



INFORME ANUAL AADETUR (4ª EDICION)

Cuarta edición

Informe AADETUR

¿DE QUE SE QUEJAN LOS TURISTAS? ©¹

**Elaborado por la Asociación Argentina de Derecho del
Turismo (AADETUR)**

VERSION ELECTRONICA

Enero de 2009

“Argentina, un país bello, aceptablemente seguro y muy amistoso”

(Opinión compartida por viajeros en los foros internacionales)²

¹ Los informes AADETUR fueron analizados durante el coloquio 2008 de la Editorial jurídica Dalloz de Paris, del 17 de octubre 2008 frente a colegas de Francia, Irlanda e Italia y durante la jornada fundacional de la Sociedad Italiana de Derecho del Turismo, celebrada en la ciudad sarda de Olbia, Costa Smeralda, el pasado 20 de octubre, frente a 17 profesores de 15 universidades italianas.

² Referencias de Tripadvisor.com; Tripadvisor.es; viajeros.com; etc, que concentran la opinion de más de 15.000.000 de viajeros.



INFORME ANUAL AADETUR (4ª EDICION)

Introducción

--El informe anual 2008, elaborado por la Asociación Argentina de Derecho del Turismo (AADETUR) denominado "RADIOGRAFIA DE ABUSOS CONTRA LOS TURISTAS EN EL PAIS"©, tuvo como base las consultas llegadas vía correo electrónico al consultorio jurídico gratuito de contacto, principalmente a través de la página web de la institución.

Con el objetivo de mejorar cada una de las ediciones, durante el año 2008 los informes de AADETUR se pusieron a consideración en jornadas académicas y del sector en París, Cerdeña, Málaga, Bogotá, Cancún y en nuestro país.

Total de correos recibidos: 8.586 correos

Total de la muestra 2008: 5.500 correos.

Total de quejas de turistas argentinos sobre servicios turísticos en el país: 3.802

Total de quejas de turistas argentinos sobre servicios en el extranjero: 1.037

Total de quejas de turistas extranjeros sobre servicios turísticos en el país: 661³

Total de quejas de turistas extranjeros sobre servicios en el extranjero: 28

Asimismo se recibieron 484 consultas de profesionales y prestadores del sector y administraciones de turismo.

Promedio de respuesta: 72 horas hábiles

Idiomas de respuesta: castellano, inglés, francés, italiano y portugués

Fuente de contacto: www.derechodelturismo.org

³ Es la segunda edición de análisis pormenorizado de las quejas de turistas extranjeros en el país. La divulgación del trabajo de AADETUR en 90 medios brasileños provocó un significativo aumento de los contactos desde dicho país.



INFORME ANUAL AADETUR (4ª EDICION)

Fuente de divulgación de consultorio: agencias de noticias, medios gráficos nacionales⁴, medios provinciales/regionales; medios especializados; medios radiales.

Cabe destacar que el aumento del número de consultas alimentó en forma considerable el incremento del conocimiento de las quejas, tanto de turistas nacionales como extranjeros⁵.

En las primeras dos ediciones de las temporadas 2005/6 y 2006/7 se analizaron exclusivamente las quejas por sector (aéreo, alojamiento, agencias de viajes, etc.), sin distinción de procedencia de las mismas. Y partir del año 2008, se empezó a analizar por procedencia de las quejas a través del origen y nacionalidad. El trabajo llevado adelante por el equipo de AADETUR y diferentes instituciones académicas, entre la que se destaca, la Universidad Nacional de La Plata, pionera en el estudio del derecho del turismo en el país⁶, ha permitido el trabajo interdisciplinario para la concreción del estudio, vinculado fundamentalmente a la forma de medición y análisis de los correos recibidos.⁷

