

## PROGRAMA DE ASESORIA PARLAMENTARIA

Fundación Nuevas Generaciones

en cooperación internacional con

Fundación Hanns Seidel<sup>1</sup>

### *Informe para la elaboración legislativa: actualización normativa para potenciar la industria hotelera en Argentina<sup>2</sup>*

#### Resumen ejecutivo

*Argentina es un destino turístico de relevancia dada la variedad de opciones que le ofrece al mercado. No obstante ello, su potencial no se encuentra debidamente desarrollado. Entre las barreras a superar se encuentran aquellas que afectan a la hotelería. Por tal motivo hace falta implementar aquellas políticas públicas destinadas lograr que en el mediano plazo se alcance dicho desarrollo. En el presente trabajo se hace un análisis de la situación en la que se encuentra la industria hotelera, argentina y, asimismo, se propone una serie de medidas necesarias para superar las falencias existentes.*

#### I) Introducción

La diversidad cultural y la vasta geografía de la República Argentina han hecho del país un destino turístico de gran relevancia tanto para el público nacional como para el extranjero.

El turismo es una industria millonaria. En nuestro país es un gran creador de empleo superando en un 7% a la industria de la construcción. Durante 2016 generó ingresos por más de 3.000 millones de dólares estadounidenses (US\$ 1.739 millones correspondieron al turismo internacional y US\$ 1.304 millones al nacional).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

<sup>2</sup> Trabajo publicado en el mes de febrero de 2018.

<sup>3</sup> Fuente: Diario Clarín. El turismo elige cada vez más los alquileres temporarios y los hoteleros piden que los regulen, 17/10/17. [https://www.clarin.com/ciudades/turistas-optan-vez-alquiler-temporario-hoteleros-piden-regulen\\_0\\_H1LqR8mT-.html](https://www.clarin.com/ciudades/turistas-optan-vez-alquiler-temporario-hoteleros-piden-regulen_0_H1LqR8mT-.html)

Para potenciar el desarrollo turístico argentino hace falta la implementación de políticas públicas en tal sentido. La particularidad de dichas políticas reside en la interrelación que establecen entre lo público y lo privado ya que, si bien se trata de una actividad mayoritariamente desarrollada por particulares, la participación estatal en su regulación y estímulo es muy marcada. El motivo de ello radica en que el turismo está influenciado por determinados factores y variables exógenas y endógenas que conforman un entramado en el cual convergen e interactúan numerosos prestadores de servicios. Por tal motivo, tanto los analistas del sector turístico como los legisladores dispuestos a elaborar las políticas públicas que fomenten al sector deben concertar sus esfuerzos para comprender la manera en que se interrelacionan los factores y variables mencionados para contribuir en el *“proceso de maduración y consolidación del turismo como uno de los sectores claves de las economías regionales”*.<sup>4</sup>

## II) Normativa vigente

La regulación de la actividad turística está sujeta a las normas que cada provincia dicta para sí. No obstante ello, hay una diversidad legislativa que, tanto directa como indirectamente, se encarga de regular a nivel nacional a la actividad turística argentina. A continuación se enumeran las principales leyes emanadas del Congreso Nacional que inciden en mayor o menor medida en el turismo:

- Código Civil y Comercial de la Nación.
- Ley 25.997 Nacional de Turismo
- Ley 18.829 Ley Nacional de Agentes de Viajes y Decreto 2182/72 Decreto Reglamentario.
- Ley 19.918 de Contrato de Viaje.
- Ley 25.643 Sistema De Protección Integral de las Personas con Discapacidad
- Ley 25.599 Ley de Turismo Estudiantil y su modificación Ley 26.208
- Ley 27221 de locación de inmuebles con fines turísticos.
- Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.
- Ley 22.802 de Lealtad Comercial

<sup>4</sup> Fuente: Eugenio Yunis Ahués “Las políticas públicas y su impacto en el turismo sudamericano” <http://nulan.mdp.edu.ar/216/1/Apo1997a1v2pp97-102.pdf>

