

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

FACULTAD DE DERECHO

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN DERECHO

ANÁLISIS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE

TODO INCLUIDO

EN COSTA RICA Y SUS EFECTOS

GUILLERMO FLORES FLORES

CARNÉ A11373

2007

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mis padres, a mi jefa, y a mi director de tesis.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	ii
INDICE GENERAL.....	iii
RESUMEN.....	v
JUSTIFICACIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
HIPÓTESIS.....	3
METODOLOGÍA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO PRIMERO: EL CONTRATO.....	10
Sección I: Definición del Contrato.....	10
Sección II: Clasificación de los Contratos.....	13
Sección III: Elementos del Contrato.....	27
Sección IV: Efectos del Contrato.....	46
CAPÍTULO SEGUNDO: EL CONTRATO DE HOSPEDAJE EN COSTA RICA.....	48
Sección I: Regulación del Contrato de Hospedaje.....	48

Sección II: Funcionamiento y Regulación de los Hoteles.....	54
Sección III: Incumplimiento Contractual.....	79
CAPÍTULO TERCERO: EL CONTRATO DE HOSPEDAJE TODO	
INCLUIDO.....	93
Sección I: Antecedentes.....	93
Sección II: Otros tipos de todo incluido.....	95
Sección III: Modalidades del servicio todo incluido.....	97
Sección IV: Falta de Regulación Específica.....	99
Sección V: Servicios y Finalidad.....	102
Sección VI: Todo Incluido en un sentido Literal.....	107
Sección VII: Beneficios Adicionales.....	109
CONCLUSIÓN.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	117

RESUMEN

FLORES FLORES, Guillermo. "ANÁLISIS DEL CONTRATO DE TODO INCLUIDO EN COSTA RICA Y SUS EFECTOS". Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica, 2007.

DIRECTOR: Lic. Gustavo Montero

LISTA DE PALABRAS CLAVES: Todo Incluido, Contrato, Hotelería, Servicios, Turismo.

RESUMEN DEL TRABAJO

El contrato de todo incluido es un novedoso concepto de hotelería que se ha implementado en nuestro país por algunos años sin que cuente con la regulación debida. Este contrato es una extensión del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje es aquel en virtud del cual una persona (generalmente un hotel) contrae frente al huésped la obligación de darle alojamiento. Si a este servicio de

alojamiento se le incluye un servicio ilimitado de alimentación y de otros servicios, estamos frente al contrato de todo incluido.

El servicio de todo incluido es una modalidad que varios hoteles independientes y cadenas han adoptado para facilitar la organización de las vacaciones a sus huéspedes y así obtener mayores ingresos. La idea de este servicio parte de que los huéspedes desean saber exactamente cuánto les costará toda su estadía, exactamente qué podrán realizar en ella, y tener la posibilidad de consumir todo lo que deseen sin preocuparse por la cuenta.

Consideramos que la legislación costarricense no ha establecido normas claras y específicas sobre este contrato que mejorarían la supervisión del mismo, y que el Instituto Costarricense de Turismo, ente encargado de regular los servicios de hotelería en el país, no le ha dado la atención que este novedoso contrato requiere.

JUSTIFICACIÓN

Costa Rica se ha convertido en estos últimos años en un destino turístico internacional cada vez más importante. Este desarrollo ha permitido que gran parte de los habitantes de zonas costeras o turísticas en general trabajen en este sector, y que el país reciba un alto porcentaje de sus ingresos por este medio. A su vez, se han incorporado al mercado un gran número de empresas tanto nacionales como extranjeras que pretenden sacar provecho del desarrollo de un mercado tan lucrativo como lo es el turismo. Para ser competitivas, todas estas empresas tienen que crear nuevas maneras de atraer al público a sus instalaciones, por medio de mejores tarifas, mejores servicios, y novedosos paquetes vacacionales.

El servicio de todo incluido es una modalidad que varios hoteles independientes y cadenas han adoptado para facilitar la organización de las vacaciones a sus huéspedes y así obtener mayores ingresos. La idea de este servicio parte de que los huéspedes desean saber exactamente cuánto les costará toda su vacación, exactamente qué podrán realizar en ella, y tener la posibilidad de consumir todo lo que deseen sin preocuparse por la cuenta.

Sin embargo, la legislación costarricense, así como las instituciones gubernamentales encargadas de supervisar y controlar este sector económico, no le han dado la importancia que el contrato de todo incluido se merece tanto para las partes contratantes así como para la imagen turística del país.

Es importante comprender en qué consiste este contrato exactamente y regularlo de una manera adecuada para garantizar su buen funcionamiento por parte de los diferentes hoteles que lo ofrecen.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar cómo opera actualmente el Contrato de Hospedaje Todo Incluido en Costa Rica, y proponer mejoras al funcionamiento y al marco legal que lo respalda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el desarrollo histórico del servicio de todo incluido.
- Analizar la teoría que sustenta la legislación sobre los contratos de todo incluido.
- Establecer las características que debe contener el contrato de todo incluido en Costa Rica.

HIPÓTESIS

El contrato de hospedaje todo incluido ha venido operando en Costa Rica sin el debido marco legal que lo regule. Ha operado como una variación del contrato de hospedaje, pero dadas sus características particulares así como su importancia en el desarrollo turístico del país, es necesario que se establezcan normas específicas y que las autoridades correspondientes regulen mejor a los hoteles que ofrecen este servicio.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo. Según Münch (1988), este tipo de investigaciones "sirven para explicar las características más importantes del fenómeno que se va a estudiar"¹. Por otra parte, Rojas Soriano (1982), indica que los estudios descriptivos permiten "derivar elementos de juicio para estructurar políticas o estrategias operativas, conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos para la prueba de la hipótesis"². Lo anterior corresponde muy bien a los objetivos formulados en el presente proyecto.

¹ Münch, L. y Ángeles, E. (1988) Métodos y técnicos de investigación para administración e ingeniería. México: Trillas. Pág. 30.

² Rojas, R. (1982) Guía para realizar investigaciones sociales. México: Textos Universitarios UNAM. Pág. 31.

La metodología consta de tres momentos. El primer momento se refiere a la revisión teórica por medio de un análisis documental del objeto de estudio. Un segundo momento se dedica a la recolección de información a través del trabajo de campo y un tercer momento se ocupa del análisis de las informaciones y la elaboración de una propuesta, según se especifica en el objetivo general del trabajo.

Es importante destacar que esos momentos no deben entenderse de manera lineal, sino más bien desde el principio de flexibilidad metodológica que busca la integración teórico-práctica, para una mejor comprensión de la realidad.

INTRODUCCIÓN

El contrato de todo incluido es un novedoso concepto de hotelería que se ha implementado en nuestro país por algunos años sin la regulación debida. El desarrollo turístico del país es indispensable para la economía, y lo será con más razón en los próximos años, por lo cual es de gran interés que las nuevas tendencias turísticas se acompañen con una efectiva regulación por parte del Estado. Esto permitirá que Costa Rica se convierta en un destino turístico de lujo a nivel mundial.

El turismo se encuentra dentro del sector terciario de la economía, junto con todos los demás servicios. Esto significa que Costa Rica puede desarrollarse como un destino turístico mundial y recibir miles de turistas anualmente, lo cual no sólo impulsa la economía local, sino que beneficia al país como un todo. Mediante el turismo Costa Rica puede obtener gran cantidad de recursos económicos a través de impuestos y así financiar todo tipo de proyectos para nuestro beneficio, y con esos ingresos comprar del extranjero los productos que se producirían a un alto costo en nuestro país, por tener una desventaja comparativa frente a otras naciones.

De este modo el país puede surgir gracias al desarrollo turístico del mismo, y su publicidad a nivel internacional como un destino de primer nivel. El desarrollo turístico también beneficia a los costarricenses, pues de este modo se puede disfrutar de vacaciones de la mejor calidad sin necesidad de salir del país. Esto implica que el dinero que se gasta se mantiene dentro de la economía nacional, en vez de entregárselo a otros mercados. También se reducen considerablemente los costos de transporte al destino turístico.

Teniendo todo esto en mente, es que se creó la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico³. Es claro para el legislador que el desarrollo del sector turismo beneficia a todo el país, y que cuanto más se pueda este expandir mejores serán las condiciones de todos. En un mundo globalizado y altamente competitivo, la única manera de subsistir es ofrecer mejores condiciones que los países competidores para el establecimiento de empresas en suelo costarricense.

El artículo primero de esta ley declara “de utilidad pública la industria del turismo”⁴. Esto es sumamente importante. Se comprende que el desarrollo del país en los próximos años dependerá altamente de su desarrollo como un destino turístico, pues este sector ofrece grandes posibilidades de expansión y produce efectos positivos a todo su alrededor.

³ Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

⁴ Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

Todos los incentivos que el gobierno ofrece a aquellas empresas que decidan invertir en desarrollos turísticos nacionales tienen el único propósito de desarrollar la zona al máximo de su capacidad. Para ello los inversionistas deben estar convencidos que el gobierno costarricense los apoya y facilitará la construcción y puesta en marcha de estos proyectos.

Acompañando esta legislación debe existir en la práctica un desarrollo de las instancias gubernamentales que regulan y promueven el turismo en Costa Rica. Es por esto que se ha analizado la importancia del Instituto Costarricense de Turismo en el correcto funcionamiento del sector hotelero y especialmente ante hoteles que ofrecen el servicio de todo incluido.

Pero las funciones del ICT no pueden limitarse a regular a las empresas hoteleras, sino debe ayudarlas y trabajar conjuntamente en el desarrollo de zonas turísticas del país.

La idea del todo incluido va dirigida a un sector de la población bastante específico. El mercado que persigue es aquellas personas que quieren pasar la mayor parte de sus vacaciones dentro del hotel, que no tienen interés de buscar actividades fuera, que comen o toman bastante para justificar su gasto o que

viajan con un presupuesto limitado, y de tal modo decide desde el inicio cuanto será el total que puede gastar.

El beneficio para el cliente es claro, se despreocupa desde el inicio del gasto de sus vacaciones, tiene garantizado el entretenimiento, y no tiene que estar pagando cada vez que se le antoja algo de tomar o comer. Pero para el hotel también existen grandes ventajas. Mediante el pago de todo incluido el hotel tiene calculado el gasto total en que incurrirán sus clientes durante las vacaciones, el servicio reduce los costos de operación del hotel, lo cual resulta en mayores utilidades, y mediante convenios con operadores turísticos pueden garantizar la ocupación del hotel durante las épocas de poca concurrencia.

Los servicios que generalmente se ofrecen en paquetes de todo incluido son además del hospedaje, todo lo que pueda comer en alimentos y bebidas, entretenimiento y servicio a la habitación. Internacionalmente, muchos servicios todo incluido incluyen además el transporte aéreo y terrestre a todos los destinos. Generalmente servicios opcionales como lavandería, teléfono, Internet y caja fuerte son independientes del todo incluido, y se cobran al finalizar la estadía.

La alimentación funciona en casi todos los casos mediante el servicio buffet, ya que los huéspedes son demasiados para poder ser atendidos individualmente por meseros. Además, este sistema le permite a los huéspedes el poder servirse todas las veces que deseen, ya que todo incluido implica todo lo que pueda comer.

CAPÍTULO I

EL CONTRATO

DEFINICIÓN DEL CONTRATO

El contrato es un acto jurídico bilateral que se constituye por el acuerdo de voluntades de dos o más personas y que produce ciertas consecuencias jurídicas (creación o transmisión de derechos y obligaciones), debido al reconocimiento de una norma de derecho. El Diccionario Jurídico Espasa define contrato como: *“Negocio jurídico por el que una o más partes crean, modifican o extinguen una relación jurídica patrimonial”*⁵. Este acuerdo de voluntades tiene como finalidad realizar un determinado intercambio de un bien o servicio por otro bien o servicio, siendo normalmente uno de esos bienes el dinero, por constituir el medio de intercambio por excelencia.

El contrato se rige por el principio de la autonomía privada de la voluntad, que les permite auto-normarse y poder autorregular las relaciones patrimoniales que efectúan. El contrato se aplica a todo acuerdo de voluntades reconocido por el derecho civil, dirigido a crear obligaciones civilmente exigibles.

⁵ Diccionario Jurídico Espasa. (1999). España: Editorial Espasa Calpe, S.A.

La voluntad de las partes es siempre el elemento esencial del contrato, y éste se convierte en ley entre las partes una vez haya sido acordado. Las disposiciones contenidas en el contrato pueden ser cualquiera siempre y cuando no sean ilícitas, pero el contrato es la causa civil de estos acuerdos por los cuales dicha obligación adquiere fuerza ejecutoria en el derecho de las partes.

Para que un contrato sea eficaz lo único importante es que las partes coincidan en todas las reglas que deciden van a regir sobre esta relación, dentro del marco legal, por tanto lo importante es el carácter consensual de la negociación, y no la parte formal.⁶ Es por esto que un contrato tiene igual validez ya sea oral o escrito (aunque esto genere problemas probatorios), porque lo importante es que ambas partes se hayan puesto de acuerdo, salvo aquellas situaciones especiales en las cuales se exigen determinadas formalidades legales.

Históricamente, en el derecho justiniano la extensión del contrato era muy amplia, y el contrato constituía a una persona en deudora de otra, teniendo por fin la creación, modificación o extinción de cualquier relación jurídica. Luego algunos contratos empezaron a tener formalidades necesarias para su perfeccionamiento, como la necesidad de testigos, o el empleo de palabras sacramentales para

⁶ Costa Rica. Código Civil. Ley 63 de 1887, art. 1007, 1008

realizar el contrato. Estas palabras sacramentales se conocían como sponsio, y el primer contrato romano caracterizado por estas solemnidades fue el “nexum”.

Con la división en el derecho romano entre los ciudadanos y los no ciudadanos, se creó el “stipulatio” para permitir los contratos con extranjeros, lo cual permitía el uso de cualquier expresión, y lo que luego dio nacimiento a los contratos verbales. Luego aparecieron los contratos reales, aquellos que tenían efecto sobre las cosas, y dentro de estos aparecieron el mutuo, el comodato, el depósito y la prenda.

Más adelante se constituyó el acuerdo de voluntades como el elemento más importante del contrato, y con esto aparecieron los contratos consensuales, los contratos que no necesitaban de formalidades sino el simple acuerdo de voluntades.

La creación de un contrato puede tener diversas finalidades, en otras palabras, puede realizar diferentes funciones permitidas por la ley. La más general de estas funciones, y la que aplica en el contrato de todo incluido, es la función económica del contrato.

De este modo el contrato lo que busca es formalizar o especificar un fin económico de las partes, la intención de contratar es finalmente una intención de percibir un beneficio económico. Aunque no todos los contratos tienen un fin económico, el contrato de todo incluido refleja un beneficio claramente económico para el vendedor.

Es por medio del contrato de todo incluido que un comerciante cuya empresa es la hotelería obtiene recursos. Los huéspedes deben pagar una suma determinada por acceder a él, pero el fin que pretenden alcanzar, aunque varía en cada caso como veremos más adelante, puede resumirse en la recreación.

CLASIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS⁷

Los contratos pueden dividirse en las siguientes clasificaciones:

- ☑ Contratos formales, consensuales y reales: Los contratos formales son aquellos para los cuales ya existe una forma tasada para su realización según la ley. Estos deben realizarse en escritura pública y tienen muy bien definidos sus elementos esenciales. Esto es primordialmente para asegurar su validez y legalidad. Los contratos reales son aquellos que recaen sobre

⁷ Tercier, P. (1995). Les Contrats Spéciaux. Suiza: Schulthess Polygraphischer Verlag. pp. 8-21

una cosa, y por tanto para su cumplimiento debe además del consentimiento entregarse efectivamente la cosa. Los contratos consensuales son aquellos que generan derechos y obligaciones para las partes con el simple consentimiento de las partes de realizarlo, de esta manera facilitando y agilizando su existencia. En estos contratos no se requiere ni entrega de la cosa ni el cumplimiento de formalidades, pues con el simple acuerdo de voluntades está perfeccionado.

El contrato de todo incluido es un contrato consensual, pues genera derechos y obligaciones para ambas partes, aunque por formalidad y seguridad probatoria siempre deba firmarse un contrato tipo establecido por el hotel. Sin embargo, pueden existir servicios accesorios que requieran de alguna formalidad, como puede ser por ejemplo los documentos de pago. Con la firma del contrato, el cliente está obligado a un pago, determinado desde el inicio por tratarse de un contrato de todo incluido, pero que como veremos no queda limitado a las actividades gratuitas, por lo cual el cliente, si lo desea, puede incurrir en otros gastos durante su estadía, gastos que se ha obligado a cancelar al firmar el contrato de hospedaje. Por otra parte, el hotel se obliga a ofrecerle todos los servicios determinados a los cuales tiene derecho el cliente, y a un nivel de calidad.

Es por esto que en principio el contrato de todo incluido no puede considerarse como un contrato formal, pues no existen formalidades específicas que se deban cumplir para su perfeccionamiento.

- ☑ Contratos típicos y contratos atípicos: Los contratos típicos son aquellos que están fundamentados en un tipo legal que los crea y define. Estos están explícitamente contemplados en la ley, la cual muchas veces define sus características individuales. Los contratos atípicos son los que no están considerados en ningún documento legal, y pueden dividirse en absolutamente atípicos y en mixtos. Los contratos absolutamente atípicos son aquellos tan novedosos que no encuentran fundamento en ningún contrato típico. Los contratos atípicos mixtos son aquellos en los cuales convergen características de dos o más contratos típicos, mezclando sus elementos y creando un contrato nuevo.

El contrato de todo incluido no está establecido específicamente en ninguna ley en nuestro país, lo cual lo convierte en un contrato atípico. Esto quiere decir que el contrato se rige por los principios generales de los contratos, y en el se pueden establecer todas las cláusulas que no estén prohibidas por el ordenamiento jurídico y que ambas partes estén dispuestas a aceptar.

El contrato creado por las partes, se ajusta en principio a un contrato básico de hotelería, en el cual se ofrece alojamiento y alimentación a cambio de un precio establecido. La diferencia es que el todo incluido se separa del contrato de hotelería preestablecido en el punto específico de los servicios por los cuales el cliente está pagando. El cliente tiene acceso a todos los servicios (o al menos a muchos de ellos) pero pagará independientemente de si los utiliza o no, y no importará cuanto los use. El punto más claro en este sentido es la alimentación, que se verá más detalladamente posteriormente. A diferencia de un contrato tradicional, donde el cliente paga por lo que consume, en este caso el hotel está en la obligación de ofrecerle y servirle alimento de manera ilimitada dentro de un horario establecido, que además debe por lo general ser bastante amplio.

- ☑ Contratos gratuitos y onerosos: Para diferenciar a los contratos en esta categoría es importante definir la utilidad que pueda obtener una o ambas partes de la realización del contrato. La contrapartida de la utilidad es el sacrificio patrimonial. Los contratos gratuitos son aquellos en los que no existe una contraprestación económica a la prestación fundamental. Los contratos onerosos son aquellos en los que se persigue una ganancia económica con la realización del contrato.

La utilidad de los contratos onerosos no necesariamente tiene que ser económica, ni siquiera debe ser material. Para el hotel es claro que existe un beneficio económico de prestar el servicio, pues recibe un pago por sus servicios que le genera dividendos. Pero en el caso del cliente, no hay un beneficio económico (no incrementa su patrimonio) que resulte del contrato. Sin embargo, en el sentido amplio del término, el disfrute que pueda obtener el cliente en su estadía es una utilidad de carácter moral.

La ganancia no la percibe el cliente a nivel económico, ni puede establecerse un monto definido, como sí puede el hotel. Para el cliente el contrato de todo incluido le ofrece una utilidad a su felicidad, que aunque abstracta e incapaz de ser medida por medios matemáticos o tradicionales, resulta indiscutible.

Lo que debemos recordar es que la calificación de contrato gratuito u oneroso no puede reducirse a una consideración dogmática y económica. Por el contrario, debemos considerar que un contrato es oneroso cuando este resulta útil o provechoso para ambos contratantes, independientemente de que la utilidad de cada uno de ellos se genere en esferas distintas.

- ☑ Contratos unilaterales y bilaterales: Esta categoría se encuentra bastante relacionada con la categoría anterior. Los contratos se dividen en unilaterales o bilaterales dependiendo del número de partes que resulten obligadas en el contrato. En los contratos unilaterales se crean obligaciones solamente para una de las partes. En los contratos bilaterales se crean obligaciones y derechos recíprocos para ambas partes contratantes.

Las obligaciones constituidas en el contrato son contrapuestas y recíprocas, lo que crea un nexo lógico de interdependencia entre ambas. Es por esto que la ausencia de una evita la obligación de cumplimiento de la otra parte. En este tipo de contratos, por lo tanto, una de las partes no puede exigir el cumplimiento de la prestación de otra parte hasta que no haya satisfecho su propia prestación.

Los contratos bilaterales son conocidos como contratos sinalagmáticos, y estos se subdividen en perfectos e imperfectos. En los bilaterales perfectos se crean obligaciones recíprocas desde el momento de su conclusión. En los bilaterales imperfectos al inicio se crean obligaciones solamente para una de las partes, pero queda abierta la posibilidad que por circunstancias posteriores la otra parte pueda también quedar obligada.

Si ambas obligaciones surgen en el mismo momento, esto no evita que la exigibilidad de una de ellas se postergue, como ocurre en el contrato de todo incluido. Por lo general la obligación de pagar por parte del cliente se realiza al momento de hacer la reservación, por medio de tarjeta de crédito o depósito en una cuenta bancaria. Tómese nota que esto puede suceder días o semanas antes de la actual visita al hotel.

De este modo, las obligaciones del hotel serán exigibles mucho después del pago, sin que esto presente ningún inconveniente para el contrato. El hotel ya queda de previo obligado a cumplir con todas sus obligaciones en el momento determinado que el cliente se presente.

Esta determinación resulta de suma importancia cuando nos referimos a la ejecución del contrato, pues debe analizarse qué sucedería si una parte se rehúsa a cumplir su parte del contrato. Primero, debemos establecer que todo contrato se basa en los principios de equidad y de buena fe, por lo que se asume que ambas partes están dispuestas a cumplir con lo convenido, y el eventual incumplimiento es excepcional y muchas veces acompañado de alguna justificación sobreviniente. Si el cliente de previo no paga su reservación, es sencillo determinar que el hotel no le prestará ningún

servicio. El hotel no estaría forzado a cumplir con su obligación hasta que la contraparte cumpla con la suya.

El problema surge cuando ya se ha pagado, y por alguna razón el hotel no puede cumplir con su parte del contrato. Para esto deberá recurrirse a la teoría de los riesgos. Si la prestación se hace imposible por caso fortuito, debe considerarse que el riesgo es para el deudor, en cuyo caso el hotel no estará obligado a prestar los servicios pero el cliente tampoco deberá soportar el pago del precio, y si ya ha pagado se le devolverá el monto.

Un punto importante que debemos aclarar en cuanto a los contratos bilaterales, se refiere a la posibilidad que tiene el acreedor para ceder su crédito. Como no es posible ceder las obligaciones en su totalidad, ni las obligaciones conexas al crédito, en este caso no puede cederse el contrato de todo incluido salvo el acuerdo de todas las partes involucradas. Esto aplica para ambas partes. No es posible que, sin consentimiento del cliente, se transfiera su reservación a otro hotel. Tendría que el cliente aceptar el ser transferido voluntariamente, lo cual por lo general implicará una sustancial mejoría de las condiciones originales de contratación. Esto por lo general significa una mejor habitación, un día extra sin costo adicional, o cualquier beneficio que agrade al cliente. Por otra parte, tampoco puede

presentarse alguien a un hotel con la reservación de otra persona. El hotel debe estar enterado de este cambio. Esto incluye que un cliente tome el lugar de otro durante su estadía.

- ☑ Contratos de tracto único, de ejecución diferida y de tracto sucesivo: Los contratos de tracto único se realizan o ejecutan en el momento en que se realice la prestación en un instante definido. En este caso hay nacimiento y muerte inmediata de las obligaciones, lo cual evita muchos inconvenientes. En los contratos de tracto único ambas obligaciones se realizan en el mismo momento.

Los contratos de tracto sucesivo se caracterizan por su permanencia en el tiempo. El contrato no se pretende para un solo instante, sino que crea una relación contractual entre las partes que se extiende por algún tiempo. La relación adquiere un nivel de estabilidad, y el cumplimiento de las obligaciones se va perfeccionando o repitiendo.

También existe el caso de los contratos de ejecución diferida, situación en la que se encuentra el contrato de todo incluido. En estos casos, es una de las obligaciones la que tiene que cumplirse dentro de un plazo, o más específicamente durante un plazo determinado, desde la contratación hasta

la fecha establecida en el contrato. El pago realizado por el cliente se realiza en determinados momentos, pero la obligación del hotel de proveerle al huésped todos los servicios que le ha prometido, y por los cuales ya ha pagado, se extiende por toda la reservación. Durante toda la permanencia del huésped de acuerdo con el contrato de todo incluido, el hotel deberá de continuar prestándole la alimentación, entretenimiento, etcétera.

Este es uno de los puntos novedosos que presenta el contrato de todo incluido que no está previsto en contratos tradicionales. En cualquier restaurante tradicional, el cliente paga por el alimento que consume y esto se convierte en un contrato de ejecución o tracto único, la relación inicia y muere cuando una parte paga y la otra le entrega la comida. Por el contrario, en un contrato de todo incluido el cliente paga por adelantado por todos los alimentos que vaya a consumir en los días siguientes, y el restaurante, o los restaurantes del hotel están todos obligados a seguir cumpliendo, de manera diferida, su parte del contrato.

- Principales y accesorios: Los contratos principales tienen existencia propia independientemente de cualquier otra convención entre las partes. Los contratos accesorios dependen de uno principal al que están vinculados. Esta división resulta muy sencilla en teoría, pero en la práctica de los

contratos de todo incluido diferenciar entre uno y otro es de suma importancia.

En el contrato de todo incluido, se ofrecen muchos servicios que desde un punto de vista del contrato de hospedaje o de hotelería tradicional no son indispensables. Antes, el contrato principal era el alojamiento, y cualquier otra actividad que realizara el huésped durante su estadía podía catalogarse como accesoria al alojamiento. Si entendiéramos de ese modo el contrato de todo incluido, todos los servicios de alimentación, entretenimiento, deportes, actividades, etc., se considerarían accesorios.

Por el contrario, el contrato de todo incluido lo que pretende es darle carácter de principal a todas las actividades ofrecidas dentro del paquete vacacional, en donde el alojamiento es sólo una parte más, pero el contrato no se limita ahí. Lo que se entiende, es que hoy en día los vacacionistas no desean simplemente un lugar en el cual estar, como ocurría antes, sino que espera que el hotel se encargue de todas las necesidades en las que pueda incurrir durante su estadía, y que además le garantice medios de entretenimiento.

Es por esta razón que elementos como las actividades deportivas, las fiestas en la noche, y el constante entretenimiento para todas las edades son igual de importantes que el cuarto donde se hospeda, y por lo tanto el contrato es principal en todos los elementos garantizados al huésped.

Solamente podrían considerarse contratos accesorios aquellos que no son parte del paquete vacacional garantizado e incluido en el precio para todo huésped, tal es el caso de actividades como paseos a caballo, tours a volcanes, el casino, etc. Estos elementos sí son accesorios, pues el contrato de todo incluido puede realizarse perfectamente aún si alguno o todos estos servicios no están disponibles durante la estadía. Es por esto que se consideran opcionales.

La importancia de tener claro cuales elementos se consideran principales y cuales accesorios en un contrato de todo incluido resulta especialmente importante en caso de incumplimiento por parte del hotel al ofrecer uno de estos.

- Contratos conmutativos y aleatorios:** se considera que un contrato es conmutativo cuando las prestaciones y obligaciones, así como gravámenes y otros elementos son ciertos y conocidos desde el momento de la

celebración del contrato. Se consideran aleatorios cuando estos no son ciertos, sino que dependen de una condición futura o incierta que pueda determinar los alcances del contrato.

En los contratos conmutativos, al momento de contratar las partes pronostican los beneficios que el contrato les puede reportar. El hecho que este pronóstico resulte desacertado no convierte al contrato en aleatorio. Algo similar ocurre en un contrato de todo incluido. Para el hotel, que ha estimado todos sus costos y establece sus tarifas de tal modo que obtenga una ganancia económica por su actividad, el pronóstico de beneficio por cada cliente que desee contratar con ellos está matemáticamente definido, pero basándose en un promedio de consumo por persona. Como no se sabe cuánto alimento y bebidas va a consumir cada huésped, es incierta la ganancia que obtendrá el hotel por cada reservación.

En el caso del huésped, este puede pronosticar cuanto come y bebe por día, pero puede enfermarse o perder el apetito y no sacar el provecho que esperaba del contrato de todo incluido. Como mencionábamos antes, esto en nada afecta su calidad de contrato conmutativo. Igualmente podría perderse de las actividades recreativas que esperaba disfrutar.

- ☑ Contratos de libre discusión y de adhesión: los contratos de libre discusión son aquellos en los cuales ambas partes están en condiciones de llegar a un acuerdo sobre todas las cláusulas en establecidas. Por el contrario, los contratos de adhesión, también conocidos como contratos tipo, son aquellos donde por su alto volumen ya todas las obligaciones de cada parte están previamente establecidas por el proveedor del servicio (en este caso), y la otra parte solamente tiene la posibilidad de aceptar el contrato en su totalidad o de rechazarlo, pero no se le permite negociar ni modificar las cláusulas ya establecidas.

El contrato de todo incluido es evidentemente un contrato de adhesión. El huésped no tiene la posibilidad de discutir libremente las condiciones del contrato con el hotel, por el contrario, tiene la opción de aceptar el contrato tal y como ha sido diseñado por el hotel, o rechazarlo, pero nunca modificarlo. Esto se justifica por la gran cantidad de huéspedes que acomoda un hotel en el transcurso de un año. Sería imposible, o al menos sumamente difícil, poder llegar a un acuerdo individual con cada huésped.

ELEMENTOS DEL CONTRATO⁸

Los elementos esenciales del contrato son aquellos que resultan indispensables para que el contrato pueda concebirse y pueda existir, son la esencia del acto que se realiza. Dentro de estos elementos existen los que son comunes a todos los contratos, y los que sólo se exigen para realizar determinados contratos.

