

## 3. LOS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

La figura del prestador de servicios turísticos, es determinante desarrollo de la industria o actividad turística, por lo que se debe determinar las regulaciones jurídicas que tutelan cada actividad según su naturaleza.

### 3.1 Aspectos Básicos de la Actividad Turística.

#### 3.1.1 Turismo:

Conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dicho desplazamiento y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa, principal, permanente o temporal.

Como ciencia social el turismo evoluciona según las características de cada época, de cada sociedad y de los avances tecnológicos, así como por los beneficios socioeconómicos que logre la humanidad.

En forma básica se clasifica en nacional e internacional, receptivo o emisor, de placer, de descanso, cultural, deportivo, de salud, de negocios, científico, de aventura o ecológico, entre otros.

#### 3.1.2 Turista:

El término turista se encuentra definido tanto en el artículo 38 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo como en el inciso a) artículo 2º de reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. En éste último se define como aquella persona, sin distinciones de raza, sexo, lengua o religión, que se desplaza a un lugar distinto al de su residencia. Este desplazamiento debe ser por un plazo mayor de veinticuatro horas y menor a seis meses, en cualquier período de doce meses. Sus fines deben ser turísticos, de recreo, deportes, salud, asuntos familiares, peregrinaciones religiosas, negocios, entre otros, además de lícitos y sin

propósito de inmigración, trabajo, etc. El turista emplea los servicios turísticos de los prestadores para sus fines.

### **3.1.3 Ley de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional**

Mediante esta Ley N° 8694 se declara al turismo como industria de utilidad pública.

En ella se establece un impuesto de \$15 dólares o su equivalente en colones al tipo de cambio de referencia de venta del día establecido por el Banco Central de Costa Rica, a favor del Instituto Costarricense de Turismo. Este impuesto se cobrará a cualquier persona que ingrese al país por vía aérea y que haya comprado su boleto en el exterior. Los ingresos obtenidos por este impuesto tendrán como destino específico la promoción, mercadeo, planificación, y el desarrollo sostenible del país como destino turístico que lleva a cabo el Instituto Costarricense de Turismo.

Además, el artículo 46 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo contempla un impuesto de un 5% del valor de los pasajes vendidos en Costa Rica para cualquier clase de viajes internacionales y del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica para cualquier clase de viajes internacionales e independientemente de donde se haya comprado el boleto.

### **3.1.4 Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico**

Esta normativa (Ley 6990) tiene por objeto establecer un proceso acelerado y racional de la actividad turística costarricense, para lo cual se establecen toda una serie de incentivos y beneficios para el sector. Para que los beneficiarios puedan optar por estos incentivos deberán optar por una declaratoria turística y suscribir un contrato de incentivos turísticos con el Instituto Costarricense de Turismo.

## 3.1.5 Declaratoria Turística

La declaratoria turística es el acto mediante el cual el Instituto Costarricense de Turismo declara a una empresa como turística, después de haber cumplido una serie de requisitos legales, técnicos y económicos. La declaratoria turística de una empresa turística no es un requisito legal de operación, sin embargo, otorga toda una serie de beneficios que la hace atractiva para los empresarios turísticos, entre ellos poder suscribir un contrato de incentivos turísticos que la haga acreedora de incentivos fiscales.

La declaratoria turística en el caso de las empresas de hospedaje implica una categorización en estrellas. Corresponde al Instituto Costarricense de Turismo, a través de un Manual, definir los requisitos que deben cumplir estos establecimientos para cada tipo y categoría. Sin embargo, si no reúnen los requisitos no podrán clasificarse y su funcionamiento quedará bajo responsabilidad de autoridades de salud y policía. La excepción a la regla anterior será, cuando se esté en presencia de edificios con condiciones particulares de tradición o de valor arquitectónico a criterio de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo.

Las empresas gastronómicas pueden optar por una declaratoria turística siempre y cuando cumplan los requisitos contenidos en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, entre ellas ofrecer un menú turístico y cumplir con las estipulaciones de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. <La categorización de estas empresas se da por tenedores, en una escala de uno a cinco, y para optar por la declaratoria deben obtener como mínimo uno. El incumplimiento de sus obligaciones ante el Instituto Costarricense de Turismo puede implicar la imposición de sanciones administrativas o la cancelación de la declaratoria.

