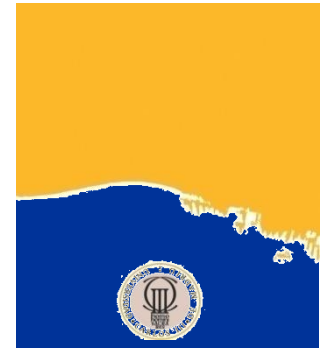


Lección 3: Estatuto jurídico (administrativo) del Turista



1. Introducción.

A. Preliminar

- ESTATUTO: conjunto de situaciones jurídicas (potestades, derechos, deberes, obligaciones, facultades, cargas o sujeciones) aplicables a un sujeto u objeto; ej.: estatuto de los trabajadores, estatuto de la propiedad, estatuto de los funcionarios, estatuto del paciente, etc.
- Utilidad general
 - Resumen su posición jurídica general.
 - Facilita el cumplimiento de los objetivos que se persiguen en relación con estos sujetos

B. No todos están formulados expresamente – en la regulación turística se ha optado por el concepto de “usuario de servicios turísticos”

C. Desde un punto de vista general es interesante tener presente una cierta idea estatutaria del turista a partir de las peculiaridades que supone el *desplazamiento – deslocalización*.

2. Definición y caracteres jurídicos del turista



2.A. La determinación del concepto de turista.

1. El problema de la definición del objeto del derecho del turismo y de la regulación administrativa del turismo.

- ¿Hay servicios exclusivamente dirigidos al turismo? Recreación, ocio, viajes.
- La determinación del ámbito (estadístico) del turismo se realiza por relación a la figura del turismo (ver lección 1ª).
- Sin embargo, no es fácil determinar un concepto del turismo
 - El derecho del turismo se ha movido en relación con la idea de actividades turísticas.
 - Bajo este punto de vista el turista es un usuario o consumidor cualificado.
 - No se explican peculiaridades relacionadas con su estatuto (nacionalidad, seguridad, etc.)

2. Concepto – a partir de las normas estadísticas de UN.

- Persona física
- Desplazamiento
- Temporalidad
- Finalidad

2.B Elementos del concepto.

1. PERSONA FÍSICA:

- Personas jurídicas, no deben ser consideradas turistas, si los sujetos que en su nombre se desplazan para la realización de gestiones en su nombre.
- Grupos sin personalidad: el grupo (en sentido no comercial), la familia; son realidades sociológicas con reconocimiento como titulares de derechos en relación con la preservación de las relaciones que les caracterizan;
 - Protección se debe entender individual (como turista)
 - Sin perjuicio del reconocimiento de problemas específicos (representación, cuidado, etc.)

2. DESPLAZAMIENTO.

- El hecho del tránsito: (1) es un elemento constitutivo del concepto de turista; (2) debe ser fuera de su lugar de residencia (diferencia de la actividad de ocio); (3) suscita temas como los relacionados con la modalidad de viaje o la alteración del estatuto del turista.
- La vulnerabilidad: significa la existencia de una cierta falta de control respecto de la habitualidad de residencia, que se incrementa con entidad del desplazamiento (pérdida del contexto habitual, social, económico, cultural o jurídico)

2.C. Elementos del concepto (2)

3. ÁMBITO TEMPORAL DEL DESPLAZAMIENTO.

- No es definitivo (cambio de lugar de residencia).
- Debe ser superior a un día – (1) diferencia del concepto de EXCURSIONISTA; (2) aumento de la vulnerabilidad por la necesidad de consumir un servicio de alojamiento.

4. FINALIDAD.

- Inicialmente: OCIO.
- Progresiva ampliación de objetivos sin embargo, quedan excluidos los desplazamientos laborales (¿y el turismo de negocios?) y los desplazamientos forzados (inmigración, asilo, etc.)

3. Estatuto jurídico (administrativo del turista)

3.A El Estatuto del Turista del turista en general.