Estos elementos se pueden separar en diferentes categorías.

Elementos de existencia: son los necesarios para que pueda considerarse la existencia de un contrato:

- ☑ Consentimiento: el contrato debe de entenderse como un acuerdo de voluntades, y el consentimiento de estas partes para obligarse a las prestaciones establecidas en el contrato es el elemento fundamental de cualquier tipo de contrato. El acuerdo puede ser por escrito u oral, pero este debe ser libre y conciente, lo cual implica que ambas partes deben tener capacidad para contratar.

⁸ Tercier, P. (1995). Les Contrats Spéciaux. Suiza: Schulthess Polygraphischer Verlag. pp. 8-21

Como ya hemos mencionado anteriormente, el contrato de todo incluido se realiza por escrito para asegurarse que ambas partes estén claras es sus derechos y obligaciones. Aunque el precio acordado es bastante claro, no lo es tanto a qué servicios tiene derecho el huésped por tratarse de un servicio de todo incluido, así como las excepciones al uso ilimitado de ciertas facilidades o actividades.

Esto incluye tanto aquellas actividades que requieren ser canceladas por aparte, las cuales incluyen desde el casino hasta las llamadas telefónicas por lo general, así como las actividades que siendo gratis, tienen una limitación por huésped.

- ☑ Objeto: el objeto del contrato es la cosa o servicio que justifica la existencia de un contrato, es aquello que constituye el intercambio que ha de realizarse, es la prestación del contrato. Existen ciertos requisitos que debe tener el objeto del contrato: este debe ser lícito, posible y determinado. La licitud implica que no vaya en contra de ninguna ley, la posibilidad que se encuentre dentro del marco de posibilidades de la persona y la determinación especifica el objeto y lo distingue de otros objetos similares.

En nuestro caso, el objeto del contrato es obviamente el servicio de todo incluido ofrecido por el hotel, a cambio de la tarifa establecida. Para que el contrato sea lícito debe evitarse que los menores de edad tengan acceso al licor ofrecido en los diferentes bares o restaurantes, generalmente a través de brazaletes de diferentes colores. Si el hotel no hace esta distinción estaría vendiendo licor a menores lo cual sería ilícito y afectaría todo el contrato.

La determinación específica de los servicios, como ya se ha mencionado, se refiere a la posibilidad o expectativa de recibirlos, y no del hecho de si en efecto se utilizan o no, lo cual puede ocurrir por diversas razones pero en ningún caso limita o afecta la determinación específica del contrato de todo incluido.

- Causa: la causa es la prestación que cada parte va a realizar y que la otra parte va a recibir como contraprestación en la relación contractual. Esta es la razón por la cual las partes deciden obligarse y realizar el contrato. La causa puede no ser económica, pero siempre debe ser lícita para que el contrato tenga validez.

Partiendo de una visión más amplia de la categoría de causa económica del contrato, que no se limita a dinero sino que incluye cualquier beneficio o utilidad al contratante, el contrato de todo incluido tiene claramente una causa económica, monetaria para el hotel y de disfrute para el huésped.

El contrato se realiza con la intención de que ambas partes se beneficien mutuamente al ofrecer la distracción y disfrute que el huésped desea a cambio de la ganancia comercial para el hotel.

Elementos de validez: estos elementos son los necesarios para que el contrato no este afectado de nulidad, lo que haría inútil sus efectos jurídicos:

- ☑ Capacidad: esto es la posibilidad de una persona para contratar y hacerse responsable de obligaciones, es tener la capacidad de goce y la capacidad de ejercicio para realizar el contrato.

El contrato de todo incluido, como sucede en cualquier contrato de hotelería, sólo puede realizarse por parte un sujeto con capacidad legal para contratar, aunque en la práctica esto sería difícil de determinar por parte del hotel. En la práctica la limitación es económica, y quien tenga la posibilidad de pagar por adelantado el servicio de todo incluido será bienvenido como

cliente. El límite a esta libertad estará en los casos en que claramente quien contrata no está en capacidad de hacerlo ya sea por su edad o situación.

- ☑ Forma: aunque la forma es un elemento esencial del contrato, solamente los contratos formales tienen estipulados los requisitos que el contrato en su forma debe cumplir. Cualquier otro tipo de contrato puede realizarse de forma verbal o de otro modo. Esto significa que aunque para estos no exista una forma impuesta, no puede haber un contrato sin forma.

La forma del contrato de todo incluido generalmente es un contrato de adhesión establecido por el hotel que debe ser firmado por parte del huésped aceptando las condiciones existentes. Pequeñas variaciones en el contrato son posibles dependiendo de los intereses del huésped, pero su forma generalmente es por escrito.

Una salvedad a esto es la reservación hecha por teléfono en cuyo momento se solicita una tarjeta de crédito para garantizar dicha reservación. Si más adelante se cancela el viaje, muchos hoteles deducen los costos administrativos del pago realizado antes de devolverlo, justificando el perfeccionamiento del contrato desde el acuerdo verbal con la recepción.

- ☑ Ausencia de vicios: estos vicios afectan el consentimiento anteriormente referido. Los vicios que podrían causar la nulidad del contrato son el dolo, mala fe, error de hecho o de derecho, violencia, temor o lesión.

En este punto es importante destacar que por lo general el contrato de hospedaje que firma el huésped con el hotel es un contrato tipo, también conocido como contrato de adhesión. Como sería imposible para el hotel negociar las condiciones del contrato con cada uno de sus huéspedes, el hotel establece las condiciones del servicio en un contrato tipo, y el huésped tiene la posibilidad de aceptar las condiciones o rechazarlas, pero no hay posibilidad de negociación al respecto, al menos en principio. Esto no impide que el hotel en determinada situación o frente a determinado cliente negocie condiciones específicas para ese caso.

Lo importante para estos contratos de adhesión es que el huésped conozca las condiciones bajo las que está contratando, o que al menos tenga la posibilidad de conocerlas. Esta obligación se encuentra en el artículo 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor⁹. Una vez que las condiciones son de conocimiento de ambas partes el contrato es válido.

⁹ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

Aparte de la obligación de conocer todas las condiciones del contrato, por tratarse de un contrato de adhesión se ha considerado que el hotel se encuentra en una situación de poder frente al huésped, aún si este puede libremente no contratar con ese hotel sino con otros. Esto implica que ciertos acuerdos son nulos aún con el consentimiento de ambas partes, con la intención de proteger al huésped.

El mismo artículo 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor¹⁰ establece aquellas condiciones que son absoluta o relativamente nulas en los contratos de adhesión:

“Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:

a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.

b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.

¹⁰ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.

d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.

e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.

f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.

g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.

h) Sean ilegibles.

i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.

j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los

recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.

Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los

contratos de adhesión que:

a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.

b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.

c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.

d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente.

En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente”¹¹.

Más aún, el Código Civil, en su artículo 1023, también establece ciertas cláusulas que no son permitidas en los contratos, y consecuentemente pueden ser declaradas nulas a solicitud de parte:

“ARTÍCULO 1023.-

1) Los contratos obligan tanto a lo que se expresa en ellos, como a las consecuencias que la equidad, el uso o la ley hacen nacer de la obligación, según la naturaleza de ésta.

2) A solicitud de parte los tribunales declararán la nulidad absoluta de las siguientes cláusulas contractuales:

a) Las de conformidad con las cuales el vendedor u oferente se reserva el derecho de modificar unilateralmente el contrato o de determinar por sí solo si el bien vendido es conforme al mismo;

¹¹ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

b) La de fijación por el vendedor u oferente de un plazo excesivo para decidir si acepta o no la oferta de compra hecha por el consumidor;

c) La cláusula según la cual, los bienes pueden no corresponder a su descripción, al uso normal o al uso especificado por el vendedor u oferente y aceptado por el comprador o adherente;

d) La de reenvío a una ley extranjera para aplicarla a la ejecución o interpretación del contrato, con el fin de impedir que rijan los preceptos nacionales que protegen al consumidor;

e) Las que excluyen o restringen el derecho del comprador o adherente para recurrir a los tribunales comunes;

f) Las de renuncia por el comprador o adherente al derecho de rescisión del contrato en caso de fuerza mayor o en caso fortuito;

g) Las que reservan al vendedor u oferente el derecho de fijar la fecha de entrega del bien;

h) La que impone a una de las partes del contrato la carga de la prueba, cuando ello corresponde normalmente al otro contratante;

- i) La que prohíbe al comprador o adherente la rescisión del contrato, cuando el vendedor u oferente tiene la obligación de reparar el bien y no la ha satisfecho en un plazo razonable;*
- j) La que obliga al comprador o adherente a recurrir exclusivamente al vendedor u oferente, para la reparación del bien o para la obtención y reparación de los repuestos o accesorios, especialmente fuera del período de garantía;*
- k) La que imponga al comprador o adherente plazos excesivamente cortos para formular reclamos al vendedor u oferente;*
- l) La que autorice al vendedor u oferente, en una venta a plazos, para exigir del comprador o adherente garantías excesivas a juicio de los tribunales;*
- m) La que excluya o limite la responsabilidad del vendedor u oferente;*
- n) La que faculta al vendedor u oferente para sustraerse de sus obligaciones contractuales, sin motivo justificado o sin la contraprestación debida;*
- o) La que establezca renuncia del comprador o adherente a hacer valer sus derechos por incumplimiento del contrato o por defectuosa ejecución de éste;*
- p) La que no permita determinar el precio del bien, según criterios nítidamente especificados en el contrato mismo;*

q) *Las que autoricen al vendedor u oferente para aumentar unilateralmente el precio fijado en el contrato, sin conceder al comprador o adherente la posibilidad de rescindirlo;*

r) *Las que permiten al vendedor u oferente o al prestatario de un servicio, eximirse de responsabilidades para que sea asumida por terceros;*

s) *La que imponga al comprador o adherente, por incumplimiento del contrato, obligaciones de tipo financiero sin relación con el perjuicio real, sufrido por el vendedor u oferente.*

3) *Toda persona interesada u organización representativa de los consumidores podrá demandar la nulidad de las cláusulas abusivas de los contratos tipo o de adhesión enumeradas en este artículo.*

4) *Para demandar la nulidad de una cláusula abusiva de un contrato tipo o de adhesión, quienes carecieren de asistencia legal y de recursos económicos para pagarla tienen derecho a ser asistidos por los defensores públicos.*

(Así reformado por el artículo 1º de la ley N° 6015 de 7 de diciembre de 1976.)”¹²

- Licitud:** esto implica que el contrato es realizado de acuerdo a la ley y a las buenas costumbres.

¹² Costa Rica. Código Civil. Ley 63 de 1887.

También existen algunos elementos accidentales, estos no son esenciales o imprescindibles para que el contrato pueda llevarse a cabo, pero pueden introducirse en el contrato como revisiones complementarias, las cuales facilitan o aclaran el cumplimiento por ambas partes.

- ☑ Condición: la condición es un hecho futuro o incierto de la cual se decide que dependerá el inicio o el fin de la eficacia del contrato. En estos casos el contrato se encuentra en una condición suspensiva. El contrato es perfectamente válido, pero depende de que ocurra un hecho determinado para que tenga eficacia con las partes. En principio no hay condiciones que determinen la eficacia de un contrato de todo incluido, sin embargo, ciertos servicios sí pueden condicionarse. Por ejemplo, determinadas actividades al aire libre pueden condicionarse a que el clima lo permita, esto incluso para proteger al huésped.

- ☑ Plazo: establecer un plazo en el contrato es definir de manera cierta y determinada el momento desde el cual empezarán a tener validez los efectos del contrato. El plazo puede ser para iniciar o para finalizar los efectos, pero en cualquier caso restringe el ámbito temporal en el cual las partes se encuentran obligadas por el contrato.

El plazo de un contrato de todo incluido está determinado desde su inicio, pues la posibilidad de realizar dicho contrato depende del espacio que tenga el hotel para recibir más huéspedes en determinada fecha. El plazo es esencial para este contrato como para cualquier contrato de hotelería, pues debe establecerse claramente el día y la hora de entrada y de salida (de inicio y final del contrato), y la obligación de prestar todos sus servicios queda limitada a ese espacio temporal. El cliente puede hacer modificaciones a esto, pero quedará a discreción del hotel en qué casos le es permitido, y en qué casos debe cancelar un monto determinado por estas modificaciones. El incumplimiento de los horarios de entrada y salida es generalmente sancionado económicamente por parte del hotel, pues afecta su capacidad y organización de prestarle un buen servicio a otros clientes.

Aunque en principio los contratos de todo incluido no tienen plazos mínimos o máximos establecidos, por lo cual pueden ser desde una noche en adelante, en ocasiones especiales sí se hace este tipo de limitación. En fechas de muy alta demanda, como lo es fin de año, varios hoteles deciden establecer como mínimo la estadía de tres noches, o la semana completa para pasar año nuevo en el hotel, y de esta manera aprovechar el exceso

de demanda de la temporada y la relativamente limitada oferta de servicios de calidad todo incluido.

- Modo: el modo es la manera como han decidido los contratantes de realizar las obligaciones que se encuentren establecidas en el contrato.

Elementos Subjetivos

- Hotel: es quien presta el servicio y el responsable de atender al huésped.
- El huésped: es el beneficiario de los servicios prestados.

Elementos Objetivos.

- Todos los servicios que se hayan contratado, estos incluyen desde la habitación para alojarse, hasta el uso de las áreas dispuestas al uso de los huéspedes.
- El dinero como pago de los servicios.

Una vez que el huésped ha sido admitido, de acuerdo al artículo 19 del Reglamento a Empresas de Hospedaje Turístico¹³, obtiene los siguientes derechos:

¹³ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

- El uso y goce de las habitaciones o áreas asignadas durante la vigencia del contrato.
- El acceso y derecho a uso de los servicios complementarios que tenga el establecimiento y de las áreas públicas del mismo, sometiéndose a las regulaciones particulares de ellas. Estos servicios complementarios significan todos aquellos considerados parte del servicio de todo incluido y en la cantidad y calidad ofrecidos.

Con la adquisición de estos derechos, el huésped también se compromete a las siguientes obligaciones:

- Pagar el precio acordado al momento de ser requerido para ello por la empresa.
- Restituir la habitación en el estado en que la recibió, salvo pérdidas o deterioros que no fueren producto de su culpa, negligencia o imprudencia.

A cambio, el hotel tiene las siguientes obligaciones, las cuales se encuentran reguladas en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor¹⁴:

- Respetar las condiciones de la contratación.

¹⁴ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

- ☑ Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Deberá enterarlo de las características de los bienes y servicios así como de cualquier otro dato determinante.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la presente Ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague a crédito, deberán indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona, física o jurídica, que brinde el financiamiento, si es un tercero.

- ☑ Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de esta Ley.
- ☑ Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de esta Ley.
- ☑ Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.
- ☑ Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
- ☑ Cumplir con los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 41 bis de esta ley.
- ☑ Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

- ☑ Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado.
- ☑ Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.
- ☑ Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato.

EFFECTOS DEL CONTRATO

Estos son los efectos a los cuales quedan obligadas las partes contratantes por haber realizado entre ellas un contrato:

- ☑ **Obligatoriedad de los contratos:** los contratos que hayan sido correctamente realizados y que carezcan de vicios de nulidad, tienen fuerza de ley para las partes involucradas. Sólo pueden ser cancelados por mutuo consentimiento o por causa de ley.