### III) Propuestas

Más allá de la cantidad de normas que inciden en la actividad, entendemos que aún hace falta legislar sobre diversos aspectos relativos al turismo y sus actividades conexas a fin de potenciarlas y generar, allí donde se desarrollan, el impulso de las economías regionales. Al respecto, el ministro de turismo de la nación, Lic. Gustavo Santos, permanentemente resalta la preponderancia que el sector turístico posee para promover el crecimiento económico del país. Sostiene además que se trata una actividad que crea puestos de trabajo en todo el país e impulsa el arraigo, ya que permite a los habitantes locales generar recursos sin tener que abandonar su lugar de origen<sup>5</sup>. Sin dudas que la geografía y biodiversidad de nuestro país ofrece a los pobladores locales infinitas oportunidades para explotar y ofrecer, tanto a turistas nacionales como extranjeros. Sin embargo, tal como se mencionó anteriormente, es necesario regular diversos aspectos con el objetivo de mejorar la competitividad del sector, igualar las oportunidades para todos los oferentes y garantizar la prestación de un servicio turístico de calidad y sostenible. A continuación se enumeran diferentes aspectos que deberían ser abordados a fin de alcanzar las condiciones óptimas señaladas.

#### 1. Regular el alquiler temporario

La tecnología y la innovación facilitaron nuevas opciones en materia de alojamiento. La manera más difundida de contratación hotelera en la actualidad es la web. Esta situación ha generado cuestionamientos por parte de los prestadores de servicios tradicionales, fundadas principalmente en las exigencias regulatorias divergentes respecto de los nuevos proveedores.

En el presente, la industria turística esta alcanzada por un sinnúmero de regulaciones que van desde las referidas a la construcción hasta las vinculadas a la seguridad de los pasajeros. Sin embargo, en la normativa vigente no están contempladas las plataformas de contratación de servicios *on line* de alquiler temporario de viviendas<sup>6</sup>. Dicha situación coloca en situación desventajosa a los hoteles que cumplen con sus obligaciones fiscales entre las que se destacan los

<sup>5</sup> <https://www.infobae.com/turismo/2017/11/17/turismo-sostenible-cuales-son-las-tendencias-en-argentina/>

<sup>6</sup> Entre ellas las más conocidas son Airbnb, Expidiam Zona Prop, Home Away, entre otras.

impuestos de ingresos brutos, sellos, valor agregado, a los créditos y débitos bancarios<sup>7</sup> y el pago de aportes y demás cargas que corresponden al personal allí empleado<sup>8</sup>. Asimismo, las viviendas de alquiler temporario se encuentran hoy por fuera de los mecanismos que se aplican a los hoteles en relación al registro, inspección y habilitaciones, lo que representa un déficit en materia de seguridad. Mientras que los hoteles cuentan con un registro para identificar a cada turista, se someten a habilitaciones comerciales y están sujetos a la inspección periódica, los alquileres temporarios están por fuera de todo control, generando innumerables situaciones contrarias a la salubridad y a la seguridad pública.

En base a lo precedentemente expresado, entendemos que resulta necesario establecer su regulación en cada provincia. Entre las ventajas que dicha regulación introduciría se pueden mencionar las siguientes:

- Eliminación de la competencia desleal con la industria hotelera
- Reducción de la evasión fiscal de quienes hoy se encuentran por fuera del sistema
- Establecimiento de estándares mínimos de calidad, seguridad y sanidad en el servicio
- Protección al turista y a terceros mediante la contratación de seguros

En Argentina y el mundo abundan los ejemplos que regulan la actividad del alquiler temporario de viviendas para uso turístico dentro de las atribuciones que la Constitución Nacional permite a nivel local. La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires tipificó el alquiler temporario a través de la ley 4632 y su decreto reglamentario número 227 de 2014. En su definición de locación temporaria con fines turísticos establece como tal “*a la que brinda alojamiento a turistas en viviendas amuebladas de manera habitual por un período no menor a una pernoctación y no mayor a los 6 meses*”.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Los oferentes suelen adoptar la figura impositiva del monotributo eludiendo de esta forma gran parte de la tributación a la que sí están sometidos los hoteles

<sup>8</sup> Según la Ordenanza Municipal 8543 de Rosario, “en el caso de departamentos ofrecidos en alquiler se utilizan figuras no previstas en las leyes laborales creando relaciones jurídicas en fraude a la Ley Laboral, tal es el caso de la mucama prevista en el convenio aplicable a la actividad hotelera diferente al servicio doméstico”

<sup>9</sup> Ley 4632 de alquiler temporario C.A.B.A. <http://www.derecho.uba.ar/institucional/ley-4632-caba-registracion-propiedades-de-alquiler-temporario-turistico.pdf>