1) Se trata de una situación compleja que se caracteriza:

- a) Diversidad de facetas jurídicas relevantes
- b) Adicionalidad de las distintas facetas
- c) Falta de formulación > exige la construcción sobre la base de esos diferentes niveles o facetas
- d) La especificidad del elemento internacional

2) Razones para la formulación del Estatuto del turista.

- SEGURIDAD JURÍDICA respecto de las peculiaridades (mayor relevancia en relación con el turista extranjero)
- RACIONALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN – (1) en el plano objetivo determinación del contenido y alcance de las peculiaridades; (2) sujetos afectados.

3) Los niveles de concreción del turista.

- a) Como ciudadano:
 - (1) El turista como sujeto jurídico general
 - (2) Especialidades
- b) Como usuario de servicios turísticos
 - a) Adicionalidad al estatuto de consumidores y usuarios
 - b) Derechos
 - c) Deberes

3.B. El Estatuto en el código mundial del turismo.

El Derecho al turismo (art. 7): *“posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”* ->

- fundamento: DERECHO AL DESCANSO, AL OCIO, LIMITACIÓN RAZONABLE AL TRABAJO Y VACACIONES PAGADAS.
- Atención sectorial: familias, jóvenes y estudiantes, personas mayores y personas que sufren minusvalías.

Libertad de circulación (art. 8, en relación con el artículo 13 DUDH) y

- Uso de medios de transporte.
- Acceso a servicios administrativos, judiciales y sanitarios.
- Libertad de comunicación con autoridades consulares
- Protección de datos
- Disponibilidad de divisas.
- Liberalización de pasos fronterizos.
- Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.

3.B. Estatuto en el código del Turista

Artículo X : Los turistas deberían favorecer, con su comportamiento, la comprensión y la amistad entre los hombres, en las esferas nacional e internacional, y contribuir así al mantenimiento de la paz.

Artículo XII :

- 1. En los lugares de tránsito y de estancia, los turistas deben respetar el orden establecido en las esferas política, social, moral y religiosa y acatar las leyes y reglamentos en vigor.
- 2. En esos mismos lugares, los turistas también deben: a) mostrar la mayor comprensión con respecto a las costumbres, creencias y comportamientos de las comunidades visitadas, y el mayor respeto por el patrimonio natural y cultural de esas comunidades, b) evitar que se pongan de relieve las diferencias económicas, sociales y culturales que existen entre ellos y la población local, c) abrirse a la cultura de las comunidades visitadas, que forma parte integrante del patrimonio de la humanidad, d) abstenerse de toda explotación de la prostitución de otros, y e) abstenerse de comerciar, transportar o utilizar estupefacientes y/u otras drogas prohibidas

Artículo XII Los turistas, en el curso de sus desplazamientos, tanto de un país a otro como en el interior del país visitado, deberían poder beneficiarse de medidas apropiadas dictadas por los poderes públicos, a fin de disponer: a) de una reducción de los controles de carácter administrativo y económico, y b) de las mejores condiciones posibles de transporte y de estancia que ofrezcan los gestores de los diferentes servicios turísticos.

3.B. Estatuto en el código del Turista

Artículo XIII :

- 1. Deberla permitirse a los turistas, tanto en su país como fuera de él, el libre acceso a los lugares y localidades de interés turístico y, a reserva de los reglamentos y limitaciones en vigor, circular libremente por los lugares de tránsito y de estancia.
- 2. Con ocasión de su acceso a los lugares y localidades de interés turístico y durante su tránsito y estancia, debería asegurarse también a los turistas: a) una información objetiva, exacta y completa sobre las ondiciones y facilidades que les ofrecen durante su viaje y estancia los servicios oficiales de turismo y los gestores de los servicios turísticos, b) la seguridad de su persona y sus bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, c) una higiene pública satisfactoria, especialmente en materia de alojamiento y. de servicios de restaurante y transporte, una información para la prevenci6n eficaz de enfermedades contagiosas y de accidentes, así como el libre acceso a los servicios de salud, d) el acceso a comunicaciones públicas rápidas y eficaces, tanto interiores como exteriores, e) los procedimientos y garantías administrativas y judiciales necesarios para la protección de sus derechos, y f) la posibilidad de practicar su propia religión, utilizando las facilidades disponibles a estos efectos.