- ☑ **Intangibilidad de los contratos:** a esto se refiere el hecho que se necesita del acuerdo de todas las partes para disolver o modificar cualquier cláusula del contrato. Individualmente no se puede renunciar a las obligaciones adquiridas por medio del contrato.

Como mencionamos anteriormente, las obligaciones establecidas en el contrato no pueden renunciarse sin el acuerdo de la contraparte, de lo contrario se incurrirá en responsabilidad civil.

- ☑ Relatividad de los contratos: el contrato es limitado y temporal en sus efectos. El contrato de todo incluido se limita a las fechas de estadía establecidas en la reservación. Los servicios brindados por el hotel, como tampoco pueden ser ofrecidos las veinticuatro horas, quedan limitados a los horarios establecidos en el contrato.

- ☑ Oponibilidad de los contratos: los efectos de los contratos pueden ser impuestos por medios legales a las partes que lo hayan realizado. Como el contrato de servicios en una obligación de hacer, legalmente no puede obligarse a las partes a realizarlo. En cambio, se puede establecer la sanción económica por su incumplimiento. También puede incurrir en sanciones establecidas por la defensoría del consumidor.

CAPÍTULO II

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE EN COSTA RICA

REGULACIÓN DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE

El contrato de todo incluido es una extensión del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje es aquel en virtud del cual una persona (generalmente un hotel) contrae frente al huésped la obligación de darle alojamiento. Si a este servicio de alojamiento se le incluye un servicio ilimitado de alimentación, otros servicios, etc., estamos frente al contrato de todo incluido. Originalmente era un contrato sencillo por el cual una persona le prestaba albergue a otra a cambio de una retribución convenida.

El contrato de hospedaje está específicamente regulado por el Reglamento a Empresas de Hospedaje Turístico¹⁵. El capítulo 2 de este reglamento establece las características y obligaciones particulares de este contrato.

El artículo 13¹⁶ define el contrato de hospedaje turístico como una modalidad del contrato de arrendamiento, por lo cual se le aplicarán todas las normas del Código

¹⁵ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

¹⁶ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

Civil y Procesal Civil que regulen el contrato de arrendamiento. Se considera que es un tipo de arrendamiento porque el huésped alquila por un determinado espacio de tiempo la habitación para hacer uso de ella. Ciertamente se arrienda el espacio físico por un número determinado de noches, pero como vemos aquí no se incluye el concepto del servicio de todo incluido.

Es importante mencionar que a este arrendamiento no le es aplicable la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos,¹⁷ pues por misma disposición legal los arrendamientos turísticos se rigen por otras normas.

Cuando el contrato no es simplemente de hospedaje turístico sino que además incluye el servicio de todo incluido, ya no estamos ante un sencillo alquiler de un inmueble. En efecto, el contrato parte del alojamiento, pero no se consideran los servicios adicionales que prestará el servicio, y que no tienen ninguna similitud con un contrato de arrendamiento.

El artículo 13 también establece que este contrato se perfecciona “*en el momento en que la empresa acepta que una persona se registre como huésped*”¹⁸. Esto significa que una vez la reservación ha sido confirmada por el hotel, el contrato de hospedaje ya ha sido perfeccionado.

¹⁷ Costa Rica. Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos. Ley 7527 del 10 del 07 de 1995.

¹⁸ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

Por lo general para confirmar la reservación el huésped tiene que depositar el monto de la reservación en una cuenta bancaria o bien la información necesaria para realizar el cargo en una tarjeta de crédito. El fundamento de esta solicitud se encuentra en el artículo 14 el cual establece que *“junto con la solicitud de reservación, las empresas podrán exigir el pago anticipado de parte del monto a pagar”*¹⁹. Como sería un problema para el hotel que le cancelen reservaciones que podrían haber aprovechado con otros huéspedes, y como sería aún más costoso el intentar recuperar este dinero por medio de procesos judiciales, el exigir el monto por adelantado le asegura al hotel su ganancia por celebrar el contrato de hospedaje. Independientemente de que luego se carguen gastos adicionales, el contrato de hospedaje ha sido perfeccionado con bastante anterioridad a la efectiva prestación del servicio ofrecido. El hotel queda obligado a prestar ese servicio en las condiciones contratadas en la fecha acordada en la reservación.

Esta reservación, de acuerdo al artículo 14²⁰ debe ser confirmada por escrito, y se considerará como una promesa del contrato. Por lo general, la reservación se

¹⁹ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

²⁰ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

puede realizar por teléfono o por la página del hotel en internet, sin embargo, como dice esta norma, la confirmación por escrito es requisito. Esto le permite a ambas partes, pero especialmente al huésped, asegurarse un medio de prueba del compromiso y del perfeccionamiento del contrato de hospedaje en caso que posteriormente haya cualquier inconveniente.

Como veremos en la Sección III sobre incumplimiento contractual, en caso de incumplimiento el huésped puede presentar una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, para lo cual será de gran ayuda a su causa el demostrar por medio de una confirmación de reservación por escrito, que en efecto se había pactado celebrar dicho contrato de hospedaje en la fecha determinada.

Una vez que el monto ha sido depositado y el contrato ha quedado firme, el huésped puede cancelar su reservación por escrito con al menos 48 horas de anticipación a su llegada y puede exigir el reembolso completo del monto que ha pagado. Conforme al artículo 16²¹, el hotel no tendría derecho a la indemnización o a la retención del pago anticipado en estos casos.

²¹ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

Sin embargo, si dicha cancelación se realiza con menos de 48 horas previo a la hora establecida de llegada, el hotel podrá retener como indemnización el equivalente a la tarifa de un día de hospedaje.

Existen situaciones en las que el hotel no podrá prestar el servicio ofrecido por alguna razón. El artículo 18 establece que cuando el hotel *“no pueda cumplir con la reservación en la fecha aceptada, deberá proveer el alojamiento del huésped en otro establecimiento de calidad y precio similares y deberá asimismo asumir los gastos de traslado del huésped al otro lómenlo y el pago de la diferencia del precio, si la hubiere”*.

Este artículo solamente menciona que el hotel no puede cumplir con la reservación, pero no hace diferencia si este impedimento resulta imputable al hotel o no. Pueden existir causas fortuitas o fuerza mayor que materialmente le impida al hotel seguir prestando sus servicios, o puede tratarse de una sobreventa, cuando el hotel reserva más allá del máximo cupo que puede alojar. La ley no hace diferencia, por lo que en todo caso, sin que exista ninguna justificación, el hotel deberá actuar de acuerdo al artículo 18²².

²² Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

De acuerdo con este Reglamento, el hotel puede determinar la hora de entrada y de salida, pero estas deben encontrarse entre las doce medio día y las cuatro de la tarde, sin que haya más de dos horas de diferencia entre una y otra, conforme al artículo 24²³. Es entendible que especialmente en temporada alta el hotel necesite de cierto tiempo para arreglar las habitaciones entre la salida de un huésped y la entrada del siguiente, sin embargo, este artículo evita que el hotel establezca horarios abusivos en contra del huésped. La diferencia máxima de dos horas permite asegurarle al huésped que no le reducirán el último día más de lo necesario, y el horario de entrada permite que se pueda disfrutar del primer y último día al máximo.

También establece este Reglamento en su artículo 25²⁴ que el alojamiento de niños menores de 2 años en la misma habitación de sus padres será gratuito, siempre y cuando no implique una cama o cuna adicional. En el caso de niños entre los 2 y los 12 años, que igualmente se hospeden con sus padres y sin necesidad de camas adicionales, el monto de esta tarifa obligatoriamente será del 50% de la tarifa autorizada.

²³ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

²⁴ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

En casos en que el huésped se rehúse a desocupar la habitación, el artículo 23²⁵ permite el desalojo administrativo, que puede realizarlo la autoridad de policía correspondiente. Este procedimiento está establecido en el artículo 455 del Código Procesal Civil y permite la rápida desocupación del inmueble en estos casos. El equipaje se depositará en algún lugar seguro, se levantará un acta firmada por el Gerente del hotel o su representante, y el hotel podrá retener dicho equipaje mientras no se cancele la cuenta, conforme al artículo 26²⁶.

FUNCIONAMIENTO Y REGULACIÓN DE LOS HOTELES

En Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo es el encargado de regular los contratos y en general todo lo relacionado con el sector turismo en el país. El Instituto Costarricense de Turismo fue creado por la Ley Orgánica del mismo, cuando se consideró (igual que en otras normas relacionadas con el tema) que el desarrollo alcanzado por el turismo en el país hacía necesario que se regulara el tema de una mejor manera.

De acuerdo con la Procuraduría General de la República,

²⁵ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

²⁶ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

“El Instituto Costarricense de Turismo tiene como objetivo primordial fomentar el ingreso y la grata permanencia en el país de los turistas nacionales o extranjeros que viajen con fines de salud, recreo, descanso, distracción, diversiones, entretenimiento u otros lícitos. (artículos 4, 5 inciso g) y 28 de la Ley Orgánica de dicho Instituto No.1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas)”²⁷.

En esta ley se establece el Instituto Costarricense de Turismo como una institución autónoma del Estado, con personería y patrimonio propios, para que pudiera eficientemente lograr sus fines.

La jurisprudencia ha tratado la naturaleza jurídica del Instituto Costarricense de Turismo en varias ocasiones, especialmente en las sentencias 491-2004 y 613-2003 de la Sala Segunda de la Corte, las cuales consideran que:

“NATURALEZA JURÍDICA DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO. *De previo a resolver el recurso formulado por la parte recurrente, se hace necesario establecer la naturaleza jurídica del ente demandado, su grado de autonomía y la posibilidad de ingerencia en su esfera funcional por parte del Poder*

²⁷ Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-092-1995.

Central, todo a fin de determinar la viabilidad o no de las pretensiones y resistencias ejercidas en el sub lite . Al efecto se tiene que el artículo 2° de la Ley 1917 del 30 de Julio de 1995 y sus reformas, “Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo” , define a dicha entidad como una “..Institución autónoma del Estado, con personería jurídica y patrimonio propios, la cual ejercerá su gestión administrativa y comercial con absoluta independencia, **guiándose exclusivamente por las decisiones de su Junta Directiva , que actuará conforme a su criterio, dentro de la Constitución, leyes y reglamentos pertinentes , y las normas comerciales de mayor conveniencia para el fomento del turismo de Costa Rica**” (el destacado no es del original). De esta normativa se infiere, con meridiana claridad, que el Instituto Costarricense de Turismo es un ente autónomo y en consecuencia parte de la administración descentralizada, entendida esta como los centros de acción distintos al poder central, a los cuales se les ha conferido una atribución de competencia a título último, definitivo y exclusivo, en virtud de una regla del ordenamiento, entendiéndose que la atribución es a título último y definitivo en razón de la personalidad del centro descentralizado y a título exclusivo en razón del carácter excluyente y privativo que la

competencia descentralizada presenta frente al Estado. Precisamente, dado el carácter de centro competencial último, definitivo y excluyente del ente público, conlleva a que no esté sometido a órdenes, ni instrucciones particulares en el desempeño de sus funciones exclusivas, siendo que la relación que lo liga con el Poder Central, es la denominada “tutela administrativa” , que implica un mínimo de poderes necesarios para evitar que el ente viole la ley. Por eso se dice que el sólo hecho de que exista descentralización implica que existe tutela, y a la inversa. La tutela administrativa no le permite al Estado dar órdenes ni cursar directrices o circulares puntuales al ente, pues ello significaría determinar particularmente el objeto, momento y motivo de su conducta, sin embargo si puede establecer sus metas y lineamientos generales dentro de su política de gobierno, actividad esta última, que se refleja esencialmente en actos de contralor. Ahora bien, e l Instituto Costarricense de Turismo, como parte de la administración descentralizada, escapa de la actividad de contralor y asesoría que ejerce la Dirección General del Servicio Civil en materia de creación y recalificación de plazas (artículo 188 de la Carta Política), siendo a su Junta Directiva, como jerarquía superior de la entidad, a la que le corresponde organizar las

dependencias y servicios de la institución, tal y como lo dispone el numeral 26 inciso c) de su ley orgánica. De ese numeral se colige que entre las potestades, legalmente concedidas, está la de crear plazas y, en consecuencia, también puede recalificarlas cuando sea del caso (artículo 32 inciso e) ibidem).²⁸

De acuerdo al artículo 4 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo²⁹, la finalidad principal del Instituto es la de incrementar el turismo en el país. Aparte de esta, el artículo establece las siguientes finalidades:

- a) Fomentar el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento;
- b) Promover la construcción y mantenimiento de lugares de habitación y recreo para uso de los turistas;
- c) Realizar en el exterior la propaganda necesaria para dar a conocer el país, a fin de atraer el turismo; y
- d) Promover y vigilar la actividad privada de atención al turismo.

Todas estas finalidades son de suma importancia para el desarrollo turístico del país, y es importante que el Instituto Costarricense de Turismo sea eficiente cumpliendo todos estos objetivos.

²⁸ Costa Rica. Sala Segunda de la Corte, sentencia 491-2004, Expediente :01-001995-0166-LA.

²⁹ Costa Rica. Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917, del 30 del 7 de 1955.

En el caso de los hoteles que prestan el servicio de todo incluido, la obligación del Instituto Costarricense de Turismo con ellos se encuentra claramente establecida en los incisos c y d, al pretender vigilar la actividad privada de atención al turismo. El regular el servicio de todo incluido es indispensable si se desea vigilar de una manera eficiente la actividad privada relacionada con el turismo.

Para cumplir con estos fines establecidos, la misma Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo³⁰ le establece en el artículo 5 las siguientes funciones:

- a) Construir, arrendar y administrar hoteles y otras edificaciones, campos de deporte y entretenimiento adecuados al descanso y esparcimiento de los visitantes, así como vías de acceso a los mismos, siempre y cuando la iniciativa privada no actúe en forma satisfactoria. Para cumplir con lo anterior podrá, de ser necesario, concertar empréstitos públicos o privados, municipales o nacionales, y gestionar empréstitos extranjeros de acuerdo con la Constitución y las leyes;
- b) Dirigir y efectuar en el extranjero, por todos los medios adecuados, la propaganda necesaria para dar a conocer el país, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes; contará con la colaboración de todas

³⁰ Costa Rica. Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917, del 30 del 7 de 1955.

las Dependencias Gubernamentales, especialmente con las del Ministerio de Relaciones Exteriores, para lograr dicho propósito;

- c) Promover y estimular cualesquiera actividades comerciales, industriales, de transporte, deportivas, artísticas o culturales, que traten de atraer el turismo, brindándole facilidades y distracciones o que den a conocer al país en sus diversos aspectos, especialmente el folklórico;
- d) Operar los medios de transporte necesarios cuando se haga indispensable asumir tal actividad;
- e) Proteger y dar a conocer construcciones o sitios de interés histórico, así como lugares de belleza natural o de importancia científica, conservándolos intactos y preservando en su propio ambiente la flora y la fauna autóctonos. El Instituto podrá adquirir o administrar las construcciones o extensiones de territorio necesarias para el cumplimiento de lo anterior;
- f) El mantenimiento de Parques Nacionales, en los lugares que juzgue convenientes. Se considerará motivo de utilidad pública o interés social para los fines de la expropiación correspondiente, la resolución dictada por el Instituto respecto a la declaración de zonas como Parques Nacionales;
- g) Proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país; y

h) Asumir cualesquiera otras funciones que por ley se le encomienden. El Instituto debe acoger en un todo a las disposiciones pertinentes, que dicten la Municipalidades del país o el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, en tanto no se le exceptúe expresamente en esta ley o en otras posteriores.