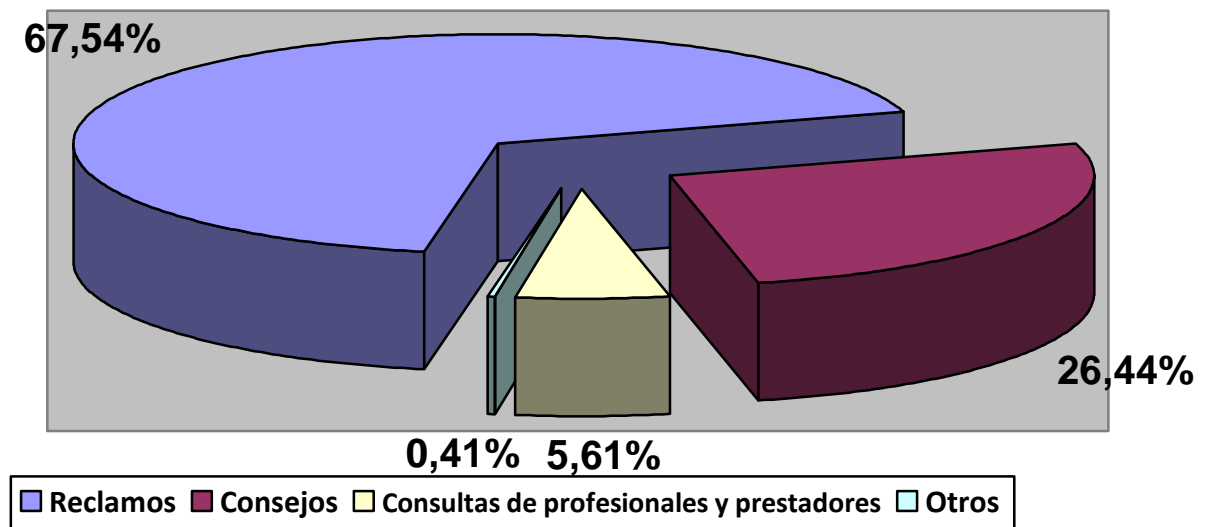
⁴ La difusión a través del “Defensor del Viajero” del Suplemento Viajes , Diario Clarín, es una de las bases más importantes de conocimiento de la tarea de AADETUR.

⁵ En la temporada 2006/7 se tomaron exclusivamente 1500 casos frente a la muestra de 5500 de la actual edición.

⁶ Seminarios de Derecho del Turismo dictados por miembros de AADETUR desde el año 2002.

⁷ AADETUR cuenta con presencia en 9 unidades académicas de 7 Universidades del país, y 4 del extranjero.

Modalidad del contacto por correo



Clases de reclamos⁸

Solo el **6%** de los reclamos llegados a AADETUR fueron considerados que no tenían la entidad suficiente para continuar, por lo que se le respondió que no se consideraba una falta imputable al prestador. Ejemplo de ello, era el reclamo de servicios no solicitados previamente y que no fueron prestados (comidas especiales, necesidades especiales), o características del servicio como situaciones de falta de personal bilingüe en restaurantes, buena atención del personal, etc.

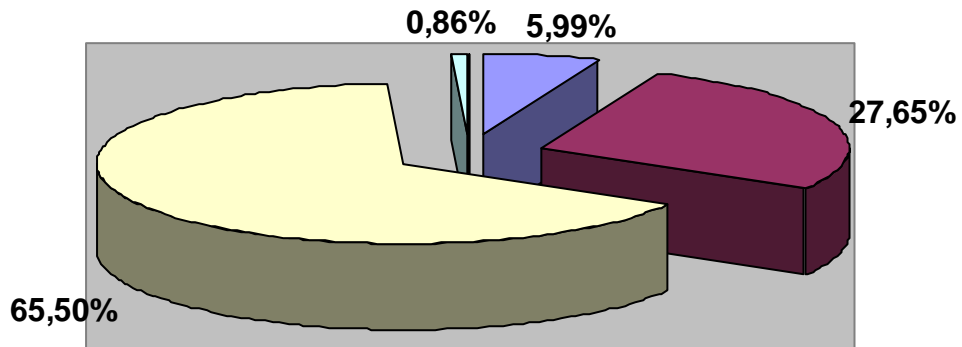
Sin embargo en un **27.65%** de los casos, el pasajero podría en primer término tener razón de su pretensión, pero no encuentra legislación que lo ampare. El caso más recurrente es el pedido de una compensación automática en el transporte aéreo frente a una demora, cancelación o sobreventa.