Artículo XIV ,: Toda persona tiene derecho a exponer a los legisladores y a los poderes públicos sus necesidades, con miras a poder ejercer su derecho al descanso y al recreo, a fin de poder gozar de los beneficios del turismo en las condiciones más favorables y, cuando sea apropiado y en la medida en que sea posible según la ley, a asociarse con otros a estos efectos.

3.C. Turismo y ciudadanía.

El vínculo de ciudadanía describe la relación de un Estado (territorial) en relación con los sujetos dotados de la nacionalidad de dicho Estado – TIENE COMO CONSECUENCIA

- Plena sujeción general al ordenamiento del Estado
- Pleno reconocimiento de Derechos (políticos)

¿Quiénes son ciudadanos?

- PERSONAS
 - PERSONAS FÍSICAS: (1) con carácter general tienen CAPACIDAD JURÍDICA; (2) sin embargo CAPACIDAD DE OBRAR (requiere + de 18 años, aunque hay variaciones, y no haber sido incapacitado).
 - LAS PERSONAS JURÍDICAS y ENTIDADES a las que se les reconoce a determinados efectos subjetividad tienen protección diplomática pero no son técnicamente ciudadanos.
- NACIONALIDAD ESPAÑOLA
 - Puede ser origen o adquirida (Código Civil – Extranjería)
 - Ciudadanos de la UE – plenos de derechos (igualdad) - parcialmente derechos de representación política
 - Extranjeros: modificación de sus derechos en función de la normativa de extranjería y los tratados internacionales vigentes

3.D. Contenido general

El turista como sujeto jurídico general.

- (1) Principio general (Estado de Derecho): aplicación del estatuto general de ciudadano (derechos y deberes generales) con modificaciones.
- (2) Modificaciones: (1) relacionadas con la residencia; (2) derivadas de su especial vulnerabilidad.
- (3) Variaciones – estatuto general – poderes públicos y las empresas.

Contenido:

- Sujeción al ordenamiento jurídico - territorial
- Derechos y deberes constitucionales y legales.

El turista ante la Administración pública.

3.E. Peculiaridades derivadas de la deslocalización- desplazamiento

a) La libertad ambulatoria (art. 17 CE)

b) Identificación y localización: (1) la necesidad de identificación, (2) el domicilio turístico, como centro de prestación de servicios personales.

c) La nacionalidad:

- Régimen de extranjería: (1) entrada en el territorio: lugar y permisos (visado de transito, de estancia, de residencia y de estudios), (2) derechos y obligaciones derivados de la entrada en territorio nacional, (3) Control y sanción por incumplimiento del régimen de extranjería
- Régimen especial respecto de los ciudadanos de la UE.
- El impacto en los derechos y deberes fundamentales.

d) Derechos de acceso a los recursos turísticos y de información.

e) Deber de respeto y uso de los recursos

3.F. Peculiaridades derivadas de la vulnerabilidad

Derechos y deberes generales.

- a) La asistencia
- B) La información
- C) Respeto a la dignidad

Los mecanismos de resolución de conflictos

- Mecanismos judiciales
- Mecanismos sustitutivos del los procedimiento judiciales

Estatuto general del ciudadano ante la AP.

El ciudadano es **sujeto jurídico**, cuyas condiciones de intervención en las relaciones jurídicas está condicionada a las condiciones de capacidad general (circunstancias modificativas edad, nacionalidad, aptitud funcional) y especial (determinada en cada caso) en su caso (art. 30 LRJPAC) y en el caso del procedimiento administrativo (legitimación, art. LRJPAC) establecidos en la Ley.

Como sujeto de la comunidad política **las personas físicas** tienen una serie de **derechos y deberes fundamentales** reconocidos con carácter general en la Constitución y en el Derecho originario europeo (CDUE, TUE y TFUE); las personas jurídicas sólo cuando expresamente se les reconoce.