Dicha ley creó además el Registro de Propiedades de Alquiler Temporario Turístico en el cual deben inscribirse los titulares de los inmuebles de alquiler temporario con fines turísticos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. La obligación también alcanza a quienes administren, gestionen, intermedien o actúen como oferentes bajo cualquier título de dicho tipo de inmuebles. Vale aclarar que este registro es voluntario para los propietarios de tres o menos propiedades, motivo por el cual muchos inmuebles quedan fuera de su cobertura. Por otro lado, cuando se trate de un edificio completo que se explote bajo esta modalidad corresponde habilitarlo en la Agencia Gubernamental de Control conforme el Código de Habilitaciones. La inscripción resulta obligatoria para propietarios o comercializadores con cuatro o más propiedades en locación bajo esta modalidad.

A lo antedicho se agrega el hecho de que las plataformas de comercialización hotelera *online* publican los inmuebles en oferta bajo la modalidad del alquiler temporario sin ningún tipo de regulación alguna.

Del análisis de otras experiencias locales se observa que en la municipalidad de Rosario se sancionó la ordenanza 8543 que regula la habilitación, uso y control de inmuebles destinados al alojamiento temporario. Dicha normativa busca terminar con la competencia desleal que genera dicha actividad en la ciudad y regular la prestación de este servicio con el fin de que la oferta turística sea de calidad, transparente, confiable y segura.<sup>10</sup>

Otras provincias en las que se ha regulado satisfactoriamente el alojamiento temporario entre las que se encuentran Mendoza, Chubut y Río Negro.

En el plano internacional se destaca el caso madrileño. La capital de España abordó el alquiler temporario mediante el decreto 79 de 2014 por el cual se regulan los apartamentos y viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid. Entre las disposiciones de dicho decreto figura el certificado de idoneidad para vivienda de uso turístico (CIVUT). Dicho documento es de carácter técnico y garantiza a quienes se alojen temporalmente en una vivienda el cumplimiento de determinados parámetros de calidad y seguridad. Las disposiciones que en tal sentido tiene dicha normativa son obligatorias para los titulares y apuntan a mejorar la calidad turística y la seguridad ciudadana. Entre se pueden mencionar la obligación de ofrecer a los pasajeros un libro de reclamos,

---

<sup>10</sup> Fuente: Ordenanza Municipal Rosario 8543 <https://www.rosario.gov.ar/normativa/verArchivo?tipo=pdf&id=70498>

la contratación de un seguro de responsabilidad civil y reportar a la Dirección General de la Policía la información relativa a los usuarios de las viviendas de uso turístico. Se prohíbe además el alquiler temporario de viviendas con dicho destino en aquellos consorcios en los que así se lo estipule de forma expresa.<sup>11</sup>

Otras ciudades de Europa que han regulado esta modalidad de alojamiento son Barcelona, Berlín y París.

Por ello, tal como se indicó anteriormente, es imperioso regular ésta actividad que hoy se desarrolla de manera informal. Es evidente que la actividad requiere un marco legal que garantice la competencia equitativa para todos los oferentes de las diversas modalidades de alojamiento vigentes, a fin de evitar la competencia desleal y brindar seguridad y calidad al usuario.

## 2. Impulsar la modificación el artículo 36 de la ley 11.723 de propiedad intelectual.

En la actualidad los hoteles están obligados, en virtud de la ley 11.723<sup>12</sup> que regula el régimen de la propiedad intelectual, a pagarle a SADAIC, AADI CAPIF y ARGENTORES<sup>13</sup> los derechos de autor por los contenidos audiovisuales que los pasajeros consumen en sus habitaciones. Los beneficiarios sostienen su argumento en que la música y las películas y series que se escucha y miran en las habitaciones presentan una situación análoga a la reproducción de dichos contenidos de manera pública. Los hoteles obligados al pago de tales derechos, arguyen por el contrario que la música y el contenido audiovisual que se escucha y mira dentro de las habitaciones se asimila al disfrute en privado que uno podría hacer dentro de su hogar, y que el pago de los derechos de autor solo podría ser exigido cuando la reproducción se efectúa únicamente en los espacios comunes, como por ejemplo, los comedores y el área de recepción.