En cambio, en más del **65%** de los reclamos arribados por correo electrónico, se entendió que la legislación podría amparar su pretensión y se instruyó cómo proseguirlo o a qué organismos el viajero podía recurrir para la solución del conflicto.

En otros, se incluyen los mails de simples comentarios de viajeros, que no indicaban la característica de la deficiencia o advertían hechos reclamos en forma indeterminada, cifra que no llegara al 1% del total.

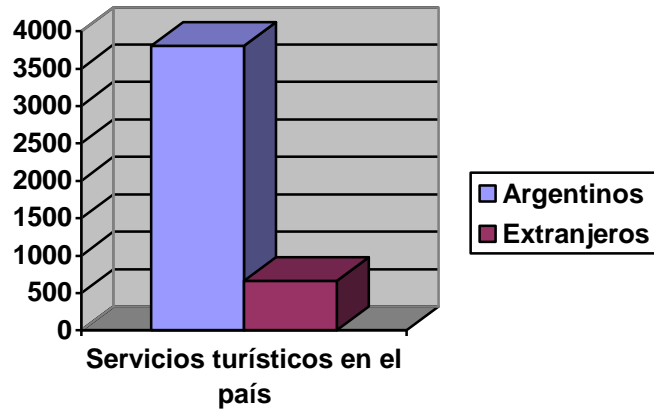
⁸ Según clasificación acordada durante coloquio de la Editorial Dalloz, París, octubre de 2008 a propuesta del representante de AADETUR.

Gráfico de clase de reclamo

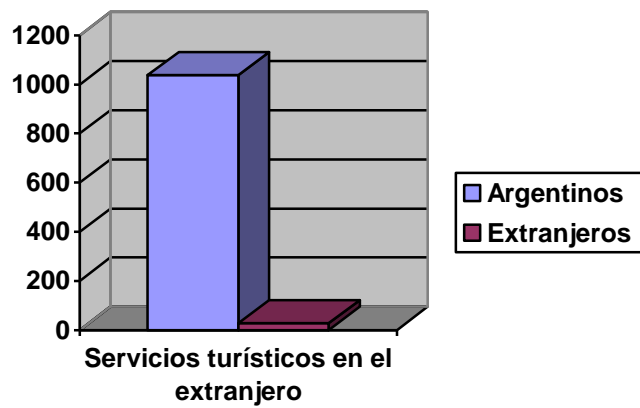


Descripción de quejas por origen

Quejas sobre servicios turísticos en el país



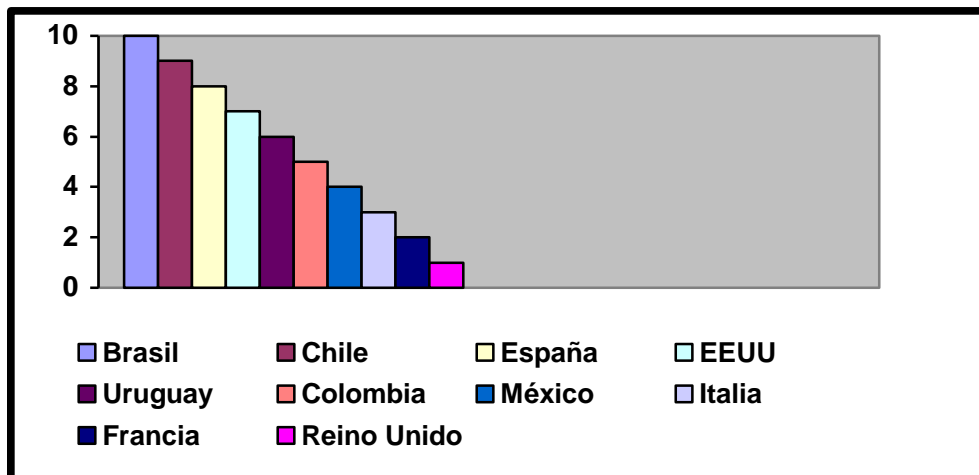
Quejas sobre servicios turísticos en el extranjero



