En caso de Italia, el art. 19 cod. tur. establece la obligación de las agencias de viajes y turismo de suscribir “pólizas de seguro adecuadas para garantizar el cumplimiento exacto de las obligaciones asumidas hacia los clientes con el contrato de viaje en relación con el costo total de los servicios ofrecidos”. De conformidad con el art. 47 del mismo código, tanto el organizador como el vendedor establecido en el territorio italiano deben estar cubiertos por un contrato de seguro de responsabilidad civil a favor del viajero en caso de indemnización por daños derivados de la violación de las obligaciones contraídas en virtud de un contrato turístico (parágrafo 1). Estos, además, estarán respaldados por pólizas de seguro o garantías bancarias, en casos de insolvencia o quiebra del organizador, o como garantía del vendedor.

Por su parte, en el sistema quebequense la Ley de agentes de viaje crea el del Fondo de Compensación para Clientes de Agencias de Viajes (FICAV)¹¹, el cual tiene como finalidad garantizar la compensación o el reembolso de los clientes de las agencias de viajes, y también garantiza el pago de los honorarios de gestión en ausencia o insuficiencia de una garantía individual. Este fondo es una protección financiera administrada por la Oficina de Protección del Consumidor de Quebec que complementa la protección que ofrece el seguro de viaje. Este se obtiene con la compra de servicios a través de una agencia de viajes debidamente autorizada por el gobierno de Quebec.

Como se puede observar las dos naciones han tomado decisiones diferentes sobre cómo tutelar los intereses del turista en los casos de quiebra o insolvencia de la empresa o el profesional.

Se debe considerar que la primera versión del Código del turismo italiano contemplaba la creación de un Fondo nacional para la tutela del turista, el cual fue abrogado por las últimas modificaciones en el 2018. El legislador italiano consideró su abrogación debido a la grave insuficiencia del fondo y a la apertura del procedimiento de infracción por parte de órganos europeos. Con la fórmula en vigor, el legislador optó por obligar a los operadores turísticos y a las agencias de viaje a dotarse de garantías bancarias o de seguros adecuadas para hacer

¹¹ Para más información v. online: <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/definition/>

frente a las posibles situaciones de insolvencia. Esta elección ha despertado la crítica en la doctrina italiana¹².

2.5. *Medios de resolución de conflictos*: En la contratación internacional de consumo siempre se plantean dos cuestiones muy relevantes: la competencia judicial internacional y el derecho aplicable. Esto evidencia la importancia que tiene la adopción de una normativa segura, confiable y adecuada que permita resolver con justicia y celeridad las controversias que puedan surgir entre los profesionales y los consumidores¹³, especialmente en materia de turismo¹⁴. El litigio materializa una situación de conflicto que, desde el punto de vista jurídico, supone que el consumidor, el turista en nuestro caso, no ha podido obtener del proveedor una solución amigable, de una prerrogativa que cree tener y que pretende afirmar ante un tribunal¹⁵.

Los medios alternos de resolución de conflictos se presentan como una forma adecuada para el sector turístico. En procesos ordinarios, la integración de la mediación permite a las partes posiciones y concesiones que resultarían imposibles de obtener dentro del proceso judicial¹⁶. Así lo demuestra la práctica europea que revela la necesidad del uso de los ADR como alternativa al arreglo judicial de disputas de consumidores, especialmente para transacciones transfronterizas, hecho reflejado por el desarrollo de varios tipos de organismos y procedimientos en los Estados miembros de la UE¹⁷.

En Italia el art. 67 del *codice del turismo* establece las bases para la solución de las controversias en materia de turismo, este artículo determina que el procedimiento de mediación constituye una condición de admisibilidad de la solicitud judicial o arbitral. El procedimiento de mediación se regirá por la ley especial sobre mediación, decreto legislativo

¹² Sobre el punto v. M. PUCCI, *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en *Le Corti Umbre*, n° 3, 2018, pp. 626 y ss.

¹³ D. GLUHAIA, *Los contratos internacionales de consumo: comparación entre el régimen de la Unión Europea y el de la República de Moldavia*, en *Cuadernos de Derecho Transnacional*, octubre, Vol. 7, n° 2, 2015, pp. 188-215.

¹⁴ Es importante además que estos medios posean cierto nivel de “calidad”, sin el cual, el acceso a la justicia sería puramente ilusorio, al respecto v. M. CAPPELLETTI, *Accesso alla giustizia: conclusione di un progetto internazionale di ricerca giuridicosociologica*, en *Il Foro Italiano*, Vol. 102, 1979, pp. 53-60.

¹⁵ D. ROUX, *Au-delà des réclamations: Comprendre et gérer les litiges*, en *Décisions Marketing*; julio-septiembre, 67, 2012; p. 49.

¹⁶ J. GUIBAULT, *Les moyens alternatifs de résolution de conflits en matière civile et commerciale dans une perspective de réforme du Code de procédure civile*, en *Les Cahiers de droit*, Volumen 40, n° 1, 1999, p. 87.

¹⁷ C. BĂLAN, *Alternative Dispute Resolution Through Mediation in Romanian Retail Banking*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 515.

4 de marzo de 2010, n° 28¹⁸. En todo caso, el turista consumidor podrá hacer uso de la negociación y la conciliación, en este último caso, el turista podrá acudir a las cámaras de comercio, que posean comisiones de arbitraje o conciliación. El procedimiento conciliatorio seguirá los parámetros establecidos por los arts. 140 y 141 cod. cons. relativos a los procedimientos y controversias extrajudiciales.

El instrumento de la conciliación para la resolución de las controversias en materia turística entró dentro de las particularidades de la ley n° 135 del 29 de marzo de 2001 con la cual el legislador decidió reorganizar y reglamentar la materia del turismo. El aumento de los procesos contenciosos llevó al legislador a reforzar sensiblemente la posición del turista consumidor, debido a la mayor toma de conciencia de los turistas de sus derechos en orden a la calidad, eficiencia y seguridad del derecho ofrecido por los prestadores del servicio turístico. La conciliación en el sector turístico se ha caracterizado por la presencia del representante del turista, el cual es una persona a la cual los turistas podrán dar formal mandato de representación en el proceso conciliatorio, cuando no puedan o no quieran regresar en el lugar donde ha surgido la controversia para estar presentes en el encuentro de conciliación¹⁹.

Este fenómeno en Italia ha sido el efecto de lo que se conoce como la “desjurisdiccionalización”, proceso que representa un alejamiento progresivo de la jurisdicción estatal, para beneficiar las formas extrajudiciales de protección. Así el marco regulatorio actual consagra un “sistema binario” o un “sistema de protección integrado” que permite que los consumidores, ante comportamiento dañino, puedan reaccionar utilizando un “modelo mixto” que combina la “aplicación privada” y la “aplicación pública”, permitiendo la libertad absoluta al consumidor, el turista en este caso, de realizar la elección que juzgue más conveniente para resolver la controversia²⁰.

Por su parte, en Quebec desde la entrada en vigor del Código de Procedimiento Civil de 2016 (C-25.01), la fase de mediación se hace obligatoria para todas las controversias en materia civil, de conformidad con su art. 1°. Este determina que “Los métodos privados de prevención y resolución de disputas se eligen de mutuo acuerdo entre las partes interesadas,

¹⁸ Para el derecho procesal civil italiano es importante ver las obras de MAURO CAPPELLETTI, un resumen de sus obras es presentado en A. PROTO PISANI, *Mauro Cappelletti riformatore del processo civile italiano*, en Il Foro Italiano, Vol. 128, No. 11, noviembre, 2005, pp. 245-248-

¹⁹ EUFEMIA FERRARA, *La Mediazione nel settore turistico*, in *La nuova mediazione e conciliazione*, Nicola Soldati, 2010, pp. 224-235.

²⁰ MARCO ANGELONE, *La “degiurisdizionalizzazione” della tutela del consumatore*, en *Scritti in onore di vito rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, ENRICO CATERINI, LUCA DI NELLA, ANTONIO FLAMINI, LORENZO MEZZASOMA, STEFANO POLIDORI (directores), 2017, pp. 60 y ss.

con el objetivo de prevenir una disputa no aun creada o resolver una disputa ya existente”. El art. 7 especifica que “La participación en un modo privado de prevención y solución de controversias que no sea el arbitraje no implica la renuncia al derecho a emprender acciones judiciales”²¹.

Una particularidad de Quebec es que como en el resto de América del Norte, como fue explicado, los movimientos de consumidores han organizado procedimientos conciliatorios²², en ese sentido, la Oficina de protección al consumidor del Quebec, que solo prevé una sanción de tipo administrativa a los comerciantes, ha promovido la Plataforma de ayuda para la resolución de conflictos en línea, llamada PARLe. Esta plataforma de ODR brinda al consumidor un ambiente virtual neutro, privado y seguro para la negociación²³.

Podemos apreciar como similitud que ambos sistemas introducen medios alternos de resolución de conflictos, colocando en ambos casos a la mediación como procedimiento previo obligatorio para la vía judicial. En ambos, se permite el uso de otros medios alternativos antes de la mediación obligatoria, aun cuando en Quebec no se ha establecido por ley, se entiende como una de las tareas de las actividades del órgano administrativo para la protección del consumidor. En los dos sistemas, la necesidad de estos medios se crea por la inaccesibilidad a la justicia, creada por la naturaleza misma de la materia de consumo, especialmente en el turismo. Es de considerar que, en ambas naciones, como sucede a nivel mundial, se han creado organizaciones de turismo, como resultado de la diversificación de productos y servicios de interés, así como al aumento del tráfico turístico²⁴, y muchas de ellas promueven procesos de mediación.

Como diferencias conseguimos que en el derecho italiano se delega la mediación obligatoria a entes previamente registrados, mientras que en Quebec no se menciona esta competencia, el *Barreau de Quebec* parecer ser el órgano más comprometido en dicha tarea.

En el derecho italiano se indica un ente específico para llevar a cabo el procedimiento de conciliación en materia de turismo, las Cámaras de comercio, las cuales durante el transcurso

²¹ Parte de la doctrina ha señalado que, en la resolución de controversias, la sociedad de Quebec no puede permitirse, tener un sistema de “dos velocidades”, comparando el sistema judicial y los medios alternos de resolución de controversias, sobre el punto v. S. GUILLEMARD, *Médiation, justice et droit : un mélange hétéroclite*, en *Les Cahiers de droit*, Vol. 53, n° 2, junio, 2012, p. 189-228.

²² Esto responde a una corriente que considera que “la forma más efectiva de garantizar la protección del consumidor es la autoprotección individual y asociativa”, sobre el punto v. C. SORIANA SITNIKOV, C. GEORGE BOCEAN, *New Approaches of Consumers' Protection in Terms of Management Systems' International Standards Evolution*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 362.

²³ Sobre el punto v. <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/>

²⁴ A. NEDELEA, A. BĂLAN, *E – Tourism and Tourism Services Consumer Protection*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010, p. 494.

del tiempo han formado taquillas especiales para estos procedimientos, así como códigos de conducta, etc. En Quebec no se señala un ente específico para llevar el procedimiento de conciliación en materia turística, por lo cual se aplican las reglas de la protección al consumidor. Cabe recordar que la Provincia de Quebec, influenciada por sus naciones vecinas, parece tener más práctica en el ejercicio de los medios alternos de resolución de conflictos, en materia de consumo.

2.6. *Interpretación de las cláusulas contractuales*: La labor de interpretación es la acción que tiende a fijar el sentido y el significado de las manifestaciones de la voluntad, especialmente de las palabras²⁵. A la interpretación precede la actividad de “calificación”. El proceso de calificación permite precisar la naturaleza del contrato, y de ubicarlo en una categoría jurídica determinada y de darle la cualidad que la ley da a la específica categoría²⁶. Solo luego, se puede pasar a determinar la existencia y el contenido de las obligaciones acordadas por las partes²⁷. Los principios que determinan la interpretación en cada sistema son vitales para entender de la forma en que vienen aplicados los acuerdos entre las partes, en la materia de análisis ayudará a tener un visión del alcance de la protección otorgada al turista consumidor.

El Código civil italiano, por su parte, establece dos series de reglas concernientes a la interpretación del contrato, la primera (1362-1365) tiene por objetivo la búsqueda de la voluntad en concreto de los declarantes (interpretación subjetiva) y la segunda (1367-1371), que presupone la ineficacia de la primera para aclarar la duda sobre el significado de la declaración, busca más allá de la voluntad de las partes (interpretación objetiva)²⁸. El artículo 1366 determina que el contrato debe ser interpretado de buena fe.

La materia de protección al turista, por formar parte de la protección al consumidor, también debe considerar la aplicación de algunos principios consagrados en el derecho italiano. Así deben prohibirse las prácticas comerciales agresivas (art. 24 Cod. cons.) y la presencia en el contrato de cláusulas vejatorias, se estable que “En el contrato celebrado entre el consumidor y el profesional, las cláusulas que, a pesar de la buena fe, determinan un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones derivados del contrato se consideran injustas para el consumidor” (art. 33 n. 1 Cod cons.). El código del consumo

²⁵ E. DANZ, *La Interpretación de los Negocios Jurídicos*, 2006, p.15.

²⁶ F. GENDRON, *Interprétation des contrats*, 2002, p. 18.

²⁷ J. GHESTIN y otros, *Traité de Droit Civil. Les effets du contrat*, 2001, p. 16.

²⁸ G. ALPA y otros, *L'interpretazione del contratto*, 2001, p. 118.

propone para la interpretación que “En caso de duda sobre el significado de una cláusula, prevalece la interpretación más favorable para el consumidor” (art. 35 n. 2 Cod. cons.).

Debe además recordarse que en el sistema ítalo-europeo la normativa que compone la protección al turista debe ser analizada bajo la legalidad constitucional, que enmarca la legitimidad constitucional y la legitimidad comunitaria²⁹, coordinada, a su vez, con los principios fundamentales³⁰ de razonabilidad, proporcionalidad y adecuación³¹, en el respeto de la dignidad de la persona humana.

Siguiendo el mismo orden, en Quebec el Código civil establece en su art. 1375 que “La buena fe debe regir la conducta de las partes, tanto en el momento del nacimiento de la obligación como en el momento de su cumplimiento o terminación”. En la sección IV, sobre la Interpretación del contrato, se determina en el art. 1425 la interpretación subjetiva cuando se obliga al interprete a descubrir la intención común de las partes, no considerando el significado literal de los términos utilizados. Seguidamente se establece la necesidad de tomar en cuenta en la interpretación del contrato, su naturaleza, las circunstancias en que se celebra, y la interpretación dada por las partes (art. 1426 CCQ-1991); así como el deber de dar a cada una de las cláusulas el significado que resulta del contrato completo (art. 1427 CCQ-1991); considerando también que la cláusula debe ser interpretada en el sentido que le otorgue sentido (art. 1428 CCQ-1991); y este debe ser el que mejor se adapte al objeto del contrato (art. 1429 CCQ-1991). El art. 1432 indica que “En caso de duda, el contrato se interpreta a favor de quien contrajo la obligación y contra quien lo estipuló. En todos los casos, se interpreta a favor del miembro o del consumidor”.

La Ley de protección al consumidor (p-40.1) establece ciertas directrices en relación con la interpretación de las cláusulas contractuales en materia de consumo, en ese sentido, se determina la posibilidad de nulidad o de reducción de las obligaciones abusivas creadas al consumidor (art. 8 p-40.1); el deber de tener en consideración la condición de las partes, las circunstancias en que se celebró el contrato y los beneficios que se derivan del contrato para el consumidor (art. 9 p-40.1); la nulidad de la cláusula por medio de la cual el comerciante se libera de las consecuencias de su acto personal o de su representante (art. 10 p-40.1); así continúa el legislador quebequense estableciendo los casos de cláusulas abusivas que deben

²⁹ P. PERLINGIERI, *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, 2010, volume 56, fascicolo 3, p. 321.

³⁰ P. PERLINGIERI, *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, 2019, volume 8, fascicolo 2, p. 381.

³¹ P. PERLINGIERI, *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, 2010, volume 56, fascicolo 3, p. 321.

ser declaradas nulas. Como principio se establece la interpretación a favor del consumidor en caso de duda o ambigüedad (art. 17 p-40.1). El legislador quebequense también determina que “Se prohíbe una cláusula en un contrato que lo someta, total o parcialmente, a una ley que no sea una ley del Parlamento de Quebec o Canadá” (art. 19 p-40.1).

Un elemento importante que debemos recordar es la *équité*, que en el derecho *québécois* puede llegar a adoptar muchas formas³². Esta permite al juez un mayor control sobre las relaciones de carácter privado. La equidad al pertenecer a la buena fe es hoy en día, un principio fundamental de la ley de Quebec, en consecuencia, los tribunales tienen la misión de conciliar la autonomía de la voluntad y la justicia contractual³³.

En ambos derechos podemos observar el principio de la buena fe en los contratos, en general, vemos como se establecen principios que podemos catalogar de similares en la interpretación del contrato. En materia de protección al consumidor, cada sistema establece, con una técnica legislativa distinta, principios más específicos en el área.

Las diferencias se consiguen en la redacción legislativa de las leyes especiales de protección al turista, más que en el plano sustancial, se denota en el caso italiano que los principios interpretativos de protección no se encuentran transcritos, o mencionados, en el Código del turismo, para lo cual el intérprete deberá basarse en la interpretación sistemática. El reconocimiento del uso de la teoría de la interpretación y del valor de central de la persona humana en el ordenamiento italiano, facilita la aplicación de los principios y valores en la interpretación de las normas que regulan la protección del turista consumidor en Italia. En Quebec, en cambio, la doctrina y la jurisprudencia parecen no aceptar una interpretación en base a la Constitución, ni mucho menos fundamentada en valores y principios de un sistema. Sin embargo, la equidad y la buena fe se presentan como principios cardinales que deben servir de guía al intérprete.

3. *Causas de las relaciones*: Después de identificar las relaciones que existen entre los términos a comparar y especificar su alcance exacto, se hace bastante necesario, de conformidad con el método acogido, analizar la razón por la cual se presentan las diferencias y semejanzas

³² P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 476.

³³ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 507.

encontradas en ambos sistemas³⁴. Las causas que serán analizadas son las de tipo histórico, económico, político y social³⁵. Considerando, para este caso, la voluntad del legislador.

3.1. *Causas históricas*: Los hechos históricos que han marcado la evolución de las sociedades cuyos sistemas se confrontan en la comparación, ayudan muchas veces a esclarecer las estructuras y funciones de las actuales instituciones, y también a entender las diferencias con los institutos paralelos de otros modelos³⁶.

En Italia, en los años anteriores a la segunda guerra mundial, el turismo no era una actividad que se encontraba muy difusa en la sociedad, para ese momento, la normativa fundamental creada en 1936 (r.d.l. n° 2523 del 23 de noviembre de 1936, convertido en la ley n° 2650 del 30 de diciembre de 1937) era considerada como suficiente. El crecimiento del sector turístico llevó posteriormente al legislador italiano a concebir una nueva legislación que planteó la transferencia de la competencia del sector turístico a las regiones y a las provincias autónomas, así como la ratifica de convenciones internacionales en el sector, especialmente la convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970 (CCV) que entró en vigor en Italia por medio de la ley n° 1084 del 27 de diciembre de 1977. Se crea también la ley cuadro n° 217 del 17 mayo de 1983 y cada región inicia a crear su propia legislación regional³⁷.

El desarrollo de la Unión Europea, de la cual Italia es miembro fundador, va a tener una importancia considerable en la creación del derecho interno para la protección al turista consumidor. Aun cuando, el turismo no se encuentra contemplado expresamente dentro de las materias del Tratado de Roma, la Unión Europea, considerando la importancia económica y social de este sector, ha estrechado los lazos entre este sector y los sectores de su competencia, teniendo en los últimos años, una intervención orgánica y estructurada de la política comunitaria, que ha generado una evolución positiva en sus países miembros³⁸. Fueron analizadas por ejemplo la Directiva 2008/122/CE relativa a la protección de los

³⁴ L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, p. 223.

³⁵ La historia, las ciencias políticas, la económica y la sociológica se han convertido en ingredientes necesarios para el análisis jurídico, como lo explica el maestro M. CAPPELLETTI en ID, *Social and Political Aspects of Civil Procedure: Reforms and Trends in Western and Eastern Europe*, en *Michigan Law Review*, Vol. 69, n° 5, abril, 1971, pp. 847-886.

³⁶ L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 237 y 238.

³⁷ G. SILINGARDI e F. MORANDI, *La vendita di pacchetti turistici*, 1998, p. 4.

³⁸ M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze 'tutto compreso' e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111 en I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (directores), 1995, p. 11.

consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio; y la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015 relativa a los paquetes turísticos y a los servicios turísticos conexos.

Por su parte, la Provincia de Quebec ha tenido una historia palpitante, marcada por la colonia, su origen francés y su posterior cesión al dominio británico. La historia contemporánea de la *Belle Province* se concentra principalmente en dos eventos, la llamada “Revolución tranquila”, y “*The Night of Long Knives*”. La “Revolución tranquila” inicia en 1960 con el triunfo electoral del gobierno liberal dirigido por Jean Lesage, esta inicia una operación de desbloqueo³⁹ que pone en marcha un proceso de modernización de la sociedad quebequense e inicia un nuevo dinamismo de las políticas provinciales del Quebec⁴⁰. Este movimiento viene a contrastar con las políticas, que parecen haber beneficiado a las comunidades de origen británico, por lo cual este movimiento motiva el crecimiento de una identidad nacional, basado en el origen francés de la provincia.

La llamada “*The Night of Long Knives*” que nace del impase político entre el entonces Primer Ministro canadiense Pierre Trudeau y el Primer Ministro del Quebec, para la fecha, René Lévesque. La oposición de Lévesque a la firma de un nuevo acto constitucional que marcaría el cambio a un sistema federativo, lleva a al Primer Ministro canadiense del momento, Trudeau, a negociaciones con los primer ministros de las otras provincias, que terminan con la firma de un acuerdo, del cual, Lévesque no fue informado. Un acto que marca una vez más el sentir nacionalista del Quebec.

La Ley de Protección al Consumidor fue redactada en 1971, es fruto de un movimiento social, reciente para la época⁴¹, que solo podría haberse desarrollado en los albores de la Revolución tranquila. La adopción de esta ley es visto como un hecho histórico, que produce números y profundos cambios⁴² en el derecho contemporáneo del Quebec.

Los hechos históricos de ambas naciones ayudan a entender sus semejanzas, el derecho italiano es fruto de un trabajo común de la Unión Europea, en el cual, la doctrina francesa

³⁹ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 110.

⁴⁰ J. HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 1987, p. 111.

⁴¹ P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en *Mélanges Claude Masse*. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

⁴² P-G. JOBIN, *L'équité en droit des contrats*, en *Mélanges Claude Masse*. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 485.

tiene una gran influencia. El derecho francés, también ha tenido una influencia directa en el derecho del Quebec, la identidad nacionalista, fundamentada en el origen y las tradiciones francesas, ha marcado su historia y se evidencia en su legislación interna, en su forma de interpretar sus normas y su visión de la sociedad.

La historia colonial británica de Quebec, sin duda, pone en evidencia algunas de las diferencias con el derecho italiano, como, por ejemplo, su concepción del contrato en materia de consumo. Influencia del *common law* que lleva a un sistema híbrido que lógicamente en algunas instituciones convergerá con el *civil law* y en otras será diametralmente distinto.

3.2. *Causas económicas*: El estrecho vínculo entre el derecho y la economía es una cuestión que cada día se hace más crucial, debido al desarrollo de nuevas formas de regulación de sectores enteros de la vida económica, y al hecho de que las consideraciones económicas aparecen en el corazón mismo de la regulación legal. Estas consideraciones llevan a plantear la posibilidad de que ciertas diferencias o semejanzas en los términos a ser comparados se fundamenten en factores de índole económico⁴³.