- En la CE se reconocen
 - DERECHOS y DEBERES FUNDAMENTALES (arts. 15 a 38 CE) vinculantes para todo los poderes públicos cuyo desarrollo sólo puede hacerse por Ley, que tiene que respetar su contenido esencial (art. 53.1 CE). Los comprendidos en los artículos 15 a 29 requieren LO para su desarrollo, y pueden ser objeto de protección por los procesos de amparo (art. 53.2 CE) –este proceso también puede utilizarse para proteger el derecho a la igualdad (art. 14 CE) y la objeción de conciencia al servicio militar obligatorio (art. 30 CE). Son el fundamento de la organización jurídico política (art. 10.1 CE) y su realización efectiva de estos derechos para los ciudadanos y los grupos en los que se integran es un imperativo constitucional para los poderes públicos y para la Administración en particular.
 - DERECHOS y DEBERES CONSTITUCIONALES (el resto) cuyo contenido y desarrollo corresponde a la legislación ordinaria.
 - DERECHOS RECONOCIDOS EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL que cumplen una función orientadora e interpretativa en la actuación de los poderes públicos pero que sólo pueden producir derechos prestacionales en la medida en que lo determinen la Ley.
 - La condición de ciudadano es, en principio, continua en todo el territorio en virtud del principio de igualdad territorial previsto en el art. 139 CE, y en el art. 149.1.1 CE.
- Los derechos reconocidos en la CDUE son exigibles desde luego y de forma directa cuando la AP actúa como Administración indirecta de la UE.
- Los reconocidos en la legislación internacional son directamente aplicables con su ratificación y publicación y en todo caso cumplen una función interpretativa desde su ratificación.
- Los derechos fundamentales y constitucionales no son absolutos y pueden ser limitados por la necesidad de desarrollar otros bienes constitucionales (derechos ajenos, principios constitucionales, interés del Estado): esta limitación debe estar prevista en la norma y resuelta, justificada en la necesidad de proteger otros bienes constitucionales, y limitada a la mejor realización de los bienes y derechos en presencia (**proporcionalidad**).

Situaciones del ciudadano en general.

Situaciones jurídicas del ciudadano > la posición del ciudadano el atribuye situaciones de poder o de poder/obligación en las distintas relaciones jurídico-administrativas que se establezcan con la AP.

De acuerdo con su **contenido** el ciudadano puede encontrarse en las siguientes situaciones básicas:

- **Situaciones positivas de poder jurídico respecto de la AP o de un tercero.**
 - POTESTAD, consiste en una situación de poder atribuida a un sujeto por virtud de la Ley, generalmente en interés ajeno o general cuya aplicación precisa de concreción.
 - DERECHO SUBJETIVO que consiste situación de poder, atribuida por la ley para la defensa de un bien jurídico propio o ajeno, con un contenido determinado. Existen los derechos funcionales o derechos deberes en los que el ejercicio del derecho es obligatorio.
 - FACULTAD, situación jurídica activa que permite, a discreción de su titular, la realización de su propio interés
 - INTERÉS, situación de ventaja jurídica derivada de la aplicación de una norma y protegida jurídicamente.
- **Situaciones negativas o de deber jurídico respecto de la AP o de un tercero:**
 - SUJECIÓN: Situación de sometimiento a una determinada potestad, que implica la obligación de soportar el ejercicio de la potestad
 - OBLIGACIÓN: Situación jurídica de deber situación jurídica por la que un sujeto debe realizar una prestación en beneficio de otro
 - DEBER: situación jurídica por la que un sujeto tiene que realizar una determinada prestación en cumplimiento de un mandato legal, sin que necesariamente tenga que beneficiar a un tercero
- **Situaciones mixtas de derecho deber**
 - Situación jurídica de CARGA: situación jurídica mixta en la que se impone la realización de una prestación para la satisfacción de un interés
 - DERECHOS/DEBERES FUNCIONALES: Son los derechos o deberes cuya realización es obligatoria y exigible en virtud de una Ley.
 - ESTATUTO: conjunto de situaciones jurídicas aplicables a un sujeto o a un objeto y que, en general, definen una posición dentro del ordenamiento jurídico