La situación actual pone en cabeza de los hoteles una carga extra que eleva los costos del servicio. Dicha distorsión limita con lo injusto cuando se tiene en cuenta que los hoteles deben

---

<sup>11</sup> Fuente: Participa Madrid, Consulta de Proyecto de Decreto, por el que se modifica el Decreto 79/2014, por el que se regulan los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid, 12/09/17. <https://participa.madrid.org/content/consulta-proyecto-decreto-se-modifica-decreto-792014-10-julio-se-regulan-los-apartamentos>

<sup>12</sup> Fuente: Infoleg <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/42755/texact.htm>

<sup>13</sup> Sociedad Argentina de Autores y Compositores de Música; Asociación Argentina de Intérpretes y Cámara Argentina de Productores de Fonogramas y Videogramas y Sociedad General de Autores de la Argentina respectivamente.

afrontar el pago de los derechos de autor pese a que las entidades recaudadoras no cuentan con la información fehaciente y completa en relación al tiempo de reproducción de los equipos audiovisuales ni qué obras fueron en ellos ejecutadas.

Por consiguiente, como se puede apreciar, es necesario realizar una modificación al artículo 36 de la ley 11.723 para establecer una exención de pago sobre los derechos de autor por la reproducción de música y el uso de televisores en las habitaciones de los hoteles.

Los fundamentos para esta modificación se basan en que las habitaciones de los hoteles son espacios privados para quien está pagando por dicho servicio. Por ende, la reproducción o retransmisión de obras musicales u obras argumentales o literarias realizadas a través de cualquier medio dentro de las habitaciones de hoteles o habitaciones de hospedajes habilitados, no puede ser considerada como difusión pública. Por tal motivo, en tales situaciones, no debería ser exigido el pago de derechos de autor.

Vale destacar además que el servicio de reproducción de canales de televisión es normalmente prestado por un tercero, por ejemplo un servicio de cable o satélite, que en su precio incluye el derecho de reproducción por parte de la empresa de servicios televisivos.

En el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación AUSA 78921 - "Sociedad de Autores y Compositores de Música SADAIC en 109.905 SADAIC c/ Casablanca p/ Cobro. de pesos s/ Inc. Cas." - CSJ DE MENDOZA - SALA I - 26/05/2004, la Dra. Aida Klemermajer de Carlucci establece, al emitir su voto, que *“nuestro más alto tribunal tiene resuelto por mayoría que SADAIC no tiene derecho a percibir aranceles por la posesión de aparatos receptores de televisión en las habitaciones de un hotel. Tal criterio resulta de estricta aplicación al caso, donde se reclama el arancel por la comunicación pública de fonogramas, a través de los televisores existentes en las habitaciones de un hotel. He llegado al convencimiento de que, en este caso, no cabe condenar al hotelero al pago de las prestaciones fijadas en la ley 11.723, no porque la habitación de un hotel es un lugar privado que impide la difusión pública, sino porque no se ha acreditado, conforme la Convención de Berna y la doctrina interpretativa antes reseñada, que el demandado es realmente el intermediario que realiza el acto de comunicación pública”*.

Ante una argumentación tan sólida como la expresada por la Dra. Klemermajer de Carlucci, cabe impulsar la reforma de la ley 11.723 con el objeto de eximir del pago de los derechos de autor



al sector hotelero por la música y los contenidos audiovisuales que de escuchan y miran dentro de las habitaciones. Con tal modificación se evitaría recargar en los hoteles un concepto por el cual no deberían estar obligados.

### 3. Regular el derecho a revocación establecido en el artículo 1110 Código Civil y Comercial de la Nación en los casos de hospedaje.

Tanto el artículo 34 de la ley 24.240 de defensa del consumidor como el artículo 1110 Código Civil y Comercial de la Nación establecen, para el caso de los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia, el derecho del consumidor o el usuario a revocar la aceptación de la oferta dentro de un plazo de 10 días de haber sido efectuada. Este es lo que comúnmente se denomina “derecho de arrepentimiento”. El artículo 1115 del código mencionado establece la total gratuidad cuando dicho derecho es ejercido por el consumidor o usuario. Por lo tanto, todos los gastos que demande la devolución de la cosa<sup>14</sup> quedan a cargo del proveedor.

En el plano de la industria hotelera, el derecho al arrepentimiento puede afectar al proveedor cuando, por ejemplo, una agencia de viajes vende un paquete turístico para determinada fecha, éste es devuelto por el cliente arrepentido, sin que se le aplique penalidad alguna. Si dichos servicios no pueden luego ser revendidos se ocasionan pérdidas a los proveedores (hoteles, aerolíneas, *transfers*, etc.) contratados, ya que las posibilidades que éstos tienen para efectuar una nueva venta a corto plazo son muy bajas.