La actividad turística es un actor importante de la economía, lo cual la ha llevado a ser sinónimo de riqueza. Esta actividad representa el 5,2% del PIB mundial y 1,8 millones de empresas emplean al 5,2% de la fuerza laboral total, lo que genera aproximadamente 9.7 millones de empleos⁴⁴. El turismo es una actividad cuya importancia económica siempre ha sido significativa para Europa debido a su impacto en el crecimiento económico. Italia, por ejemplo, es uno de los destinos turísticos más visitados del mundo, en el año 2018 las visitas de turistas llegaron a un récord histórico con 492 millones de visitantes⁴⁵.

Tomando en consideración los datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para el sector turístico conseguimos que, en los países europeos, la importancia del turismo en la generación de empleos es trascendental, en España, por ejemplo, el turismo produjo el 13.3% del mercado laboral interno, mientras que en Italia y Francia gira en torno al 7% y 8%⁴⁶. El impacto del turismo en el PIB en Europa

⁴³ L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, p. 239.

⁴⁴ L. JÉGOUZO, *Le droit du tourisme*, 2012, p. 298.

⁴⁵ Según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (ISTAT) consultables online en el sitio web oficial al enlace: <https://www.istat.it/it/archivio/232137>

⁴⁶ Información del sitio web oficial de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) https://www.oecd-ilibrary.org/economics/data/oecd-tourism-statistics/key-tourism-indicators_e5d0c450-en

es evidente, encontrándose por encima de la media mundial superando al 10%, en Italia este impacto alcanza casi el 15%. En 2018, el sector de viajes y turismo contribuyó directamente con el 3.9% del PIB de la Unión, ocupando el 5.1% de la población activa total (equivalente a 11,9 millones de personas)⁴⁷.

En 2017, el turismo internacional alcanzó un total de 1.320 millones de llegadas al mundo (+ 7%), de las cuales 671 millones en Europa, equivalentes al 51% del mercado. Además, un estudio prospectivo a largo plazo realizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) predice un crecimiento más modesto del turismo en Europa desde la actualidad al 2030, estimado en 744 millones de turistas, o 41.1 % del mercado global⁴⁸.

El sector turístico de la *Belle Province* se encuentra en crecimiento, para el 2018 contaba oficialmente con 402.000 trabajadores en la industria del turismo y en ese año este sector llegó a generar el 9% de los empleos generados por la economía de Quebec, llegando a producir \$ 15.7 mil millones en el año 2018⁴⁹. En Canadá el crecimiento del número de turistas para el 2019 se encuentra en aproximadamente un 2.0% en 2019 y debería ser de un 1.8% para 2020. En Quebec, el *Ministère du Tourisme* espera que el aumento en el número de turistas alcance el 2.4% en 2020, luego de un 2.7% en 2019. Esto tendría el efecto de aumentar el ingreso turístico a \$ 11.5 mil millones en 2020⁵⁰.

El PIB del turístico en Quebec aumentó un 4.6%, 1.5 puntos porcentuales más que el PIB de todas las industrias en Quebec. Todos los sectores turísticos han mostrado un aumento considerable. Los mayores incrementos se han registrado en el transporte de pasajeros y restaurantes, con 7% y 5% respectivamente. Con un PIB de más de \$ 15 mil millones, el turismo representa el 4.6% del PIB de Quebec⁵¹.

Estos breves datos económicos nos muestran como el turismo sea importante para la economía de la Unión Europea, y sobre todo para la economía de Italia. La confrontación con los datos internos de Quebec nos lleva a concluir que el turismo es un elemento con mayor relevancia para la economía italiana.

⁴⁷ Información del sitio web oficial del Parlamento europeo: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/126/tourism>

⁴⁸ Información del sitio web oficial del Parlamento europeo: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/126/tourism>

⁴⁹ Según cifras de la Asociación de la industria turística del Quebec consultables online en el sitio web oficial al enlace: <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

⁵⁰ Información del sitio web oficial de la Alianza de la industria turística de Quebec: <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>

⁵¹ Información del sitio web oficial del Comité sectorial de main-d'oeuvre en Tourisme: <https://cqrht.qc.ca/le-pib-du-tourisme-en-hausse/>

Si bien es cierto que las semejanzas entre ambos sistemas son muchas, la técnica legislativa italiana, con la adopción de un Código del Turismo, parece encontrarse al centro de las diferencias. Todo parece indicar que la motivación interna del legislador italiano era la de brindar mayor seguridad jurídica al turista consumidor, en base al valor económico que este sector representa. Seguridad jurídica que se traduce en reglas claras, ordenadas y fácilmente asequibles al turista y a los operadores turísticos, que disminuya el impacto de la complejidad del sistema y el caos del sistema normativo. El legislador quebequense parece no haber considerado, hasta el momento, el propio ordenamiento como un sistema complejo, poco accesible al turista.

3.3. *Causas políticas y sociales*: El carácter finalista de la norma se ha fortalecido por el aumento progresivo de la influencia del factor político en el proceso de elaboración y evolución de los ordenamientos jurídicos. La legislación de un país probablemente, en muchos casos, sea una simple opción ideológica, que un grupo político asume en nombre del Estado. En ese sentido, es importante conocer el carácter finalista de las leyes domesticas de cada sistema que se entiende comparar⁵².

Llegar a conocer las razones políticas que mueven las decisiones de la Unión Europea parece ser una tarea compleja, su conformación en varios poderes y la composición de los partidos políticos europeos, complican esta labor. Afirman los expertos que la UE ha sido despolitizada y la oposición efectiva, que puede presentarse a su interno, se basa en la presencia de un debate político⁵³. Lo que es seguro, es que la Unión Europea tiene sus bases en una política de crecimiento económico, del periodo postguerra, de sus países fundadores, dentro de los cuales se encuentra Italia.

Desde la fundación de la República, la política italiana ha sido muy agitada, siendo dominada por distintas tendencias políticas. En la historia contemporánea, su política ha sido guiada por coaliciones de partidos de centroderecha y centroizquierda. Debe recordarse que los valores y principios constitucionales tienen una jerarquía predominante en la interpretación jurídica, sirviendo de guía invariable al sistema ordinamental.

La política de la Provincia de Quebec desde la época que sigue a la “revolución tranquila”, ha sido dominada por partidos de tendencia liberal que, junto con el predominio del

⁵² L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, p. 240.

⁵³ GORAN VON SYDOW, *Parties and Politics of Opposition in the European Union*, Polish Quarterly of International Affairs 23, no. 1, 2014, pp. 69-82.

capitalismo industrial recibido en herencia de la colonia, han llevado a un desarrollo predominante de normativas tendentes a favorecer el crecimiento económico.

Desde el punto de vista legislativo se puede observar el proceso de desreglamentación. El reporte Scowen, *Réglementer moins et mieux*, presentado en 1986 por los liberales quebequeses dicta las líneas guías para disminuir las regulaciones provinciales y mejorar los procesos administrativos. Así se crea el Consejo y Secretaría para la desreglamentación, que comienza sus funciones en 1996. En 2004, se presentó el plan de acción del gobierno Charest, en materia de alivio reglamentario y administrativo. En 2011, el gobierno de Quebec anunció la creación de un grupo de trabajo para la simplificación reglamentaria⁵⁴.

Para la doctrina, todo parece indicar que la desreglamentación constituye una característica que trasciende las líneas del partido liberal en Quebec. En materia turística, cabe señalar que a raíz de la aparición del reporte Scowen en 1986, se presentaron reservas y se propuso un endurecimiento de las regulaciones en materia de hospedaje turístico y restauración⁵⁵.

La política liberal predominante en Quebec y la desregulación parecen ser las razones que han llevado al legislador provincial, a no dictar, hasta la fecha, una normativa especial para la protección al turista consumidor, considerando que esta materia, así como se encuentra diseñado el sistema quebequense, se encuentra regulada por la Ley de protección al consumidor, como ha sido previamente analizado.

Mientras que, en el caso italiano, el sistema jurídico es considerado como muy complejo, y en cierto casos la doctrina lo considera un “caos legislativo”. Pero Italia también ha tenido políticas legislativas que buscan una simplificación y reorganización normativa, por ejemplo, el mismo decreto legislativo que crea el Código del turismo se considera un resultado del art. 14 del de la Ley n° 246 del 28 de noviembre de 2005 relativa a la “*Semplificazione e riassetto normativo per l'anno 2005*”.

El art. 14 de la referida ley consagra los métodos para la “Simplificación de la legislación” y establece como necesario realizar un análisis del impacto de la regulación que consiste en la evaluación preventiva de los efectos de las hipótesis de intervención reguladora que recaen sobre las actividades de los ciudadanos y las empresas, y sobre la organización y el

⁵⁴ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, p. 9.

⁵⁵ L. JOLIN, *Droit du tourisme au Québec*, 2012, pp. 10-13.

funcionamiento de las administraciones públicas, mediante la comparación de formas alternativas.

Puede entonces afirmarse que ambas naciones han desarrollado métodos de simplificación legislativa, Italia ordenando por materia la legislación y el Quebec disminuyendo la cantidad de normas que presenta su derecho provincial. Es evidente que el método quebequense se encuentra inspirado en políticas de carácter liberal.

3.4. *La voluntad del legislador*: En diversos casos el albedrío del órgano legislativo sirve de fundamento en la toma de ciertas decisiones que se materializan en leyes, decretos, y otras formas normativas. Hecho que escapa del dato político, social o económico. Por lo cual, las causas de las diferencias o de las semejanzas en los sistemas a comparar pueden encontrarse perfectamente en la voluntad del legislador⁵⁶.

En la actualidad, todos los sistemas jurídicos emiten directivas de redacción legislativa con el fin de resolver los defectos de la legislación. Su objetivo es el de mejorar la redacción de las normas en términos de claridad y precisión, concisión, no contradicción, aplicabilidad, verificabilidad. La técnica legislativa, por lo tanto, viene entendida como el conjunto de principios, métodos y prescripciones precisas para la formulación formal y sustancial de actos reglamentarios, para su estructuración interna y su inserción en el marco normativo general de referencia⁵⁷. El origen de esta es sin duda la visión que el legislador tiene sobre el cómo comunicar de la mejor forma al ciudadano, por lo cual se entiende como una decisión que nace del albedrío interno del órgano legislativo.

En Italia, la decisión de introducir las materias relativas a la formación del contrato de paquetes turísticos, y sobre todo la posibilidad de transposición de la dir. 2032/2015/UE en el llamado Código del Turismo fue criticada por parte de la doctrina⁵⁸. En ese sentido, algunos estudiosos de la materia se pronunciaron afirmando que a la luz de una matriz *lato sensu* del derecho del consumo de la directiva UE de 2015, la mejor decisión que podría haber

⁵⁶ L.-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 241 y ss.

⁵⁷ G. PASTORE, *Il valore delle regole di tecnica legislativa nel discorso del legislatore*, in *Rivista di scienze della comunicazione*, n.1 (gennaio-giugno), 2009, p. 11.

⁵⁸ La doctrina considera que el código del turismo hace complicada la tarea del intérprete en la búsqueda de la normativa aplicable, por cuanto existe una conexión entre éstas y las reglas dictadas por el código del consumo. Para la individualización de la normativa aplicable a la protección al turista el intérprete deberá obligatoriamente considerar también la figura del consumidor. Todo lo cual, lleva al problema de una diversidad de textos que, en alguno casos, solo repiten el mismo principio, situación puede causar cierta incerteza al intérprete. Sobre el punto v. G. BERTI DE MARINIS, *Il "codice del turismo" e la tutela del consumatore*, en *Rassegna di diritto civile*, Vol. 4, 2012, p. 1279.

tomado el legislador nacional sería la de restituir al Código del Consumo la disciplina que sorpresivamente le fue sustraída en el 2011, para ser trasplantada en el Código del Turismo⁵⁹. Para esta parte de la doctrina la reforma de los arts. 32 y siguientes del Código del Turismo no sería la solución más conveniente, por cuanto el Código del Turismo es esencialmente un proveimiento de derecho público y administrativo, en el cual la materia privatista del contrato de viaje fue insertada de forma forzada, por no tener relación las demás materias insertadas en dicho código⁶⁰.

El legislador de cada país miembro de la Unión Europea tuvo la facultad de elegir como realizar la transposición de la normativa correspondiente a la protección del turista consumidor. Luxemburgo y España, por ejemplo, realizaron la trasposición de la dir. 2032/2015/UE en la normativa relativa al derecho de protección al consumidor. Alemania, por su parte, introdujo la misma transposición en el BGB, justificando de que se trata de una materia “general” y no especial o sectorial, presentándose como un contrato con un contenido amplio, orgánico y exhaustivo⁶¹.

El legislador italiano parece haber tomado como modelo la decisión del legislador francés de crear un Código del Turismo, siendo este el primer país europeo en utilizar tal técnica legislativa. La doctrina francesa determina que este es una codificación “constante”, por cuanto constituye un compilación simple de textos previamente existentes. Para su elaboración se utilizó la técnica conocida como “código guía y código de prosecución”. Es un código guía para textos específicos del sector turístico, en particular los concernientes a las relaciones entre los operadores turísticos y sus clientes. Para su creación se derogaron varias leyes y se eliminaron sus disposiciones, para incorporarlas a este código. Y es un código de prosecución porque en algunos casos reproduce, sin llegar a derogarlas, las disposiciones de otros códigos. La naturaleza transversal del turismo explica por qué el Código de Turismo se usa con frecuencia como un código de prosecución⁶².

⁵⁹ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, en *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, p. 1120.

⁶⁰ DE CRISTOFORO también afirma que el Código del Turismo es poco conocido y que los importantes avances de la dir. 2032/2015/UE quedarían relegados y escondidos en este Código. Además, considera que realizar la transposición a través del Código del Turismo también agravaría la situación creada por la mala traducción de la versión italiana de la directiva. Sobre el punto v. G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, en *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, p. 1121.

⁶¹ G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, en *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017, pp. 1121 y 1122.

⁶² C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, pp. 7 y 8.

La doctrina francesa también presenta sus críticas a la adopción de esta figura para la materia turística. Afirman algunos autores que al Código del Turismo se le pueden dirigir dos críticas. La primera relacionada a la existencia de muchas materias que podrían encontrarse mejor integradas en otras leyes o códigos. La segunda crítica se refiere a la estructura del código, se indica que muchas de sus disposiciones son reproducciones y que en pocos años han sido modificados varios de sus artículos. En ese orden de ideas, parte de la doctrina francesa considera que este código posee muy poca consistencia. Sin embargo, la doctrina francesa expresa que las críticas no deben eclipsar la importancia de este código. El Código de Turismo es indudablemente útil, ya que facilita el acceso a la ley, que es el objetivo declarado de la codificación. Además, la codificación ha contribuido a la aparición del derecho de turismo como materia jurídica propia⁶³.

De la otra parte del Atlántico, la técnica adoptada por el legislador quebequense también ha tenido varias críticas por parte de la doctrina. Así, se afirma que la forma de abordar la relación entre el derecho del consumidor y el Código Civil adoptado en Quebec durante la codificación no es satisfactoria, por cuanto, esta elección no solo no frenó el fenómeno de la decodificación, sino que la acentuó al crear dos cuerpos distintos del derecho del consumidor. Para esta parte de la doctrina la creación de una ley dedicada la protección al consumidor representa una ruptura del derecho privado, y como consecuencia el Código civil pierde su centralidad⁶⁴.

La decisión de haber creado una ley especial se centra en la visión distinta que el derecho del consumidor quebequense asume del contrato, diferenciándose de la visión francesa que domina en el Código Civil de Quebec.

Las diferencias que conseguimos en ambos sistemas desde el punto de vista legislativo son evidentes, Italia ha seguido el modelo francés para brindar mayor acceso al conocimiento del derecho del turismo y también fortalecer la materia, lo que se traduce en una mayor seguridad a los operadores del sector turístico y al turista⁶⁵. Por otra parte, la técnica legislativa del Quebec ha buscado la unidad del derecho privado, lo cual también se complementa con el proceso de “desregularización” y que favorece la interacción de las figuras híbridas típicas

⁶³ C. LACHIÈZE, *Droit du tourisme*, 2014, pp. 8 y 9.

⁶⁴ B. MOORE, *Le droit civil et ses codes: Parcours à travers les Amériques*, en *Le droit civil et ses codes: parcours à Travers les Amériques*, J. Andino Dorato, J-F. Ménard, L. SMITH (Directores), 2011, pp. 189-210.

⁶⁵ Para más información sobre las técnicas legislativas en el ordenamiento italiano, se sugiere v. VITERBO F.G., *Teorie e regole sulle tecniche normative. Profili evolutivi del legal drafting in Italia. Dal codice civile ai testi unici e ai codici di settore*, en P. PERLINGIERI (director), *Sulle tecniche di redazione normativa nel sistema democratico*, ESI, Nápoles, 2010, p. 84 ss.

de un sistema como el del Quebec, que se inspira en algunos casos en el *common law* y otros en el *civil law*.

El derecho de protección al turista consumidor es una materia amplia, por cuanto si bien es cierto que este se funda en el contrato, sin el cual no existiría, ello no quiere decir que todas las medidas de protección jurídica de los turistas consumidores son de tipo contractual⁶⁶. Lo cual dificulta la labor del legislador nacional.

La semejanza importante que conseguimos en ambos sistemas la representa el hecho de que en ambos casos se ha buscado dar una protección al turista consumidor, lo cual no es evidente en todas las distintas realidades de los diferentes miembros de la Comunidad Internacional.

4. *Observaciones finales*: Luego de haber individualizado las características y haber valorado las razones que originan la normativa de la materia de estudio, el estudio comparativo se considera exhaustivamente concluido. Por lo cual no se presentarán juicios de valores sobre la conveniencia de una u otra normativa⁶⁷. La valoración de los resultados obtenidos se considera ser necesaria solo a los fines de un análisis general de la materia de la protección al turista consumidor, lo cual será el objetivo de esta sección conclusiva.

Los contratos turísticos se incluyen en los llamamos “nuevos contratos”, por medio de los cuales se otorga un estatus legal a operaciones económicas sofisticadas, que generalmente no recaen sobre bienes, ni activos materiales, sino más bien, sobre actividades, prestaciones o servicios. En esta clasificación de los contratos del sector turístico ocupan una importante posición en el análisis económico. Una característica de estos contratos es la simplicidad de su estructura, los contratos turísticos son más cortos, se componen de pocas cláusulas, aquellas elementales para su estructura y su articulación. Este elemento representa una complejidad para el análisis de sus cláusulas contractuales, situación que hace necesaria la

⁶⁶ Parafraseando las palabras del Prof. MASSE. Sobre el punto v. C. MASSE, *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité, P-C. LAFOND (Coordinador), 2003, p. 47.

⁶⁷ L-J. CONSTANTINESCO, *Il metodo comparativo*, 2000, pp. 248 y ss. La legislación, en una sociedad democrática, refleja un compromiso entre las diversas preferencias e intereses de los miembros de esa sociedad, por lo cual se encontrarán variaciones, sobre este punto v. G. PENNING, *Legal Harmonization and Reproductive Tourism in Europe*, en *Reproductive Health Matters*, Vol. 13, n° 25, 2005, pp. 120-128.

intervención del legislador, para lograr conseguir un equilibrio entre la ley y la voluntad de las partes⁶⁸.

El legislador contemporáneo, además, se ha visto en la necesidad de regular los contratos turísticos, especialmente aquellos de los viajes organizados, por la importancia social y económica alcanzada por el turismo. Y considerando que los esquemas tradicionales para la distribución de riesgos comerciales entre usuarios de servicios y operadores son totalmente inadecuados con respecto a los requisitos actuales de la disciplina. Por un lado, la evolución de la industria del turismo y la nueva dinámica del mercado han impuesto una revisión profunda de los modelos contractuales y de la normativa de referencia. Y, por otro lado, con la expansión progresiva del turismo como un fenómeno de masas, la necesidad de protección de los viajeros se ha vuelto cada vez más apremiante y ha llevado a la identificación de nuevos instrumentos de salvaguardia⁶⁹.

Esto pone al centro del problema, de la protección al turista, la actuación legislativa y aún más importante la técnica legislativa que debe ser aplicada. La tendencia del actual legislador es la de aprobar textos únicos especiales que en muchos casos terminan repitiendo la normativa de las leyes de rango general. Ante lo cual, recurrir a los valores y a los principios fundamentales, parece ser lo más adecuado, principios como los que fundan el sistema y que se encuentran en grado de unir a juristas de distintos países, para realizar justicia en el caso concreto⁷⁰.

Tal como ha sido afirmado, el turista es un consumidor que se hace parte de una relación sumamente compleja, pues el viaje turístico es un servicio complejo. Cuando el turismo es de naturaleza internacional, el turista es, además, un consumidor que penetra en un mercado ajeno, lo cual lo lleva a asumir ciertos riesgos. Uno de esos riesgos es el entrar en un marco jurídico que no conoce, lo que hace aún más delicada su situación. Porque aun cuando pueda estar consciente de estar moviéndose en un ámbito jurídico distinto del propio, esto no implica el conocimiento de este⁷¹.

⁶⁸ V. ROPPO, *Contratti turistici e clausole vessatorie*, en *La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. DRAETTA y C. VACCÀ (directores), 1995, p. 79.

⁶⁹ F. MORANDI, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, Francesco Morandi ed altri, 2004, pp. 3 y ss.

⁷⁰ P. PERLINGIERI, *Relazione conclusiva*, en *Turismo y Derecho de Consumo*, E. LLAMAS POMBO ed altri, 2015, p. 130.

⁷¹ C. MADRID MARTÍNEZ, *Servicios, turismo y la protección del consumidor: Una mirada desde el derecho internacional privado interamericano*, en *Derecho internacional, mundialización y gobernanza. Jornadas de la ASADIP*, 2012, pp. 353-384.

En tal sentido, se ha afirmado que hay razones inmediatas y razones esenciales para establecer normas especiales de protección al turista. Dentro de las primeras, destaca el hecho que el turista se encuentra ante situaciones y contratos que requieren de medidas de seguridad y de protección de jurídica. Desde el punto de vista contractual, el turista se encuentra inmerso en una serie de complejas relaciones vinculadas al propio viaje⁷².

Considerando los resultados del estudio comparativo realizado, se puede observar que aun entre estados que han consagrado una protección al turista, ya sea por leyes especiales como Italia, por medio de un código de sector; o por la consagración de principios generales y normas administrativas, como en el caso del Quebec; existen diferencias en los sistemas de protección, lo cual coloca al turista en una situación de mayor desequilibrio. A beneficio del turismo internacional, con el fin de brindar mayor seguridad jurídica al viajero, se considera necesario plantear la unificación, o al menos, la armonización de las medidas de protección al turista consumidor. Más allá del valor económico que el turismo representa para las economías nacionales, el turista es una persona humana, y en virtud de ello debe ser protegido.

⁷² C. MADRID MARTÍNEZ, *Servicios, turismo y la protección del consumidor: Una mirada desde el derecho internacional privado interamericano*, en Derecho internacional, mundialización y gobernanza. Jornadas de la ASADIP, 2012, pp. 353-384.

CAPÍTULO V

Perspectivas de un futuro para el turismo

1. Necesidad de armonizar la protección del turista consumidor en el derecho internacional. 1.1. La propuesta de convención internacional del Gobierno de Brasil. 1.2 La situación creada por la pandemia de enfermedad por Covid-19. 2. La meta de un turismo basado en la ética.

1. *Necesidad de armonizar la protección al turista consumidor en el derecho internacional*: El auge del turismo se aprecia en las cifras presentadas por la OMT¹, que ya para el año 2012 indicaba que 1 billón de personas se había movilizadopor actividades turísticas a nivel mundial¹. El crecimiento del turismo ha llevado también a una transformación interna de la actividad turística a nivel internacional, y, por lo tanto, de las relaciones jurídicas que se plantean en este sector².