La constitución de situaciones y las situaciones generales

Por su el referente de su constitución pueden ser situaciones

- Personales: constituidas en consideración de las condiciones y características de su titular. Sólo son transmisibles si expresamente se prevé en la norma o negocio constitutivo y siempre que el cesionario tenga las condiciones exigibles para su constitución.
- Reales: constituidas en función de la relación con un objeto. Son transmisibles con el objeto o con los derechos de uso sobre ese objeto.

Tradicionalmente ha sido importante la diferenciación de las situaciones de sujeción general / especial.

- **Situación de sujeción general:** que se corresponde con el estatuto de ciudadano en general respecto de la Administración y refleja su sujeción general a la legislación.
- **Situación de especial sujeción** y que pretende describir las modificaciones que se introducen en la condición general de ciudadano por su incorporación a la organización o a una actividad administrativa. Puede implicar la aparición de bienes jurídicos que justifiquen la exclusión de alguna garantía (atenuación del principio de legalidad o inaplicación del ne bis in ídem)

Estatuto general del ciudadano en sus relaciones con la AP

La Ley 30/1992 de 26 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común tiene un estatuto general relativo a los derechos de los ciudadanos en el procedimientos administrativos.

El art. 35 LRJPAC recoge los siguientes derechos a los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras leyes.
- A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Este estatuto no es exhaustivo pero si es general.

Estatuto especial del ciudadano en las relaciones con la Administración mediante comunicaciones electrónicas

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos contiene un estatuto propio dentro de las comunicaciones electrónicas

Contenido Sustantivo:

- Ejercicio de los derechos reconocidos en el artículo 35 LRJPAC + así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- Elección de canal de comunicación
- A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. El a la información electrónica por las AAPP.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos.
- A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
- A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas.

Instrumental

- a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de información a través de medios electrónicos,
- La figura del Defensor de los derechos del ciudadano.
- Y la habilitación de diferentes canales de comunicación

4. Estatuto del usuario de servicios turísticos

1. El turista como consumidor y usuario de servicios turísticos.
2. La protección constitucional de consumidores y usuarios
 - Régimen sustantivo
 - El artículo 51 CE
 - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
 - Distribución de competencias:
 - Pluralidad de competencias
 - La posición del Estado

La protección del turista como consumidor: el principio de adicionalidad

C. Régimen general de protección de los consumidores

Derechos generales (art. 8 TR)

- Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:
 - a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
 - b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
 - c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
 - d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
 - e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
 - f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Protección:

- Acciones de cesación
- Sistema arbitral de consumo.

Ámbito de protección:

- Contratos y garantías
- Condiciones generales y cláusulas abusivas
- Contratos celebrados a distancia
- Responsabilidad civil
- Viajes combinados

D. Peculiaridades derivadas de la normativa de turismo – el régimen de intervención en materia turística.

Adicionalidad a la protección general de consumidores

Normativa propia – legislación sectorial turística / por actividad

- Derecho a recibir información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y el precio de los bienes y servicios que se le ofrecen antes de contratarlos.
- Derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos, acorde con el tipo de establecimiento y publicidad efectuada.
- Derecho a obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las correspondientes facturas legalmente emitidas
- Derecho a tener garantizada en los establecimientos turísticos su seguridad y la de sus bienes
- Derecho a tener garantizadas en los establecimientos turísticos su tranquilidad y su intimidad
- Derecho al libre acceso a los establecimientos turísticos, sin ser discriminado por razones de discapacidad, raza, sexo, religión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Derecho a formular quejas y reclamaciones y a exigir, a tales efectos, la entrega de la correspondiente hoja oficial de reclamaciones

Técnicas de resolución de conflictos

- Generales previstos en la legislación de consumo
- El control administrativo
- Los sistemas alternativos: arbitraje, mediación.