

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR TURISTA

Foro Internacional de Protección al
consumidor

Mendoza, Septiembre 2017

The logo for despegar.com features the word "despegar" in blue lowercase letters, followed by a red airplane icon, and ".com" in red lowercase letters. Below the logo is the tagline "EL MEJOR PRECIO PARA TU VIAJE" in a smaller, grey, uppercase font.
despegar.com
EL MEJOR PRECIO PARA TU VIAJE

Desafíos que enfrenta el turismo hoy en Latinoamérica

- ▶ La irrupción de Internet en la industria del turismo ha revolucionado la forma en que los turistas planifican, compran y experimentan sus viajes, lo que desde ya presenta desafíos particulares para los usuarios, para las empresas y para el propio Estado.

Y esa revolución se manifiesta en todas las etapas del contrato de turismo:

- Etapa precontractual
- Etapa contractual
- Posventa.

1. ETAPA PRECONTRACTUAL

Desafío	Para el consumidor	Para la Empresa	Para el Estado
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR	<p>Usuario debe aprender a utilizar la tecnología para evitar errores indeseados.</p> <p>Usuario debe conocer los riesgos que implica el uso de la tecnología</p>	<p>Brindar información clara, suficiente y veraz. Informar acerca de "los riesgos" que implica la utilización del medio (art. 1107 CCyC Arg: "Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume los riesgos").</p>	<p>Educación y concientización de los consumidores. Esfuerzos compartidos con las empresas.</p>
PUBLICIDAD	<p>La falta de fronteras hace que un usuario pueda verse atraído por una publicidad emitida por una empresa que se encuentre en un lugar remoto. El usuario podría adherir a un contrato que tenga jurisdicción y ley aplicable en un lugar que no conoce. Virtual situación de indefensión.</p>	<p>Difundir publicidad que resulte clara y veraz.</p> <p>Competir de manera leal, cumpliendo con las normas del país donde están ejerciendo el comercio, se encuentren o no sujetas a las regulaciones de ese país. Autorregulación publicitaria.</p>	<p>Generar condiciones claras y transparentes para que todas las empresas (se encuentren o no domiciliadas en su jurisdicción) se encuentren sometidas y deban cumplir con las mismas normas, si es que sus ventas están destinadas a un mismo público o consumidor.</p>

2. ETAPA CONTRACTUAL

- ▶ Desafíos relacionados con los explicados en la etapa contractual.
- ▶ La competencia que genera entre empresas un ecosistema como es el virtual puede derivar en que un usuario celebre un contrato y acepte términos y condiciones que lo sometan a jurisdicciones y legislaciones remotas que no conoce, y que pueden no coincidir ni siquiera con el lugar de destino.
- ▶ Obligación y desafío para las empresas de generar flujos amigables de compra, que mantengan al consumidor informado, pero que a la vez no desalienten la compra y el crecimiento de la empresa.
- ▶ Obligación y desafío para el Estado de proteger al consumidor, fomentando la transparencia y la competencia leal entre empresas.

3. ETAPA DE POSVENTA.

- ▶ Pasajero en destino al que se le presentan dificultades. Situación potencialmente agravada por el hecho de no conocer el idioma, el contexto jurídico, el tipo de cambio, etc.
- ▶ Desafío para las **Empresas**: cooperación en la resolución de los inconvenientes. En el marco de los contratos de servicios turísticos confluye una multiplicidad de proveedores, que deberían poder aunar fuerzas para la resolución rápida y eficaz de conflictos. Multiplicidad de regímenes jurídicos.
- ▶ Desafío para los **Estados**: que la legislación aplicable resulte armónica, y obligue por igual a todos los integrantes de la cadena de comercialización, para poder brindar una efectiva protección al consumidor que se encuentra en destino.

Muchas gracias!