En el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas³¹, también se establecen otras funciones que debe ejercer el Instituto Costarricense de Turismo con respecto a los hoteles. En el artículo 11 de este Reglamento se disponen las siguientes obligaciones para el ICT:

- a) Velar por el estricto cumplimiento de este Reglamento, la legislación y demás disposiciones vigentes que regulan su funcionamiento.
- b) Ejercer control y vigilancia sobre ellas, mediante inspecciones periódicas.
- c) Brindarles protección, otorgarles asistencia técnica e incluirlas en su promoción, publicidad y programas de capacitación, de acuerdo con sus posibilidades.
- d) Recomendar medidas de fomento y protección para ellas ante otros organismos.

³¹ Costa Rica, Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, del 26 del 06 de 1996.

- e) Publicar en medios de comunicación masiva, con la periodicidad que se crea conveniente, las empresas o actividades que se encuentran declaradas turísticas y debidamente inscritas ante el Instituto.
- f) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 7600 denominada Ley de Igualdad de Oportunidad para personas con discapacidad y su respectivo reglamento cuya aplicación esté relacionada con las empresas y actividades turísticas.

El Instituto Costarricense de Turismo tiene la obligación de controlar y vigilar a estas empresas, establecida en el inciso (d) del artículo 4 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo³², y no lo está haciendo si no está al tanto de cuales empresas hoteleras prestan el servicio de todo incluido. Sin embargo, de acuerdo con funcionarios del mismo Instituto Costarricense de Turismo, es por medio de estas constantes inspecciones que realizan que podrán ir poco a poco creando una base de datos de aquellos hoteles que prestan el servicio de todo incluido y en qué condiciones se presta. El único inconveniente de esto es que una vez se toma el tema del todo incluido como un asunto tangencial, que puede realizarse como beneficio adicional de otras funciones del Instituto, pero que no es considerado de primera necesidad.

³² Costa Rica. Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917, del 30 del 7 de 1955.

En todas estas leyes no se hace diferencia entre las distintas variedades del contrato hotelero existentes, y por lo tanto el contrato de todo incluido se toma como cualquier otro contrato similar. Esto ha causado que el Instituto Costarricense de Turismo no haya tenido la necesidad de analizar sus diferencias.

Para los efectos del pago de impuestos correspondientes, tampoco se hace ninguna diferencia en este aspecto. El impuesto que deben pagar los hoteles de cualquier tipo está establecido en la ley de “Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT³³”.

Esta ley fue creada con la intención de que el Estado percibiera algún impuesto adicional a causa del desarrollo turístico del país. Es importante que por medio de este impuesto se le garantice al Instituto Costarricense de Turismo que va a disponer de fondos suficientes para llevar a cabo todas las obligaciones que se le han impuesto. El inconveniente es que un impuesto de este tipo inevitablemente se transfiere al huésped a través de un aumento proporcional de los costos de los servicios, lo cual en última instancia lo que logra es encarecer el turismo nacional.

³³ Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

El artículo 7 de esta ley³⁴ establece a favor del Instituto Costarricense de Turismo un impuesto del 3% “sobre la suma cobrada diariamente a los pasajeros por habitación en todos los hoteles, pensiones y establecimientos similares”.

Sobre este impuesto ha mencionado la Procuraduría General de la República:

“La Ley N° 2706 define los elementos esenciales del impuesto al hospedaje, a saber: el sujeto activo (Instituto Costarricense de Turismo), el sujeto pasivo: los “pasajeros alojados”; la base imponible: el 3% de la suma cobra diariamente por habitación y el hecho generador, por lo que puede considerarse que dicho tributo respeta el principio de reserva de ley. En el mismo orden de ideas, es importante indicar que los establecimientos que prestan el servicio turístico se constituyen como agentes de retención de la obligación tributaria en los términos del artículo 23 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y, por ende, son los encargados de percibir el tributo en un primer momento y retenerlo para hacer la entrega de éste al ICT, en virtud de lo dispuesto en los artículo 7 y 9 de la Ley, numerales que son desarrollados en el respectivo Reglamento para el Control y Recaudación del Impuesto

³⁴ Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

del 3% sobre el Hospedaje, contenido en el Decreto Ejecutivo N° 13000 MEIC del 26 de octubre de 1981.”³⁵

Como vemos, para efectos tributarios todos los hoteles se encuentran en la misma categoría. Esto refuerza la idea que no hay una diferencia significativa entre los hoteles que proveen solamente alojamiento y aquellos que incluyen en su tarifa un servicio completo de disfrute vacacional, como es el caso de todos aquellos hoteles que basados en el concepto de todo incluido ofrezcan un valor agregado en su servicio.

Para asegurarse, en la medida de lo posible, de que los hoteles reportarán la totalidad de sus transacciones y consecuentemente pagarán el impuesto por el monto real de ingresos, la misma ley establece la obligación de que todos estos hoteles lleven un registro de huéspedes por medio de tarjetas emitidas por el Instituto Costarricense de Turismo. Esto se establece en el artículo 8 de la ley³⁶, y permite cierto control por parte del ICT sobre la veracidad de la información suministrada por los hoteles.

³⁵ Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-372-2005.

³⁶ Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

Esta misma ley³⁷ le otorga al Instituto Costarricense de Turismo amplias facultades de control y fiscalización sobre todo tipo de hoteles y establecimientos similares en el país. Tiene la capacidad de clasificarlos de acuerdo a las condiciones que cada uno de ellos le ofrezca a sus huéspedes, así como la posibilidad de “*fiscalizar en cualquier momento el cobro del impuesto (del 3%), la aplicación de la tarifa de precios, y de inspeccionar las instalaciones*”³⁸, conforme al artículo 9 de esta misma ley.

Al averiguar en el Instituto Costarricense de Turismo acerca de los hoteles que prestan el servicio de todo incluido en el país, me he enterado que actualmente no existe una lista oficial de cuales hoteles prestan este servicio, ni mucho menos las condiciones en que este servicio opera. El Instituto Costarricense de Turismo está consciente de la creciente importancia de estar al tanto de esta modalidad, y por lo tanto han considerado ir preparando una lista de estos hoteles a corto o mediano plazo.

Las razones por las cuales no está claro actualmente cuales hoteles operan de este modo son diversas, pero principalmente puede resumirse en que no existe una diferencia legal o reglamentaria que lo justifique.

³⁷ Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

³⁸ Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

Esto significa que el Instituto Costarricense de Turismo es absolutamente indiferente si un determinado hotel ofrece o no el servicio de todo incluido, los hoteles ni siquiera tienen la obligación de dar esta información, y aún si la ofrecen no hará ninguna diferencia. Los hoteles que prestan el servicio de todo incluido tienen las mismas responsabilidades ante sus huéspedes y ante el Instituto Costarricense de Turismo como cualquier otro hotel. De este modo, mientras no se regule claramente a estos hoteles, crear una lista de ellos sería para efectos informativos únicamente, pero no tendría ningún propósito práctico si no es acompañada de una normativa particular.

Por ejemplo, todo tipo de hoteles está regulado por el Reglamento Empresas Hospedaje Turístico. El artículo 2 de este reglamento define como empresas turísticas de hospedaje *“todas aquellas que se dediquen permanentemente a brindar servicios complementarios o sin ellos y que sean clasificados dentro de las categorías aquí establecidas”*³⁹.

Como vemos, al momento de redactar esta ley ya se tenía presente el concepto del servicio de todo incluido al referirse expresamente a los servicios complementarios, o sin ellos. Esto quiere decir que se pretendía tener en cuenta

³⁹ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

los hoteles que prestan el servicio de todo incluido y los que no, que la presencia o ausencia de servicios complementarios no causaría ningún inconveniente al momento de clasificarlo como empresa turística de hospedaje.

Lo más interesante es que parece que al redactar la ley ya se cuestionaban si los hoteles de todo incluido, por sus condiciones particulares, presentarían dificultades al catalogarse como una empresa de hospedaje (pues ofrecen mucho más que hospedaje). Para evitar cualquier confusión, se mencionan explícitamente, y por lo tanto no hay duda que a ellos les aplique todo lo establecido en este Reglamento, pero también queda claro que las autoridades ya lo veían como un servicio particular y diferente del tradicional contrato de hospedaje.

El artículo 3 de este Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico establece que “los principales tipos de empresa de hospedaje turístico son: hoteles, apartoteles, boteles, pensiones, albergues, villas y moteles turísticos”⁴⁰.

Un detalle de este artículo es que al decir que estos son los tipos “principales” de estas empresas, está implícitamente aceptando que no son los “únicos” tipos, lo que significa que estos tipos establecidos en el artículo 3 no son exclusivos, que

⁴⁰ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

estamos ante una clasificación de *numerus apertus*, y además que no todos los establecimientos pueden clasificarse en alguno de estos tipos establecidos. Por ejemplo está el caso de los cruceros.

El artículo 4 define hotel como *“tipo de establecimiento conformado como mínimo de diez unidades habitacionales compuestas por dormitorio y baño privado, que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria. Debe ofrecer los servicios de cafetería, restaurante y bar. Entre el servicio de alojamiento y los servicios complementarios debe existir integralidad funcional”*⁴¹.

Este artículo presenta dos ideas interesantes. Primero, el concepto de hotel es lo suficientemente amplio como para incluir dentro de él a cualquier tipo de servicio de todo incluido que se ofrezca. Esto evita que tenga que crearse una nueva categoría para el hotel con todo incluido, y lo obliga a cumplir con toda la normativa referente a “hotel”. Esto quiere decir que legalmente se está afirmando que en un servicio de todo incluido la obligación principal es el hospedaje, y que esto no evita que se ofrezcan servicios complementarios incluidos en la tarifa. Pero estos otros servicios siempre serán complementarios al centro del contrato que es el hospedaje.

⁴¹ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

El otro punto interesante es que el Reglamento establece como servicios complementarios indispensables la cafetería, el restaurante y el bar. Esta visión de servicios complementarios para un huésped o turista es sumamente limitada y anticuada, considerando que la experiencia vacacional se reduce a comer y beber. Ciertamente esa es la cultura del turismo en nuestro país, pero precisamente lo que pretenden los hoteles de todo incluido es ofrecer una diversa gama de posibilidades de entretenimiento para todas las edades, y así poder disfrutar de muchas maneras diferentes su estadía.

El Instituto Costarricense de Turismo también tiene la importante función de aplicar la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico. Como esta misma ley lo dice, su intención es “*establecer un proceso acelerado y racional de desarrollo de la actividad turística costarricense*”⁴² (artículo 2). A quienes cumplan con los requisitos establecidos en la ley se le otorgarán incentivos y beneficios “*como estímulo para la realización de programas y proyectos importantes de dicha actividad*”⁴³.

La importancia de ofrecer estímulo a esta actividad ha sido reconocida por el Tribunal Contencioso Administrativo, el cual ha dispuesto que:

⁴² Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

⁴³ Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

“El fundamento jurídico de la cuestión radica en la ley 6990 del 15 de julio de 1985, de Incentivos para el Desarrollo Turístico, la cual establece como objeto del Estado un proceso acelerado y racional de incremento de este tipo de actividad económica, para lo cual se establecen incentivos y beneficios que se otorgarán como estímulo para la realización de programas y proyectos (artículo 2o.), incluyendo el servicio de arrendamiento de vehículos a turistas (artículo 3o. inciso c), luego inciso d) por reforma de Ley 7293). Los incentivos se otorgan por el Instituto Costarricense de Turismo, mediante la suscripción de un contrato autorizado por la Comisión Reguladora de Turismo (art. 4o.)”⁴⁴.

Sobre la importancia y funcionamiento de estos incentivos también se ha manifestado la Procuraduría General de la República en diversas ocasiones.

“Ha partido la Procuraduría de que el régimen de incentivos a la industria turística es una forma de intervencionismo económico, por medio del cual el Estado fomenta una actividad para que se oriente en la consecución de objetivos públicos, considerados como fundamentales para el crecimiento de la producción y la

⁴⁴ Costa Rica. Tribunal Contencioso Adm, Sección II, sentencia 469-2006, Expediente :01-000543-0161-CA.

reactivación del aparato productivo. Esa técnica incentivadora se expresa mediante el establecimiento de un régimen fiscal de favor, que es per se discriminatorio, aspecto que no puede ser ignorado a la hora de interpretar y aplicar el régimen. Una aplicación que debe ajustarse estrictamente a la ley, a fin de mantener la razonabilidad de un régimen del cual no disfrutaban otras actividades y por el hecho mismo de que ese régimen es financiado por todos los contribuyentes. No puede olvidarse, al respecto, que el otorgamiento de exenciones implica un gasto fiscal, que como tal tiene un peso específico dentro de las finanzas públicas y, que en último término, es financiado por el resto de los contribuyentes.

(...)

Para que proceda, entonces, el otorgamiento de incentivos se requiere que el empresario se dedique a una actividad que califique como turística, según la ley y que esté dispuesto a desarrollar, dentro de esa actividad, un determinado proyecto turístico que sea susceptible de beneficiar el interés público. La Procuraduría ha reiterado que el régimen de incentivos no se otorga en relación con una actividad turística en general, sino para realizar un programa o proyecto dentro de esa actividad. En

función de ese proyecto se otorga el régimen de incentivos. En caso de que el "contrato" se otorgue a partir de la calificación de la actividad como "turística", se contraviene el ordenamiento jurídico, por cuanto se estaría obviando el análisis del proyecto conforme lo dispone el artículo 6 de la Ley.

(...)

En ese orden de ideas, cabe recordar que la Ley N° 6990 es una ley de incentivos; por consiguiente, su estructura es la de estímulo a una determinada conducta. En virtud del incentivo recibido el administrado se adhiere de una manera voluntaria a la realización de programas o planes que la Administración considera convenientes para la plena satisfacción de los intereses generales. Como hemos indicado en anteriores dictámenes, se acuerda el incentivo en la medida en que el interés privado sea coincidente con el interés público.

(...)

los beneficios previstos en la Ley, están condicionados, de manera resolutoria, al pleno acatamiento de los preceptos, requisitos y fines que regulan el otorgamiento, así como al correcto uso y

*destino previsto, de los bienes y servicios sobre los que haya recaído la exención que disfruta determinado sujeto*⁴⁵.

En cuanto a los servicios de hotelería, los incentivos que pueden obtener si califican se establecen en el artículo 7⁴⁶ y son los siguientes:

- a) Exención de todo tributo y sobretasa que se apliquen a la importación o compra local de los artículos indispensables para el funcionamiento o instalación de empresas nuevas o de aquellas que, al estar establecidas, ofrezcan nuevos servicios, así como para la construcción, ampliación o remodelación del respectivo edificio, con excepción de vehículos automotores y combustibles.

Esta exención no se aplicará a la importación de aquellos bienes similares, que se fabriquen en el territorio de los países signatarios del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, en igualdad de condiciones en cuanto a calidad, cantidad y precios, a juicio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

⁴⁵ Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-428-2005.