Las líneas aéreas pueden optar por una declaratoria turística siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas y acrediten que tienen el permiso para operar servicios aéreos regulares, con sus respectivos itinerarios, internacionales y nacionales.

Las agencias de viajes, empresas de transporte terrestre de turistas y demás

prestadores de servicios turísticos que deseen optar por una declaratoria turística deberán cumplir con los requisitos económicos, técnicos y legales establecidos en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

### **3.1.6 El Contrato Turístico**

El contrato turístico es el contrato mediante el cual el Instituto Costarricense de Turismo a través de la Comisión Reguladora de Turismo otorga beneficios fiscales a un prestador de servicios turísticos, a cambio del cumplimiento de toda una serie de requisitos, obligaciones y garantías que debe cumplir el beneficiario. Si una empresa desea formalizar un contrato turístico, debe previamente optar por una declaratoria turística. En consecuencia, la cancelación de alguna provocará la de la otra. El hecho que una empresa obtenga la declaratoria turística, no implica ninguna obligación de otorgársele un contrato turístico.

Entre los parámetros que se analizan para determinar si a una empresa se le otorgan beneficios fiscales están su contribución en la balanza de pagos, la utilización de materias primas e insumos nacionales, la creación de empleos directos e indirectos, los efectos en el desarrollo regional, la modernización o diversificación de la oferta turística nacional, los incrementos de la demanda turística interna e internacional y los beneficios que se reflejen en otros sectores.

Los miembros de la Comisión Reguladora de Turismo serán nombrados por la Presidencia de la República y está integrada por un representante del Instituto Costarricense de Turismo, un representante del Ministerio de Hacienda, un representante del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y dos representantes de la empresa privada.

### **3.1.8 Áreas de Aplicación y Beneficios**

Las siguientes actividades turísticas pueden ser beneficiarias de las disposiciones de esta ley:

- a) Servicios de hotelería: Los principales beneficios son la exoneración de todo tributo o sobretasa que aplique a la importación o compra local de materiales para la instalación de empresas nuevas, así como la construcción, remodelación y ampliación de las instalaciones, con excepción de vehículos automotores y combustibles. Además, gozarán de depreciación acelerada de conformidad con la Ley de Impuesto sobre la Renta, facilidades para la concesión de patentes municipales y exoneraciones del impuesto territorial a aquellos establecimientos que se ubiquen fuera del área metropolitana.
  
- b) Transporte aéreo de turistas internacional y nacional: Los beneficios que gozan las empresas de transporte aéreo son depreciación acelerada en los términos de la Ley de Impuesto sobre la Renta, adquisición del combustible a un precio competitivo, y exoneración de impuestos y sobretasas para la importación o compra local de repuestos para el correcto mantenimiento de las aeronaves.
  
- c) Transporte acuático de turistas: Las actividades de cabotaje turístico de puerto a puerto gozarán de beneficios tales como la exención de todo tributo o sobretasa para la importación o compra local de bienes que se apliquen para la construcción, ampliación o remodelación de muelles, así como la construcción y mantenimiento de marinas, balnearios y acuarios destinados a la atención del turista. Además, gozarán de depreciación acelerada de bienes en los términos de la Ley de Impuesto sobre la Renta y exoneración de todo tributo y sobre tasa con excepción de derechos arancelarios para la importación o compra local de naves acuáticas destinadas a cabotaje turístico. Por tanto, ni la pesca deportiva, el rafting, alquiler de motos acuáticas o yates gozan de incentivos fiscales.

- d) **Agencias de viajes receptoras:** Estas agencias gozan de exoneración de todo tributo y sobretasa, excepto derechos arancelarios, para la importación de vehículos de transporte colectivo con capacidad mínima de 15 pasajeros.
  