Al hablar de transformaciones internas nos referimos a la diversificación de las actividades, a las modificaciones del perfil del turista y al uso de las nuevas tecnologías³. El turismo ha diversificado sus prestaciones, creando divisiones según las características de sus servicios, ofreciendo una amplia gama de actividades para satisfacer las exigencias del mercado⁴. Por su parte, el consumidor contemporáneo parece estar caracterizado por la inmediatez y la fugacidad, lo cual lo lleva a estar en una eterna cruzada de adquisición sin llegar a alcanzar una satisfacción plena de sus necesidades de consumo, esto incide, en

¹ Es seguro que el turismo seguirá en expansión debido al crecimiento de la demanda y de la oferta. Los cambios en la población impulsan a la industria turística a lanzar nuevos productos, marcas y reinventar los mercados tradicionales, sobre este punto v. G. SONI, *Consumer Protection in Tourism with Promotional Activities in New Delhi*, Journal of Hospitality Application & Research, Vol. 5, n° 2, 2010, pp. 126 y ss.

² C. LIMA MARQUES, M. L. DELALOYE, *Una red de cooperación global para proteger a los turistas extranjeros. Los esfuerzos de Brasil en el año que será sede de la copa del mundo*, en IX Anuário Brasileiro de Direito Internacional, L. N. CALDEIRA BRANT (Coord.), 2014, pp. 4-6. Accesible online en : <http://centrodireitointernacional.com.br/publicacoes/anuario-brasileiro-de-direito-internacional/>

³ El uso de la tecnología también puede ser útil para asegurar la protección física del turista, como sucede en las cuevas kársticas, donde el uso de redes DTN, usadas para la transferencia automática de datos. en un sistema de alerta temprana, permite dar mayor seguridad al turista, como comprueba un estudio de F. GABROVŠEK, B. GRAŠIC, M. Z. BOŽNAR, P. MLAKAR, M. UDÉN, *Karst show caves – how DTN technology as used in space assists automatic environmental monitoring and tourist protection – experiment in Postojna Cave*, en Nat. Hazards Earth Syst. Sci., Vol. 14, 2014, pp. 443-457.

⁴ Dado que la protección del medio ambiente natural es un factor importante en el proceso de toma de decisiones, es aconsejable que se realice mayor énfasis en este factor, en la comercialización y gestión del destino turístico, así lo señala A. TEŽAK, Z. ŠERGO, A. POROPAT, *Influence of Environmental Protection on Selecting Tourism Destination*, en Tourism & Hospitality Management, Conference Proceedings , 2012, p. 187.

consecuencia, en el perfil actual del turista⁵. El turismo internacional ha pasado de ser una actividad simple y monotemática a ser una actividad de ciclos cortos, acelerados y complejos⁶.

El advenimiento de internet ha influenciado también la forma de hacer turismo, y ha redefinido las referencias espaciales habituales. Los usuarios de internet siempre tendrán más flexibilidad, opciones, velocidad y comodidad. Las reservas online hoy son mucho más frecuentes, la simple búsqueda de información del destino turístico se encuentra más a la mano, por lo que el uso de las agencias de viajes para la organización de las vacaciones es cada vez menor⁷.

Internet se ha convertido en el gran protagonista y es realmente en la web donde se están desarrollando los nuevos modelos de turismo, con la presencia de empresas emergentes que apuntan a convertirse en un componente válido del mercado turístico⁸. La digitalización ayuda a crear un entorno más accesible y favorable a la actividad empresarial, estimulando la competitividad. Las instituciones públicas desempeñan un rol principal, por cuanto, debe ser capaz de impulsar el cambio para la evolución de las interrelaciones entre tecnología, industria y sociedad⁹.

Vista la evolución del turismo internacional es necesario plantearse si el derecho actual, en virtud de su función de regulador social, se encuentra en condiciones de dar una adecuada respuesta a los turistas en las dificultades que pueden presentarse en el desarrollo de una actividad turística¹⁰.

Para dar respuesta a esta interrogante es necesario hacer algunas precisiones, afirma el maestro ROBERTO RUIZ DÍAZ LABRANO que “Consumir se ha convertido en un ‘estilo de vida’. Se ha puesto de manifiesto que en las relaciones entre consumidores y proveedores

⁵ A. ALVES SOARES, *A tutela internacional do consumidor turista*, en Revista de Direito do consumidor, 2012, pp. 127-131.

⁶ Además, en un principio el turismo era visto como un derecho de los trabajadores a descansar, hoy es visto como actividades de ocio turístico abiertas a todos. Es importante no ver el turismo de dos formas, una para los ricos y otra para las personas menos favorecidas, debe perseguirse la mezcla social, así lo indica L. JOLIN, L. PROULX, *L'ambition du tourisme social : un tourisme pour tous, durable et solidaire !*, en Revue Interventions économiques, Papers in Political Economy, Vol. 32, 2005, p. 9.

⁷ C. MARICONDA, *The tourism as a new frontier of development. Innovative StarUps in Italy and Spain*, en Rivista italiana di Conflittologia, 2016, pp. 54 y 55.

⁸ C. MARICONDA, *The tourism as a new frontier of development. Innovative StarUps in Italy and Spain*, en Rivista italiana di Conflittologia, 2016, p. 81.

⁹ C. MARICONDA, *L'impact des contenus en ligne sur le tourisme*, en Un coup de dés 4, G. BENELLI, C. SAGGIOMO, 2016, p. 131.

¹⁰ C. LIMA MARQUES, M. L. DELALOYE, *Una red de cooperación global para proteger a los turistas extranjeros. Los esfuerzos de Brasil en el año que será sede de la copa del mundo*, en IX Anuário Brasileiro de Direito Internacional, L. N. CALDEIRA BRANT (Coord.), 2014, pp. 4-6. Accesible online en : <http://centrodireitointernacional.com.br/publicacoes/anuario-brasileiro-de-direito-internacional/>

existe una desigualdad. El primero, posee la información sobre el producto o servicio, un conocimiento 'profesional' y mayor capacidad económica, que le permite administrar la información y la publicidad, a diferencia del consumidor. Por esta posición se identifica al consumidor como la parte débil de la relación jurídica, situación que no puede ser ignorada por el derecho y que ha llevado a introducir en la legislación y las codificaciones normas destinadas a garantizar su protección. Es imposible desconocer que las normas tradicionales, se presentan insuficientes para amparar adecuadamente al consumidor, por lo que los Estados deben dictar normas actualizadas y específicas"¹¹. De esta perspectiva se desprende el deber de la comunidad internacional de brindar seguridad jurídica a los consumidores, como sucede en el caso del turismo. La creación de una Convención internacional parece ser la vía más adecuada para lograr este fin.

En la actualidad, varias entidades internacionales, en sus diversos campos, han buscado proteger mejor al consumidor que se involucra en las relaciones de carácter internacional, con el fin de transmitir una mejor imagen de la seguridad jurídica¹², que permita realizar compras o celebrar contratos en cualquier parte del mundo, sin que el consumidor tenga temor a una reparación inviable de los daños causados¹³.

Algunos antecedentes que podemos señalar a nivel internacional son las Directivas de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor de 1985 (1999), y específicamente en el caso del turismo conseguimos el Código Ético Mundial para el Turismo, que establece el deber de las autoridades de proteger al turista, brindándole información y acceso a las autoridades locales administrativas y judiciales. También se encuentran presentes, a nivel internacional, instrumentos de *soft law* que abordan la materia, entre los que podemos destacar la *Manila Declaration on World Tourism of 10 October 1980* y la *Manila Declaration on Social Impact of Tourism of 22 May 1997*¹⁴.

¹¹ R. RUIZ DÍAZ LABRANO, *Derecho Internacional Privado*, La Ley Paraguaya, Asunción, 2010, p. 734-735. Citado por C. LIMA MARQUES, *Los esfuerzos de ASADIP para incluir el tema de la protección del turista en la Agenda de trabajo de la Conferencia de la Haya y la Propuesta de "Convención de cooperación en materia de protección de los visitantes y turistas extranjeros"* en *Derecho internacional privado y derecho de la integración*. Libro homenaje a Roberto Ruiz Díaz Labrano, 2013, p. 293.

¹² Los turistas se consideran vulnerables o en riesgo, en distintas situaciones, porque pueden carecer de los conocimientos necesarios para mantenerse fuera de peligro, sobre el punto v. A. SCHROEDER, L. PENNINGTON-GRAY, *The Role of Social Media in International Tourist's Decision Making*, en *Journal of Travel Research*, Vol. 54, n°5, 2015, pp. 584-595.

¹³ A. ALVES SOARES, *A tutela internacional do consumidor turista*, en *Revista de Direito do consumidor*, 2012, pp. 166-168.

¹⁴ C. LIMA MARQUES, M. L. DELALOYE, *Una red de cooperación global para proteger a los turistas extranjeros. Los esfuerzos de Brasil en el año que será sede de la copa del mundo*, en IX Anuário Brasileiro de Direito Internacional, L. N. CALDEIRA BRANT (Coord.), 2014, p. 7. Accesible online en : <http://centrodireitointernacional.com.br/publicacoes/anuario-brasileiro-de-direito-internacional/>

Por su parte, las formas de actuación que propone el Derecho Internacional Privado, en materia de protección al turista, son esencialmente cuatro: 1) por medio del establecimiento de reglas especiales uniformes del sector; 2) la creación de reglas de conflicto de leyes especiales para la protección de los consumidores, aplicables en algunos casos a los turistas; 3) el establecimiento de canales de cooperación administrativa de conciliación rápida; y 4) la garantía del acceso privilegiado al tribunal de su domicilio, incluso cuando el consumidor es turista y autor de la demanda, para litigios transfronterizos, al retorno del viaje. La doctrina más respetada, al examinar los modelos en detalle, ha sugerido inicialmente, que debe priorizarse el uso de “los nuevos métodos de cooperación, sea judicial (con autoridades centrales), sea administrativa, y los métodos de solución alternativa de controversias como la conciliación y métodos judiciales adaptados a la urgencia (y rapidez de la estadía del turista en aquel país), como forma para facilitar el acceso a la justicia y medios alternativos de solución de controversias”¹⁵.

Este problema ha sido identificado como primordial, por cuanto algunos países carecen de una tradición de solución de controversias que involucre a turistas internacionales¹⁶. Así se ha identificado un gran número de casos prácticos de problemas fuera de la Unión Europea, que como vimos posee una legislación armonizada sobre la materia. Son problemas que aparecen en el país de destino de los turistas, los cuales no llegan a ser tratados frente a la inexistencia de canales rápidos y eficientes; por otro lado, existe una gran número de litigios en los Estados de domicilio de los turistas. Estos litigios transfronterizos resultan ser poco eficientes y costosos, muchos de los cuales podrían ser evitados con mejor información, mayor cooperación administrativa en la prevención y por medio de la creación de medidas conciliatorias y de urgencia, conclusión a la cual llega la doctrina del análisis de *leading cases* relevados en Brasil, EE.UU y Argentina¹⁷.

¹⁵ C. L. MARQUES, *Los esfuerzos de ASADIP para incluir el tema de la protección del turista en la Agenda de trabajo de la Conferencia de la Haya y la Propuesta de “Convención de cooperación en materia de protección de los visitantes y turistas extranjeros”* en Derecho internacional privado y derecho de la integración. Libro homenaje a Roberto Ruiz Díaz Labrano, 2013, pp. 296 y 297.

¹⁶ A. ALVES SOARES, *International tourist: a new dimension of consumer protection*, en Derecho internacional, mundialización y gobernanza, Jornadas de la ASADIP Lima 2012, A. SIERRALTA, C. LIMA MARQUES, J. A. MORENO RODRÍGUEZ, 2012, pp. 388 y 389.

¹⁷ C. L. MARQUES, *Los esfuerzos de ASADIP para incluir el tema de la protección del turista en la Agenda de trabajo de la Conferencia de la Haya y la Propuesta de “Convención de cooperación en materia de protección de los visitantes y turistas extranjeros”* en Derecho internacional privado y derecho de la integración. Libro homenaje a Roberto Ruiz Díaz Labrano, 2013, pp. 296 y 297.

1.1 *La propuesta de convención internacional del Gobierno de Brasil*: La idea de la creación de una convención internacional para la protección del turista inicia su recorrido institucional en noviembre de 2011, al seno de la reunión anual de la ASADIP (Asociación Americana de Derecho Internacional Privado), donde se propuso agregar este tema a la agenda de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado. Lo cual se confirma en la siguiente reunión anual de la asociación, el 23 de marzo de 2012 en Brasil, donde se reitera el apoyo para agregar el tema a la agenda, enfatizando su justificación en la “Declaración de Río de Janeiro”, la cual fue firmada por más de 100 profesores y expertos de América, presentada al Consejo de Asuntos Generales de la Conferencia de La Haya en abril de 2012¹⁸.

Posteriormente, el Gobierno brasileño acoge la idea de ASADIP y sugiere formalmente, en 2013, que sea agregado en la agenda de trabajo de la Conferencia de La Haya sobre el Derecho internacional privado el tema de la protección de los turistas extranjeros. Seguidamente, en marzo de 2014, fue publicado un libro con los resultados preliminares sobre el problema de la protección nacional e internacional de los consumidores, el cual fue el resultado de un cuestionario enviado por el gobierno brasileño, para ser completado por los Estados miembros y algunos expertos de ASADIP¹⁹.

A finales del 2016, la Oficina Permanente de la Conferencia de La Haya, con el apoyo financiero del Gobierno de Brasil, dio la tarea a un consultor de emprender el estudio y la preparación final de un informe sobre la conveniencia y la viabilidad de seguir trabajando en la Propuesta sobre un proyecto de Convención sobre Cooperación y Acceso a la justicia para turistas internacionales, el cual fue presentado en la Reunión del Consejo de 2018. En esta reunión los Miembros ordenaron, completar y finalizar el Informe, a este fin se invitó a los Miembros a proporcionar cualquier comentario pertinente, según una lista de cuestiones adicionales que trataron de abordarse en el Informe final. El Consejo también ordenó crear un Grupo de Expertos sobre el tema, el cual estaría formado por expertos de dieciséis jurisdicciones.

El tema forma parte de la agenda de trabajos futuros de la Conferencia de La Haya, en marzo de 2017 fue presentado el Proyecto relativo a una posible convención futura sobre

¹⁸ C. LIMA MARQUES, *El “Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero” en la Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Ed.), 2014, p. 823-825.

¹⁹ C. LIMA MARQUES, *El “Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero” en la Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Ed.), 2014, p. 823-825.

cooperación y acceso a la justicia para turistas internacionales, posteriormente en febrero de 2018 fue presentado el informe final sobre una posible futura Convención sobre cooperación y acceso a la justicia para turistas internacionales y en octubre de 2018 el Grupo de Expertos sobre Cooperación y Acceso a la Justicia para Turistas Internacionales hizo público su informe, luego de reunirse del 28 al 31 de agosto de 2018 en La Haya. Este informe pide a los miembros que presenten sus reflexiones sobre el tema²⁰.

La propuesta presentada por el Gobierno de Brasil se ha centrado en los problemas de índole económico en los que el turista consumidor puede verse envuelto. La idea principal de la propuesta es la de brindar instrumentos adecuados de protección en el país de destino, como sería el ofrecer información especial para turistas, formularios multilingües para las agencias y autoridades competentes, el acceso rápido a la ayuda administrativa en las agencias de defensa del consumidor para turistas extranjeros y nacionales, facilidades para el acceso a la justicia en el país del destino, y un nuevo y permanente diálogo entre agencias de consumo, agencias de turismo y proveedores de servicios turísticos, así como de otras autoridades competentes en el sector. Por lo tanto, esta propuesta presenta una convención multilateral de cooperación global de autoridades, que busca facilitar el acceso a la justicia sustituyéndose a las normas tradicionales sobre conflictos de leyes. Esta plantea que cada país usará su legislación nacional en la resolución de los conflictos. Dos características principales se hacen notorias, primero la creación de la red cooperativa con las agencias de consumo y los tribunales judiciales existentes, por medio de una autoridad central y segundo, una definición más amplia de turismo²¹.

El proyecto de Convención tiene solo diez artículos, divididos en cinco capítulos, el primero referente al objetivo y alcance de su aplicación, el segundo que desarrolla la información y reclamos de los turistas, el tercer capítulo referente a las autoridades centrales y competentes, el cuarto capítulo trata el acceso a los procesos judiciales y alternativos, el quinto y último capítulo contempla las disposiciones generales. El artículo 1 establece los objetivos de la convención, como fue explicado, esta es una convención que propone una cooperación administrativa y judicial en pro de la protección del consumidor, más que una

²⁰ Toda la información oficial sobre la propuesta pueden ser consultados online en el sitio oficial de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado en: <https://www.hcch.net/en/projects/legislative-projects/protection-of-tourists>

²¹ C. LIMA MARQUES, *El "Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero"* en *La Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Ed.), 2014, p. 827.

convención con reglas clásicas de conflicto de leyes²², por lo cual se establece que busca: a) proporcionar a los turistas internacionales (...) el acceso a los procedimientos judiciales y a los medios alternativos de resolución de conflictos (...) y que permitan la protección de los intereses de los consumidores, en (...) igualdad con los que disponen a los nacionales o residentes habituales de ese Estado. Así mismo, se busca proporcionar “información accesible sobre esos procedimientos, y la existencia de un formulario uniforme multilingüe (...) con miras a que rápidamente se tomen medidas para resolver las disputas”. Por último, se plantea la creación de “un sistema de cooperación entre autoridades de cada Estado Contratante (...) para facilitar la solución de una violación o infracción de la legislación en el Estado receptor y el acceso a la justicia de los turistas extranjeros también por reclamos menores” y plantea la posibilidad de hacer el seguimiento a las “quejas administrativas hechas en otros Estados contratantes”.

El artículo 2 define las nociones de “Turista Internacional”, “Cuestiones relacionadas con un servicio turístico”, “Vendedor o proveedor”, “Procedimientos Alternativos” y “Reclamo”, definiciones que intentan asegurar un diálogo con el futuro Proyecto de Convención de la OMT²³. El artículo 3 trata sobre la información general que debe ser otorgada al turista, así se indica que el “Estado contratante proporcionará en las terminales de viaje, en otros lugares públicos apropiados y en la Internet, la información general para turistas internacionales, proporcionando las indicaciones que permitan el acceso a los procedimientos alternativos y a los procedimientos ante los tribunales” información que “deberá ser proporcionada en diferentes idiomas extranjeros, y tomando en cuenta las necesidades especiales para acceder a ese conocimiento por parte de aquellas personas con discapacidades”.

El artículo 4 trata sobre los reclamos y los formulario-modelo, en este se establece que el “turista internacional puede presentar un reclamo relativo a cuestiones relacionadas con un servicio turístico ante la autoridad competente en el Estado de visita (...) utilizando el formulario multilingüe” acotando al punto segundo del artículo que como etapa previa a la ratifica “cada Estado Contratante debe depositar ante el Bureau Permanente, la traducción

²² C. LIMA MARQUES, *El “Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero” en la Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Ed.), 2014, pp. 830-832.

²³ C. LIMA MARQUES, *El “Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero” en la Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Ed.), 2014, pp. 830-832.

del formulario modelo en su idioma oficial o en cualquier otro idioma que se requiera que aparezca en el formulario de reclamo”. Este “Bureau Permanente notificará a los otros Estados contratantes de estas traducciones”. En todo caso se determina que “Los turistas internacionales podrán utilizar el formulario de reclamo en inglés o en francés o en el o los idiomas oficiales del Estado de visita”.

El artículo 5 que se refiera a las Autoridades Centrales y sus funciones, especifica que “Cada Estado Contratante designará una Autoridad Central” pudiendo establecerse más de una autoridad central en caso de Estados federales, Estados con más de un sistema jurídico u otros casos. Estas Autoridades Centrales tendrán como funciones “la cooperación entre las autoridades competentes”, el proporcionar “mutuamente información general del derecho aplicable” y otras informaciones competentes en la materia, además de “Asistir a los turistas internacionales, residentes habituales o nacionales del Estado de la Autoridad Central, que regresan de otro Estado Contratante visitado, sobre la aplicación de una acción de reclamo comenzada en otro Estado”.

El artículo 6 trata sobre las Autoridades Competentes y sus funciones, este indica que “Cada Estado Contratante designará la autoridad competente o autoridades responsables para entender en los reclamos presentados”, esta “será la encargada de mantener un sitio web en el que el que sea publicado el formulario de reclamo”, estos deberán hacerse en los distintos idiomas. Estas autoridades directa o indirectamente conocerán de “toda cuestión relativa a las infracciones a las leyes en la materia”. Su actuación debe ser “rápida y diligentemente, tomando en consideración que usualmente son cortos los períodos durante los cuales los turistas permanecen en su Estado y en la región visitada, además deberán tomar especial consideración de las personas con discapacidades”. Estarán además obligadas a mantener “un registro de los reclamos y de las acciones llevadas a cabo en base a tales reclamos, de acuerdo con las leyes de su Estado”.

Por su parte, el artículo 7 establece el derecho de los turistas internacionales “a presentar sus reclamos respecto a cuestiones relacionadas con los servicios de turismo mediante el acceso a los tribunales y a los medios alternativos de resolución de disputas en materia civil, comercial y administrativa, que estén disponibles en cualquier Estado Contratante, en las mismas condiciones que se les reconoce a los nacionales y residentes habituales de ese Estado”. Esto se “aplicará de la misma manera y en los mismos términos con relación a la asistencia legal proporcionada a los turistas internacionales que estén presentes en el Estado Contratante donde la asistencia sea solicitada”.

El artículo 8 plantea que al turista internacional “no se exigirá ninguna caución, garantía o depósito de cualquier naturaleza, por la sola la razón de su nacionalidad extranjera o por la falta de residencia habitual en el Estado Contratante donde los procedimientos sean llevados a cabo”. En el caso de “sentencia por costas y gastos (...) que lo exima de los requerimientos de caución, garantía, depósito o pago (...) serán considerados extensibles y ejecutables sin cargo en cualquier otro Estado Contratante”.

Seguidamente, el artículo 9 trata la Relación con la Convención de La Haya del 25 de octubre de 1980 sobre Acceso Internacional a la Justicia y otros instrumentos internacionales de cooperación, que establece el deber de los Estados Contratantes a “coordinar su cooperación bajo ambas Convenciones, y asegurar que ambos instrumentos sean aplicados de forma complementaria”. Para ello se determina que “La aplicación de esta Convención no impedirá la aplicación de cualquier acuerdo o convenio internacional vigente entre los Estados Contratantes que proporcionen más amplia protección a los turistas internacionales”.

Finalmente, el artículo 10 establece la revisión del formulario modelo multilingüe de reclamo. El formulario modelo, el cual se presenta anexo a la Convención “puede ser enmendado por decisión de una Comisión Especial convocada por la Secretaria General de la Conferencia de La Haya, a la cual todos los Estados Contratantes y todos los Miembros serán invitados. La propuesta de enmienda del formulario será incluida en la notificación de la agenda de la reunión”. Las enmiendas adoptadas “entrarán en vigor para todos los Estados Contratantes el primer día del séptimo mes posterior a la fecha de su comunicación por el depositario a todos los Estados Contratantes”.

Como podemos ver, la propuesta de Convención internacional busca crear una nueva red de cooperación judicial y administrativa global que pueda garantizar que a los turistas internacionales realmente se beneficien del sistema de protección al consumidor existente y tengan acceso a la justicia en todos los estados y regiones, evitando disputas transfronterizas ineficaces sobre asuntos del consumidor y que se verifiquen sus expectativas legítimas de tranquilidad y apoyo durante las vacaciones y el tiempo libre²⁴. Más aún si se cuenta con un estándar internacional que pueda presentar formas de superar los posibles conflictos entre normas o leyes de consumo entre países o incluso al interno de bloques regionales. En el

²⁴ C. LIMA MARQUES, *Proposta brasileira de convenção sobre cooperação em respeito da proteção dos turistas e visitantes estrangeiros na Conferência da Haia de Direito internacional privado: por uma rede de cooperação global para proteger turistas estrangeiros*, en A proteção internacional do consumidor turista e visitante, A. C. MUNIZ CIPRIANO (coord.), 2014, p. 83.

caso del continente americano, la doctrina ha relevado la necesidad de optimar la protección de los consumidores turísticos en el ámbito del Mercosur y la OEA, si se compara con la labor de la Unión Europea²⁵.