Procedencia de las quejas de extranjeros sobre servicios turísticos en el país

(Según país)⁹

1. Brasil¹⁰
2. Chile
3. España
4. Estados Unidos
5. Uruguay
6. Colombia
7. México
8. Italia
9. Francia¹¹
10. Reino Unido



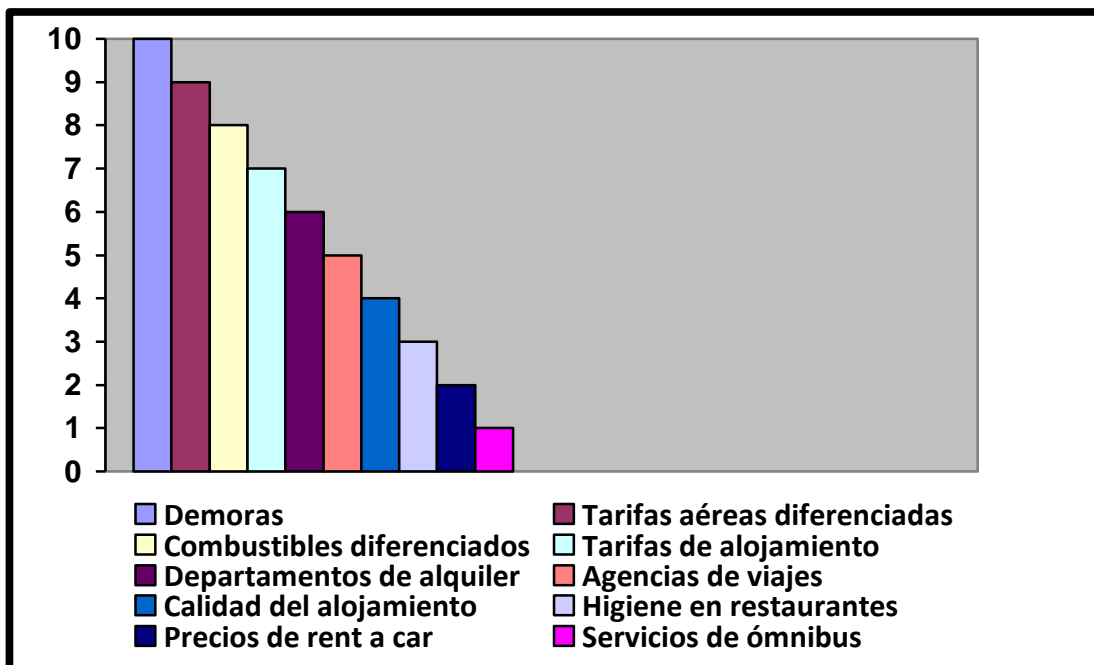
⁹ En este aspecto, sin duda, debe ser tenido en cuenta el idioma como barrera para el contacto. Se contestan correos en 5 idiomas diferentes.

¹⁰ La divulgación en 90 medios gráficos brasileños en referencia a la puntualidad de las vacaciones de invierno sirvió para divulgar el trabajo de AADETUR en el vecino país.

¹¹ Al igual que en periodos anteriores, 55% de los reclamos de los franceses se concentra en el NOA.