- e) **Arrendamiento de vehículos a turistas extranjeros y nacionales:** Estos prestadores de servicios turísticos gozan de un 50% de exoneración en los impuestos de importación de vehículos destinados exclusivamente a arrendarlos a los turistas. Para gestionar un contrato turístico de incentivos deben hacer la solicitud correspondiente ante la Comisión Reguladora de Turismo la cual está adscrita al Instituto Costarricense de Turismo, y representa al Estado. Entre ellos la empresa debe poseer una flotilla mínima de 20 unidades y renovarla cada tres años. Para efectos de las fiscalizaciones que realiza tanto el Instituto Costarricense de Turismo como el Ministerio de Hacienda la empresa deberá presentar un informe anual que contendrá los requisitos exigidos en el Reglamento para las Empresas dedicadas al Arrendamiento de Vehículos (decreto 25148-H-TUR). Además, tiene la obligación de llevar una bitácora por cada equipo que deberá contener como mínimo el número de contrato, fecha de apertura, fecha de cierre, número de días de renta, kilometraje de apertura, kilometraje de cierre, kilometraje recorrido y número y fecha del comprobante de no renta por traslados para reparación y mantenimiento, entrega y recepción.

### **3.2 Prestadores de Servicios Turísticos:**

Los prestadores de servicios turísticos son aquellas personas físicas o jurídicas que suministran, proporcionan o negocian la prestación de un servicio calificado de turístico y que tanto va referida al turista como actor principal de la

actividad, como a las relaciones negociables que se establecen entre los mismos prestadores de servicios turísticos.

Las empresas de turismo se han clasificado dependiendo del servicio que se presta. Así las cosas, si se brinda alojamiento se denominan establecimientos de hospedaje, si se percibe una comisión por un servicio de intermediación entre el turista y otros prestadores se les denomina agencias de viajes; si su actividad es la de arrendar vehículos para vías terrestres, aéreas, marítimas o lacustres se les denomina arrendadoras de vehículos a turistas; si su giro mercantil se basa en el transporte por cualquier vía de turistas, se les llama líneas aéreas o transportistas de turistas; sin dejar de lado los establecimientos que brindan servicios gastronómicos al turista, los centros de información turística, las personas que se dedican al servicio de guiar al turista para que perciba adecuadamente el recurso turístico, los centros médicos, centros de estética, centros de venta de recuerdos de viaje y artesanías.

Los prestadores de servicios turísticos para poder operar legalmente requieren de una patente municipal y del permiso sanitario de funcionamiento. Cada Municipalidad determina los requisitos y la tarifa periódica a pagar para la obtención de la patente comercial. En cuanto al permiso sanitario de funcionamiento, éste se obtiene ante el Ministerio de Salud y para obtenerlo se deben cumplir los requisitos definidos en el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud, para ese fin los establecimientos o actividades agrícolas, industriales, comerciales o de servicios se clasifican según su riesgo sanitario y ambiental en tres categorías: Grupo A (riesgo alto), Grupo B (riesgo moderado) y Grupo C (riesgo bajo). Por lo general las empresas turísticas están dentro del Grupo B.

### **3.2.1 Empresas de Hospedaje**

Los prestadores del servicio de hospedaje serán aquellas personas dedicadas en forma permanente, con base en una tarifa diaria o mensual, a brindar servicio de alojamiento que puede incluir servicios complementarios o no y que se encuentren dentro de las categorías que establece el Decreto Ejecutivo N° 11217-

MEIC, "Reglamento de las empresas de hospedaje turístico" que regula la actividad según su clasificación (hotel, apartotel, albergues, villas, cabañas, cabinas...).

El Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, establece en forma detallada las obligaciones de cada una de las partes que surgen al formalizarse el contrato y por el hecho de la admisión, como serán el uso y goce de las habitaciones, el acceso y derecho de uso de los servicios complementarios, pago del precio fijado, restitución de la habitación en el estado en que la recibió, emplear los bienes en el uso definido, evitar el goce abusivo y sus efectos, entendiéndose por este último el incumplimiento de prohibiciones como lo son el cocinar, lavar, planchar en las habitaciones, tenencia de animales, recepción de personas no registradas como huéspedes, tenencia de materiales inflamables, explosivos, estupefacientes.

