

# 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 idem)

# 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.