⁴⁶ Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

- b) Depreciación acelerada de los bienes que por su uso y naturaleza se extinguen con mayor rapidez, de conformidad con la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- c) Concesión de las patentes municipales que requieran las empresas para el desarrollo de sus actividades. Las municipalidades concederán estas patentes en el plazo máximo de los treinta días naturales posteriores a la presentación de la solicitud y cobrarán el impuesto correspondiente. No se podrán conceder patentes para salas de juegos prohibidos por otras leyes.
- d) Autorización del Banco Central de Costa Rica para que empresas hoteleras costarricenses dedicadas a la atención del turismo internacional, sean contratadas como cajas auxiliares de dicha Institución para la compra de divisas a los turistas extranjeros. Las operaciones se realizarán en nombre y por cuenta del Banco Central de Costa Rica, el cual establecerá, en el convenio respectivo, los plazos y condiciones en que los hoteles le traspasarán las divisas que reciban mediante esa actividad.
- e) Exoneración del impuesto territorial, hasta por un período de seis años a partir de la firma del contrato, a aquellos establecimientos que se instalen fuera de la región metropolitana establecida por el Ministerio de Planificación.

Como vemos, estos beneficios representan una enorme ventaja económica para los hoteles que puedan acceder a ellos, y para lograrlo deben mantener un nivel de calidad que se beneficia en su puntuación si el hotel ofrece un servicio de todo incluido de alta calidad.

Sin embargo, debemos recordar que estos incentivos no son permanentes, sino que están ideados para ayudar al establecimiento de la empresa. Al respecto ha determinado la Procuraduría General de la República:

“Al respecto, procede recordar que del conjunto de beneficios que pueden ser otorgados a las empresas, se deriva que los incentivos en cuanto a financiamiento se otorgan para que la empresa sea colocada en condiciones de poder ejecutar el proyecto presentado, no como una forma de financiamiento permanente de la actividad que desarrollará a partir de la ejecución del programa. Lo cual resulta congruente con la naturaleza del incentivo fiscal que se acompaña a ese financiamiento: la exoneración al inversionista, como toda exoneración, no puede ser indefinida ni indeterminada. Recuérdese que los beneficios fiscales constituyen un gasto fiscal,

*por una parte y que respecto de toda persona pesa el deber de contribuir según su capacidad contributiva, por otra parte*⁴⁷.

Otra razón que tiene actualmente el Instituto Costarricense de Turismo para no contar con la información de los hoteles que ofrezcan el servicio de todo incluido es que dada la falta de regulación específica a estos hoteles, los mismos pueden entrar y salir de este régimen a como más les convenga, ya sea por temporada o por cualquier otra condición que lo justifique. Esto significa que el hotel que hoy ofrece el servicio de todo incluido puede dejar de ofrecerlo mañana sin necesidad de informar a ninguna autoridad gubernamental.

Por estas razones es que el Instituto Costarricense de Turismo actualmente no está enterado de todos los hoteles que ofrecen el servicio de todo incluido en nuestro país. Lo que resulta dudoso, es que en el artículo 39 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo se establece que *“Los restaurantes, bares, cantinas, cafés, clubes nocturnos y demás establecimientos análogos de primera o de segunda categoría, así como las empresas de transportes, agencias de viajes y otras similares, someterán a la aprobación del Ministerio de Gobernación – y pondrán en conocimiento del Instituto – las tarifas detalladas de los precios que cobran por sus servicios. Estas tarifas regirán por el tiempo que expresen y*

⁴⁷ Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-195-2006.

sólo podrán ser variadas, previa aprobación del Ministerio de Gobernación, después de hecha notificación escrita al Instituto con treinta días de anticipación.

Al mismo trámite quedarán sujetos los hoteles y cualesquiera otros lugares de alojamiento para turistas respecto a las tarifas que cobren por alquileres de habitación. Dichas tarifas regirán durante dos períodos anuales que se fijarán por los propios interesados; para variarlas se seguirá el mismo procedimiento indicado en el párrafo primero de este artículo.”⁴⁸

Como vemos, todas las tarifas de los hoteles por sus servicios deben ser autorizadas por el Ministerio de Gobernación y comunicadas al Instituto Costarricense de Turismo, por lo cual en ese momento el Instituto conoce de los servicios que presta el hotel – por lo tanto debería saber si se está cobrando por el servicio de todo incluido o no. Del mismo modo sabría si se deja de ofrecer este servicio (pues debería solicitar la aprobación de la nueva tarifa por el nuevo servicio, ya que el servicio al cambiar lo que ofrece inevitablemente sería diferente) y de esta manera podría estar al tanto de los hoteles que varían su servicio de todo incluido.

Sin embargo, sí existen hoteles que informan al Instituto Costarricense de Turismo de su servicio de todo incluido, por ejemplo la cadena Barceló. La razón

⁴⁸ Costa Rica. Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917, del 30 del 7 de 1955.

que tienen estos hoteles para informar esta situación es que, de acuerdo con funcionarios del Instituto, el ofrecer el servicio de todo incluido puede beneficiar la categoría bajo la cual un hotel es designado.

De este modo, grandes cadenas hoteleras como la mencionada, están interesadas en obtener una muy alta categoría para cada uno de sus hoteles, y el ofrecer el servicio de todo incluido les da un atractivo extra para su evaluación.

INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

En el eventual caso de que un hotel incumpla sus deberes, el problema se resolverá ante la Comisión Nacional del Consumidor, según el artículo 19 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, el cual dice: *“El Instituto (Costarricense de Turismo) actuará ante la Comisión Nacional del Consumidor y ante cualquier otra instancia, como coadyuvante o representante de los turistas que se vean perjudicados por actuaciones de las empresas dedicadas al turismo inscritas o no bajo este régimen. En caso de que el Instituto conozca de una denuncia sobre el funcionamiento de una empresa turística, ya sea que ésta cuente con Declaratoria Turística o no, y la falta sea de las previstas en la Ley de la Promoción (de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor), se*

*trasladará el caso a la Comisión mencionada en el párrafo anterior, y se le dará el seguimiento correspondiente*⁴⁹.

Como vemos este artículo no sólo define a la Comisión Nacional del Consumidor como autoridad responsable de resolver los conflictos que ocurran en el servicio prestado por los hoteles (ofrezcan el servicio de todo incluido o no), sino que establece la obligación del Instituto Costarricense de Turismo de actuar, coadyuvar, representar y darle seguimiento a estas denuncias para beneficio de los turistas.

La Comisión recibirá la denuncia de cualquier persona, aún si no es la persona que ha sido afectada por la situación. De hecho, la denuncia no tiene formalidades, lo cual facilita la presentación de la misma sin necesidad de pagar por un abogado, pero a la vez facilita la interposición de denuncias temerarias y sin fundamento.

Esta denuncia puede entregarse personalmente en las oficinas de la Comisión Nacional del Consumidor, o pueden hacerlas llegar por cualquier otro medio. Puede entregarla por escrito o verbalmente. La oportunidad de presentar la denuncia caduca en un plazo de dos meses desde el hecho o desde su

⁴⁹ Costa Rica, Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas⁴⁹, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, del 26 del 06 de 1996.

conocimiento, salvo el caso de hechos continuados, donde este plazo de caducidad inicia a partir del último hecho.

La denuncia ni siquiera debe ir acompañada por ningún tipo de prueba. Al ser presentada la denuncia es la Unidad Técnica la que debe llevar a cabo toda la investigación del caso y obtener toda la prueba relacionada con el tema. Una vez que toda la prueba ha sido obtenida, el expediente se traslada a la Comisión Nacional del Consumidor. Si la Comisión considera que se requiere más prueba para poder resolver, le indicará esta situación a la Unidad Técnica para que realice dicha investigación; si ya no hay más prueba en el caso, la Comisión deberá resolver dentro de los diez días siguientes y notificar a las partes acerca de su decisión. Este procedimiento está establecido en el artículo 16 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.⁵⁰

⁵⁰ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

La mencionada ley lo que pretende, de acuerdo con su artículo primero es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor. Los derechos de los huéspedes tienen una especial importancia, pues en este caso no sólo se está protegiendo el derecho individual sino que se protege la imagen del país como destino turístico de primer nivel.

En su artículo 2 esta ley define consumidor como: *“Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello”*⁵¹. Esta definición menciona varios puntos importantes:

La definición incluye dentro de la categoría de consumidor tanto al que consume bienes como al que disfruta de servicios. En el caso de los hoteles de todo incluido, el huésped está disfrutando de todos los servicios que se encuentren en el hotel, y como tal tiene capacidad de denunciar cualquier incumplimiento en cualquiera de los servicios.

⁵¹ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

Esto es importante pues aún si es el alojamiento el concepto principal de un contrato de hotelería, todos los servicios accesorios forman parte de este contrato, por lo cual no es necesario que el incumplimiento sea exclusivamente en cuanto al alojamiento en el hotel para poder presentar la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor. En un hotel que preste el servicio de todo incluido, esto implica la posibilidad de presentar una denuncia si cualquiera de los servicios accesorios ofrecidos no se presta con la calidad esperada y bajo las condiciones contratadas.

El otro punto importante es que el artículo incluye a quien recibe información o propuestas sobre este servicio. Cuando se ofrece o se anuncia un hotel bajo el título de todo incluido debe tenerse mucho cuidado con mencionar o mostrar aquellos servicios que no están incluido en la tarifa básica, en otras palabras que no están incluidas en el todo incluido.

Lo más importante en estos casos es que el hotel le aclare al huésped desde en inicio cuales servicios se encuentran incluido y cuales no, pues como discutiremos más adelante no existe en la práctica ningún hotel que sea absolutamente TODO incluido. Siempre existen ciertas diferencias en determinadas actividades que

deben ser canceladas adicionalmente. El decir que un hotel ofrece todo incluido, cuando en realidad ninguno lo incluye absolutamente todo, puede considerarse como una información incorrecta y con la intención de engañar al consumidor, lo cual podría prestarse para una de estas denuncias. Probablemente estos hoteles deban tener siempre presente en toda su publicidad la frase “aplican restricciones”.

Como consumidor del servicio de un hotel todo incluido, el huésped tiene una serie de derechos establecidos en el artículo 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor⁵²:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

⁵² Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Aparte de la denuncia realizada ante la Comisión Nacional del Consumidor, la misma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor permite que el denunciante defienda sus derechos directamente en la vía judicial. Esto de acuerdo al artículo 46, el cual dice: *“Acceso a la vía judicial. Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial. En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos*

432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso. Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión nacional del consumidor no tiene competencia, serán conocidos sólo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo”⁵³.

A las partes se les recomienda conciliar este tipo de disputas que generalmente versan sobre asuntos económicos, y pueden resolverse de la misma forma. La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece una audiencia de conciliación en donde las partes pueden llegar a un acuerdo sin necesidad de continuar el procedimiento que costará tiempo y dinero tanto para las partes como para la misma Comisión. El artículo 55 dice al respecto: “Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en

⁵³ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

conflicto. En casos extraordinarios y según se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita.

En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él.

En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del artículo 61 de esta Ley, pero sin recurso ulterior. De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo 53 de esta Ley⁵⁴.

En casos de faltas en el servicio de todo incluido, si efectivamente el hotel actuó incorrectamente, es mucho más sencillo para todos que se le ofrezca al huésped gratis estadía en el mismo hotel o en otro de la misma cadena y así evitarse el resto del trámite. Esta solución es conveniente para todos los involucrados pues el hotel no tiene que desembolsar el monto de la demanda, y es mucho más económico para él. El huésped se asegura una ganancia en el proceso y puede

⁵⁴ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

disfrutar de lo que le ofrezca el hotel como compensación, y finalmente la Comisión puede cerrar este caso y dedicarse a otros más complejos rápidamente.

Por cualquiera que sea el medio en que se resuelva, por lo general lo más importante para el hotel es que el problema no salga a la luz pública ni se convierta en una noticia. Esto es lo que facilita que el huésped pueda obtener alguna ventaja en su negociación, pues la imagen pública de un comercio es de suma importancia, y el daño para su imagen es mucho peor que cualquier sanción económica que se le pueda imponer.

Sin embargo, debe tenerse mucho cuidado con denuncias temerarias presentadas por huéspedes incorrectos que desean obtener una ganancia por medio de este trámite sin haber sido realmente afectados por ninguna actuación del hotel. Para prevenir estos inconvenientes, el hotel debe asegurarse de tener todos los documentos firmados por el sujeto donde claramente se establezcan las condiciones en que se ofrecerá el servicio.

También existe la posibilidad de resolver el asunto por medio del arbitraje. Este procedimiento está establecido en el artículo 58 de la Ley: “En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo, de forma definitiva,

ante un árbitro o tribunal arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen. Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista-registro que, al efecto, debe llevar la Comisión nacional del consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios. Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia”⁵⁵.

Para resolver problemas de incumplimiento en contratos atípicos, la doctrina ha formulado la teoría de la absorción y la teoría de la combinación.⁵⁶ En la teoría de la absorción se establece un elemento preponderante de algún contrato típico y se aplica al conjunto la disciplina normativa de ese contrato, mientras que en la teoría de la combinación la normativa aplicable se reconstruye combinando las normas correspondientes a cada uno de los contratos típicos que conforman el contrato atípico.

En el caso del contrato de hospedaje todo incluido, por existir una relación tan directa y estrecha con el contrato de hotelería, cualquier problema contractual que surja debe resolverse mediante las normas que resolverían un contrato de

⁵⁵ Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

⁵⁶ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com>

hotelería, absorbiendo en ese proceso aún las normas específicas y únicas del contrato de todo incluido.

Con respecto a la interpretación de un contrato, ha dicho la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia que:

“La interpretación de un convenio se hace para descubrir la voluntad real de las partes, ésta se infiere tanto de lo que se expresa en el documento, como de lo que la equidad, el uso o la ley hacen nacer de la obligación, según su naturaleza (art. 1023, párrafo 1° del Código Civil). Interpretar equivale a fijar el sentido y significado de la manifestación de la voluntad, inclusive en los casos en que la declaración de las partes efectuaron no regula en su totalidad el negocio concreto o no lo hace de una manera perfecta es decir; cuando existen ciertas lagunas u omisiones, porque no se consignan todos los puntos sobre los aspectos de interés. Es entonces cuando el Juez se debe encargar de resolver, mediante criterios que las partes normalmente han debido aplicar. El documento prueba del convenio debe estudiarse a la luz de su sentido literal, y además, de acuerdo con

todas las circunstancias del caso concreto y los fines económicos que las partes han perseguido en la negociación. Las palabras empleadas deben entenderse de acuerdo a esas circunstancias, porque fueron usadas para marcar una conducta, acorde a la voluntad de alcanzar un resultado. Hay que admitir que las palabras no tienen un sentido fijo, sino relativo, porque su significado depende de esas circunstancias. Además, hay que tomar en cuenta para los propósitos de la interpretación, que las partes han perseguido fines económicos y que el fallo judicial debe amparar la consecución de esos fines, por lo que tales objetivos deben precisarse exactamente, dado que pueden hacer cambiar el sentido usual de las palabras. Resulta deber del Tribunal ayudar a las partes a realizar o a obtener las aspiraciones económicas perseguidas, aunque, no hayan sabido expresarlas de manea debida, cuando el objetivo no podía alcanzarse de otro modo. Frente a esa tarea, la denominación jurídica que las partes den al negocio jurídico no es lo que interesa, sino su objetivo, y este se resuelve tomando en cuenta el fin económico que se persigue. También pueden haber aspectos tácitos que no

fueron explicados: Estos pueden concebirse o interpretarse como declaración de voluntad, en el sentido de que son capaces de producir efectos, sin necesidad de existir consignación expresa pues el silencio, en cuanto a una parte, en ciertos casos puede significar consentimiento, aquiescencia⁵⁷.