El contrato de hospedaje tiene una vigencia de un día y se considera prorrogado por cada día de permanencia adicional. Cuando exista causa justificada y ante la negativa del huésped de desocupar la habitación se podrá recurrir a la autoridad de policía, para lo cual se levantará un acta que la firmará la autoridad y el Gerente o representante del hotel, el equipaje se depositará en las bodegas o en otro lugar seguro.

Para efectos del cobro de las tarifas la hora de entrada y salida del establecimiento deberá ser fijada previamente por el empresario entre las 12 y las 16 horas y no podrá existir entre una y otra una diferencia mayor a dos horas.

El alojamiento de niños menores a los 2 años junto a sus padres, es gratuito si no usa cama adicional o cuna. Los niños mayores a los 2 años y menores de 12 años que utilicen la misma habitación que sus padres tendrán una tarifa del 50% de la tarifa autorizada. La retención de equipaje procede cuando el huésped se niegue a cancelar su cuenta.

La empresa, en principio, no tiene responsabilidad por la pérdida o avería de valores o bienes de los huéspedes, salvo cuando esos objetos hayan sido depositados en las cajas de seguridad del establecimiento y se hubiera declarado el monto o contenido del depósito. En el caso de vestuario y demás equipaje, debe comprobarse la negligencia de la empresa en cuanto a las medidas de seguridad



necesaria y razonable.

Para que surtan efectos los reglamentos internos de los establecimientos deben ser de conocimiento general y por tanto estar colocados en lugares visibles.

Las instalaciones, equipamiento e infraestructura de los establecimientos de hospedaje deberán sujetarse a la Ley 7600 y su reglamento denominado Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. Dicha normativa establece los parámetros para determinar el número de habitaciones accesibles que debe tener un establecimiento de hospedaje en relación a su número total de habitaciones.

### **3.2.2 Las Agencias de Viajes:**

La Ley Reguladora de las Agencias de Viaje N° 5339 dispone que las agencias de viaje serán todas las personas físicas o jurídicas que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.

Se caracterizan por ser intermediarios, ejercer una actividad de lucro, ser comerciantes y comisionistas.

#### **Las agencias de viajes se clasifican en tres categorías:**

**Agencias Receptivas:** Se caracterizan por ser intermediarias entre los prestadores de servicios turísticos y los usuarios, y organizan excursiones, estadías y circuitos a prestarse en el territorio nacional. Las agencias de viajes receptivas se agrupan en la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT).

**Agencias Emisoras:** Son las encargadas de emitir y vender tiquetes al exterior y de vender paquetes y servicios individuales a prestarse en el extranjero. Las agencias de viajes emisoras se agrupan en la Asociación Costarricense de Agencia de Viajes (ACAV).

**Agencias Mayoristas:** Se caracterizan por reunir en un producto único diferentes elementos y servicios necesarios para asegurar el desplazamiento y

estadía, comercializando sus planes y servicios a través de los minoristas. Es decir, no venden el producto al consumidor final, sino que utilizan a otros mayoristas o minoristas como canales de distribución de su producto.

**Agencias Minoristas:** Se caracterizan por colocar su producto directamente ante el consumidor final

Lo que determina la actividad mercantil es el tipo de prestación que se brinda como lo es de gestión (recepción y asistencia de turistas en lugares turísticos, servicio de intérpretes, guías); de representación (representación de otra agencia nacional o extranjera prestando en su nombre los servicios de ésta); de intermediación (reservas de transporte, venta de boletos, reserva de habitaciones); como titular de contratación (elaboración, organización y realización de proyectos, planes, itinerarios, excursiones y todo tipo de servicios combinados).

Se establecen obligaciones que deben cumplir las agencias de viajes, y sus incumplimientos conllevan amonestación por escrito, suspensión e inclusive la cancelación por parte del Instituto Costarricense de Turismo de la declaratoria turística, dependiendo de la gravedad de la falta.