Todo parece indicar que el Derecho Internacional Privado ha cambiado su visión de la materia de protección al turista, por cuanto, ha adoptado una visión más política, centrándose en aumentar la confianza de los turistas y en desarrollar el sector, en consideración de ser un fenómeno económico y socialmente positivo²⁶.

Las recientes reformas en el derecho europeo y la aceptación de esta propuesta, por parte de la comunidad científica internacional, parecen demostrar que estamos en un proceso de evolución de la protección del consumidor a nivel internacional, especialmente del turista consumidor, lo que permite tener buenas expectativas sobre el futuro de esta materia²⁷.

1.2 *La situación creada por la pandemia de enfermedad por Covid-19*: La enfermedad por de Covid-19 ha causado una parálisis de la humanidad, sin precedentes, llegando a afectar las mínimas rutinas de la sociedad contemporánea, y perjudicando las actividades económicas, especialmente el turismo. El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara la enfermedad por Covid-19 una pandemia, considerándola no solo como una crisis de salud pública, sino una emergencia que afectará a todos los sectores. En virtud de ello, la OMS hace un llamado a la adopción de un enfoque pangubernamental y pansocial, con una estrategia integral dirigida a prevenir las infecciones, salvar vidas y reducir al mínimo las consecuencias de la pandemia²⁸.

La principal consecuencia de la pandemia ha sido la de forzar a los Estados a cerrar sus fronteras y a establecer un confinamiento y distanciamiento social obligatorio, lo cual ha causado la paralización de todas aquellas actividades declaradas no esenciales. Es evidente que tal situación ha afectado fuertemente el turismo, sea por la imposibilidad de movimiento, que por el temor causado en la sociedad. La pandemia por Covid-19 provocó, de

²⁵ A. ALVES SOARES, *A tutela internacional do consumidor turista*, en Revista de Direito do consumidor, 2012, pp. 166-168.

²⁶ C. LIMA MARQUES, *The Need for a Global Cooperation Network to Protect Foreign Tourists/ Consumers and the comeback of Private International Law*, en A Commitment to Private International Law. Essays in honour of Hans van Loon, The Permanent Bureau of The Hague Conference on Private International Law, 2013, p. 320.

²⁷ A. ALVES SOARES, *A tutela internacional do consumidor turista*, en Revista de Direito do consumidor, 2012, pp. 166-168.

²⁸ Sobre esta declaración y la cronología de las acciones de la OMS v. online: <https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>

conformidad con las cifras publicadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT), una caída del 22% en las llegadas de turistas internacionales durante el primer trimestre de 2020, y podría llevar a un declive anual de entre el 60% y el 80%, si se compara con las cifras de 2019. Como lo afirman los informes de organización esta es la peor crisis que el turismo internacional ha afrontado desde existen registros de esta actividad (1950)²⁹.

Siguiendo el esquema comparativo de esta investigación se mostrarán las situaciones creadas por la pandemia en los sistemas previamente confrontados.

En el caso de Italia, la enfermedad por Covid-19 tuvo una incidencia mayor por ser uno de los primeros países occidentales en registrar numerosos casos, lo cual aumentó considerablemente el factor de imprevisibilidad de las regulaciones creadas para frenar la difusión del virus. En particular, las estrictas restricciones a la libre circulación de personas, sea entre regiones o desde y hacia el extranjero, causaron fuertes repercusiones en el sector turístico, especialmente en relación con los contratos de venta de paquetes turísticos³⁰.

El gobierno italiano formalizó la emergencia sanitaria por medio de la resolución del Consejo de Ministros del 31 de enero de 2020, la cual declaró el “estado de emergencia como consecuencia del riesgo sanitario relacionado con la aparición de patologías derivadas de agentes virales transmisibles”³¹. El Estado italiano, en virtud de la naturaleza excepcional de la situación y de sus efectos en el sector económico nacional, emitió una serie de medidas regulatorias de emergencia que, de forma extraordinaria, persiguen regular los contratos vigentes y las relaciones comerciales³².

En ese sentido, en un primer momento, el gobierno italiano emanó el decreto legislativo n° 9 del 2 de marzo de 2020, que dictaba las medidas de apoyo urgente para familias, trabajadores y empresas relacionadas con la emergencia epidemiológica causada por COVID-19. Seguidamente, la reglamentación especial sufrió cambios con la emanación del decreto legislativo n° 18 del 17 de marzo de 2020, conocido por el nombre de “Cura Italia”, el cual ulteriormente, con algunas enmiendas, fue convertido en la ley el 24 de abril de 2020, ley n° 27, sobre medidas para fortalecer el Servicio Nacional de Salud y el apoyo económico

²⁹ Para más información v. online <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>

³⁰ PUCCI, M., *Pacchetti turistici e diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020, p. 594.

³¹ BERTI DE MARINIS, G., *Pandemia ed adeguatezza dei poteri regolatori delle Autorità di supervisione europee*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020, p. 584.

³² PUCCI, M., *Pacchetti turistici e diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020, p. 594.

para familias, trabajadores y empresas relacionadas con la emergencia epidemiológica de COVID-19. Y posteriormente, fue emanado el decreto legislativo n° 34 del 19 de mayo de 2020, conocido como “decreto de relanzamiento”. Como podía ser previsible, el legislador italiano ha creado un sistema de regulaciones complejo, en constante cambio, y que, en materia de protección al turista, presenta modificaciones sustanciales al sistema ordinario, situación que ha despertado la crítica de la doctrina nacional en la materia.

Así, viene señalado que las regulaciones de emergencia emitidas por el gobierno italiano contienen una limitación evidente de los derechos del viajero, que contrasta con la legislación ordinaria nacional³³, por cuanto otorgan al organizador el derecho a elegir, entre las opciones indicadas por la ley, como indemnizar al viajero³⁴ y además clasifica dichas disposiciones como “reglas de aplicación necesarias”. Estas razones llevan a clasificar estas regulaciones como perjudiciales para el viajero³⁵.

El sistema puesto en práctica evidencia un soporte a la industria turística gravemente afectada por la pandemia. Sin embargo, la doctrina considera que la mejor opción era permitir al viajero la libre elección entre la opción de reembolso y la del *voucher*. Además, de prever la extensión de la duración de éste, más allá de un año³⁶, permitir un uso fraccionado en servicios turísticos individuales o su cambio por dinero en caso de imposibilidad de ser usado. La falta de previsión de estas alternativas aumentaría la posibilidad de numerosas disputas³⁷.

Del otro lado del océano, el Canadá para finales del mes de julio de 2020 contaba con 113.556 casos confirmados de la enfermedad por Covid-19, de los cuales 58.414 se encontraban en la provincia de Quebec. Para contrarrestar esta situación el Gobierno federal canadiense dictó una serie de medidas, dentro de sus competencias, principalmente en materia fronteriza y de transporte. El 18 de marzo de 2020, Canadá restringió la entrada al país para ciudadanos extranjeros. Posteriormente, el legislativo federal realizó las debidas

³³ Se diferencia también de las directrices tomadas por la Unión Europea que señalan que la propuesta del bono ofrecido en caso de cancelación del viaje no puede afectar el derecho del pasajero a elegir el reembolso. Sobre este punto v. Comunicación de la Comisión: “Directrices interpretativas relativas a la normativa de la UE sobre los derechos de los pasajeros en el contexto de la evolución de la situación relacionada con COVID-19”, Bruselas, 18.3.2020 C (2020) 1830 final, accesible online en el sitio web oficial, al siguiente enlace: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf

³⁴ Se hace referencia al art. 88 de la Ley n° 27 del 24 de abril de 2020 que prevé que el organizador podrá elegir entre otorgar al viajero, un paquete de reemplazo de calidad equivalente o superior, el reembolso, o emitir un cupón, para ser utilizado dentro de un año de su emisión, por un monto igual al reembolso adeudado.

³⁵ PUCCI, M., *Pacchetti turistici e diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020, pp. 597-601.

³⁶ Esta crítica fue parcialmente acogida por cuanto el llamado “decreto de relanzamiento” extendió la duración del *voucher* de 12 a 18 meses.

³⁷ PUCCI, M., *Pacchetti turistici e diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020, pp. 597-601.

modificaciones³⁸ a la Ley sobre la cuarentena (S.C.2005, c. 20) y su reglamento (C.R.C., c. 1368), para introducir a la enfermedad por Covid-19 dentro de las enfermedades sujetas a los controles señalados en esta normativa.

En materia de transporte, la Agencia de Transporte de Canadá (CTA) emitió una comunicación de fecha 25 de marzo de 2020, donde aconsejaba a las aerolíneas la emisión de bonos a favor de los pasajeros para el uso futuro de sus pasajes aéreos³⁹. Aunque el comunicado no es una decisión vinculante, y solo presenta sugerencias a aerolíneas, la práctica de las aerolíneas ha sido la de imponer la concesión de estos bonos, sin realizar el reembolso a los pasajeros⁴⁰. Para la Agencia de Transporte de Canadá (CTA) esta sugerencia protege al pasajero cuyo pasaje no comprende el reembolso y protege a las aerolíneas que se encuentran en una situación sin precedentes⁴¹. La Agencia de Transporte de Canadá (CTA) también ha señalado que los pasajeros pueden realizar las denuncias y procedimientos ordinarios correspondientes, en el caso de sentir vulnerados sus derechos.

Por su parte, el gobierno provincial de Quebec por medio del decreto número 177-2020 del 13 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia sanitaria en la provincia, de conformidad con el art. 118 de la Ley de Salud Pública (capítulo S-2.2). Seguidamente, el Ministerio de la Salud, en virtud de las facultades conferidas por el estado de emergencia, fue especificando las medidas de distanciamiento social y la cesación obligatoria de las actividades económicas⁴². Subsiguientemente, por medio del decreto número 689-2020 del 25 de junio de 2020 fue permitida la reapertura de las hospedajes turísticos, con observancia de las instrucciones de salud para residencias turísticas y establecimientos de residencia primaria, publicadas por el gobierno provincial el 1º de mayo de 2020⁴³.

En relación con la protección al turista consumidor en los casos de compra de paquetes turísticos⁴⁴, esta viene garantizada por medio del Fondo de Compensación para Clientes de

³⁸ Han sido varias las modificaciones desde el 17 de marzo al 28 de junio de 2020, las cuales son consultables online: <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/q-1.1/TexteCompleto.html>

³⁹ Esta información puede ser consultada online en: <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/message-concernant-credits>

⁴⁰ Así ha sido reseñado por la prensa local: <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1692682/voyageurs-passagers-annulation-vols-office-transports-canada>

⁴¹ Más información sobre este punto ha sido publicada online en: <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/faq-message-concernant-credits>

⁴² Las primeras medidas de cesación de las actividades económicas se dictaron por medio de la Decisión n° 2020-004 del Ministro de Salud y Servicios Sociales de fecha 15 de marzo de 2020, consultable online en: https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/situation-coronavirus-quebec/?fbclid=IwAR2MXYrT70OQdR2vpVRFhVjr7BezEX6zrw_TBmtf01tQYAHcP9X74K5626s#c47907

⁴³ Instrucciones consultables online en: <https://citq.qc.ca/fr/index.php>

⁴⁴ Para el 28 de junio de 2020 habían sido recibidos casi 30.000 reclamos con estas características.

Agencias de Viajes (FICAV)⁴⁵ cuando la relación se ha realizado con un agente de viajes debidamente autorizado por el Quebec, sea esta una agencia de viaje que opera en un establecimiento comercial o de forma online. El Reglamento sobre los Agentes de Viajes establece la cantidad máxima de compensación, que corresponde al 60% del valor total del fondo al final del ejercicio financiero anterior⁴⁶. En el caso de las compras directas a un proveedor (transportista, hotel, línea de cruceros, etc.) el turista quedará sujeto a las previsiones del contrato suscrito y la normativa ordinaria aplicable a la materia⁴⁷.

En varios países, los gobiernos han previsto planes de inversión y ayuda económica al sector turístico. En el caso del Quebec, el Gobierno provincial ha concebido un Plan de Recuperación del Turismo por un monto aproximado de \$ 753 millones con el fin de sostener a las empresas durante la crisis, apoyar el desarrollo de la oferta del sector, estimular la demanda y generar beneficios económicos en todas las regiones de Quebec⁴⁸. El plan *québécois* también incluye algunas de las políticas nacionales más empleadas durante la pandemia, sobre todo durante el periodo de alta estación turística, como son los incentivos para realizar turismo local y regional. Este plan prevé tres medidas: *Explore Québec*, que busca brindar descuentos en los paquetes turísticos que tengan como destino las regiones quebequenses; el *Programme Passeport Attraitis*, que persigue reducir el costo de acceso de los visitantes a las atracciones turísticas de Quebec; y el *Accès à la Société des établissements de plein air du Québec*, que busca dar acceso por 12 meses a los parques nacionales de la provincia.

La emergencia creada por la pandemia ha puesto en evidencia las dificultades que presenta la materia de la protección al turista consumidor, sobre todo por las diferencias en las respuestas de los Estados ante la crisis. Con una sociedad globalizada como la actual, donde los consumidores tienden a tener menos consideración de la presencia de fronteras, y con el desarrollo del turismo internacional, una respuesta individual de cada Estado, sin una mínima armonización, se encontrará seguramente inadecuada y poco acorde a los tiempos modernos.

⁴⁵ Este fondo es una protección financiera administrada por la Oficina de Protección del Consumidor de Quebec que complementa la protección que ofrece el seguro de viaje. Este se obtiene con la compra de servicios a través de una agencia de viajes debidamente autorizada por el gobierno de Quebec. Para más información v. online: <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/definition/>

⁴⁶ Al 31 de marzo de 2019, el valor total del fondo fue calculado de aproximadamente \$ 142 millones, considerando que la situación creada por el estado de emergencia sanitaria no posee antecedentes, no se sabe en la actualidad si este fondo será suficiente para compensar todos los reclamos. El gobierno provincial se encuentra en monitoreo de la situación.

⁴⁷ Para más información sobre la protección ofrecida al consumidor durante la pandemia por la difusión de la enfermedad por Covid-19 v. online: <https://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/conseils/article/covid-19-droits-consommateur/>

⁴⁸ Sobre este punto v. online <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/plan-de-relance-touristique/>

Una respuesta del derecho internacional, que haga posible la unificación de la protección al turista consumidor, aun en tiempos de crisis, se considera idónea y conciliable con las necesidades de la industria turística moderna.

Desde el origen de la crisis algunas contribuciones del derecho internacional se han hecho presentes, aunque si no han sido específicas en materia de protección al turista, en líneas generales pueden servir de inspiración para trabajos futuros. Dentro de estas podemos nombrar los Principios del ELI para la crisis de Covid-19 y las notas sobre los Principios para los Contratos Comerciales Internacionales de UNIDROIT y la crisis sanitaria por Covid-19.

El European Law Institute (ELI), es una organización sin fines de lucro totalmente independiente, que tiene como objetivo proporcionar orientación práctica en relación con el desarrollo legal europeo. Este instituto, en el mes de mayo 2020, presentó los Principios del ELI para la crisis de Covid-19⁴⁹, que son un resumen de algunos de los problemas legales importantes que surgen en relación con la crisis de Covid- 19. Resumen que plasmó 15 principios, que deberían servir de guía a los Estados europeos (sean o no Estados miembros de la UE) para garantizar el estado de derecho y los valores democráticos.

Los Principios del ELI inician su texto haciendo un llamado al respeto de los valores fundamentales, los principios y las libertades contenidas en los acuerdos y convenios internacionales, seguidamente identifica principios y valores fundamentales, la manera en que pueden verse afectados y cuál debe ser la respuesta de los Estados. Así conseguimos el llamado a la no discriminación, al respeto a la democracia, a las reglas para la elaboración de la legislación, a la actuación del sistema de justicia, a la privacidad y la protección de datos personales; además de considerar los problemas con las fronteras y la libertad de movimiento de las personas, así como del movimiento gratuito de bienes y servicios. Estos prevén además las actuaciones sobre el empleo y la economía, la continuidad de las relaciones a distancia, la educación, la mora, la fuerza mayor y el *hardship*, la exención de responsabilidad por negligencia y finaliza indicando directrices en la actuación del Estado para un futuro regreso a la normalidad.

Es relevante apreciar que estos tienen en consideración las relaciones contractuales, el principio n° 13, sobre la fuerza mayor y el *hardship*, en su numeral 2°, hace un llamado a las

⁴⁹ Para más información sobre estos Principios v. online: https://www.europeanlawinstitute.eu/news-events/upcoming-events/events-sync/news/eli-publishes-principles-for-the-covid-19-crisis/?tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=32885703f7c5c5e3a1b4f6753c6c73e2

renegociaciones incluso si esto no se ha previsto en el contrato o en la legislación vigente. Esta fórmula podría ser efectiva en varios sistemas legales que no prevén la posibilidad de renegociación, pero que en la situación actual podría presentarse como una solución. En materia de turismo, parece no ser una solución general adecuada, pero podría ser de utilidad según el caso.

Por su parte, el UNIDROIT está preparando notas que sirvan de guía sobre cómo los Principios para los Contratos Comerciales Internacionales podrían ayudar a abordar los principales problemas contractuales causados directamente por la pandemia, o por las medidas adoptadas durante la crisis. La primera de las notas⁵⁰, publicada el 15 de julio de 2020, analiza si las partes pueden invocar la situación creada por el COVID-19 como una excusa para el incumplimiento y, en caso de ser posible, sobre la base de qué conceptos y en qué condiciones.

En materia de turismo, las notas del UNIDROIT serán de interés directo a los contratos comerciales y profesionales, de las agencias de viajes, guías turísticos, hoteles o servicios de transporte. Los Principios excluyen su aplicación en materia de consumo, pero siendo que la doctrina los clasifica de principios generales del derecho internacional privado, se puede considerar que de forma indirecta estas notas podrán interesar a los contratos con el turista consumidor.

2. *La meta de un turismo basado en la ética*: El desarrollo espectacular del turismo puede considerarse un verdadero progreso para la humanidad. Sus contribuciones positivas son bien conocidas. El turismo es principalmente beneficioso para los turistas, por cuanto es en gran medida una forma de ocio, entendiendo este como un tiempo que permiten a los hombres enriquecerse con nuevos valores. Este es visto como una actividad que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y promover su salud al liberarlas de la presiones de las actividades cotidianas⁵¹. El turismo es también un sector de importantes beneficios económicos, siendo una fuente de empleo y diversificación económica⁵².

Sin embargo, la industria del turismo si bien tiene la capacidad de enriquecer un destino a través de una planificación efectiva y una gestión eficiente del entorno natural y su

⁵⁰ La información oficial y el texto completo puede ser consultado online en: <https://www.unidroit.org/fr/89-news-and-events/2888-publication-d-une-note-du-secretariat-d-unidroit-sur-les-principes-d-unidroit-relatifs-aux-contrats-du-commerce-international-et-le-covid-19>

⁵¹ V. J. MAY, *Touristhealth - taking action*, en *Tourism Management*, diciembre, 1989, p. 341.

⁵² F. BOURIN, *Les collectivités territoriales et le tourisme*, 2007, p. 11.

construido, puede también destruir el entorno del lugar de destino debido al impacto negativo en el medio ambiente derivado del desarrollo turístico no planificado y mal administrado, así como por el uso excesivo de sus recursos ambientales, que lleva a la destrucción de los hábitats que sostienen la flora y fauna de la zona⁵³.

La crisis actual es una de las más graves en la historia de la humanidad, todo indica que se vea amenazada su propia existencia, lo cual contrasta con la evolución cada vez más rápida de la sociedad mundial, guiada por el progreso tecnológico y por un sistema económico en mutación permanente. Esta crisis, ecológica, económica, social y/o cultural es esencialmente ontológica y ética, porque es ante todo una crisis del ser, de la relación del hombre con el mundo y al mismo tiempo con sus semejantes.

En ese sentido, por ejemplo, los turistas, a veces a sabiendas, a veces por ignorancia, contribuyen a la destrucción del medio ambiente del lugar que visitan. Solo una buena organización de las actividades turísticas, una gestión de calidad y una educación rigurosa de los turistas pueden disminuir la destrucción del medio ambiente⁵⁴. Las relaciones recíprocas entre el medio ambiente y las diversas formas de turismo son fundamentales y muy complejas⁵⁵. El discurso del medio ambiente no siempre se encuentra asociado con el turismo, pero no hay duda de que la discusión sobre el turismo siempre está asociada con el medio ambiente⁵⁶. El turismo produce cambios en la cobertura del suelo y el uso del suelo, en el volumen de uso de energía, afecta la biodiversidad, estimula el intercambio y dispersión de enfermedades, entre otros⁵⁷.

Los expertos han identificado aproximadamente dos tipos de efectos sobre el medio ambiente. Primero, aquellos que tienen una influencia directa en la naturaleza y tienen repercusiones potenciales numerosas y variadas. Estas se encuentran relacionadas con el consumo y el uso excesivo de los recursos naturales, que conducen a un aumento de los desechos y la contaminación. Puede sumarse la construcción que tiende a aumentar la contaminación atmosférica y acústica. El segundo tipo de impacto resulta de influencias

⁵³ D. L. EDGELL, *International Sustainable Tourism Policy*, en *Brown Journal of World Affairs*, 2016, p. 26.

⁵⁴ Se indica que “El sistema de protección ambiental que permite el desarrollo sostenible se basa principalmente en la prevención para eliminar o reducir la probabilidad de daños, así como en la responsabilidad estricta del contaminador por daños ambientales, incluso en ausencia de reclamos privados por daños”. R. CVETIC, *Sustainable Development and Environmental Damage*, en *Collection Papers Fac. L. Nis*, Vol 68, 2014, p. 291.

⁵⁵ M. E. GHERASIM, *The evolution and inter-dependence of tourism with the environment*, en *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 2012, p. 468.

⁵⁶ N. K. S. DHARMAWAN, *Tourism and environment: Toward promoting sustainable development of tourism. A human rights perspective*, en *Indonesia Law review*, 2012, p. 23.

⁵⁷ E. SANYÉ-MENGUAL, H. ROMANOS, C. MOLINA, y otros, *Environmental and self-sufficiency assessment of the energy metabolism of tourist hubs on Mediterranean Islands: The case of Menorca (Spain)*, en *Energy Policy*, 65, 2014, pp. 377-387.

indirectas, principalmente sociales y económicas, que generalmente se imponen a las comunidades locales e indígenas⁵⁸. Por ello, se incentiva al manejo responsable de las áreas protegidas, lo cual significa que el área sea administrada de manera sostenible, es decir, que el consumo de recursos ocurra de manera que se minimice el daño infligido al medio ambiente, este, además, sería un método socialmente justo y económicamente beneficioso, por cuanto se cumplirían con las necesidades de uso actuales, y crearía la posibilidad de su uso en las próximas generaciones⁵⁹.

“El efecto cultural del turismo en las comunidades de las áreas afectadas puede ser enorme. El comportamiento de los turistas puede influir en los estilos de vida y prácticas tradicionales. Además, las preferencias turísticas por algunos eventos culturales o tradiciones pueden conducir a la erosión cultural y la interrupción de estas prácticas y estilos de vida tradicionales”⁶⁰. Por el contrario, “La implementación de iniciativas de ecoturismo en áreas donde se requiere un desarrollo sostenible podría ayudar a proteger los paisajes naturales⁶¹ y al mismo tiempo contribuir a la riqueza de los residentes locales”⁶².