⁵⁷ Voto número 68-88 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. 16 de diciembre de 1988.

CAPÍTULO III

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE TODO INCLUIDO

ANTECEDENTES

El concepto del contrato de todo incluido es relativamente nuevo. Históricamente, el primer tour todo incluido fue organizado en 1862, pero desde ese entonces esta novedad era específica de algunos cuantos hoteles, y no necesariamente eran servicios que se brindaran continuamente. La idea del todo incluido fue creada por John Issa, dueño del Resort Copules en Jamaica, y fue hasta los años noventa cuando el desarrollo del servicio todo incluido recibió un impulso importante por el resto del sector hotelero.

Con un aumento significativo en el turismo mundial, los hoteles se propusieron ofrecerle al huésped las facilidades de entretenimiento, alimento y bebidas directamente a sus habitaciones, lo cual evitaba que cada huésped tuviera que buscar independientemente la manera de entretenerse durante sus vacaciones. Esto garantizaba el disfrute durante su estadía, y los hoteles empezaron a utilizarlo como ventaja sobre otros hoteles.

El primer hotel que emprendió el todo incluido fue el Club Mediterránea. Esto fue a finales de los setenta e inicios de los ochenta. En este tiempo, el turismo estaba reducido por la situación mundial económica, lo que significaba una reducción en el presupuesto promedio de la población mundial. Siendo las vacaciones gastos de lujo en el presupuesto familiar, el gasto en hoteles se redujo significativamente, y los hoteles tuvieron que idear una nueva manera de atraer clientela.

Lo que el Club Mediterránea pensaba era ofrecer todos los servicios turísticos a un precio ya establecido, que incluyera absolutamente todo lo que el huésped pudiera gastar durante su viaje. De esta manera el huésped podía definir exactamente cuantos serían sus gastos durante las vacaciones. Con el paso de los años la idea se fue multiplicando a través de los demás hoteles, y ya en los años noventa, la opción existía en muchos sitios vacacionales.

La idea de los hoteles todo incluido originalmente sólo se concebía para la zona hotelera en el Caribe, donde las playas eran la principal razón de su alta demanda turística, pero donde las actividades familiares y sociales fuera del hotel eran escasas. La solución a este problema fue ofrecerle a los vacacionistas un plan donde no tuvieran que salir del hotel en ningún momento. Hoy en día el todo incluido es un fenómeno mundial, con hoteles Barceló y Sol Meliá todo incluido en

Egipto, Turquía, Marruecos, República Dominicana, Cuba, México, y aquí en Costa Rica una gran lista de hoteles.

Es importante para todo hotel que ofrezca servicio de todo incluido pero no exclusivamente, en el caso que también existan clientes regulares en las mismas instalaciones, el poder diferenciar a unos de otros para evitar inconvenientes. La mayoría de los hoteles han utilizado bandas de colores para distinguir quienes reciben sus servicios todo incluido y quienes tienen que pagar.

OTROS TIPOS DE TODO INCLUIDO

En este trabajo se ha estudiado exclusivamente el contrato de todo incluido desde un punto de vista de los hoteles que ofrecen el servicio, como una variación del clásico contrato de alojamiento. Sin embargo, existen muchos otros tipos de contratos de todo incluido, que estando también relacionados con el área del turismo, tienen efectos y dimensiones internacionales. Un ejemplo claro es la situación de los cruceros. A nivel internacional, el crucero, al estar alejado de todo en medio mar, es un hotel de todo incluido flotante. En él los huéspedes disfrutan del alojamiento acompañado de muchos servicios adicionales que ofrecen el barco, sin ningún costo adicional. Como hemos mencionado en otras ocasiones,

existen servicios incluidos y servicios no incluidos, pues igualmente sucede en los cruceros. En ellos se ofrecen cada vez más actividades incluidas en la tarifa para entretener y permitir el disfrute de sus huéspedes. A su vez, también existen otros servicios, el casino o el SPA por ejemplo, que implican un costo adicional.

La necesidad de ofrecer estos servicios, así como la alimentación y las bebidas incluidas dentro de un crucero es inevitable, pues no hay otros establecimientos (salvo en los puertos donde temporalmente atraca el barco) en donde estos servicios puedan obtenerse. La facilidad de tener todo esto incluido dentro del precio del crucero es un elemento importante para promocionar el servicio.

Sin embargo, en el caso de los cruceros aparece un elemento importante que lo diferencia de cual otro contrato de todo incluido: el transporte. Dentro de todos los servicios incluidos en el contrato, en casos de cruceros existe un contrato de transporte incluido dentro del “todo incluido”. En estos casos se complicaría mucho más establecer el elemento principal del contrato, que en hoteles ya se ha establecido que es el alojamiento. En los cruceros el contrato de transporte puede ser igual de importante que el de alojamiento, dejando en cualquier caso los otros servicios de alimentación y entretenimiento como accesorios al principal.

Es importante reconocer que al contratar un crucero hay muchos elementos de “todo incluido”, y que como usuarios debemos informarnos de cuales servicios dentro del crucero están incluidos en la tarifa y cuales implican un costo adicional, para tener claros cuales son nuestros derechos como clientes.

MODALIDADES DEL SERVICIO DE TODO INCLUIDO

Otro gran problema para establecer claramente cuales hoteles ofrecen el servicio de todo incluido es que habría que empezar por definir claramente en qué consiste este servicio, pues hoy en día hay mucho hoteles que prestan diferentes variaciones del mismo, y que al fin y al cabo no se está claro en qué categoría deben de ubicarse.

Un caso claro de esto son los hoteles que ofrecen el servicio de “bed and breakfast” (cama y desayuno). Muchos hoteles incluyen el desayuno en el monto por el hospedaje, lo cual claramente no implica ofrecer el servicio de *todo* incluido, sino ofrecer algún servicio específico incluido. En la práctica, ningún hotel en Costa Rica presta un verdadero servicio de *todo* incluido, pues siempre habrán actividades que no se encuentran incluidas en el monto del hospedaje.

Por esto los hoteles de “bed and breakfast” presentan una variación muy interesante. Estos hoteles son más comunes en la montaña y en zonas de turismo ecológico. En estos hoteles, los huéspedes por lo general se hospedan en un hotel que esté rodeado por naturaleza, desde el cual puedan realizar excursiones y caminatas para disfrutar de la flora y la fauna de nuestro país.

Es probable que estos huéspedes no estén interesados en un servicio de todo incluido como el ofrecido en otros hoteles de playa, pues estas personas no pretenden pasar el día dentro de las instalaciones del hotel, sino más bien utilizar el mismo como punto de partida para diversas actividades y experiencias. Lo que sí necesitan es tener un lugar establecido en el cual dormirán, y por la mañana un desayuno antes de irse a sus actividades del día.

Para cumplir con los intereses de estas personas se creó el concepto parcial del todo incluido en los “bed and breakfast”. Una vez analizados los intereses de este tipo de turista en particular se les está ofreciendo un paquete que incluye aquellas cosas que le interesan. Ciertamente casi todos estos hoteles le ofrecerán a sus huéspedes sus propias excursiones, o al menos podrán ponerlos en contacto con agencias que ofrezcan las excursiones que ellos desean, pero en principio esto no estará cubierto por la tarifa del hotel, y consecuentemente no será parte del servicio de todo incluido.

Esto es el modo en que, usualmente, operan este tipo de hoteles de montaña. Sin embargo, y como afirman los mismos funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, nada impediría que alguno de estos hoteles ofrezca una tarifa de alojamiento que incluya excursiones, caminatas, o traslados. Debemos recordar que en todo momento los hoteles están interesados en ofrecer servicios que sean de mayor atractivo para los turistas y huéspedes, y consecuentemente estos servicios se irán moldeando a los intereses de sus usuarios.

Recordemos que la idea fundamental del servicio de todo incluido es facilitarle al turista el disfrute de sus vacaciones ofreciéndole un plan de actividades determinado por un monto establecido. Este servicio, por lo tanto, se adecuará al tipo de hotel y al tipo de huéspedes que este aloje.

FALTA DE REGULACIÓN ESPECÍFICA

El problema fundamental es la falta de regulación expresa para los hoteles que ofrezcan el servicio de todo incluido. Esto presenta un serio inconveniente para las autoridades, pero por el contrario, le permiten a los hoteles la libertad y flexibilidad necesaria para adecuar sus servicios al medio y a sus intereses y condiciones particulares, sin limitaciones establecidas por una legislación rígida.

Esto no justifica la falta absoluta de regulación al respecto, ni la necesaria adecuación a reglamentos para empresas hoteleras y de actividades turísticas que no están diseñadas teniendo en consideración el servicio de todo incluido.

Ciertamente debe haber normativa expresa que permita organizar y regular el servicio de todo incluido en el país, especialmente si consideramos el enorme desarrollo turístico de Costa Rica, particularmente en las playas de Guanacaste. En la medida en que más y más hoteles se establezcan en el país, y ofrezcan diversos servicios de hotelería, mayor será la necesidad de que las autoridades gubernamentales encargadas puedan regular adecuadamente a cada uno de estos hoteles.

Sin embargo, esto no significa que deba establecerse una regulación rígida a los servicios y contratos de hotelería que limiten la capacidad de las empresas de acomodarse a los intereses del turista y le permitan adecuarse al mercado libremente. Esta es la gran dificultad a la que se enfrenta tanto el Instituto Costarricense de Turismo como las demás instituciones de gobierno relacionadas: cómo regular eficientemente el tema turístico sin frenar su desarrollo.

Sea cual sea el modo más eficiente de regularlo, el servicio de todo incluido primero que nada necesita ser reconocido como una modalidad del contrato turístico diferente al servicio clásico de hotelería, que necesita una regulación particular y que debe establecer tipos abiertos y flexibles que permitan a la ley crecer conjuntamente con el desarrollo turístico del país, y que mantenga el control de estas empresas sin limitarle su capacidad creativa en sus servicios y su capacidad de reacción ante las exigencias del mercado.

En última instancia, no hay ninguna entidad gubernamental que controle a los hoteles que brindan el servicio de todo incluido. Operan bajo las mismas regulaciones que cualquier contrato de hospedaje turístico, en el cual no se consideran todos los demás servicios, desde la alimentación y las bebidas como todos los eventos y actividades que puedan relacionarse.

No se regula la obligación de los hoteles de informar claramente al huésped de todos los servicios que cubre la tarifa, no se establecen los mecanismos para revisar que los servicios ofrecidos sean de buena calidad o que al menos no presenten un riesgo para los usuarios, no se sabe cuales hoteles ni en qué condiciones prestan actualmente un servicio de todo incluido, y mucho menos todos aquellos que operan alguna versión limitada de este concepto turístico. Y lo más peligroso: no se establecen mecanismos claros para resolver conflictos entre

los usuarios y los hoteles si algún huésped se siente afectado por los servicios de todo incluido. Esta persona tendrá que acudir a la Comisión Nacional del Consumidor a presentar su denuncia.

La falta de regulación y control eficiente sobre los servicios que prestan los hoteles, en un país que depende fuertemente del turismo para la economía nacional, es un asunto muy peligroso y preocupante, del cual las autoridades deberán tomar conciencia y darle la importancia que se merece.

SERVICIOS Y FINALIDAD

Como hemos visto, el servicio de todo incluido puede acomodarse a muchas distintas situaciones dependiendo de los intereses que tengan los turistas de ese destino en particular. En Costa Rica, el servicio de todo incluido inició con la única intención de ofrecerle a sus huéspedes todo lo que pudieran comer y beber, y a eso se limitaba su vacación: a un buffet sin fin acompañado de bebidas alcohólicas.

Ya que el servicio de todo incluido se puede acomodar a todos los intereses, es difícil decidir si ha sido la idiosincrasia costarricense por las ganas de comer y tomar la que produjo en sus inicios un todo incluido diseñado únicamente con ese

propósito, o si por el contrario, fueron los hoteles que iniciaron con el servicio de todo incluido los que crearon la cultura de que la vacación podía resumirse en comer y beber.

Indudablemente esa es una finalidad de contratar un servicio de todo incluido, poder comer y beber libremente sin preocuparse de cuanto debe pagar por ello. Pero definitivamente la idea del contrato de todo incluido ha evolucionado, y hoy en día sería una visión sumamente limitada el considerar que una experiencia vacacional debe resumirse en únicamente esas actividades.

El servicio de todo incluido de hoy en día se dirige hacia toda la familia, y por lo tanto ofrecen muchas más actividades tratando de complacer a todas las edades. Es un buen negocio para el hotel que cada miembro de la familia tenga distintas actividades entre las cuales puede elegir como disfrutar de su tiempo en el hotel. Estas incluyen actividades aeróbicas, deportes de playa, juegos en la piscina, juegos para niños, bingos, karaokes, bailes, presentaciones, etc. Sin mencionar las demás actividades, no incluidas en el todo incluido, como el casino, campos de golf, alquiler de motos acuáticas, cabalgatas, cuidado de niños, y cuantas actividades puedan imaginarse.

Y aún faltan muchas nuevas actividades que los hoteles pueden incluir dentro de sus servicios que harían mucho más atractiva su estadía. Un ejemplo claro de esto es el golf. El interés por tener campos de golf en los hoteles, como ya sucedía en otros países tal es el caso de Estados Unidos desde hace muchos años, es un reciente concepto en el turismo nacional que hasta ahora se está desarrollando a un alto nivel.

Los campos de golf en hoteles de playa le ofrecen a los huéspedes la oportunidad de jugar golf durante su vacación en Costa Rica. Con el incremento en el ingreso de turistas internacionales a nuestro país, el interés por jugar golf como parte de las actividades lo ha convertido en un importante imán para recibir turistas de otros países.

A consecuencia de esto, hoy en día muchos hoteles en Guanacaste también ofrecen golf como parte de las actividades adicionales a las que puede acceder el huésped por un precio aparte, y como el desarrollo de la zona apenas está iniciando la posibilidad de disfrutar de muchos otros campos de golf en hoteles de playa en el futuro es muy alta, aún y a pesar del riesgo de no tener suficiente agua para esto en la zona. Este es otro tema que el Instituto Costarricense de Turismo y demás autoridades gubernamentales deben tener muy presente.

Pero aún con todo esto ningún hotel en Costa Rica ofrece el golf como parte del servicio de todo incluido. Y hay una razón para esto. El mantenimiento de un campo de golf tiene un costo muy elevado, y por eso el disfrutar del campo cuesta en nuestro país alrededor de \$100 por una ronda de 18 hoyos por persona.⁵⁸ Si el servicio se ofreciera como parte del todo incluido, la tarifa debería lógicamente aumentarse para poder cubrir esta suma, lo cual no sería del agrado de todos aquellos huéspedes que no desean jugar golf.