Entre las principales obligaciones se identifican el tener personal idóneo y técnicamente preparado, reportar las deficiencias en la prestación de los servicios, cumplir con los convenios celebrados con los turistas, extender recibos detallando la prestación de servicios que se obligan a realizar, presentar los informes que le solicite el Instituto Costarricense de Turismo y emplear únicamente guías turísticos autorizados por el Instituto. La propaganda sobre excursiones deberá especificar el nombre de los portadores, hoteles y empresas dueñas de los vehículos que proveerán los servicios e indicar la categoría en que cada servicio se encuentra clasificado, así como las fechas en que éstos se realizarán.

Los turistas también poseen derechos, como lo es el denunciar ante el Instituto Costarricense de Turismo, ante el representante en el extranjero, o bien ante autoridades diplomáticas o consulares costarricenses, el incumplimiento de lo pactado por agencias de viajes, con aportación de las pruebas necesarias. Una vez recibida la denuncia por el Instituto Costarricense de Turismo se concede audiencia a la agencia para que aporte las pruebas de descargo que estime necesarias.

### 3.2.3 Empresas Gastronómicas

Las empresas gastronómicas son aquellas que con patente municipal y permiso sanitario de funcionamiento se dedican a la producción y servicio de comidas y bebidas y deben someterse a las estipulaciones contenidas en el Reglamento General de Higiene para los Manipuladores de Alimentos, en el Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público y en el Reglamento General para el Otorgamiento de los Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud.

La Ley N° 4946 (Ley Crea Derecho de Propina a Trabajadores de Restaurantes), estipuló que los trabajadores de restaurantes, bares y otros establecimientos análogos, tienen derecho a propina cuando su servicio se preste en las mesas, consistente en un 10% con respecto al monto total del consumo correspondiente, que registre la factura y de conformidad con el artículo No1 de esta ley dichas propinas no son parte del salario porque puesto que son pagadas por el patrono.

### 3.2.4 Empresas Turísticas de Alquiler de Vehículos

Como su nombre lo indica claramente, el objetivo de estos prestadores es el de rentar a los turistas los vehículos que necesitan para desplazarse de un lugar a otro o bien para entretenerse. Existen varios tipos de vehículos y con base en ello se define el objeto específico de cada empresa.

**Autos:** El Reglamento para las empresas dedicadas al arrendamiento de vehículos, es el Decreto Ejecutivo No 25148-H-TUR, el cual pretende reunir las regulaciones administrativas y jurídicas que involucran esta actividad.

El prestador del servicio, será aquella empresa arrendante, sea persona física o jurídica, que se dedique al arrendamiento de vehículos automotores a turistas.

La formalización del negocio entre el arrendante y el turista será a través de un contrato de arrendamiento, que debe formularse por escrito en idioma español, con traducción a los idiomas que estime pertinente la empresa arrendante y con los

requisitos legales estipulados en el decreto; entre otros la fecha de apertura, de cierre y los días de uso, el nombre completo de la empresa arrendante y del arrendatario, el número de pasaporte, cédula de identidad, de residencia u otro documento de identificación, país de origen del arrendatario, plazo de arrendamiento, número de placas del vehículo arrendado, tarifa contratada, responsabilidades a que queda sujeto el arrendatario con el arrendante en caso de incumplimiento de las cláusulas del contrato, kilometraje registrado en el vehículo, nombre y calidades de las personas que conducirán el vehículo y en aquellos casos en que se cambie el vehículo al arrendante debe quedar claramente especificado el número de placa del nuevo vehículo. Estos contratos tendrán una vigencia máxima de tres meses, salvo excepciones, que permitan una prórroga por un período igual y consecutivo sí se trata de un turista extranjero o costarricense radicado en el exterior y en tránsito acá.

Entre las obligaciones de estos contratos se establecen el compromiso de conservar los vehículos automotores en buen estado de mantenimiento e higiene y la suscripción de los seguros que los proteja respecto de la responsabilidad civil por daños a la propiedad de terceros y responsabilidad civil por lesión o muerte de personas. La empresa arrendante será totalmente responsable ante el Estado por cualesquiera violaciones de las disposiciones legales y administrativas del presente régimen, en que incurran sus arrendatarios si se demuestra complicidad o consentimiento en el ilícito.