El nexo del medio ambiente y el turismo se basa en tres situaciones, las actividades turísticas pueden tener impactos adversos sobre el medio ambiente, como hemos visto. Pero también, algunos tipos de turismo dependen de un entorno limpio y virgen, destinos que, hoy en día, representan una gran parte de todas las actividades turísticas. Y el turismo puede generar grandes ganancias que pueden reinvertirse en proyectos de conservación e invertirse en el desarrollo sostenible de las áreas y comunidades involucradas⁶³.

⁵⁸ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, pp. 805 y 806.

⁵⁹ I. BERZINAA, T. GRIZANE, I. JURGELANEA, *The Tourism Service Consumption Model for the Sustainability of the Special Protection Areas*, en *Procedia Computer Science*, 43, 2015, pp. 62-68.

⁶⁰ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 806.

⁶¹ Es importante señalar que el equilibrio entre “naturaleza” y “cultura” destaca como un elemento en la sensibilización del paisaje. El paisaje se concibe como natural, pero también como humanizado, porque está poblado por viviendas dispersas, que se cree que son rastros de “historia y cultura local”, en ese sentido lo indica N. BARBE, J-C. SEVIN, *La domestication du tourisme. Le ski de fond dans le haut Jura (1900-1996)*, en *Anthropologie & sciences humaines*, Vol. 36, 2001, p. 9.

⁶² W. Wu, X. Zhang, Z. Yang, W. Qin, F. Wang, C. Wang, *Ecotourism Suitability and Zoning from the Tourist Perspective: a Nature Reserve Case Study*, en *Pol. J. Environ. Stud.* Vol. 24, n° 6, 2015, p. 2684.

⁶³ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 804.

El transcurrir de la economía y de la sociedad es un vaivén de cambios y la noción de turismo debe adaptarse permanentemente a estos, debe confrontarse y correlacionarse con la actividad práctica, considerando los otros campos de la economía⁶⁴.

Para la administración de los bienes turísticos se presentan en la práctica tres modelos para la administración de los recursos: la privatización, la administración del gobierno y el modelo de los bienes comunes⁶⁵. Pero debe tenerse en cuenta que el turismo como es concebido en la actualidad, en una economía de mercado, necesita de elementos como la democratización, la no colectivización, la privatización de empresas y la apertura del derecho de tierras y del derecho de propiedad⁶⁶. Una correcta gestión del patrimonio turísticos puede permitir establecer medios alternativos para establecer programas para su propia conservación⁶⁷.

En los últimos años, cada vez más personas del sector turismo comienzan a darse cuenta de la real naturaleza del turismo, es decir, a considerarlo un fenómeno social muy complejo que comporta no solo el aspecto económico, sino también aspectos de tipo educativo, cultural, psicológicos, y hasta políticos; así se observa que el turista actual ya no es solo un hombre que va de un lugar a otro, el turista contemporáneo busca cultivarse a través del viaje, persigue aprender cada vez que conoce nuevos lugares, su historia y su presente, entender a su gente y sus costumbres⁶⁸.

Lo cierto es que el turismo se ha transformado en uno de los elementos determinantes de la vida moderna, todos los sujetos de la sociedad, de una u otra forma, han sentido sus efectos⁶⁹.

El turismo se ha diversificado creando una gran gama de oportunidades para satisfacer las necesidades del mercado, así en la actualidad conseguimos distintas clasificaciones del turismo. Las localidades turísticas comienzan a buscar formas de combinar los intereses de

⁶⁴ M. E. GHERASIM, *The evolution and inter-dependence of tourism with the environment*, en Contemporary Readings in Law and Social Justice, 2012, p. 461.

⁶⁵ R. G. HEALY, *The "common pool" Problem in tourism landscapes*, en Annals of Tourism Research, Vol. 21, n° 3, 1994, pp. 596-611.

⁶⁶ R. JAAKSON, *Tourism in transition in post-soviet estonia*, en Annals of Tourism Research, Vol. 23, n° 3, 1996, pp. 617-634.

⁶⁷ M. G. BHAT, R. BHATTA, M. SHUMAIS, *Sustainable funding policies for environmental protection: the case of Maldivian atolls*, en Environ. Econ. Policy Stud., n° 16, 2014, p. 64.

⁶⁸ M. E. GHERASIM, *The evolution and inter-dependence of tourism with the environment*, en Contemporary Readings in Law and Social Justice, 2012, p. 461.

⁶⁹ F. DUMON, *La protection juridique du patrimoine touristique*, en Les cahiers du tourisme, 1964, p. 1.

los turistas, quienes buscan disfrutar de una calidad ambiental, y de las empresas, cuya actividad puede dañar la calidad ambiental de la región⁷⁰.

Según la naturaleza de las actividades turísticas podemos nombrar cuatro tipos de turismo, conseguimos al “Turismo lento” que es parte del movimiento *Slow Food* creado en 1986 en oposición al desarrollo de comidas, este busca enfatizar otro concepto de tiempo, valorando la lentitud, este busca un ritmo de vida diferente en torno al descubrimiento lento, profundo y verdadero de un lugar, de sus habitantes y su cultura. Tenemos también al “Turismo cultural” que es aquel que persigue el “descubrimiento de sitios y monumentos”, este ha sido de gran importancia para el mantenimiento y la protección de las poblaciones involucradas. El “Turismo de naturaleza” se refiere a la visita de un área natural, más o menos salvaje, conocido también con los adjetivos “rural” o “verde” para designar actividades turísticas practicadas fuera de las ciudades. En esta clasificación también podemos agregar al “Turismo integrado” donde los turistas se integran en la comunidad y participan en la vida cotidiana de esta⁷¹.

Según los valores que se persiguen con la actividad turística se han hecho seis clasificaciones, la primera de ellas el “Turismo responsable” que se refiere al paradigma actual de responsabilidad, es decir de, desarrollo sostenible y responsabilidad social corporativa. Hablar sobre turismo responsable significa que quienes participan en el turismo reconozcan su responsabilidad y asuman las consecuencias de sus acciones. También tenemos al “Turismo social”⁷² que se define como el turismo que permite la participación en el viaje de personas desfavorecidas o económicamente débiles⁷³. El objetivo principal de este tipo de turismo era facilitar el acceso a vacaciones para “inexpertos”, acompañarlos en un proceso de aculturación hacia un universo totalmente desconocido, tanto a nuevos paisajes, como a nuevos estilos de vida, códigos de conducta, entre otros⁷⁴.

Otra clasificación es la del “Turismo sostenible” que es aquel que opera de una manera que se permita, tanto en el presente como en el futuro; la renovación de los recursos naturales para que se mantenga su productividad futura, este reconoce la contribución de los hombres,

⁷⁰ A. ANTOC, S. BORGHESI, P. RUSSU, *Environmental protection mechanisms and technological dynamics*, Economic Modelling, 29, 2012, pp. 840-847.

⁷¹ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, pp. 162-166.

⁷² No debe ser confundida con el término “turismo social” usado para indicar a las personas que se trasladan de un Estado miembro de la UE a otro para beneficiarse de beneficios no contributivos, así lo indica el estudio de L. ISIDRO, *De la citoyenneté sociale au «tourisme social»*, en *Plein droit*, n° 103, diciembre, 2014, p. 18.

⁷³ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, p. 168.

⁷⁴ L. GREFFIER, *Le Tourisme social et associatif : illusion entretenue ou contexte singulier ?* en *Revue géographique des Pyrénées et du Sud-Ouest*, Vol. 29, 2010, p. 66.

las costumbres y los estilos de vida a la experiencia turística, y acepta que las poblaciones locales se beneficien equitativamente de los beneficios económicos del turismo⁷⁵. Para esta forma de turismo es importante que se haga un mejor uso de los recursos ambientales, y respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades de acogida, es decir, mantener sus activos: culturales construidos y vivos, y sus valores tradicionales y contribuir a la comprensión y tolerancia intercultural⁷⁶; este debe además garantizar una actividad económica viable a largo plazo que proporcione beneficios socioeconómicos distribuidos equitativamente a todos los interesados⁷⁷, contribuyendo así a la reducción de la pobreza⁷⁸.

“El desarrollo sostenible del turismo ha tenido un papel importante en la preservación del patrimonio cultural y natural de un número cada vez mayor de áreas, desde el arte, la gastronomía local y la artesanía, hasta la preservación de la biodiversidad”⁷⁹. Un ejemplo de turismo sostenible es el de Suecia, donde se ha desarrollado un turismo sostenible basado en el libre acceso al bosque, regulado por el llamado “derecho de acceso común” que permite a los turistas, o cualquier personas, de ingresar libremente a cualquier bosque con el fin de disfrutar de este, sin importar quién sea su propietario⁸⁰.

Se suman a esta clasificación el “Turismo solidario” y el “Turismo equitativo”, el primero es aquel por medio del cual se buscan establecer relaciones equilibradas con otras comunidades particularmente desfavorecidas, a través de la disposición de los operadores y turistas de contribuir al desarrollo de estas. El segundo de esta división se refiere al comercio equitativo, a aquel cuyo objetivo principal es lograr relaciones de comercio justas entre socios. El turismo es un sector muy competitivo en el que la política de precios bajos a menudo conduce a malas condiciones de trabajo y remuneración; de aquí que se persiga que los

⁷⁵ Comunidades locales autóctonas, como las del Quebec, podrían verse favorecidas por la aplicación de herramientas legales que garanticen un verdadero control sobre el territorio, sobre este punto v. J. LEROUX, *Éthique et symbolique de la responsabilité territoriale chez les peuples algonquiens du Québec*, en *Recherches amérindiennes au Québec*, Volumen 39, n° 1-2, 2009, pp. 85-97. En el caso del turismo autóctono de Quebec, este se encuentra principalmente orientado hacia el turismo etno-cultural, es decir, a la presentación de la cultura, en el sentido etnográfico del término. P. HÉBERT, *Le tourisme durable dans les communautés autochtones du Québec: les cas de Mashteniatsb et d'Odanak* (Tesis de Maestría), Université Laval, Quebec, 2008, p. 15.

⁷⁶ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, p. 169.

⁷⁷ Este tipo de turismo se encuentra conectado con el concepto de desarrollo sostenible, el cual tiene sus raíces en la teoría económica, pero que en la actualidad puede abordarse a través de la teoría del crecimiento de los beneficios. Sobre este argumento v. A. V. GHERCO, A. TRANDAFIR, *Tourism Development in The Terms of Sustainable Development in Romania*, en *Economics, Management, and Financial Markets*, Vol. 9(1), 2014, p. 208.

⁷⁸ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, p. 169.

⁷⁹ M. K. NIŽIĆ, S. IVANOVIĆ, D. DRPIĆ, *Challenges to Sustainable Development in Island Tourism*, en *South East European Journal of Economics and Business*, n° 5, noviembre, 2010, p. 51.

⁸⁰ G. BOSTEDT, L. MATSSON, *The value of forests for tourism in Sweden*, en *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 3, 1995, pp. 671-680.

operadores turísticos más grandes no impongan sus condiciones a sus socios receptivos, es decir, a las poblaciones locales y los empleados del lugar⁸¹.

Por último, tenemos al “Turismo ético”, que según la doctrina es imposible definir por medio de criterios objetivos e invariables. El turismo sostenible, el turismo solidario y el turismo justo provienen ciertamente de la ética, pero en su práctica se han liberado de ella. Por ejemplo, en el turismo sostenible, prevalece el sentido técnico y científico, antes del ético. El concepto de sostenibilidad ha pasado del ámbito de la filosofía al de gestión, puramente técnico⁸². El turismo ético tiene una componente importante desde el punto de vista humano y social, en el cual no debe existir una brecha entre el comportamiento, la voluntad expresada y la intención⁸³.

Las organizaciones internacionales reúnen a Estados y a observadores de distintos grupos sociales y económicos, facilitando un consenso general sobre estrategias y medidas a ser tomadas en el sector en el cual se especializan. Las organizaciones internacionales también brindan la experiencia y el conocimiento para negociar y elaborar instrumentos legales que sirvan para proteger a los sectores vulnerables. En ese sentido, en materia de turismo, son diversas las agencias y los eventos de la ONU, como son la Cumbre de la Tierra II, el Programa de Medio Ambiente de la ONU, la Comisión de Desarrollo Sostenible y la Organización Mundial del Turismo, que han ayudado a colocar controles a la actividad turística⁸⁴.

Desde la Cumbre de la Tierra de 1992 en Río de Janeiro, se han adoptado un número creciente de iniciativas intergubernamentales para el desarrollo de formas de turismo amigables con el medio ambiente⁸⁵.

La Cumbre de la OMT, celebrada en Santiago de Chile, el 1 de octubre de 1999, aprobó el Código de ética mundial para el turismo que consolidó y reforzó las recomendaciones y declaraciones anteriores sobre turismo sostenible. El Código tenía como objetivo preservar los recursos naturales y el patrimonio cultural del mundo de las actividades turísticas

⁸¹ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, pp. 171 y 172.

⁸² B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, pp. 174 y 175

⁸³ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, p. 175.

⁸⁴ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 813.

⁸⁵ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 802.

disruptivas y garantizar una distribución justa y equitativa de los beneficios que surgen del turismo con los residentes de los destinos turísticos⁸⁶.

El Comité Mundial de Ética del Turismo será la estructura institucional que implementará este mecanismo novedoso, basado en la conciliación privada e intergubernamental. En caso de una disputa entre los estados y otras entidades involucradas en el desarrollo turístico, tales como asociaciones industriales o empresas del sector privado, las partes interesadas pueden decidir conjuntamente someter la disputa a conciliación a través del Comité Mundial de Ética. El Comité aclarará los hechos, escuchará a las partes y hará una recomendación no vinculante para la disputa⁸⁷.

En 2015, el Comité Mundial de Ética del Turismo presentó a la Asamblea General de la OMT una propuesta para convertir el Código de Ética Global para el Turismo, el principal documento de política de la OMT, en una convención internacional para reforzar su eficacia. En ese sentido, la Asamblea General de la OMT, reunida en la ciudad de Medellín (Colombia), en septiembre de 2015, por medio de mediante la Resolución 668 (XXI) encargó al Secretario General de la OMT la creación de un Grupo de Trabajo especial para examinar, en cooperación con el Comité Mundial de Ética del Turismo, los procedimientos y las implicaciones de adoptar una Convención.

El Grupo de Trabajo, compuesto por representantes de treinta y seis Estados miembros de la OMT, celebró cinco reuniones desde su creación a principios de 2016, donde fue examinado el proyecto de texto original de la Convención y se revisó artículo por artículo y sección por sección de la propuesta.

El Grupo de trabajo acordó no realizar cambios sustanciales en los nueve principios básicos que ya establecía el Código de ética mundial para el turismo, por cuanto, estos fueron aceptados por la Asamblea General de la OMT en 1999 y son ampliamente reconocidos por la comunidad turística internacional. Los nueve artículos se reproducen en el Proyecto de Convención sobre Ética del Turismo en la sección denominada “Principios éticos en el turismo”, los cuales constituyen la columna vertebral de la Convención. Esto fue aprobado por la 105ª sesión del Consejo Ejecutivo de la OMT.

⁸⁶ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 818.

⁸⁷ J-R. PÉREZ-SALOM, *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, 2001, p. 818.

El anteproyecto de texto del Convenio Marco sobre Ética del Turismo fue presentado a la 22ª sesión de la Asamblea General, en Madrid (España) en mayo de 2017, para su consideración, siendo aprobado. La Convención Marco se adoptará oficialmente una vez que el texto aprobado en inglés esté disponible en los cinco idiomas oficiales de la Organización. Esta sería la primera Convención Internacional en ser adoptada bajo los auspicios de la OMT.⁸⁸

Estas acciones internacionales permiten observar el mayor desafío que tiene la sociedad del siglo XXI, en relación con las políticas internacionales en materia de turismo, que es la resiliencia a las consecuencias del cambio climático y el calentamiento global en el sector. Si bien puede existir desacuerdo sobre las causas o la gravedad del cambio climático, no hay duda de que este ya ha afectado nuestro medio ambiente y que muy posiblemente continuará haciéndolo⁸⁹.

Para ello parece necesario revisar los procesos y las acciones comerciales, con el fin de brindar servicios y productos más sostenibles, e implementar tecnología más limpia, en la producción, como una herramienta para reducir el impacto ambiental⁹⁰.

El potencial que tiene el turismo para obtener beneficios económicos y sociales positivos para el futuro dependerá de las decisiones que tome la sociedad contemporánea. La cuestión clave es comprender cómo desarrollar, comercializar y gestionar el turismo de manera sostenible, pero también ética, sin llegar a comprometer la capacidad de las generaciones futuras⁹¹. En el caso del turista, el turismo sostenible, debería poder crear un mejor entendimiento de los problemas de la sostenibilidad, lo cual podría fomentar mejores prácticas turísticas⁹².

La situación actual, como toda crisis, brinda una oportunidad única para que las personas se den cuenta y cambien su comportamiento.⁹³ Para ello, es necesario que los consumidores reconozcan su obligación de contribuir a un medio ambiente más verde. Estos deben analizar los impactos económicos de sus elecciones y estimar su efecto en el ambiente y el medio

⁸⁸ Sobre este punto ver online: <https://www2.unwto.org/es/ethics-convention>

⁸⁹ D. L. EDGELL, *International Sustainable Tourism Policy*, en *Brown Journal of World Affairs*, 2016, p. 29.

⁹⁰ A. ALVES SOARES, *Dialogues between tourism, development and sustainability: the contribution of the World Charter for Sustainable Tourism +20*, en *Sustainable Tourism Law*, 2018, p. 502.

⁹¹ D. L. EDGELL, *International Sustainable Tourism Policy*, en *Brown Journal of World Affairs*, 2016, p. 34.

⁹² F. J. PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, *Turismo, sostenibilidad y necesidad del aseguramiento de los riesgos*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (coordinadores), Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018. Consultado en versión digital en: <https://insignis.aranzadigital.es/maf/app/document?> Biblioteca y centro de documentación virtual de la Universidad de Valencia. Acceso 10-05-2020. Hora 14:58.

⁹³ B. SCHÉOU, *Du tourisme durable au tourisme équitable*, 2009, p. 13.

sociocultural⁹⁴. Pero también, los operadores y empresarios del sector turismo deben asumir políticas que permita a las comunidades afectadas recibir los beneficios del turismo, e implementar buenas prácticas comerciales⁹⁵ que permitan un mínimo impacto en el ambiente y el medio sociocultural.

Desde el punto de vista jurídico debe considerarse que en la actualidad los principios personalistas, de solidaridad y de carácter ambientalista, forman parte de los componentes de las reglas del mercado, por lo que, no asumen ya la simple función de colmar las lagunas del sistema, sino más bien la función de guiar la interpretación, determinando la justa dimensión de los preceptos y si es necesario, la remoción de las reglas que se encuentren en contraste con estos⁹⁶.

Esto se observa cuando dentro de los objetivos del ordenamiento internacional se identifica el objetivo de lograr que la protección de la persona sea vinculante, así como la sostenibilidad de las actividades empresariales, lo cual, viene a ser aplicable independientemente de la legislación nacional competente, ello representa, sin dudas, un reto que todos los actores públicos y privados deben ser capaces de acoger⁹⁷.

En conclusión, la sociedad actual tiene el deber de actuar, en el sector turístico, bajo valores éticos, con el fin de disminuir su posible impacto, sea como turista o como operador turístico. El desarrollo de esta actividad en base a valores como la solidaridad y la razonabilidad, permitirían una mayor seguridad a las partes y sectores involucrados.

⁹⁴ A. ALVES SOARES, *Dialogues between tourism, development and sustainability: the contribution of the World Charter for Sustainable Tourism +20*, en *Sustainable Tourism Law*, 2018, p. 500.

⁹⁵ N. K. S. DHARMAWAN, *Tourism and environment: Toward promoting sustainable development of tourism. A human rights perspective*, en *Indonesia Law review*, 2012, p. 37.

⁹⁶ C. BOITI, *Medio Ambiente y Turismo de Masas*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (coordinadores), 2018, pp.19-35.

⁹⁷ L. RUGGERI, *Turismo Sostenible y Derechos Humanos*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (coordinadores), 2018, pp. 253-276.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió comparar la protección al turista consumidor en el derecho italiano y en el derecho quebequense, poniendo en evidencia las diferencias y semejanzas entre ambos sistemas, influenciadas por diversos factores: histórico, económico y cultural, principalmente. El ordenamiento italiano, de origen civilista, cuenta para la protección al turista, con un complejo y complicado sistema normativo, cuya principal fuente es la ley, proveniente de órganos de distintas jerarquías (europeos, nacionales y regionales). Mientras que el ordenamiento quebequense, clasificado como híbrido, posee un sistema legislativo metódico y sencillo que se complementa con la tradición del *common law*, y por lo tanto se encuentra altamente influenciado por los usos comerciales y la voluntad de las partes intervinientes.

El turismo es una actividad económicamente importante, ello ha llevado al Estado a no ser indiferentes a sus actividades, sean estas netamente turísticas o conexas, lo cual lo transforma en el principal actor en la toma de decisiones y orientaciones decisivas del sector. En ese sentido, el Estado ejercer, principalmente, dos funciones, la primera, tutelar las situaciones que puedan ser causadas por complicaciones y abusos de la actividad turística, y la segunda, planificar y promover su desarrollo. Estas llevan al Estado a regular las relaciones entre el turista y el agente del sector turístico, así como las relaciones entre los distintos agentes y sus responsabilidades en relación con el turista. Todas estas regulaciones especiales suelen presentarse como un conjunto coherente de normas, conocido como el derecho del turismo.

El turista viene clasificado como un consumidor que se encuentra en una particular situación de vulnerabilidad, lo cual lo transforma en la parte débil de la relación contractual. Este cuando contrata un “paquete turístico” lo hace de forma remota sin conocer claramente la calidad de los servicios pactados. Además, durante la ejecución de este, no se encuentra en su residencia habitual y cuenta con pocos conocimiento sobre

sus derechos. Todo ello, ha llevado a que los países dicten disposiciones con el claro deseo de proteger a los consumidores turísticos, en particular en su relación con los organizadores y agencias de viajes.

El derecho internacional ha contribuido en las regulaciones del derecho del turismo, el reconocimiento del turismo como un derecho humano por ciertos textos internacionales, entre los cuales la Declaración Universal de Derechos Humanos, es una de las principales regulaciones legales para el sector. Otro paso importante en el reconocimiento de la importancia del sector turístico estuvo marcado por la creación en 1974 de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Desde entonces esta organización se ha encargado de producir estadísticas, innumerables estudios y difundir las buenas prácticas en el campo turístico, con dos ejes políticos principales: insertar el turismo en las estrategias de desarrollo sostenible y promover, a través del desarrollo turístico, la reducción de la pobreza en el mundo.

La comunidad internacional también ha actuado de forma regional, creando espacios para el crecimiento del turismo. Un ejemplo notorio de este fenómeno son las regulaciones de la Unión Europea, que han ayudado a cambiar los ordenamientos jurídicos de los países miembro, en sectores que afectan de forma directa o indirecta el turismo. Estas acciones comunitarias se evidencian, como fue estudiado, en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Dentro de los objetivos declarados en esta directiva se encontraba la eliminación de los obstáculos que existían en la comercialización de los servicios turísticos en estados diversos, permitir condiciones homogéneas y una adecuada tutela e información en la adquisición de tales servicios.

Con este fin, la directiva creó formas de acercar y uniformar las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas nacionales en materia de viaje, de vacaciones y de circuitos “todo incluido”. La directiva según la doctrina nacional fue pertinente en el dar uniformidad en los países de la zona comunitaria que la requería urgentemente. Sin embargo, pocos países miembros respetaron el término para la actuación de la directiva en la legislación nacional.