Es necesario, por lo tanto, establecer un límite al derecho al arrepentimiento. El límite podría ser a través de una penalidad por devolución de este tipo de productos o incluir a las aerolíneas, empresas turísticas y los hoteles y hospedajes dentro de las excepciones al derecho a revocar establecidas en el artículo 1116 del Código Civil y Comercial de la Nación

### 4. Tipificar el contrato de hospedaje.

Actualmente el contrato de hospedaje es atípico, es decir, no se encuentra especialmente regulado. Dicho contrato es definido por la jurisprudencia como un “acuerdo de voluntades por medio del cual una de las partes, denominada empresario hotelero, ofrece a la otra, denominada

---

<sup>14</sup> En el caso del servicio hotelero o un ticket aéreo sería la cancelación de un servicio.



huésped o pasajero, el servicio de alojamiento para pernoctar y demás servicios accesorios, pero sin fijar allí su residencia habitual, a cambio del pago de un precio.”<sup>15</sup>

Constituye una figura compleja que involucra al menos a otras dos figuras contractuales:

- a) Locación de cosas: el Código Civil y Comercial de la Nación lo define en el artículo 1187. Al respecto reza que *“hay contrato de locación si una parte se obliga a otorgar a otra el uso y goce temporario de una cosa, a cambio del pago de un precio en dinero.”*
- b) Locación o prestación de servicios: el Código Civil y Comercial de la Nación lo define en el artículo 1251 de la siguiente manera: *“hay contrato de obra o de servicios cuando una persona, según el caso el contratista o el prestador de servicios, actuando independientemente, se obliga a favor de otra, llamada comitente, a realizar una obra material o intelectual o a proveer un servicio mediante una retribución.”*

Como todo contrato, el hospedaje debe tener un objeto lícito que se encuentre en el comercio y que no sea imposible o contrario a las buenas costumbres. Empero, interesa destacar que se tratará de un contrato de consumo cuando se perfeccione una relación entre un consumidor (huésped) y un proveedor (hotel).

Más allá de la falta de tipificación del contrato de hospedaje en el CCyCN, hay dentro suyo disposiciones referidas a él. El artículo 1368<sup>16</sup> y siguientes, por ejemplo, regula el denominado “depósito necesario” de los efectos introducidos por los viajeros en los hoteles. Continúa el artículo 1369 diciendo que el contrato se perfecciona con la mera introducción de los efectos de los viajeros de modo que *“el depósito en los hoteles tiene lugar por la introducción en ellos de los efectos de los viajeros, aunque no los entreguen expresamente al hotelero o sus dependientes y aunque aquéllos tengan las llaves de las habitaciones donde se hallen tales efectos”*.

Actualmente, la industria del turismo es considerada como la segunda de mayor importancia en el mundo. Es por ello que, más allá de las menciones que el CCyCN haga acerca de

---

<sup>15</sup> Fuente: Gustavo N. Fernández, “Manual de Derecho Hotelero y Turístico, Vol. I, El Contrato de Hospedaje”, pág 13, Editorial Quórum, Rosario 2003.

<sup>16</sup> ARTICULO 1368.- Definición. Es depósito necesario aquel en que el depositante no puede elegir la persona del depositario por un acontecimiento que lo somete a una necesidad imperiosa, y el de los efectos introducidos en los hoteles por los viajeros.

determinados aspectos que regulan la relación entre el huésped y el hotel, es de suma importancia de regular el contrato de hospedaje, ya que al ser un contrato atípico no cuenta con reglas específicas que establezcan su concepto, elementos, efectos y las consecuencias. El actual contrato de hotelería se encuentra entre un contrato de comercio y un contrato de consumo. En este sentido, el Dr. Lorenzetti, actual Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, expresa que *“no estamos en presencia de un viajero al que sorprende la noche y debe dejar sus efectos en una posada aislada y sin poder elegirla, sino ante un viajero que circula por una red comercial de hoteles con servicios programados por cadenas nacionales y multinacionales, con una abundante oferta, publicidad, y una impresionante organización de medios instrumentales destinados a la captación de los clientes”*.<sup>17</sup>

Su regulación, en definitiva, servirá para resguardar los derechos del viajero y de los actores de la industria hotelera.