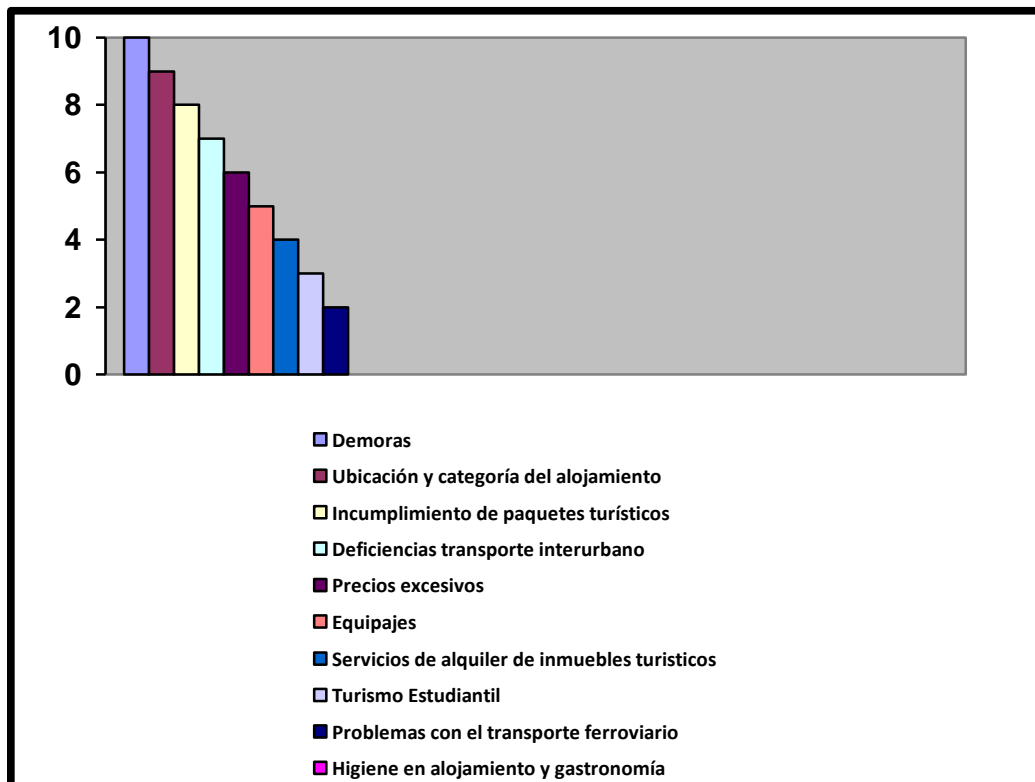
Diez principales motivos de quejas de los extranjeros en la Argentina

1. Demoras, pérdida de conexiones y cancelaciones aéreas
2. Tarifas aéreas diferenciadas
3. Tarifas diferenciadas en combustibles
4. Tarifas diferenciadas en alojamiento
5. Problemas con departamentos de alquiler turístico
6. Problemas con agencias de viajes
7. Alojamiento de calidad inferior al pactado
8. Higiene en restaurantes
9. Precios ocultos en el alquiler de automóviles
10. Servicios del transporte terrestre



Diez principales motivos de quejas de los argentinos en servicios en el país

1. Demoras y cancelaciones aéreas
2. Alojamiento de diferente ubicación y categoría
3. Incumplimiento de paquetes turísticos
4. Demoras y deficiencia en el transporte interurbano
5. Precios excesivos¹²
6. Equipajes transporte aéreo
7. Servicios del alquiler de inmuebles turísticos
8. Problemas con agencias de viajes estudiantiles¹³
9. Deficiencias en la prestación del servicio ferroviario.
10. Seguridad e higiene en alojamiento y gastronomía.



¹² Durante la temporada 2007/2008 aumentaron significativamente las quejas en este rubro, principalmente en la Costa Atlántica y Córdoba.

¹³ Las fuertes campañas oficiales vinculadas al turismo estudiantil han provocado mayores consultas con respecto a años anteriores y consiguientemente el acercamiento de reclamos en este sector, siendo mayoritariamente resueltas por las propias agencias.

Quejas por sector¹⁴

1. Transporte aerocomercial 53%
2. Alojamiento 17 %
3. Agencias de viajes 12 %
4. Transporte automotor 9 %
5. Transporte ferroviario 3%
6. Alquiler de vehículos 2.4%
7. Gastronomía 1.9 %
8. Otros 1.7%

Análisis específico de los 4 prestadores con mayores quejas

a- Transporte aerocomercial* (53% del total)

- retrasos y cancelaciones: 62%
- pérdida de equipaje: 19%¹⁵
- tarifas diferenciadas 11%¹⁶
- sobreventa 8%¹⁷

b- Alojamiento (17% del total)

- servicio inferior al pactado 37%¹⁸
- problemas con inmuebles de alquiler 22%¹⁹

¹⁴ De igual forma que la 1ra y 2 da edición.