**Motos Acuáticas:** El arrendamiento de motos acuáticas, también se encuentra regulado a través del Decreto Ejecutivo N° 19229 (Reglamento Zonas Acceso y Tránsito de Motos Acuáticas), que dispone como requisito para que las motos acuáticas puedan circular en aguas nacionales estar inscritas ante el Registro Naval Costarricense y poseer certificado de navegabilidad emitido por la Dirección General de Transporte Marítimo del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Las motos acuáticas son definidas como artefactos flotantes provistos de propulsión propia y manubrio, diseñadas para navegar en aguas poco profundas y cuya velocidad debe ser regulada. Con un cilindraje menor de 400cc, podrán ser

conducidas por personas mayores de 16 años y las de un cilindraje mayor tendrán que ser conducidas por personas mayores de 18 años y no puede conducirse en estado de ebriedad o bajo efectos de alguna droga. La conducción de estos aparatos no debe producir un oleaje que impida a otras motos o embarcaciones operar y debe operar a una distancia mínima de 50 metros con relación a bañistas y de 30 metros con relación a otras embarcaciones de pesca y recreo.

Los complejos turísticos que posean motos acuáticas deberán tener un canal de acceso y área de maniobra, las cuales deben ser autorizadas por la Dirección General de Transporte Marítimo del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Cuando las empresas turísticas arrienden estas motos en playas nacionales, deben contar con personal capacitado en el uso, además de tener un reglamento de seguridad, que debe ser aprobado por la Dirección General de Transporte Marítimo.

Las competencias únicamente pueden realizarse si cuentan con permiso de la Dirección General de Transporte Marítimo, que autorizará el área y definirá las normas de seguridad.

El propietario de una moto acuática tiene la obligación de conducir a una velocidad segura que permita maniobrar adecuadamente y en forma apropiada, y será enteramente responsable junto con el operador por cualquier accidente provocado por no observar lo dispuesto en el reglamento que regula esta materia y no observar las buenas prácticas marineras.

**Naves Acuáticas:** Esta categoría comprende un crucero, un yate, un kayak, una balsa, un bote, una moto acuática, un velero, una lancha, entre otras. De conformidad con el Reglamento de Naves Acuáticas dedicadas Exclusivamente al Transporte Turístico de Pasajeros, deben estar inscritas en el Registro Naval Costarricense y contar con el certificado de navegabilidad del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Tanto la parte arrendante como el arrendatario quedarán obligados en los términos acordados en el contrato, del cual derivarán derechos y obligaciones para ambas partes. Estas empresas deberán adicionalmente cumplir las exigencias y requisitos de seguridad y operación que definan las respectivas dependencias para cada tipo de embarcación.

**Aeronaves:** También existe el arrendamiento de aeronaves con fines mercantiles, que se puede efectuar para uno o más viajes, por kilómetros a recorrer, o por tiempo determinado, limitándose la obligación del arrendante a hacer entrega de la aeronave en el tiempo y lugar convenido, provista de la documentación necesaria para el vuelo. Sin embargo, no le corresponde equipar la nave sino mantenerla en condiciones normales de uso para los propósitos del viaje. Puede efectuarse con o sin tripulación y en este segundo caso, corresponde al arrendatario, en cualquier circunstancia, la conducción técnica de la propia nave. Los contratos de utilización de aeronaves deben otorgarse en escritura pública e inscribirse en el registro aeronáutico.

### **3.2.5 Empresas de Transporte de Turistas**

Nos encontramos nuevamente con el hecho de que el nombre del prestador nos indica su razón de ser, en esa medida este prestador se dedica a transportar los turistas y aunque se puede pensar que se confunde con el arrendador de vehículos que se traslada de un sitio a otro, la diferencia estriba en que, en aquel, el turista es quien opera el vehículo, mientras que en este hay un conductor, piloto etc.