##### 5. Establecer la categorización y clasificación de estándares de la industria hotelera

Según el Instituto Hondureño de Turismo, la categorización hotelera es el conjunto de normas mínimas de equivalencia internacional por la cual los turistas y visitantes se informan acerca de las características y servicios de los diferentes establecimientos de alojamiento de un país.<sup>18</sup>

En Argentina, conforme a la ley 18.828 de hotelería, los alojamientos turísticos se clasifican por su clase en hotel, motel, hostería, *apart hotel*, *bed & breakfast*, etc. A su vez, los integrantes de dichas clases se agrupan en función de diversos parámetros en una escala que va de 1 a 5 estrellas.

Por otro lado, la ley 4631/13 regula en la Ciudad de Buenos Aires las formas tradicionales y las nuevas clasificaciones de alojamiento turístico, estableciendo la categorización de la siguiente manera: hotelero; para-hotelero y extra-hotelero. Dentro del tipo hotelero, se encuentra la clase hotel, de 1 a 5 estrellas; la clase *apart hotel*, de 1 a 3 estrellas, y la clase hotel boutique, cuya

---

<sup>17</sup> Fuente: LORENZETTI, Ricardo L., Tratado de los contratos, Reimpresión, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2006, t. III, pág. 684, quien agrega: “En la hotelería actual, hay una gran organización que aúna hoteles, compañías de turismo, servicios de transporte, empresas que mandan a sus empleados, todo lo cual conforma un núcleo compacto que actúa en red, frente a un consumidor que sólo adhiere, y con un alto grado de cautividad”

<sup>18</sup> Fuente: Secretaria de Turismo- Instituto Hondureño de Turismo. <http://cedturh.iht.hn/docs/Clasificacion-y-Categorizacion-Hotelera.pdf>

categoría puede ser estándar o superior. Dentro del tipo para-hotelerero se encuentra la clase cama y desayuno, *hostal* y *bed and breakfast*, albergue turístico y *hostel*. Todas ellas pueden incluirse en las categorías estándar o superior. Las clases hospedaje turístico y residencial turístico se clasifican en las categorías A o B. Finalmente el tipo extra-hotelerero abarca a campamentos turísticos y campings. Cada uno de estos tipos y clases son regulados específicamente a través de la norma citada.

Al mismo tiempo, vale destacar que cada país regula las clasificaciones y categorizaciones hoteleras de manera individual. Sin embargo, los turistas buscan una unificación de criterios. Para ello resulta necesario agrupar los parámetros de calidad de los servicios hoteleros y generar consistencia en el servicio.

El nuevo informe de la OMT “Sistemas de clasificación de hoteles: recurrencia de criterios en los hoteles de 4 y 5 estrellas” identifica los criterios comunes entre los hoteles de 4 y 5 estrellas, proporcionando valiosa información para aquellos destinos que desean revisar sus sistemas de clasificación de hoteles o establecer uno nuevo.<sup>19</sup>

En resumen, es imprescindible establecer un sistema que evalúe la calidad de los servicios turísticos e infraestructura de la industria hotelera comparándola con los estándares internacionales a fin de brindar mayor confianza y seguridad al turista.

#### IV) Conclusiones

En virtud de lo hasta aquí expuesto, es evidente que el turismo es una actividad cuya normativa presenta en nuestro país diversos vacíos legales. Tal déficit normativo se debe principalmente al impacto que los cambios en tecnología y la innovación han tenido sobre el sector. A fin de impulsar el desarrollo de la industria turística de forma equitativa es esencial establecer reglas claras y precisas. En función de ello, es importante elaborar políticas públicas en la materia que mejoren las condiciones y dinamicen al sector, promoviendo igualdad de condiciones para todos los actores intervinientes.

Por otro lado, es necesario que los turistas cuenten con información abundante, estandarizada y precisa que les permita elegir entre las numerosas opciones de alojamiento turístico.

---

<sup>19</sup> Fuente: Organización Mundial de Turismo. <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-02-26/un-informe-de-la-omt-identifica-criterios-comunes-para-la-clasificacion-de->

Asimismo, es imprescindible proteger a los proveedores de servicios turísticos reduciendo los costos e impactos negativos que actualmente afrontan por la ausencia de la regulación antes mencionada.

A través de nuevas políticas públicas se puede fomentar el turismo y lograr que el sector sea más competitivo y sostenible. Es muy importante tener en cuenta a las pequeñas industrias de cada región, las cuales son las responsables de optimizar las condiciones de las prestaciones. Todos estos elementos permitirán alcanzar uno de los objetivos principales para los oferentes: incrementar la actividad turística en Argentina.