Otro notable aporte del legislador europeo, considerado en la presente investigación, ha sido la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de

noviembre de 2015 relativa a los paquetes turísticos y a los servicios turísticos conexos, que modifica el reglamento (CE) n° 2006/2004 y la directiva 2011/83/UE del Parlamento europeo y del Consejo y que abroga la directiva 90/314/CEE del Consejo. Esta directiva refleja el ambicioso programa de reforma y modernización del derecho europeo de los contratos de los consumidores. Específicamente, en el caso del turismo, la motivación del legislador europeo se centra en la necesidad imprescindible de modernizar la disciplina de los contratos de viaje contenida en la directiva de 1990 con el fin de mejorarla, enriquecerla y complementar su contenido y principalmente adaptarla a las implicaciones derivadas de la difusión masiva del uso de internet.

Este proceso europeo, como fue estudiado, marcó profundamente el desarrollo del derecho del turismo en Italia. Previo al ambicioso programa europeo, en Italia se habían presentado pocas leyes sobre la materia, la primera fue la ley n° 2650 del 30 de diciembre de 1937 y posteriormente la ley n° 1084 del 27 de diciembre de 1977 que fue la forma de recibir la Convención internacional relativa al contrato de viaje de 1970 (CCV) firmada y ratificada por Italia. Posteriormente, el legislador italiano adoptó la directiva (n° 90/314/CEE) por medio del d.lg. n° 111 del 17 de marzo de 1995. El texto de este decreto legislativo fue precedido por un largo proceso de trabajo entre las fuerzas económicas-empresariales interesadas, las asociaciones de consumidores y los órganos competentes de la administración pública.

El decreto legislativo n° 111/1995, según la doctrina nacional analizada, representó una oportunidad que no fue aprovechada por el legislador italiano para trazar los límites y determinar el contenido de un sistema general de protección al consumidor, apropiado para que las empresas pudiesen operar en un régimen de competencia efectiva. Consecutivamente, el legislador italiano emanó el decreto legislativo n° 206 del 6 de septiembre de 2005, conocido como el Código del consumo, el cual fue de gran relevancia para las reflexiones doctrinales y jurisprudenciales sobre la figura del contratante débil. Este código deroga el decreto legislativo n° 111/1995 y absorbe a su interno (arts. 82 al 100) la normativa de la protección al turista consumidor.

El legislador italiano, años más tarde, emanó el decreto legislativo n° 79 del 23 de mayo de 2011 para desarrollar cuanto establecido en el art. 14 de la Ley n° 246 del 28 de noviembre de 2005 y cumplir con la transposición de la directiva 2008/122/CE relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos

de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio. El anexo n° 1 de este decreto legislativo es el Código de la normativa estatal en tema de ordenamiento y mercado del turismo, conocido como Código del turismo.

El Código del turismo desde su entrada en vigor, como fue visto, ha sufrido diversas transformaciones a causa de aportes y modificaciones provenientes de la ley y la jurisprudencia. Así, la Corte constitucional italiana, con sentencia n° 80 de fecha 02 de abril de 2012 (en Gaceta Oficial n° 15 del 11 de abril de 2012), declaró la ilegitimidad constitucional de distintos artículos, y más recientemente otras modificaciones fueron aportadas por el decreto legislativo n° 62 del 21 de mayo de 2018, que actuó la transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de noviembre de 2015 relativa a los paquetes turísticos y a los servicios turísticos conexos.

Las últimas modificaciones aportadas por el d. lgs. n° 62 del 2018 se concentran principalmente en lo concerniente al contrato turístico, y más específicamente, en la fase de la ejecución del contrato, que prevé una extensa gama de derechos a los viajeros, en caso de incumplimiento por parte del operador turístico. Dentro de las modificaciones más importantes se encuentra el uso del término “viajero” y no “turista”, como era previsto precedentemente, lo cual da una connotación más amplia al campo de aplicación de la normativa.

Dentro de las modificaciones sustanciales al código conseguimos el cambio en las nociones de “paquete turístico”, debido a que se cubre una mayor gama de casos al no hacerse referencia a la necesidad de celebración del contrato en territorio italiano. La normativa actual se extiende también a paquetes personalizados (customizados) y a medida (custom made), a los contratos online y a los denominados paquetes «dynamic» (paquetes dinámicos), así como los servicios adquiridos a través de internet. En cuanto a la formación del contrato, el legislador establece que los contratos de paquetes turísticos deben formularse de manera simple y clara, con un lenguaje “comprensible”. Se crea la obligación de otorgar al viajero formularios de “información”, los cuales se encuentran adjuntos al decreto legislativo. Así como la entrega de una copia o la confirmación del contrato en un “soporte duradero” o una “copia impresa” si el contrato se concluye en persona.

La reforma introduce una nueva simetría entre la posición del operador turístico y la del viajero, en relación con la disciplina del *ius variandi*, dependiendo del aumento o disminución de algunos elementos del paquete turístico. Por otra parte, se plantea un nuevo orden normativo de la responsabilidad del organizador por el incumplimiento o ejecución incorrecta, influenciada por la tradición jurídica italiana. El nuevo régimen regulatorio confirma el derecho del viajero a una indemnización adecuada por cualquier daño que pueda haber sufrido como resultado de una falta de conformidad, la cual debe ser otorgada sin demora indebida. Para una protección en caso de insolvencia, se establece que el organizador y el vendedor están obligados a contratar un seguro de responsabilidad civil a favor del viajero para la indemnización de daños y perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas.

Sin dudas, la tendencia del ordenamiento jurídico italiano, de matriz europea, es la de crear un sistema legal sectorial, específico y detallado en materia de turismo. Sin embargo, el turbulento proceso de creación de este sistema parece brindar poca seguridad jurídica. El legislador italiano ha dado signos de desconocer el propio ordenamiento al dictar un código del turismo que contenía varios artículos declarados inconstitucionales, además de crear normas que se entrelazan entre sí, como sucede con la relación entre el código del turismo y el código del consumo.

La decisión del legislador italiano de copiar la técnica francesa del “código guía y código de prosecución”, que internamente en Italia se ha llamado “código sectorial”, parece no haber sido la más idónea, vista la complejidad del sistema interno, que dificulta la comprensión del marco regulatorio nacional a los operadores del sector turístico, a los órganos administrativos y jurisdiccionales, y sobre todo al turista. Es claro que la seguridad jurídica también se sirve de una metodología sencilla que facilite la interpretación de la norma.

El legislador italiano debería considerar la posibilidad de “realmente” simplificar su tejido normativo, evitando la figuras de las leyes de simplificación que en la práctica solo aumentan el universo legislativo. Ello, sobre todo, en la industria turística, donde las inversiones de capitales son atraídas de regulaciones poco complejas que brinden un margen de negociación. Ciertamente, es complicado para un Estado lograr un equilibrio entre protección al contratante débil y los estímulos emprenditoriales, sin embargo, una complejidad “*del tutto italiana*” puede ser un fuerte freno al interés empresarial.

Por su parte, la Provincia de Quebec ha regulado de forma distinta la protección al turista consumidor, elección que proviene de factores históricos, culturales y económicos. La materia de protección al consumidor en Quebec tiene sus orígenes en la necesidad de dar una respuesta legal adecuada a los problemas creados por el contrato de adhesión. La Ley de Protección al Consumidor del Quebec (p-40.1), redactada en 1971, entra en vigor en 1978 y desde entonces se ha convertido en la pieza central de la respuesta del derecho *québécois* al desafío planteado a principios de ese siglo por el uso de los contratos estándar en materia de consumo. La adopción de esta ley, según la doctrina estudiada, produce números y profundos cambios en la legislación provincial. Este marco regulatorio rige los contratos entre consumidores y comerciantes; considerando la desigualdad contractual que existe entre las partes.

El cambio fundamental que introduce la ley especial es la posibilidad de “solicitar la nulidad del contrato o la reducción de las obligaciones derivadas del mismo cuando la desproporción entre los servicios respectivos de las partes es tan considerable que equivale a la explotación del consumidor, o cuando la obligación del consumidor es excesivo, abusivo o exorbitante” (art. 8 p-40.1). Esto modifica, en su momento, la fuerza de la libertad contractual, sobre la cual se fundamentaba el derecho privado. Además, los juristas de Quebec han enfatizado que la Ley de Protección del Consumidor derogó el principio general del consentimiento al imponer un formalismos rigurosos para la celebración del contrato de consumo, en particular cuando se trata de contratos de crédito. Esto dificultó la integración de la ley en el Código Civil. Estas particularidades, hacen de esta ley el texto legislativo más importante con respecto a la protección de las partes contratantes en situación de vulnerabilidad.

La legislación quebequense en materia de turismo se centra en la Ley sobre establecimientos de hospedaje turístico (RSQ, c. E-14.2), la Ley sobre las agencias de viajes (LRQ, C. A-10) y la Ley de Transporte (RSQ, c. T-12), pero como vimos otras leyes también serán relevantes en la materia turística de la *Belle Province*, nos referimos a la normativa para la protección del medio ambiente, la planificación regional, las regulaciones para la protección y valorización del patrimonio cultural, y las normas municipales que pueda establecer cada localidad.

El derecho quebequense en materia de turismo aplica, para la relación entre el turista y el prestador del servicio turístico, la normativa general de la protección al consumidor,

contenida en la ley especial, la cual se completa con el Código Civil y las leyes especiales. Además, para la interpretación de los contratos de servicios turísticos se prevé la aplicación de los principios generales de la responsabilidad contractual, que pueden ser modificados por las leyes especiales o las interpretaciones jurisprudenciales. Es importante destacar que el Quebec en la redacción de los contratos no sigue plenamente la tradición del *civi law*, por lo que tiene contratos más exhaustivos y detallados, de acuerdo con la tradición del *common law*. En esto influyen las relaciones comerciales con las otras provincias de Canadá y con los Estados Unidos de América.

Con respecto a la responsabilidad de los agentes de viajes hacia los turistas consumidores, es importante notar que esta se ha incrementado con el tiempo, esto gracias a la jurisprudencia y a la introducción del Código Civil y la Ley de Protección al Consumidor. Así, también fue modificada la responsabilidad del intermediario, por la jurisprudencia haciendo referencia a la Ley de Protección, que estableció que este es responsable incluso si ha actuado “como un buen padre de familia” y ha tomado las medidas necesarias. Y en líneas generales, la llegada del Código Civil de Quebec refuerza la tendencia favorable a la tutela de los consumidores. Por ejemplo, el contrato de viaje que había sido clasificado como un mandato, con la entrada del CCQ este criterio cambia por la del contrato comercial o de servicios. Una tarea importante en este sector la tiene la Oficina de Protección al Consumidor, que supervisa el cumplimiento de la normativa especial, resuelve ciertas quejas y toma medidas para la sanción de los infractores.

El Gobierno canadiense también estableció un órgano competente para gestionar, a nivel federal, la tutela al consumidor, el Departamento de Asuntos del Consumidor y Corporativos. Dentro de las tareas más importantes de este se incluye la protección contra fraudes o riesgos económicos; el desarrollo de estándares y procedimientos de prueba para productos; hacer cumplir la legislación o los reglamentos; y brindar dispositivos de medición.

Los hechos demuestran el deseo del legislador quebequense de mejorar y hacer más seguro el contrato de consumo en general, áreas específicas como el contrato de paquete turístico no han contado con una legislación específica, capaz debido a la intención del legislador quebequense de no desconcentrar en leyes especiales la materia de contratos. La situación creada con el contrato de consumo es del todo irregular para la tradición quebequense que tiende a concentrar las figuras de derecho privado en el Código civil. La

doctrina, como fue expuesto, consigue en el cambio de visión del contrato previsto en la Ley de Protección al Consumidor, la razón fundamental que lleva al legislador quebequense a dictar una ley especial, fuera del Código civil.

En ese sentido, el sistema creado por el legislador quebequense se propone como un sistema unitario, simple y de fácil comprensión. Esto se refleja también en los estudios doctrinales que hacen un llamado al legislador provincial para que garantice la alineación entre la ley de protección y el Código Civil, planteando la eliminación de todas las referencias al contrato del consumo que se encuentran en este último.

Esta simplicidad del sistema quebequense consigue su asidero en las políticas liberales de desreglamentación. Por medio de este proceso se persigue reducir el número de regulaciones, sin que los órganos públicos estén renunciando a su poder regulatorio. Ciertamente, es difícil prever una desregulación económica, que pueda liberar energías y contribuir al crecimiento, sin tener en cuenta ciertas repercusiones sociales.

La presente investigación, siguiendo un proceso de comparación ordenado, metódico y progresivo, presenta las similitudes y las divergencias existentes entre las principales elementos de la materia, para posteriormente presentar una síntesis de las relaciones entre las estructuras y las funciones de los términos que se comparan.

En ese orden, se pudo observar cómo ambas naciones ejercen un control en la actividad de las agencias de viaje por medio de la necesidad de obtener autorizaciones para su ejercicio. Las diferencias se centran en las diferencias de la división político-administrativa de los ordenamientos comparados, así la legislación *québécois* se encuentra más detallada al contar con secciones que la regulan en la ley especial y su reglamento. Mientras que, en el caso italiano, la competencia recae en cada una de las Regiones.

En relación con la formación del contrato turístico pudo apreciarse como ambos ordenamientos buscan brindar el máximo de información a la parte débil del contrato, al turista en nuestro caso, antes de la celebración del contrato. Así conseguimos la obligación de establecer la información contractual de forma clara y precisa; la imposibilidad de modificar unilateralmente el contrato, salvo excepciones; el derecho de desistimiento del contrato, sobre todo en los contratos a distancia; y la obligación de entregar un duplicado del contrato al consumidor. Puede observarse igualmente que el sistema italiano es mucho más específico de la materia turística, al contar con una ley especial. Figuras como la visión

de la información precontractual son distintas, el derecho europeo innova con la validez que se le otorga a esta información; igualmente se encuentran diferencias a la mención de los idiomas del contrato, situación que en Quebec consigue su asidero en virtud del bilingüismo. La materia de protección al consumidor no prevé algunas formas presentes en el derecho italiano, nos referimos a la variabilidad de los precios y a la posibilidad de traspaso a otra persona.

En cuanto a la responsabilidad contractual, los sistemas en comparación crean un orden preciso de responsabilidad de los actores de la contratación turística, lo cual refleja el interés de ambos legisladores en brindar una adecuada protección al turista en la ejecución de las prestaciones contratadas. Se toma como referencia las obligaciones de resultado para determinar las obligaciones del organizador o agente de viaje. Igualmente se indica de forma especial la responsabilidad que tiene el organizador o agente de viajes. Algunas disposiciones especiales, consagradas por el legislador italiano no se encuentran previstas taxativamente por el legislador quebequense, como sucede con la posibilidad de que el organizador realice las medidas necesarias para evitar las consecuencias del incumplimiento, a fin de disminuir el riesgo del organizador y permitir la conclusión normal del contrato.

Otra de las figuras comparadas son las garantías a favor del turista, ambas legislaciones han tomado decisiones diferentes sobre cómo tutelar los intereses del turista en los casos de quiebra o insolvencia de la empresa o el profesional. El Quebec ha creado un fondo que protege al turista, mientras que los recientes cambios en el derecho italiano obligan a los operadores turísticos y a las agencias de viaje a dotarse de garantías bancarias o de seguros adecuadas para hacer frente a las posibles situaciones de insolvencia.

En lo concerniente a los medios de resolución de conflictos, se aprecia que ambos sistemas introducen medios alternos de resolución de conflictos, donde la mediación constituye un procedimiento previo obligatorio para la vía judicial. Podrán ser utilizados otros medios alternativos antes de la mediación obligatoria. En Italia se delega la mediación obligatoria a entes previamente registrados, las Cámaras de comercio, mientras que en Quebec no se menciona esta competencia, el *Barreau de Quebec* parecer ser el órgano más comprometido en dicha tarea, la Provincia de Quebec, cuenta con una fuerte influencia de sus vecinos en el ejercicio de los medios alternos de resolución de conflictos, en materia de consumo.

En relación con la Interpretación de las cláusulas contractuales, las legislaciones en estudio prevén el principio de la buena fe en los contratos, de forma general, algunos principios más específicos son establecidos en la legislación especial conforme al grado de especificidad de cada una. En Italia impera el reconocimiento del uso de la teoría de la interpretación y del valor de central de la persona humana, hecho que facilita la aplicación de los principios y valores en la interpretación de las normas que regulan la protección del turista consumidor. Por su parte, en Quebec, la doctrina no concibe un sistema “federal” unido, pero la equidad y la buena fe son reconocidos como principios cardinales para el intérprete.

Las relaciones expuestas en el estudio consiguen sus bases en causas de tipo histórico, económico, político y social, a lo cual se puede añadir la voluntad del legislador. Desde el punto de vista histórico puede observarse como algunas semejanzas, provengan del hecho de tener en común un nexo con el derecho francés, en el caso Quebec por el periodo colonial y la influencia doctrinaria en época contemporánea, por su parte, en el derecho italiano la relación se presenta en la importancia del derecho de la Unión Europea para la creación del derecho interno. Las diferencias se encuentran básicamente en la influencia del *common law* en el derecho quebequense, que compone su sistema híbrido. Desde el punto de vista económico se puede observar que algunas diferencias, como el hecho de que Italia cuente con una normativa especial para los contratos turísticos, provienen de la relevancia económica que el sector tiene al interno de su economía. Mientras que, en el derecho quebequense, el turismo es importante pero no es una de las industrias más desarrolladas.

Entre las causas políticas y sociales que fundamentan las relaciones entre los ordenamientos comparados, podemos observar que la política liberal predominante en Quebec y la desregulación parecen ser las razones que han llevado al legislador provincial, a no dictar, hasta la fecha, una normativa especial para la protección al turista consumidor. En el caso italiano, las políticas de las coaliciones de centroderecha y centroizquierda, que han dominado la política interna, no han realizado un verdadero proceso de simplificación legal, lo que se ha practicado es más bien crear un orden a las materias especiales.

La voluntad del legislador se hace presente en las directivas de redacción legislativa de cada ordenamiento estudiado. Italia, por su parte, ha seguido el modelo francés para brindar mayor acceso al conocimiento del derecho del turismo y fortalecer la materia, y el

Quebec ha buscado reforzar la unidad del derecho privado, que se complementa con el proceso de “desregularización”.

La comparación pone en evidencia que las dos legislaciones han buscado brindar protección al turista consumidor, de forma general en el caso del Quebec, esta realidad no se encuentra presente en todos los ordenamientos jurídicos. Pero aun así existen divergencias entre los sistemas, situación que puede crear un mayor desequilibrio en las relaciones contractuales del turismo. Esto refleja la necesidad de plantear la unificación o la armonización de las medidas de protección al turista consumidor, porque aun cuando el turismo es importante para las economías nacionales, este es una persona humana, y en virtud de ello debe ser protegido.

El fenómeno turístico, en la actualidad, se caracteriza, por una parte, por el desarrollo del sector que ha transformado internamente su actividad a nivel internacional, alterando las relaciones jurídicas tradicionales del sector, que se verifican en una mayor diversificación de sus actividades y prestaciones, en los cambios en el perfil del turista y en la implementación de las nuevas tecnologías. Por otra parte, el consumidor contemporáneo, incluyendo al turista, basa su comportamiento en la inmediatez y la fugacidad, lo cual lo lleva a estar en una eterna cruzada de adquisición. El turismo, a nivel internacional, es hoy una actividad de ciclos cortos, acelerados y complejos. Esta situación ha portado a varias entidades internacionales, en sus diversos campos, a proteger al consumidor que se involucra en las relaciones turísticas, sobre todo aquellas de carácter internacional, con el fin de brindar una mejor seguridad jurídica.

En ese sentido, el Derecho Internacional Privado, ha buscado establecer reglas especiales uniformes del sector, sean estas reglas de conflicto o por medio de la creación de canales de cooperación. La propuesta de una Convención internacional para la protección del turista internacional, presentada por el Gobierno de Brasil, actualmente en estudio ante la Conferencia de la Haya, parece ser la vía adecuada para lograr una efectiva tutela, la propuesta presenta una convención multilateral de cooperación global de autoridades, que buscaría facilitar el acceso a la justicia sustituyéndose a las normas tradicionales sobre conflictos de leyes, para esta cada país utilizaría su legislación nacional para la resolución de las controversias donde una de las partes sea un turista consumidor internacional.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo ha propuesto una serie de principios éticos para el turismo, en ese sentido fue creado el Código de ética mundial para el turismo, que en años recientes se ha transformado en una convención internacional, que países como Italia han firmado. La Convención macro sobre ética del turismo sujeta a la observancia de los principios a todos los actores del sector turismo, especialmente a los agentes del desarrollo turístico (art. 2), y obliga a las autoridades públicas a asegurar la protección de los turistas y de sus bienes, por medio de la legislación nacional (art. 4, núm. 4). Es seguro que un turismo basado en principios de carácter ético, que responsabilicen adecuadamente al operador turístico, podría alcanzar un nivel de protección adecuado para el turista consumidor, evitando mayores regulaciones de índole jurídico. Esto podría llevarnos a reflexionar sobre la necesidad que tiene la sociedad moderna, de nuevas reglas y valores relativamente estables, que la ayuden afrontar el flujo de cambios vertiginosos en el cual se encuentra¹.

La necesidad de una regulación internacional uniforme, o al menos armonizada, se ha reflejado en el contexto creado por la pandemia por enfermedad por Covid-19. La principal consecuencia de la pandemia ha sido la de forzar a los Estados a cerrar sus fronteras y a establecer un confinamiento y distanciamiento social obligatorio, lo cual ha causado la paralización de todas aquellas actividades declaradas no esenciales. Es evidente que tal situación ha afectado fuertemente el turismo, sea por la imposibilidad de movimiento, que por el temor causado en la sociedad. Las cifras publicadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) reflejan una crisis sin precedentes en el sector. Bajo la falta de un marco jurídico armonizado que prevea una respuesta de los Estados a esto eventos, los gobiernos se han visto en la necesidad de crear reglas especiales de emergencia que difieren de un país al otro.

El gobierno italiano formalizó la emergencia sanitaria por medio de la resolución del Consejo de Ministros del 31 de enero de 2020, y posteriormente, emanó distintos decretos, en materia de contratos turísticos es importante señalar el decreto legislativo n° 34 del 19 de mayo de 2020, conocido como “decreto de relanzamiento”. El Estado italiano fue creando durante la pandemia un sistema de regulaciones complejo, al cual se le debe sumar que se encuentra, aun en la actualidad, en constante cambio, y que, en

¹ Sobre este punto consúltese M. CAPPELLETTI, *Fundamental Guarantees of the Parties in Civil Litigation: Comparative Constitutional, International, and Social Trends*, en *Stanford Law Review*, Vol. 25, n° 5, mayo, 1973, pp. 651-715.

materia de protección al turista, presenta modificaciones sustanciales al sistema ordinario, por lo cual la doctrina nacional en la materia se ha pronunciado en contra.

Del otro lado del Atlántico, el Gobierno federal canadiense dictó una serie de medidas, dentro de sus competencias, principalmente en materia fronteriza y de transporte, que llevaron a la restricción de la entrada al país de ciudadanos extranjeros. En materia de contratos de transporte, la Agencia de Transporte de Canadá (CTA) sugirió a las aerolíneas la emisión de bonos a favor de los pasajeros para el uso futuro de sus pasajes, lo cual fue se transformó en la práctica común. Por su parte, el gobierno provincial de Quebec ha prestado especial atención a la actuación del Fondo de Compensación para Clientes de Agencias de Viajes (FICAV), en lo concerniente a la tutela de los turistas que habían celebrado un contrato turístico con un agente de viajes debidamente autorizado por el Quebec. Esto refleja que los turistas consumidores, en la Provincia de Quebec, se han visto en una situación excepcional pero regulada bajo los parámetros normalmente establecidos, sin que ello lleve a la emanación de nuevas leyes que deroguen el marco jurídico ordinario.