**Transporte terrestre:** En nuestro territorio el transporte de turistas por tierra se regula en el Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo (Decreto Ejecutivo N°36223-MOPT-TUR)

La actividad normal y comercial de estos prestadores de servicios es el transporte de turistas, se encargan de transportar al turista, en un medio de transporte conducido por el transportista, sus empleados o bien por terceros.

Por lo general el transporte terrestre se realiza por medio de agencias de viajes, las cuales a su vez contratan este servicio, salvo que tengan vehículos propios. Es posible que los propios establecimientos de hospedaje cuenten con servicio de transportes de huéspedes. En el sector existe la Asociación Nacional de Transporte Turísticos (ANATTUR) que agrupa al gremio.

Para la explotación de los servicios especiales se requerirá de un permiso otorgado por el Consejo de Transporte Público; que podrá amparar a uno o varios vehículos según las necesidades del transporte y previo dictamen del Departamento de Administración de Concesiones y Permisos u Oficinas Regionales del Consejo de Transporte Público. En caso de servicios ocasionales, el permiso deberá extenderse para un servicio determinado, indicándose de modo expreso los días de su vigencia, y que en ningún caso podrá ser superior a treinta días, además en la solicitud del mismo deberá incluirse horario y recorrido, así como punto de origen y destino del servicio y adjuntarse el contrato con el contratista que solicita el servicio. En estos casos el Consejo de Transporte Público podrá prescindir del dictamen técnico cuando lo juzgue conveniente. Para los servicios estables, los permisos se otorgarán por un máximo de dos años, pudiendo prorrogarse por un período igual. Dichos permisos siempre requerirán el informe del Departamento de Administración de Concesiones y Permisos.

Los vehículos autorizados para prestar servicios especiales en modalidad turismo (autobuses, microbuses y busetas) deben tener la antigüedad máxima y capacidad definida por el Consejo de Transporte Público. No obstante, lo anterior, el Consejo de Transporte Público puede otorgar permisos a vehículos que no cumplan estas condiciones previa valoración técnica-jurídica por parte de sus órganos asesores. Además, deberán estar previstos de un botiquín de primeros auxilios, extintor de incendios y cartel de autorización expedido por el Consejo de Transporte Público.

**Transporte Acuático:** Este puede ser realizado por la vía marítima, fluvial o lacustre por medio de diferentes tipos de embarcaciones (balsas, botes, veleros, yates y cruceros), los cuales deben previamente cumplir con los requisitos legales para navegar además de los requisitos de seguridad asignados por las autoridades de transporte marítimo, como lo son los chalecos salvavidas, planes de salvamento, equipo de auxilio.

En los términos del Reglamento sobre Naves Acuáticas dedicadas exclusivamente al Transporte Turístico de Pasajeros, toda embarcación para poder



operar comercialmente, debe de encontrarse debidamente inscrita en el Registro Marítimo de la Dirección General de Transporte Marítimo, del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y en el Registro Nacional de Buques del Registro Público de la Propiedad Mueble del Registro Nacional. Además, deberán cumplir con los requisitos de seguridad y operación que definan las respectivas dependencias. Para el caso de botes, balsas, motos acuáticas y kayaks los pasajeros deberán llevar puestos en todo momento los chalecos salvavidas. Dichas empresas están obligadas a contar con los seguros de responsabilidad civil. Además, deben contar con un plan de zafarrancho debidamente aprobado, y los tripulantes de esas embarcaciones deben haber aprobado el curso de seguridad operacional. Al inicio de cada viaje se debe instruir a los pasajeros sobre las medidas de seguridad y salvamento en caso de emergencia. Deberán llevar una bitácora auxiliar en la cual se hará constar el día, plazo y personas que ocuparon el servicio. La empresa debe entregar al turista un documento en el cual le informe de los seguros que le cubren, las obligaciones a que debe sujetarse el turista y los límites de responsabilidad de la empresa. Además, deberán entregar la factura respectiva por la prestación del servicio. Las empresas que operen balsas, botes, motos acuáticas o kayaks deben tener una flotilla mínima de cinco embarcaciones.