La conclusión de esto es que solamente deben incluirse en el servicio de todo incluido aquellos servicios que son de interés para una gran mayoría de personas, como lo son la alimentación, karaoke, etc. Un servicio de alto costo y de reducida demanda debe pagarse individualmente para no perjudicar al hotel. Solamente cuando el golf sea una actividad de alta demanda, podrá el hotel ofrecer paquetes que incluyan el campo de golf, y cobrar consecuentemente.

En otros países esto es exactamente lo que sucede. Los hoteles en Estados Unidos que ofrecen campos de golf tienen planes vacacionales especialmente diseñados para golfistas, los cuales incluyen por una tarifa comparativamente beneficiosa, alojamiento, desayuno, golf, y cena por un monto establecido.⁵⁹ Más aún, muchos campos de golf solamente son accesibles para los turistas que se

⁵⁸ <http://www.anagolf.com>

⁵⁹ <http://www.golfpactravel.com>

hospeden en el hotel del campo, lo cual crea una relación directa entre el golf y el servicio de todo incluido.

Así como el golf, actividades tales como el casino, el SPA, cabalgatas, y otras actividades costosas y de baja demanda nunca podrán ser parte del servicio de todo incluido, excepto en aquellos casos en que la finalidad del hotel sea precisamente prestar ese servicio. Por ejemplo, un hotel cuyo centro de interés sea un excelente SPA y la gran cantidad de diferentes masajes y servicios que ofrece a sus huéspedes, perfectamente podría incluir en su tarifa el alojamiento, un masaje de algún tipo, alimentación, etc. Lo que esto lograría sería reducir la gama de huéspedes que el hotel recibiría, pues casi exclusivamente recibiría turistas cuyo interés sea el SPA, y nadie que no esté interesado pagaría una alta tarifa por servicios que no pretende recibir.

Al fin y al cabo lo que esto lograría sería ir especializando a cada hotel por los servicios únicos que ofrece, lo cual no sucede aún en Costa Rica. Por ahora todos los hoteles, con servicio de todo incluido o sin él, ofrecen servicios similares, y la diferencia entre unos y otros reside únicamente en su ubicación geográfica y en su precio. Es posible que dentro de algunos años elegir en cual hotel alojarse se decida no por estas variables sino por el alto nivel de servicios especializados.

Cuando esto ocurra, presenciaremos una nueva variación del servicio de todo incluido y el concepto de hotelería.

“TODO INCLUIDO” EN UN SENTIDO LITERAL

Como hemos visto que un servicio donde absolutamente TODO quede incluido dentro de la tarifa original es poco eficiente por los gustos diversos de los huéspedes y los altos costos de ciertos servicios, el nombre “todo incluido” en principio se presta para confusión en la publicidad y en el contrato de hospedaje.

El sentido absoluto de la frase “todo incluido” asume que no hay espacio para excepciones ni restricciones, pues en caso de abarcarlo “todo”, consecuentemente “nada” podría quedar fuera. Como efectivamente el contrato de “todo incluido” está lleno de excepciones y restricciones por las razones anteriormente mencionadas, es indispensable que antes de contratar con el huésped se aclaren satisfactoriamente cuales servicios están dentro del “todo incluido” y cuales no. De otro modo estos huéspedes podrán denunciar que han sido engañados por el slogan de “todo incluido” cuando en la realidad no lo era todo.

El conflicto para las empresas surge del alto impacto publicitario de un concepto absoluto, como “todo” incluido. Esto es precisamente lo que llama la atención de los posibles huéspedes y lo que diferencia este servicio de cualquier otro servicio de alojamiento prestado por cualquier otra empresa. No se le puede exigir a la empresa que cambie su idea de “todo incluido” por algo como “algunos servicios incluidos”, o “la mayoría de los servicios incluidos”. No sólo se pierde todo el efecto atractivo publicitario, sino que cualquier otro hotel normal también tiene ciertos servicios incluidos aparte del alojamiento. Casi todo hotel ofrece piscina sin costo adicional, para mencionar el ejemplo más evidente. Decir que el hotel presta ciertos servicios adicionales no lo convierte en un “todo incluido”.

Actualmente, y contrario al desarrollo del concepto de todo incluido, en Costa Rica decir que un hotel es “todo incluido” quiere decir que es “alimentos y bebidas incluidas”, y mientras no hayan restricciones en estas áreas nadie se sentirá afectado. Más aún, muchos de estos hoteles no ofrecen todas las bebidas dentro del todo incluido. Ciertos hoteles hacen la diferencia entre bebidas alcohólicas y no alcohólicas, requiriendo una tarifa adicional para las bebidas alcohólicas. También el hotel puede diferenciar entre las bebidas alcohólicas nacionales y las extranjeras al momento de ofrecer el todo incluido. Como las bebidas nacionales son evidentemente más baratas que las importadas, esto justifica el costo adicional por acceder a bebidas importadas. Finalmente, los hoteles pueden

diferenciar ciertas bebidas “premium”, las cuales por su gran calidad y alto precio quedan fuera del todo incluido básico.

Por lo tanto, nadie puede considerar que un hotel tiene la obligación de prestarle “todos” los servicios como parte de la tarifa principal sencillamente por autodenominarse un hotel “todo incluido”, pues la costumbre en nuestro país ha llevado a analizar estos servicios como enfocados a la alimentación. La definición técnica lingüística de lo que se entiende por “todo” debe ceder ante el uso y la costumbre de lo que en Costa Rica se ha entendido por todo incluido desde hace ya muchos años. Esto evidentemente permite que el uso y la costumbre vayan evolucionando en la misma medida en que estos hoteles ofrezcan diferentes servicios y el concepto de “todo incluido” vaya involucrando nuevas actividades para sus huéspedes.

BENEFICIOS ADICIONALES

Otro gran beneficio de los hoteles de todo incluido es la seguridad y comodidad que esto le proporciona al huésped. El contrato de todo incluido le ofrece al huésped una alta seguridad y comodidad tanto en un sentido económico como en un sentido físico.

Económicamente, la seguridad y la comodidad residen en que, partiendo de que no se utilizan servicios adicionales que deban cobrarse por aparte, el huésped puede conocer desde el momento de acceder al contrato, exactamente cuánto le costará toda su vacación, sin tener que considerar variables inciertas como el costo de comidas, bebidas, y entretenimiento, cuyo costo varía de un lugar a otro y no puede estimarse de una manera precisa.

Al hospedarse en un hotel de todo incluido, puede cancelar el monto al momento de la reservación y ni siquiera llevar dinero al paseo. Claro, esto sería riesgoso e inseguro, pero perfectamente posible. Si se hace a la idea que no incurrirá en gastos adicionales, y prevé no sufrir ninguna emergencia, puede ahorrarse la preocupación de cuidar la billetera durante su estadía dejándola en casa.

Y aún si no se llega a estos extremos, el hecho de no tener que estar pagando independientemente por cada alimento o bebida que consume durante su estadía ciertamente es una enorme comodidad por encima de hoteles tradicionales. Esto le evita la preocupación de tener que portar efectivo en todo momento, y de no saber exactamente cuánto costará cada comida. Este concepto también es muy beneficioso para familias que incluyan niños, los cuales pueden ordenar comidas y bebidas (sin alcohol) sin tener que incomodar a sus padres para que los acompañen a ordenar o les den dinero que posteriormente perderán.

Físicamente, los hoteles de todo incluido también presentan un alto grado de seguridad y comodidad que aunque posible en otros hoteles, no es tan común. Aquí nos referimos a la comodidad de saber que todos los componentes de la vacación pueden encontrarse en un sólo lugar, y que no hay necesidad de desplazarse ni salir del hotel para ir a comer, divertirse, etc. Saber que todas las comodidades están ubicadas en el mismo lugar es significativamente otro beneficio de este contrato.

Igualmente importante es la seguridad adicional que ofrece un hotel de todo incluido. Aunque otros hoteles ciertamente pueden, y deben, ser muy seguros, como las personas dentro del hotel todo incluido podrán ordenar alimentos y bebidas sin costo alguno, el hotel tiene mucho interés en no permitir el ingreso de personas que no sean huéspedes.

Regresando al ejemplo de familias con niños menores, el saber que el hotel ofrece diferentes actividades con las cuales los niños pueden entretenerse por sí mismos, o con asistencia y vigilancia de empleados del hotel, le permite a los padres la tranquilidad y la comodidad de no tener que estar vigilantes en todo momento, y poder ellos disfrutar de las actividades que el hotel ofrece.

CONCLUSIÓN

El contrato de todo incluido debe operar de acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento a Empresas de Hospedaje Turístico⁶⁰, en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas⁶¹, y en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor⁶². Sin embargo, las particularidades del servicio de “todo incluido” deben manifestarse en el contrato, lo cual no ocurre en la práctica.

En principio, el contrato de todo incluido solo debería ser ejecutado por empresas hoteleras debidamente autorizadas por el Instituto Costarricense de Turismo para ofrecer este servicio. Para lograr esto, el ICT debería crear una base de datos exclusiva para el servicio de todo incluido. Esta base de datos debería al menos contener el nombre y demás datos de identificación del hotel que ofrece el servicio de “todo incluido”, la tarifa que se cobra por el servicio dependiendo de la época del año, una lista detallada y exhaustiva de todos los servicios y actividades incluidas dentro del “todo incluido”, incluyendo las condiciones y modo

⁶⁰ Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

⁶¹ Costa Rica, Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas⁶¹, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, del 26 del 06 de 1996.

⁶² Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

en que se ofrecen, así como una lista de todas las otras actividades existentes en el hotel pero que requieren un pago adicional.

Las empresas tendrían la obligación de actualizar la información de esta lista cada vez que las condiciones varíen, o de lo contrario serían multados por parte del ICT. Asimismo, funcionarios del ICT deberían regularmente fiscalizar que los datos presentados sean veraces y completos. Cualquier denuncia por parte de un huésped podría entonces analizarse frente a la información del ICT y así determinar si hubo alguna violación al contrato de todo incluido, en cuyo caso la denuncia se presentaría ante la Comisión Nacional del Consumidor.

Una vez inscrito correctamente el hotel, su página web así como sus panfletos o demás elementos publicitarios deberían, en la medida de lo posible, establecer cuáles servicios se incluirían dentro del paquete de “todo incluido” y cuáles servicios quedarían excluidos. En los casos en que esto no sea posible por consideraciones de espacio u otras circunstancias similares, al menos se debe exigir que la publicidad no sea engañosa en el tanto que muestre servicios de costo adicional como parte del “todo incluido”. De este modo los clientes deben tener una idea clara de cuáles servicios se encuentran incluidos dentro de su tarifa.

Aún si la publicidad presenta cierto tipo de confusión, la obligación principal de establecer claramente las reglas del servicio se encuentra dentro del propio contrato de todo incluido, en el cual se debe especificar claramente cuales servicios se compromete el hotel a ofrecer dentro del servicio de todo incluido así como las condiciones u horarios de los mismo. De este modo todo huésped responsable podrá leer el contrato de hospedaje que está firmando y de este modo conocer claramente sus derechos y obligaciones.

Al momento de hacer la reservación, el hotel debe hacer la advertencia de que ciertos servicios se encuentran cubiertos por el “todo incluido” y ciertos no, y remitir a los clientes a la página web del hotel donde cada huésped podrá conocer los horarios y los servicios a los que tendrá derecho sin costo adicional así como otros servicios posibles. Será obligación de cada hotel mantener actualizada día a día esta página web.

Finalmente, al momento de ingresar al hotel, cuando el actual contrato de todo incluido sea firmado por las partes, este contrato debe establecer claramente los alcances del servicio de “todo incluido”. De este modo el huésped sabrá exactamente los detalles del contrato y posteriormente no podrá alegar desconocimiento del sistema. Un asunto importante es que el contrato no debe remitir a otro documento o panfleto para determinar los alcances del todo incluido,

sino que el contrato debe ser completo por sí mismo. Tampoco debe ser suficiente la existencia frases genéricas como “aplican restricciones” u otras similares, las cuales se pueden aceptar en la publicidad pero no el propio contrato. Recordemos que el contrato será ley entre las partes, y lo ahí mencionado será válido salvo si contraviene alguna norma legal, por lo cual es indispensable que sea tan claro y específico como sea posible.

Si el contrato de todo incluido se redacta de modo tal que permita aclarar todos estos detalles, beneficiará a ambas partes, pues los huéspedes sabrán exactamente a los servicios a los que tienen acceso como parte del todo incluido y no serán engañados al momento de contratar los servicios del hotel, y el hotel se asegurará que, siempre y cuando cumpla lo establecido en el contrato, no habrá fundamento para que se presenten denuncias en su contra por no haber quedado claro las condiciones y los servicios que se comprometía a ofrecer.

El contrato de todo incluido demuestra la evolución que ha tenido el turismo y el tradicional contrato de alojamiento y hospedaje en años recientes. Cada vez más el sector turístico avanza en cantidad y calidad, y los hoteles y demás empresas relacionadas tienen la obligación de adecuarse a nuevos tiempos y reinventarse para poder subsistir en un mercado altamente competitivo. El contrato de todo incluido les permite a estas empresas ofrecer a sus huéspedes los servicios que

más desean a un costo bajo previamente establecido y en la comodidad del mismo hotel.

Es el deber del gobierno y las autoridades competentes el tener un adecuado conocimiento de las condiciones en las que opera el contrato de todo incluido en el país, para de esta manera poder regular y fiscalizar eficientemente su funcionamiento.

La estructura necesaria para cumplir eficientemente con este deber ya existe, ahora lo que se requiere es crear normas específicas que regulen de manera eficaz pero flexible los nuevos conceptos y contratos turísticos como lo es el “todo incluido”, y exigir del ICT un mayor control sobre los hoteles que prestan estos servicios.

BIBLIOGRAFÍA

Costa Rica. Código Civil. Ley 63 de 1887.

Costa Rica. Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, ley 6990 del 15 del 07 de 1985.

Costa Rica. Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley 1917, del 30 del 7 de 1955.

Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472 del 14 del 12 de 1998.

Costa Rica, Ley de Utilidad Pública Industria Turismo y Crea Impuesto Hospedaje para ICT, ley 2706 del 2 del 12 de 1960.

Costa Rica. Reglamento Empresas Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo 11217-MEIC, del 7 del 03 de 1980.

Costa Rica, Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, del 26 del 06 de 1996.

Costa Rica. Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, sentencia 68-88 del 16 de diciembre de 1988.

Costa Rica. Sala Segunda de la Corte, sentencia 491-2004, Expediente :01-001995-0166-LA.

Costa Rica. Tribunal Contencioso Adm, Sección II, sentencia 469-2006, Expediente :01-000543-0161-CA.

Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-092-1995.

Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-428-2005.

Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-372-2005.

Costa Rica. Procuraduría General de la República. Dictamen C-195-2006.

Colás, P. y Buendía, L. (1992). Investigación educativa. Sevilla: Ediciones Alfar.

Münch, L. y Ángeles, E. (1988) Métodos y técnicos de investigación para administración e ingeniería. México: Trillas.

Rojas, R. (1982) Guía para realizar investigaciones sociales. México: Textos Universitarios UNAM.

Tercier, P. (1995). Les Contrats Spéciaux. Suiza: Schulthess Polygraphischer Verlag.

<http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com>

<http://www.anagolf.com>

<http://www.golfpactravel.com>