El derecho internacional ha presentado algunas contribuciones para dar, en líneas generales, ciertos estándares a las regulaciones emergenciales emanadas por los gobiernos durante la pandemia, y favorecer una interpretación, adecuada a la situación, de las normas ordinarias. Dentro de estas podemos nombrar los Principios del ELI para la crisis de Covid-19 y las notas sobre los Principios para los Contratos Comerciales Internacionales de UNIDROIT y la crisis sanitaria por Covid-19.

El derecho internacional ha tenido, en el transcurso del tiempo, innumerables aportes al sector turístico. Desde la Cumbre de la Tierra de 1992 en Río de Janeiro, se han adoptado un número creciente de iniciativas intergubernamentales para el desarrollo de formas de turismo amigables con el medio ambiente. El Código de ética mundial de 1999 busca preservar los recursos naturales y el patrimonio cultural y garantizar una distribución justa y equitativa de los beneficios que surgen gracias a este sector. Este, como se pudo apreciar, sirvió de base para el Convenio Marco sobre Ética del Turismo, aprobado en el seno de la OMT en 2017. Esto nos lleva a la reflexión sobre la necesidad de crear procesos que permitan la complementación entre los extensos cuerpos

normativos existente en cada uno de los países y los creados por la comunidad internacional para que sea posible brindar una mejor protección al turista².

El interés de crear un marco para regular la actividad turista, se concentra en la necesidad de brindar seguridad jurídica a los actores del sector. Esta es, sin dudas, uno de los presupuestos esenciales para la realización del tráfico económico, el correcto funcionamiento del sector turístico exige el eficaz desarrollo de las relaciones jurídicas y la confianza tanto de los operadores como de los turistas. El Estado es el principal responsable en otorgar las debidas garantías a los individuos por medio, principalmente, de la certeza del sistema normativo que regula las relaciones jurídicas en las que participa. La seguridad jurídica es considerada un pilar fundamental de la competitividad en los mercados, de todo país, y un factor clave para atraer las inversiones. En ese sentido, solo consolidando la certeza de un sistema jurídico que ofrezca las garantías necesarias a todos los actores del turismo, podrá asegurarse un equilibrio entre los inversionistas del sector y las exigencias del turista.

En la actualidad, es difícil referirse al derecho del turismo como un sistema único u homogéneo. El contenido formal de esta materia se nutre de distintas fuentes, como son las disposiciones contractuales, las convenciones internacionales o regionales, y las figuras clásicas o *sui generis* del derecho interno. La doctrina especializada considera que, si bien existen distintas fuentes, la actual fase de autonomización de esta rama del derecho debería llevar a la originalidad y la especificidad de sus fuentes normativas, con el fin de que se creen principios específicos de la materia. Como ha podido ser apreciado, crear un marco regulatorio especial puede ser sumamente complejo para el legislador, y su resultado, podría dificultar la labor del intérprete.

Esto puede observarse en la vía tomada por el legislador italiano, el Código del turismo es el resultado de un extenso proceso regulatorio que ha llevado a la creación de los llamados códigos sectoriales. Ciertamente, el código, por medio de la simplificación legislativa, busca ofrecer una visión orgánica y sistemática de las disposiciones que regulan la materia turística, pero, por otra parte, como se ha afirmado, limita la visión sistemática que debe tener el intérprete para lograr una interpretación coherente con los valores del

² Sobre este punto para Europa v. F. J. PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, *La tutela del «viajero» y la reparación del daño en caso de insolvencia de los operadores profesionales turísticos*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (directores), Pamplona, pp. 175 y ss.

ordenamiento. Esta técnica legislativa, también es criticada, por cuanto protege al viajero, no como parte de la relación contractual, sino como perteneciente a una determinada categoría, lo cual debilita la figura de la “persona”. Vistos estos presupuestos, la interpretación sistemática y axiológica, reconocida por la doctrina nacional, se presenta como el mejor instrumento para brindar la seguridad jurídica necesaria al turista consumidor.

La doctrina civilista mayoritaria reconoce el problema de la parcelación del derecho, o “descodificación” y los efectos que ello crea para una correcta interpretación del derecho. Sumado a lo cual se afirma que, en muchos casos, llegan a crearse figuras de escarza utilidad práctica, inútiles repeticiones o antinomias intrasistemáticas. A este respecto, se determina que el legislador debe aplicar una inversión de la tendencia, evitando la creciente parcelación del ordenamiento jurídico, así como la creación y la exaltación de “microsistemas”, entre estos el sector turismo, que puedan interrumpir la unidad del ordenamiento. Situación que podría llevar al interprete a una inadecuada solución del caso concreto, en concordancia con los principios y valores que integran la complejidad de cada uno de los ordenamientos jurídicos³. Escenario que se materializa en el juez muy especializado, quien puede quedar aislado y desarrollar una perspectiva demasiado estrecha, al no considerar todo aquello que se encuentra fuera de su especialidad⁴.

Los resultados del estudio comparativo ponen en evidencia las diferencias en los sistemas de protección, lo cual coloca al turista en una situación de mayor desequilibrio, considerando que al interno de la relación contractual existe ya una desigualdad de las situaciones jurídicas subjetivas. Este desequilibrio se hace más notorio en el caso del turista internacional, en ese sentido, se plantea la necesidad de armonizar las normas que regulan la protección al turista. La protección del turista consumidor, como pudo observarse, es un área importante para la industria del sector turismo, a nivel mundial, por cuanto esta aumenta la confianza del consumidor e influye en la competitividad del

³ Sobre el punto, en relación con la doctrina italiana consúltese: P. PERLINGIERI, *Relazione conclusiva*, en Turismo y Derecho de Consumo, E. LLAMAS POMBO y otros, 2015, p. 131. Con relación a la legislación quebequense consúltese: B. MOORE, *Le droit civil et ses codes: Parcours à travers les Amériques*, en *Le droit civil et ses codes: parcours à travers les Amériques*, J. Andino Dorato, J-F. Ménard, L. SMITH (directores), 2011, pp. 189-210.

⁴ M. CAPPELLETTI, B. GARTHY N. TROCKER, *Access to Justice: Comparative General Report*, en *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht*, 40. Jahrg., H. 3/4, *Der Schutz Des Schwächeren Im Recht*, 1976, pp. 669-717.

destino⁵. La creación de una Convención internacional parece ser la vía más adecuada para lograr este fin.

El Estado se encuentra en el deber de tomar una decisión congrua que permita el desarrollo del potencial que tiene el turismo para obtener beneficios económicos y sociales positivos para el futuro. La cuestión clave es comprender cómo desarrollar, comercializar y gestionar el turismo de manera sostenible, y a la vez, brindar seguridad jurídica a los turistas. La solución, como lo ha identificado el derecho internacional, parece encontrarse en la ética, que debe impartir los valores y principios para la explotación del turismo y las relaciones jurídicas del sector. La sociedad contemporánea, especialmente en materia turística, deberá comportarse en base a valores éticos, con el fin de disminuir su posible impacto en el medio ambiente y crear un clima de confianza que consienta la debida protección del turista, como persona humana que realiza una actividad que pone en práctica el ejercicio de su propia personalidad.

⁵ V. A. GREENWOOD, L. DWYER, *Consumer protection legislation: A neglected determinant of destination competitiveness?*, en *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 24, 2015, pp. 1-8.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLARD F., *La Disposition Preliminare du Code Civil du Quebec, L’Idee de Droit Commun et le Role du Code en Droit Federal*, La Revue du Barreau Canadien, Vol. 88, 2009.
- ALPA G. y otros, *L’interpretazione del contratto*, Milán, Giuffrè, 2001.
- ALPA G., *La disciplina comunitaria delle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, en *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. DRAETTA E C. VACCÀ (Directores), Egea, Milán, 1995.
- ALVES SOARES A., *A tutela internacional do consumidor turista*, en Revista de Direito do consumidor, Año 21, Volumen 82, Abril-Junio, Brasilcon, Brasilia, 2012.
- ALVES SOARES A., *Dialogues between tourism, development and sustainability: the contribution of the World Charter for Sustainable Tourism +20*, en Sustainable Tourism Law, ESHTE e INATEL Foundation, Lisboa, 2018.
- ALVES SOARES A., *International tourist: a new dimension of consumer protection*, en Derecho internacional, mundialización y gobernanza, Jornadas de la ASADIP Lima 2012, A. SIERRALTA, C. LIMA MARQUES, J. A. MORENO RODRÍGUEZ, CEDEP y ASADIP, La Asunción, 2012.
- ALVISI C., *Il diritto privato del turismo nell’ordine giuridico del mercato*, G. Giappichelli Editore, Turin, 2007.
- AMIRAUT E. J., ARCHER M., *Canada’s consumer law. A survey of consumer protection law in Canada*, P&O Bussiness Publications, Ashburn, 1979.
- ANDÒ B., *Alle radici del droit civil québécois: ibridità e jus comune*, en Rivista di filosofia del diritto, Volumen 1, Società Editrice Il Mulino, Bolonia, 2016.
- ANGELONE M., *La “degiurisdizionalizzazione” della tutela del consumatore*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, CATERINI E., DI NELLA L., FLAMINI A., MEZZASOMA L., POLIDORI S. (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- ANTOC A., BORGHESI S., RUSSU P., *Environmental protection mechanisms and technological dynamics*, Economic Modelling, 29, 2012.
- BĂLAN C., *Alternative Dispute Resolution Through Mediation in Romanian Retail Banking*, en Amfiteatru Economic, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.

- BARBE N., SEVIN J.-C., *La domestication du tourisme. Le ski de fond dans le haut Jura (1900-1996)*, en *Anthropologie & sciences humaines*, Vol. 36, 2001.
- BAUDOIN J.-L., A. M. LINDEN, *Tort Law in Canada*, Wolters Kluwer International, Alphen aan den Rijn, 2013.
- BAUDOIN J.-L., *L'art de Juger en Droit Civil: Reflexion sur le Cas du Quebec*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 57 n° 2, junio, 2016.
- BAUDOIN J.-L., *Quel Avenir Pour le Code Civil du Quebec*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol.88, 2009.
- BAUDOIN J.-L., *Reflexions sur le Processus de Recodification du Code Civil*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 30, n° 4, diciembre, 1989.
- BAUDOIN J.-L., *What Does the Future Hold for the Civil Code of Quebec*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.
- BEAULNE J., *Bilan de la Premiere Decennie du Code Civil de Quebec en Droit des Successions*, en *La Revue du Notariat*, Vol. 105, septiembre, 2003.
- BELLEY J.-G., *La Loi sur la protection du consommateur comme archétype d'une conception socioéconomique du contrat*, en *Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité*, P.-C. LAFOND (Coordinador), Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003.
- BERNIER J., *Les services essentiels au Québec et la Charte canadienne des droits et libertés*, Presse de l'Université Laval, Quebec, 2018.
- BERTI DE MARINIS G., *Il "codice del turismo" e la tutela del consumatore*, en *Rassegna di diritto civile*, Vol. 4, ESI, 2012.
- BERTI DE MARINIS G., *La tutela del turista-consumatore nella disciplina contrattuale del codice del turismo*, en *Le Corti Umbre*, Anno II, n° 1, enero-abril, 2014.
- BERTI DE MARINIS, G., *Pandemia ed adeguatezza dei poteri regolatori delle Autorità di supervisione europee*, en *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, mayo, 2020.
- BERZINAA I., GRIZANE T., JURGELANEA I., *The Tourism Service Consumption Model for the Sustainability of the Special Protection Areas*, en *Procedia Computer Science* ,43, 2015.
- BHAT M. G., BHATTA R., SHUMAIS M., *Sustainable funding policies for environmental protection: the case of Maldivian atolls*, en *Environ. Econ. Policy Stud.*, n° 16, 2014.
- BILLIAU M., *Doctrine et les Codes – Quelques Reflexions d'un Civiliste Francais*, *Les Cahiers de Droit*, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005.

- BLAINE BAKER G., *Introduction. Quebec and the Canadas, 1760 to 1867: A legal historiography*, en *Essays in the History of Canadian law*, Volumen XI, Quebec and the Canadas, G. BLAINE, DONALD FYSON (Editores), University of Toronto Press, Toronto, 2013.
- BOITI C., *La tutela del turista nei contratti del turismo organizzato* (Tesis doctoral), Universidad de Camerino, Camerino, 2016.
- BOITI C., *Medio Ambiente y Turismo de Masas*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (coordinadores), Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018.
- BOITI C., *Trasparenza e contratti del turismo organizzato*, en *Quaderni della Rassegna di diritto civile*, ESI, Napoli, 2019.
- BORGIA D., *L'Impact du Code Civil du Quebec sur la Responsabilite Professionnelle: Une Reforme Peut en Cacher une autre*, *La Revue du Notariat*, Vol. 105, septiembre, 2003.
- BOSTEDT G., MATSSON L., *The value of forests for tourism in Sweden*, en *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 3, 1995.
- BOURGOIGNIE T., *Vers un Droit Europeen de la Consommation: Unifie, Harmonise, Codifie ou Fragmente*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005.
- BOURIN F., *Les collectivités territoriales et le tourisme*, *Action locale*, Editions Le Moniteur, Paris, 2007.
- BRETON J.-M., *Droit du tourisme*, Gualino, Paris, 2018.
- BRETON J.-M., *Droit et politique du tourisme*, Dalloz, Paris, 2016.
- BRETON J.-M., *Droit, tourisme et pauvreté : les difficultés et les limites de l'appréhension juridique de la pauvreté et de l'instrumentalisation normative du tourisme*, en *OpenEdition Journals*, 24-25 Abril-Agosto, 2013, p. 21, online en: <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/6509> Acceso en fecha: 22-01-2020. Hora: 9:42.
- BRIERLY J. E. C., MACDONALD R. A., *Quebec Civil Law. An introduction to Quebec private law*, Edmond Montgomery Publications, Toronto, 1993.
- BRUN P., *Les Projets de Reforme du Droit Francais des Obligations et L'Influence du Droit Quebecois*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.
- BUREAU H., *Le droit de la consommation transfrontalière*, Litec, Paris, 2000.
- CAIRNS J. W., *Employment in the Civil Code of Lower Canada: Tradition and Political Economy in Legal Classification and Reform*, en *McGill Law Journal*, Vol 32, 1987.

- CANDIAN A., *Il codice delle assicurazioni inquadramento sistematico*, en La tutela del consumatore assicurato tra Codice civile e legislazione speciale, G. CAVAZZONI, L. DI NELLA, L. MEZZASOMA, F. RIZZO (Directores), ESI, Nápoles, 2012.
- CANNIZZARO E., *Diritto internazionale*, 2da edición, G. Giappichelli Editore, Torni, 2014.
- CANTIN CUMYN M., *Innovations du Code Civil du Québec un Premier Bilan*, Les Cahiers de Droit, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005.
- CAPOBIANCO E., MEZZASOMA L., PERLINGIERI G., *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2° ed., ESI, Nápoles, 2019.
- CAPPELLETTI M., *Accesso alla giustizia: conclusione di un progetto internazionale di ricerca giuridicosociologica*, en Il Foro Italiano, Vol. 102, 1979.
- CAPPELLETTI M., *Fundamental Guarantees of the Parties in Civil Litigation: Comparative Constitutional, International, and Social Trends*, en Stanford Law Review, Vol. 25, n° 5, mayo, 1973.
- CAPPELLETTI M., GARTH B., TROCKER N., *Access to Justice: Comparative General Report*, en Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht, 40. Jahrg., H. 3/4, Der Schutz Des Schwächeren Im Recht, 1976.
- CAPPELLETTI M., *Social and Political Aspects of Civil Procedure: Reforms and Trends in Western and Eastern Europe*, en Michigan Law Review, Vol. 69, n° 5, abril, 1971.
- CASANOVAS IBÁÑEZ O., *El derecho turístico: de viajero a consumidor*, en Revista CIDOB d'Afers Internacionals, n° 113, 2016.
- CAZES G., *Entreprise touristiques et transport aérien international. Une politique géographique*, en Cahiers du tourisme, Serie B, n° 15, Université d'Aix-en-Provence, Aix-en-Provence, 1971.
- CHARLTON J.A., *The Nation of Quebec in a united Canada: Recognizing and defining Quebec's distinctiveness in the Constitution of Canada*, James Aslhey Charlton, Ottawa, 2007.
- CHARPENTIER E., *La notion de contrat d'adhésion et l'article 1379 du Code civil du Québec*, en Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores, Dalloz, Paris, 2018.
- CHARPENTIER E., *Observations sur la Conception Judiciaire du Rôle de la Justice Contractuelle en Matière d'Hypothèque Conventioneelle*, La Revue du Barreau Canadien, Vol. 88, 2009.

- CLUZEAU P., *Le tourisme au Québec en 1989. Son importance économique, ses clientèles, son évolution*, en *Études et Mémoires*, Volumen 144, Julio, Centre des hautes études touristiques, Aix-en-Provence, 1990.
- COLESCA S. E., *Online Consumer Protection. Theories of Human Relativism*, *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.
- CONSTANTINESCO L-J., *Il metodo comparativo*, 2da edición, Giappichelli, Turín, 2000.
- COURTIN P., DENEAU M., *Droit et droit du tourisme*, , Bréal, Rosny-sous-Bois, 2002.
- CVETIC R., *Sustainable Development and Environmental Damage*, en *Collection Papers Fac. L. Nis*, Vol 68, 2014.
- DANZ E., *La Interpretación de los Negocios Jurídicos*, Analecta, Ediciones y Libros, Pamplona, 2006.
- DE CRISTOFARO G., *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (Dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, in *Le nuove leggi civili commentate*, Facsimil 5, 2017.
- DEBRUCHE A-F., GRAMMOND S., CAMPAGNOLO Y., *Contract Law in Quebec*, Kluwer Law International, Alphen aan den Rijn, 2012.
- DEMARCHI M., *La direttiva n. 314/90, del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze 'tutto compreso' e la recezione nel nostro ordinamento mediante il D.lg. 17 marzo 1995, n. 111 en I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, U. Draetta e C. Vaccà (Directores), Egea, Milán, 1995.
- DHARMAWAN N. K. S., *Tourism and environment: Toward promoting sustainable development of tourism. A human rights perspective*, en *Indonesia Law review*, West Java, 2012.
- DI BONA L., *I negozi giuridici a contenuto non patrimoniale*, ESI, Nápoles, 2000.
- DINU V., *The Need for Consumers' Protection*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.
- DREYZIN DE KLOR A., *El derecho internacional privado y las relaciones consumo*, en *Revista de la Facultad*, Vol. V, n° 1, Nueva Serie II, 2014.
- DUMON F., *La protection juridique du patrimoine touristique*, en *Les cahiers du tourisme*, Serie E1, Centre des hautes études touristiques, Aix-en-Provence, 1964.
- EDGEELL D. L., *International Sustainable Tourism Policy*, en *Brown Journal of World Affairs*, Volumen 25, 2015-2016, Providence, 2016.

- FABIEN C., *Philosophie et Efficience du Droit Civil*, en Les Cahiers de Droit, Vol. 37, n° 1, marzo, 1996.
- FAVALE R., *Emilio Betti e gli studi di diritto civile comparato al tempo della nuova codificazione*, en Emilio e Ugo Betti. Giustizia e Teatro, FAVALE R., MERCOGLIANO F. (Directores), Editoriale Scientifica, Nápoles, 2019.
- FERRARA E., *La Mediazione nel settore turistico*, in La nuova mediazione e conciliazione, , N. SOLDATI, Gruppo 24 ore, Milán, 2010.
- FLAMINI A., *Contratti e tutela dei dati personali*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- FLAMINI A., *Contratto di viaggio e risarcimento al consumatore danneggiato*, in G. CAVAZZONI, L. DI NELLA, L. MEZZASOMA E V. RIZZO (Directores), *Il diritto dei consumi: realtà e prospettive*, Napoli, 2008.
- FLAMINI A., *Danno da vacanza rovinata*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO E M. BERNAL FANDIÑO, *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015.
- FLAMINI A., *Il danno da vacanza rovinata prima e dopo il codice del turismo*, in *Corti Umbre*, 2014.
- FLAMINI A., *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Nápoles, 1999.
- FONTAINE M., *Le Code Civil du Quebec et L'Avant-Projet Obada sur le Droit des Contrats*, en La Revue du Barreau Canadien, Vol. 88, 2009.
- GABROVŠEK F., GRAŠIĆ B., BOŽNAR M. Z., MLAKAR P., UDÉN M., *Karst show caves – how DTN technology as used in space assists automatic environmental monitoring and tourist protection – experiment in Postojna Cave*, en Nat. Hazards Earth Syst. Sci., Vol. 14, 2014.
- GAMBINI M., *Il recesso nella contrattazione turistica: da rimedio solutorio a strumento di riequilibrio delle posizioni contrattuali*, Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- GARANT P., *Qui Controle la Constitutionnalite des Lois, les Cours Superieures ou les Tribunaux Administratifs*, en Les Cahiers deDroit, Vol. 30, n° 1, marzo, 1989.
- GENDRON F., *Interpretation des contrats*, Edición 1°, Wilson & Lafleur, Montréal, 2002.
- GHERASIM M. E., *The evolution and inter-dependence of tourism with the environment*, en Contemporary Readings in Law and Social Justice, Volumen 4 (1), New York, 2012.

- GHERCO A. V., TRANDAFIR A., *Tourism Development in The Terms of Sustainable Development in Romania*, en Economics, Management, and Financial Markets, Vol. 9(1), 2014.
- GHESTIN J. y otros, *Traité de Droit Civil. Les effets du contrat*, 3^o edición, L.G.D.J., Paris, 2001.
- GIOVA S., ZICCARDI M., *La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- GLENN H. P., *Disposition Preliminaire du Code Civil du Quebec, le Droit Commun et les Principes Generaux du Droit*, en Les Cahiers de Droit, Vol. 46, n^o 1-2, marzo-junio, 2005.
- GLUHAIA D., *Los contratos internacionales de consumo: comparación entre el régimen de la Unión Europea y el de la República de Moldavia*, en Cuadernos de Derecho Transnacional, octubre, Vol. 7, n^o 2, 2015.
- GREENWOOD V. A., DWYER L., *Consumer protection legislation: A neglected determinant of destination competitiveness?*, en Journal of Hospitality and Tourism Management, 24, 2015.
- GREFFIER L., *Le Tourisme social et associatif : illusion entretenue ou contexte singulier ?* en Revue géographique des Pyrénées et du Sud-Ouest, Vol. 29, 2010.
- GRÉGOIRE M. A., *Le contrat d'adhésion avant son adoption au Code civil du Québec : l'émergence de la notion en droit québécois*, en Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), Dalloz, Paris, 2018.
- GUIBAULT J., *Les moyens alternatifs de résolution de conflits en matière civile et commerciale dans une perspective de réforme du Code de procédure civile*, en Les Cahiers de droit, Volumen 40, n^o 1, 1999.
- GUILLEMARD S., *Médiation, justice et droit : un mélange hétéroclite*, en Les Cahiers de droit, Vol. 53, n^o 2, junio, 2012.
- GUILLEMARD S., MENÉTREY S., *Comprendre la procédure civile québécoise*, 2^o edición, Éditions Yvon Blais, Montreal, 2017.
- HAMELIN, J. PROVENCHER, *Brève histoire du Québec*, 3^o edición, Les Editions du Boréal Express, Montreal, 1987.
- HEALY R. G., *The "common pool" Problem in tourism landscapes*, en Annals of Tourism Research, Vol. 21, n^o 3, 1994.

