



# Seminario: Análisis Regional de la Nueva Ley de Turismo

29 de septiembre

Organiza:



Auspicia:



# Los “pecados” del mercado turístico:

- **Incumplimiento** de lo ofrecido



- **Prácticas engañosas y lobos con piel de oveja** (tiempos compartidos)
- **Mala calidad** del servicio
- **Falta de información veraz y oportuna** de las condiciones relevantes del servicio

- Agencias de viaje que **no responden por incumplimientos: “Sólo somos intermediarios”** (casos Air Madrid)



- **Transporte:**
  - **Mala calidad** del servicio
  - **Pérdida o daño** del equipaje
  - **Incumplimiento** de lo ofrecido: atrasos, no llegar a destino en las condiciones pactadas etc.

- **Prácticas engañosas** hacia turistas extranjeros (cartas con precios mayores, cobros indebidos)
- Restaurantes: Propinas incorporadas en boleta
- Locales nocturnos: “**nos reservamos el derecho de admisión**”

# LEY DEL CONSUMIDOR

- ✓ Derecho a **información** veraz y oportuna (art. 3b)
- ✓ **Cumplimiento** de lo ofrecido y publicitado (art. 12 y 28)
- ✓ **Calidad y seguridad** en el servicio (art. 23 y 3d)
- ✓ Derecho a **retracto** en reuniones convocadas: tiempos compartidos (art. 3 bis a)
- ✓ **No discriminación** arbitraria o negativa injustificada de venta (art. 3 c)
- ✓ **Los intermediarios deben responder** ante el consumidor (art.43)

- ✓ **Precios** deben ser **exhibidos y respetados** (costo final y en moneda nacional)
- ✓ **La propina es voluntaria**: Precio superior al exhibido
- ✓ Derecho a la **libre elección**
- ✓ Las empresas deben **indemnizar y reparar el daño causado** cuando hacen un mal trabajo
- ✓ LPC no hace distinciones entre turistas nacionales o extranjeros. **Todos tenemos derechos.**
- ✓ **Territorialidad de la Ley** puede desincentivar el reclamo

- Incumplimientos en turismo
- **Daño** a imagen país
- Daño **a consumidores** por mala experiencia