**Transporte Aéreo:** Empresa de transporte aéreo es toda persona física o jurídica que mediante certificado de explotación realice servicios remunerados de transporte aéreo y se encuentre debidamente inscrita en el Registro Aeronáutico. El transporte aéreo de turistas se realiza a través de líneas aéreas internacionales y locales. Estas empresas de transporte aéreo, por lo general son personas jurídicas, sin embargo, también lo pueden ser físicas, que cuentan legalmente con un certificado de explotación aeronáutica y realicen una actividad mercantil de lucro, por la cual por un precio se obligan a transportar de un lugar a otro, vía aérea, al pasajero junto con su equipaje.

La Dirección General de Aviación Civil es la e

El contrato de transporte aéreo entre la empresa y el turista se formaliza a través del boleto o billete de viaje, previo pago de una tarifa oficial, el cual contiene



las condiciones del viaje. Su ausencia, irregularidad o pérdida no afecta la existencia de la relación contractual. Sin embargo, si con el consentimiento del porteador el pasajero se embarca sin su respectivo boleto, el porteador no se podrá amparar en las disposiciones que limitan su responsabilidad.

Respecto del equipaje, que no incluye los objetos personales que el viajero conserve bajo su custodia, la comprobación del contrato corresponde efectuarla mediante un talón que el prestador debe expedir en doble ejemplar, uno para el viajero y el otro lo conserva el porteador, e igualmente, hace fe, salvo prueba en contrario, de haberse facturado el equipaje y de las condiciones del contrato.

El porteador está obligado a indemnizar los daños y perjuicios ocasionados por la muerte o por cualquier lesión sufrida por un pasajero con motivo del transporte desde el momento en que el pasajero se embarca en la nave hasta su desembarco, además de los daños causados a terceros.

### **3.2.6 Centros de Información Turística**

La información que se le facilita a un turista, ya sea por necesidad, conveniencia o simple curiosidad, puede ser transmitida de muchas formas y por distintos medios y por supuesto por los Guías de turismo, quienes están obligados a ello. Pero también la información gratuita u onerosamente puede ser suministrada por informadores que en oficinas o establecimientos de turismo se dedican exclusivamente a informar y orientar al turista, durante su viaje o estancia en el territorio nacional, acerca del conjunto de servicios que se prestan, los sitios que puede visitar, los mejores recorridos y en fin cualquier otro dato que le permita tomar una decisión sobre su quehacer en nuestro país. En estos casos nos encontramos ante un prestador de servicios turísticos que se dedica a eso, pero que no debe confundirse con la oficina o departamento promocional de algún otro prestador de servicios turísticos ni de algún centro turístico particular, que dirige la información a que se concrete los servicios que ellos como comerciantes ofrecen.

### 3.2.7 Ventas de Recuerdos de Viaje

Los empresarios que se dedican a la venta de recuerdos de viaje y que conocemos como souvenirs también son prestadores de servicios turísticos. De conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor la venta de bienes y servicios queda sujeta a una garantía legal de un mes, sin perjuicio de que el comerciante otorgue una garantía mayor, en cuyo caso deberá hacerla constar por escrito (artículo 43 Ley N° 7472).

### 3.2.8 Turismo de salud y bienestar.

En cuanto a este tema, se estaría refiriendo a lo que usualmente se conoce como turismo médico. Actividad que ha tenido un alto crecimiento en Costa Rica, tanto por la calidad como por la accesibilidad económica.

Los principales prestadores de este servicio serían:

- ✓ Aseguradoras y auto aseguradoras
- ✓ Agencias de viajes o tour operadores
- ✓ Servicio de transporte especializado
- ✓ Hoteles y centros de recuperación
- ✓ Hospitales y clínicas.
- ✓ Equipo e insumos

Fundamentos legales Turismo de salud y bienestar:

- ✓ Ley 7600 (Igualdad de oportunidades, personas con discapacidad)
- ✓ Decreto ejecutivo: N° 35054-S-COMEX-COM-TUR “Declaratoria de Interés Público Nacional las actividades e iniciativas relacionadas con el Turismo de Salud”
- ✓ Certificaciones PROMED
- ✓ Otras disposiciones legales.