- HÉBERT P., *Le tourisme durable dans les communautés autochtones du Québec: les cas de Mashteniatsb et d'Odanak* (Tesis de Maestría), Université Laval, Quebec, 2008.
- ISIDRO L., *De la citoyenneté sociale au «tourisme social»*, en *Plein droit*, n° 103, décembre, 2014.
- JAAKSON R., *Tourism in transition in post-soviet estonia*, en *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, n° 3, 1996.
- JÉGOUZO L., *Le droit du tourisme*, Lextenso éditions, Paris, 2012.
- JOBIN P-G., *Droit compare dans la réforme du Code civil du Québec et sa première interprétation*, en *Les Cahiers de Droit*, Vol. 38, n° 3, septembre, 1997.
- JOBIN P-G., *L'équité en droit des contrats*, en *Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003.
- JOBIN P-G., *L'influence de la doctrine française sur le droit civil québécois: Le rapprochement et l'éloignement de deux continents*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), Les Éditions Yvon Blais, Québec, 1993.
- JOLIN L., *Droit du tourisme au Québec*, ° edición, Presse de l'Université du Québec, Quebec, 2012.
- JOLIN L., PROULX L., *L'ambition du tourisme social : un tourisme pour tous, durable et solidaire !*, en *Revue Interventions économiques, Papers in Political Economy*, Vol. 32, 2005.
- JUTRAS D., *Cartographie de la Mixite: La Common Law et la Completude du Droit Civil au Quebec*, *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.
- KARSTEN J., *Passengers, consumers, and travellers: The rise of passenger rights in EC transport law and its repercussions for Community consumer law and policy*, en *J. Consum. Policy*, Vol. 30, 2007.
- KASIRER N., *Lear et le Droit Civil*, en *Mcgill Law Journal*, Vol. 46, 2000.
- KENNEDY W. P. M., *The Constitution of Canada, An introduction to its development and law*, , Oxford University Press, Don Mills, 2014.
- LACHIÈZE C., *Droit du tourisme*, LexisNecis, Paris, 2014.
- LAFOND P-C., *Le Code Civil du Quebec et la Loir sur la Protection du Consommateur: Un Mariage de Solitudes*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.

- LAFOND P-C., NÉEL L., PIQUET H., *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation: fondement et inventaire*, en *Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003.
- LANGÉVIN L., PRATTE D., *Du code civil du Bas-Canada au Nouveau code civil du Québec: L'influence de la codification française*, en *Droit québécois et droit français: communauté, autonomie, concordance*, H. P. GLENN (Director), Les Éditions Yvon Blais, Québec, 1993.
- LAUROBA E., *Le Code Civil Québécois et le Code Civil Catalan*, *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.
- LEFEBVRE B., *Le contrat d'adhésion*, en *La Revue du Notariat*, Vol. 105, Septembre, Montreal, 2003.
- LEROUX J., *Éthique et symbolique de la responsabilité territoriale chez les peuples algonquiens du Québec*, en *Recherches amérindiennes au Québec*, Volumen 39, n° 1-2, 2009.
- LIMA MARQUES C., DELALOYE M. L., *Una red de cooperación global para proteger a los turistas extranjeros. Los esfuerzos de Brasil en el año que será sede de la copa del mundo*, en *IX Anuário Brasileiro de Direito Internacional*, L. N. CALDEIRA BRANT (Coord.), Editora CEDIN, 2014. Accesible online en : <http://centrodireitointernacional.com.br/publicacoes/anuario-brasileiro-de-direito-internacional/> Acceso en fecha: 05-02-2020. Hora: 15.10.
- LIMA MARQUES C., *El "Proyecto de convención brasileña sobre cooperación en materia de turistas y visitantes en el extranjero" en la Conferencia de La Haya y el Proyecto de Convención de la Organización Mundial del Turismo de la ONU*, en *Los servicios en el Derecho Internacional Privado - Jornadas de la ASADIP 2014*, J. MORENO RODRÍGUEZ, C. LIMA MÁRQUEZ (Directores), ASADIP, Porto Alegre, 2014.
- LIMA MARQUES C., *Los esfuerzos de ASADIP para incluir el tema de la protección del turista en la Agenda de trabajo de la Conferencia de la Haya y la Propuesta de "Convención de cooperación en materia de protección de los visitantes y turistas extranjeros"* en *Derecho internacional privado y derecho de la integración. Libro homenaje a Roberto Ruiz Díaz Labrano*, Centro de Estudios de Derecho, Economía y Política (CEDEP), Asunción, 2013.
- LIMA MARQUES C., *Proposta brasileira de convenção sobre cooperação em respeito da proteção dos turistas e visitantes estrangeiros na Conferência da Haia de Direito internacional privado: por uma rede de cooperação global para proteger turistas estrangeiros*, en *A proteção internacional do consumidor turista e visitante*, A. C. MUNIZ CIPRIANO (Coordinadores), Ministério da Justiça, Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2014.
- LIMA MARQUES C., *The Need for a Global Cooperation Network to Protect Foreign Tourists/Consumers and the comeback of Private International Law*, en *A Commitment to*

Private International Law. Essays in honour of Hans van Loon, The Permanent Bureau of The Hague Conference on Private International Law, Intersentia, Cambridge, 2013.

LINDBLOM P. H., *The Judicial Process in Comparative Perspective by Mauro Cappelletti, Jack Jacob, Paul J. Kollmer and Joanne M. Olson*, en *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht*, año 57, H. 4, 1993.

MADRID MARTÍNEZ C., *Servicios, turismo y la protección del consumidor: Una mirada desde el derecho internacional privado interamericano*, en *Derecho internacional, mundialización y gobernanza. Jornadas de la ASADIP*, Lima, noviembre de 2012, CIAC, ASADIP, CEDEP, Lima, 2012.

MARICONDA C., *L'impact des contenus en ligne sur le tourisme*, en *Un coup de dés* 4, G. BENELLI, C. SAGGIOMO, ESI, Nápoles, 2016.

MARICONDA C., *The tourism as a new frontier of development. Innovative StarUps in Italy and Spain*, en *Rivista italiana di Conflittologia*, n°30, 2016.

MASSE C., *Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec*, *Les Cahiers de Droit*, Vol. 37, n° 1, marzo, 1996.

MASSE C., *Fondement historique de l'évolution du droit québécois de la consommation*, en *Mélanges Claude Masse. En quête de justice et d'équité*, P-C. LAFOND (Coordinador), Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003.

MASSE C., *L'Avant-Projet de Loi et la Protection des Consommateurs*, *Les Cahiers de Droit*, Vol. 30, n° 4, diciembre, 1989.

MAY V. J., *Touristhealth - taking action*, en *Tourism Management*, diciembre, 1989.

MEZZASOMA L., *El contratante protegido en los contratos de turismo organizado: del consumidor al viajero*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (Directores), Pamplona, 2019.

MEZZASOMA L., *Il consumatore e il professionista*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA e S. CHERTI (Directores), *Diritti e tutele dei consumatori*, Nápoles, 2014.

MEZZASOMA L., *La tutela del sovraindebitato quale contraente debole*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.

MOORE B., *Le droit civil et ses codes: Parcours à travers les Amériques*, en *Le droit civil et ses codes: parcours à Travers les Amériques*, J. Andino Dorato, J-F. Ménard, L. SMITH (Directores), Éditions thémis, Montreal, 2011.

- MORANDI F., *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici, i contratti di viaggio, il contratto di trasporto di persone, i contratti di ospitalità*, F. MORANDI, M. LA TORRE E M. COMENALE PINTO (Directores), IPSOA, Milán, 2004.
- MORANDI F., *Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana – I parte*, en Responsabilità Civile e Previdenza, fascículo 4, 1 de abril de 2019.
- MORIN S., *Pourquoi j'emmènerais le législateur au musée s'il voulait discuter de l'avenir du Code civil du Québec*, en *Le droit civil et ses codes: parcours à Travers les Amériques*, J. ANDINO DORATO, J-F. MÉNARD, L. SMITH (Directores), Éditions thémis, Montreal, 2011.
- MUSIO A., *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. tur.*, 2005.
- NEDELEA A., BĂLAN A., *E – Tourism and Tourism Services Consumer Protection*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.
- NICOLAE M., BOB M-D., *La Refonte du Code civil Roumain et le Code Civil du Quebec*, en *La Revue du Barreau Canadien*, Vol. 88, 2009.
- NIŽIĆ M. K., IVANOVIĆ S., DRPIĆ D., *Challenges to Sustainable Development in Island Tourism*, en *South East European Journal of Economics and Business*, n° 5, noviembre, 2010.
- NORMAND S., *Un Theme Dominant De La Pensee Juridique Traditionnelle Au Quebec: La Sauvegarde De L'integrite Du Droit Civil*, en *Revue de Droit de McGill*, Vol. 32, 1987.
- NOTARSTEFANO C., *Lineamenti privatistici delle attività turistiche*, Cacucci, Bari, 1993.
- PASTORE G., *Il valore delle regole di tecnica legislativa nel discorso del legislatore*, in *Rivista di scienze della comunicazione*, n.1 (gennaio-giugno), 2009.
- PELLETIER R., *Le Québec et le fédéralisme canadien. Un regard critique*, Les Presses de l'Université Laval, Quebec, 2008.
- PENNINGS G., *Legal Harmonization and Reproductive Tourism in Europe*, en *Reproductive Health Matters*, Vol. 13, n° 25, 2005.
- PÉREZ-SALOM J-R., *Sustainable Tourism: Emerging Global and Regional Regulation*, en *The Georgetown international environmental Law review*, Volumen 13, 2000-2001, Washington, 2001.
- PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ F. J., *La protección del consumidor ante la nueva era digital*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.

- PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ F. J., *La tutela del «viajero» y la reparación del daño en caso de insolvencia de los operadores profesionales turísticos*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (Directores), Pamplona, 2019.
- PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ F. J., *Turismo, sostenibilidad y necesidad del aseguramiento de los riesgos*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (coordinadores), Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018. Consultado en versión digital en: <https://insignis.aranzadidigital.es/maf/app/document?>. Biblioteca y centro de documentación virtual de la Universidad de Valencia. Acceso en fecha: 10-05-2020. Hora: 14:58.
- PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, J. L. *El contrato (turístico) de reserva de plaza en régimen de cupo o contingente*, en *Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo*, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- PERLINGIERI P., *Applicazione e controllo nell'interpretazione giuridica*, in *Rivista di diritto civile*, Vol. 56, n° 3, 2010.
- PERLINGIERI P., *Complessità e unitarietà dell'ordinamento giuridico vigente*, in *Rassegna di diritto civile*, Vol., 26, n° 1, 2005.
- PERLINGIERI P., *Fonti del diritto e "ordinamento del caso concreto"*, in *Rivista di diritto privato*, Vol. 15, n° 4, 2010.
- PERLINGIERI P., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti. tomo secondo*, Tomo I y II, 3° edición, ESI, Nápoles, 2006.
- PERLINGIERI P., *Il diritto civile tra regole di dettaglio e principi fondamentali. Dall'interpretazione esegetica all'interpretazione sistematica*, in *il Foro Napoletano*, Vol. 8, n° 2, 2019.
- PERLINGIERI P., *Il rispetto dell'identità nazionale nel sistema italo-europeo*, in *Il Foro Napoletano*, Vol. 3, n° 2, 2014.
- PERLINGIERI P., *L'interpretazione giuridica e i suoi canoni. Una lezione agli studenti della Statale di Milano*, in *Rassegna di diritto civile*, n° 2, 2014.
- PERLINGIERI P., *La contrattazione tra imprese*, en *Studi in onore di Giuseppe Benedetti*, 2008.
- PERLINGIERI P., *La tutela del consumatore nella Costituzione e nel Trattato di Amsterdam*, in ID., e E. CATERINI (directores) *Il diritto dei consumi*, Edizioni scientifiche calabresi, Rende, 2005.
- PERLINGIERI P., *Metodo giuridico e scuole forensi*, en AA. VV., *Il linguaggio, la condotta, il metodo. I seminari dell'avvocatura: Roma, febbraio-maggio 2000*, Milán, 2001.

- PERLINGIERI P., *Produzione scientifica e realtà pratica: una frattura da evitare*, in Studi in onore di Giuseppe Grosso, VI, Turín, 1974.
- PERLINGIERI P., *Relazione conclusiva*, en Turismo y Derecho de Consumo, LLAMAS POMBO E. y otros, Grupo Editorial Ibañez, Bogotá, 2015.
- PERLINGIERI P., *Una lezione agli studenti della «Federico II». Il «diritto privato» nell'unità del sistema ordinamentale*, in Rassegna di diritto civile, n° 2, 2019.
- PETRESCU I., DINU V., ȘTEFĂNESCU C., DOBRESCU E., *Human Factor's Involvement in the Consumer Protection Management*, en Amfiteatru Economic, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.
- PIERALLINI L., *I pacchetti turistici*, Turín, 1998.
- POPOVICI A., *Le droit civil, avant tout style...* en N. KASIRER, *Le droit civil, avant tout un style?*, Les Editions Thémis, Montreal 2003.
- POUGHON J.-M., *1804-2004: D'Une Lecture Civiliste de l'Economique a une Lecture Economique du Droit Civil*, en Les Cahiers de Droit, Vol. 46, n° 1-2, marzo-junio, 2005.
- PROTO PISANI A., *Mauro Cappelletti riformatore del processo civile italiano*, en Il Foro Italiano, Vol. 128, No. 11, noviembre, 2005.
- PUCCI M., *Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador*, en *Turismo y daños*, L. MEZZASOMA, M. J. REYES LÓPEZ, (Directores), Pamplona, 2019.
- PUCCI M., *Insolvenza degli operatori turistici e tutela del viaggiatore*, en Le Corti Umbre, n° 3, 2018.
- PUCCI, M., *Pacchetti turistici e diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus*, en Actualidad Jurídica Iberoamericana, mayo, 2020.
- PY P., *Droit du tourisme*, 4° edición, Dalloz, Paris, 1996
- RICARD L., *La Philosophie Politique et le Code Civil du Quebec: L'Exemple de la Notion de Patrimoine*, en McGill Law Journal, Vol. 61, 2016.
- RIZZO V., *Contratti del consumatore e diritto comune dei contratti*, in AA.VV., *Studi in memoria di V.E. Cantelmo*, II, Napoli, 2003
- RIZZO V., *La disciplina del codice civile sulle condizioni generali di contratto e la tutela dell'aderente-consumatore: sua insufficienza*, in PERLINGIERI P., CATERINI E., *Il diritto dei consumi*, I, Rende, 2004.

- RIZZO V., *Trasparenza e «contratti del consumatore» (la novella al codice civile)*, Nápoles, 1997.
- ROPPO V., *Contratti turistici e clausole vessatorie*, en *La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, DRAETTA U., VACCÀ C. (Directores), Egea, Milán, 1995.
- ROUX D., *Au-delà des réclamations: Comprendre et gérer les litiges*, en *Décisions Marketing*; julio-septiembre, 67, 2012.
- RUGGERI L., *Turismo Sostenible y Derechos Humanos*, en *Turismo y Sostenibilidad*, L. MEZZASOMA Y M. J. REYES LÓPEZ (Directores), Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2018.
- RUGGIERO F., DIRENZO M., *Nuove misure a tutela dei viaggiatori e maggiori responsabilità per i professionisti del settore*, in *Diritto & Diritti*, 9 julio 2018. Disponible online en: <https://www.diritto.it/contratti-del-turismo/> Acceso en fecha: 15-02-2020. Hora: 10:52.
- SANYÉ-MENGUAL E., ROMANOS H., MOLINA C., y otros, *Environmental and self-sufficiency assessment of the energy metabolism of tourist hubs on Mediterranean Islands: The case of Menorca (Spain)*, en *Energy Policy*, 65, 2014.
- SCHÉOU B., *Du tourisme durable au tourisme équitable*, Groupe De Boeck, Bruselas, 2009.
- SCHROEDER A., PENNINGTON-GRAY L., *The Role of Social Media in International Tourist's Decision Making*, en *Journal of Travel Research*, Vol. 54, n°5, 2015.
- SERVOIN F., *Institutions touristiques et Droit du tourisme*, Masson, Paris, 1981.
- SILINGARDI G., MORANDI F., *La vendita di pacchetti turistici*, Giappichelli, Turín, 1998.
- SONI G., *Consumer Protection in Tourism with Promotional Activities in New Delhi*, *Journal of Hospitality Application & Research*, Vol. 5, n° 2, 2010.
- SORIANA SITNIKOV C., GEORGE BOCEAN C., *New Approaches of Consumers' Protection in Terms of Management Systems' International Standards Evolution*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XII, n° 28, junio, 2010.
- STATE O., BAICU C. G., POPESCU D., *The Responsibility of Organisations Towards Customers. Case Study - Romanian Travel Agencies*, en *Amfiteatru Economic*, Vol. XVI, n° 35, febrero, 2014.
- SVETIEV Y., *How Consumer Law Travels*, *J. Consum. Policy*, Vol. 36, 2013.
- TANCELIN M., *Opérations du tourisme international et transports aériens*, *Les Cahiers de droit*, Volumen 18, n° 4, 1977.

- TERLIZZI G., *Modifiche unilaterali e cancellazione del pacchetto turistico. La normativa in vigore e le novità 768; introdotte dalla direttiva 2015/2302 UE*, in Il Mulino, Osservatorio del diritto civile e commerciale, documento 1, enero, 2018.
- TEŽAK A., ŠERGO Z., POROPAT A., *Influence of Environmental Protection on Selecting Tourism Destination*, en Tourism & Hospitality Management, Conference Proceedings , 2012.
- TORCHIA F., *Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto*, en Scritti in onore di Vito Rizzo. Persona, mercato, contratto e rapporti di consumo, E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI (Directores), ESI, Nápoles, 2017.
- TORRES-CEYTE J., *Le contrôle des clauses abusives en droit québécois: entre protection contre la cupidité et stigmatisation de l'esprit de prévarication*, en Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), Dalloz, Paris, 2018.
- TREMBLAY C., *Étude mesurant, l'appréciation et l'attractivité de l'expérience touristique québécoise. Marché québécois*, Québec Original, Quebec, 2017.
- VETTORI G., (Director), *Contratto e concorrenza*, in Rivista di diritto privato., Vol. 9, n° 4, 2004.
- VÉZINA N., *Les virtualités du contrat d'adhésion en droit québécois. Propos prospectifs sur la notion de contrat d'adhésion, son potentiel, ses dérivés et ses limites*, en Le contrat d'adhésion. Perspectives franco-québécoises, G. CHANTEPIE, M. LATINA (Directores), Dalloz, Paris, 2018.
- VITERBO F.G., *Teorie e regole sulle tecniche normative. Profili evolutivi del legal drafting in Italia. Dal codice civile ai testi unici e ai codici di settore*, en P. PERLINGIERI (Director), *Sulle tecniche di redazione normativa nel sistema democratico*, ESI, Nápoles, 2010.
- VON SYDOW G., *Parties and Politics of Opposition in the European Union*, Polish Quarterly of International Affairs 23, no. 1, 2014.
- WARREN C., FISHER J., *Combating: Deceptive marketing practices: an overview*, en A proteção internacional do consumidor turístico e visitante, A. C. MUNIZ CIPRIANO, E. FIGUEIRA DE ALMEIDA WERNECK, N. MIRANDA ANDERS, B. VIEIRA TORRES DE TEIVE E ARGOLO, (Coordinadores), Governo de Brasil, Brasília, 2014.
- WEBBER J., *The Grammar of Customary Law*, en McGill Law Journal, Volumen 54, Número 4, invierno, 2009.
- Wu W., Zhang X., Yang Z., Qin W., Wang F., Wang C., *Ecotourism Suitability and Zoning from the Tourist Perspective: a Nature Reserve Case Study*, en Pol. J. Environ. Stud. Vol. 24, n° 6, 2015.

ZUNARELLI S., *La direttiva CEE n. 90/314 del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»*, en SILINGARDI G., ZENO ZENCOVICH V. (Directores), *La tutela del turista*, Nápoles, 1993, p. 27 ss.

Webgrafía

Agencia Canadiense de Transporte (CTA):

- Preguntas frecuentes: Mensaje de crédito: <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/faq-message-concernant-credits> Acceso en fecha: 10-06-2020. Hora: 17:32.
- Mensaje de crédito: <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/message-concernant-credits> Acceso en fecha: 10-06-2020. Hora: 17:38.

Alianza de la industria turística de Quebec: <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/> Acceso en fecha: 13-02-2020. Hora: 9:34.

Comisión Europea:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf
Acceso en fecha: 20-12-2019. Hora: 9:48.

Comité de mano de obra sectorial en Turismo: <https://cqrht.qc.ca/le-pib-du-tourisme-en-hausse/> Acceso en fecha: 15-02-2020. Hora: 11:45.

Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado: <https://www.hcch.net/en/projects/legislative-projects/protection-of-tourists>
Acceso en fecha: 01-03-2020. Hora: 15:26.

Convención Marco Sobre Ética Del Turismo: <https://www.unwto.org/ethics-convention> Acceso en fecha: 24-02-2020. Hora: 18:12.

Corporación de la Industria del Turismo de Quebec: <https://citq.qc.ca/fr/index.php>
Acceso en fecha: 13-02-2020. Hora: 13:15.

Corte Constitucional italiana, Sentencia No. 80, Año 2012: <https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=80#> Acceso en fecha: 20-02-2019. Hora: 10:38.

Gobierno de Quebec:

- Plan de relance turístico: <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/plan-de-relance-touristique/> Acceso en fecha: 14-06-2020. Hora: 9:35.
- Decisión nº 2020-004 del Ministro de Salud y Servicios Sociales de fecha 15 de marzo de 2020: https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/situation-coronavirus-quebec/?fbclid=IwAR2MXYtT70OQdR2vpVRFhVjr7BezEX6zrw_TBmtf01tQYA HcP9X74K5626s#c47907 Acceso en fecha: 14-06-2020. Hora: 9:48.

Ley sobre la cuarentena: <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/q-1.1/TexteComple.html> Acceso en fecha: 14-06-2020. Hora: 9:43.

Instituto Europeo de Derecho: https://www.europeanlawinstitute.eu/news-events/upcoming-events/events-sync/news/eli-publishes-principles-for-the-covid-19-crisis/?tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=32885703f7c5c5e3a1b4f6753c6c73e2 Acceso en fecha: 15-06-2020. Hora: 13:51.

Instituto Nacional de Estadísticas (ISTAT): <https://www.istat.it/it/archivio/232137> Acceso en fecha: 18-01-2020. Hora: 9:25.

Oficina de Protección al consumidor:

– Sección de actualidad: <https://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/conseils/article/covid-19-droits-consommateur/> Acceso en fecha: 16-02-2020. Hora: 13:06.

– Sección de leyes y reglamentos: <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/lois-reglements/#lpc> Acceso en fecha: 17-02-2020. Hora: 10:32.

– Sección sobre el Fondo de indemnización: <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/definition/> Acceso en fecha: 18-06-2020. Hora: 18:47.

– Sección sobre la Plataforma de resolución de disputas en línea (PARLe): <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/> Acceso en fecha: 12-02-2020. Hora: 16:58.

Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline> Acceso en fecha: 10-07-2020. Hora: 15:14.

Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020> Acceso en fecha: 10-07-2020. Hora: 10:25.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): https://www.oecd-ilibrary.org/economics/data/oecd-tourism-statistics/key-tourism-indicators_e5d0c450-en Acceso en fecha: 15-02-2020. Hora: 13:24.

Parlamento europeo: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/126/tourism> Acceso en fecha: 17-01-2020. Hora: 12:31.

Radio Canadá: <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1692682/voyageurs-passagers-annulation-vols-office-transport-canada> Acceso en fecha: 08-07-2020. Hora: 9:38.

UNIDROIT: <https://www.unidroit.org/fr/89-news-and-events/2888-publication-d-une-note-du-secretariat-d-unidroit-sur-les-principes-d-unidroit-relatifs-aux-contrats-du-commerce-international-et-le-covid-19> Acceso en fecha: 10-07-2020. Hora: 18:52.