¹⁵ El 65% de las quejas vinculadas al equipaje se producen en relación al aeropuerto de Ezeiza.

¹⁶ Los reclamos vinculados a este sub-rubro son de fuente extranjera.

¹⁷ El 60% de las quejas vinculadas a las sobreventa se producen entre el 15 de diciembre y 15 de enero de cada año; el primer fin de semana de las vacaciones de invierno comprende el 15% del total anual.

¹⁸ La diferencia entre los servicios ofrecidos en las páginas web o guías de viaje motiva el reclamo de pasajeros.

- reservas y sobreventa 17%²⁰
- seguridad e higiene 12%
- desaparición de efectos de los viajeros 10%
- otros 2%

c- Agencias de viajes (12 % del total)

- incumplimiento de servicios prestados por terceros 50%²¹
- turismo estudiantil 22%²²
- venta de servicios por internet 18%
- incumplimiento de servicios propios 7%
- otros 3%

c- Transporte automotor (9 % del total)

- demoras y cancelaciones 39%
- servicio deficiente 39%²³
- falta de respuesta a reclamos 18%
- otros 4%

¹⁹ El sostenido aumento de este tipo de ofertas de alojamiento disparó los conflictos llegados a AADETUR.

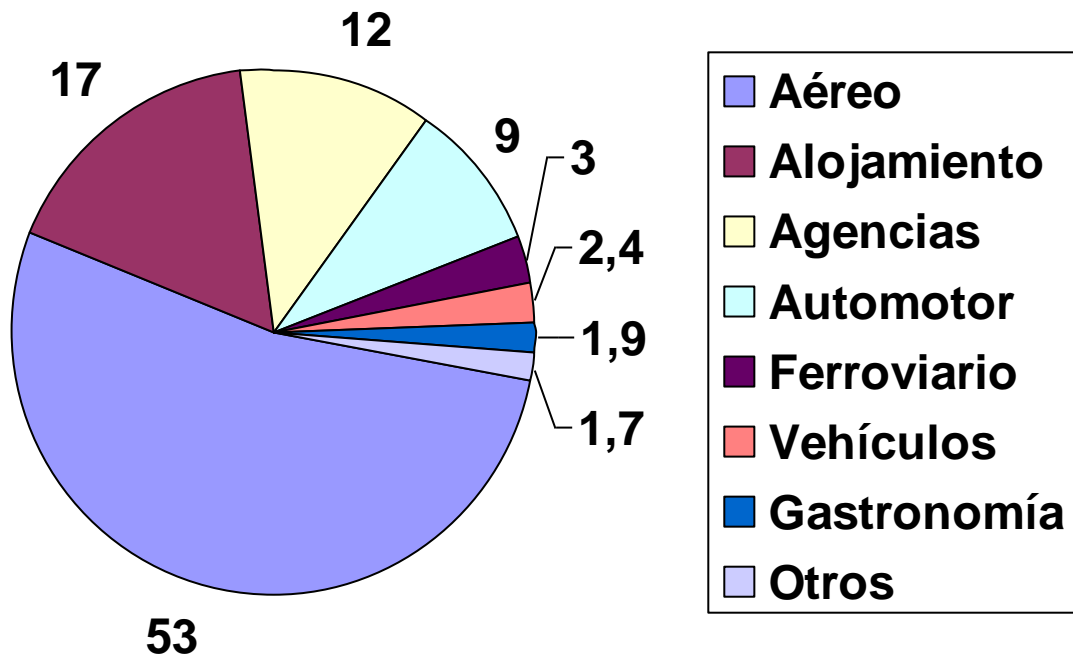
²⁰ La falta de respuesta frente a un cambio de fecha de arribo es un punto de discordia en la relación hotelero-cliente.

²¹ La diferenciación de los incumplimientos se basó en la clasificación efectuada por la ley 19.918 (Convención de Bruselas).

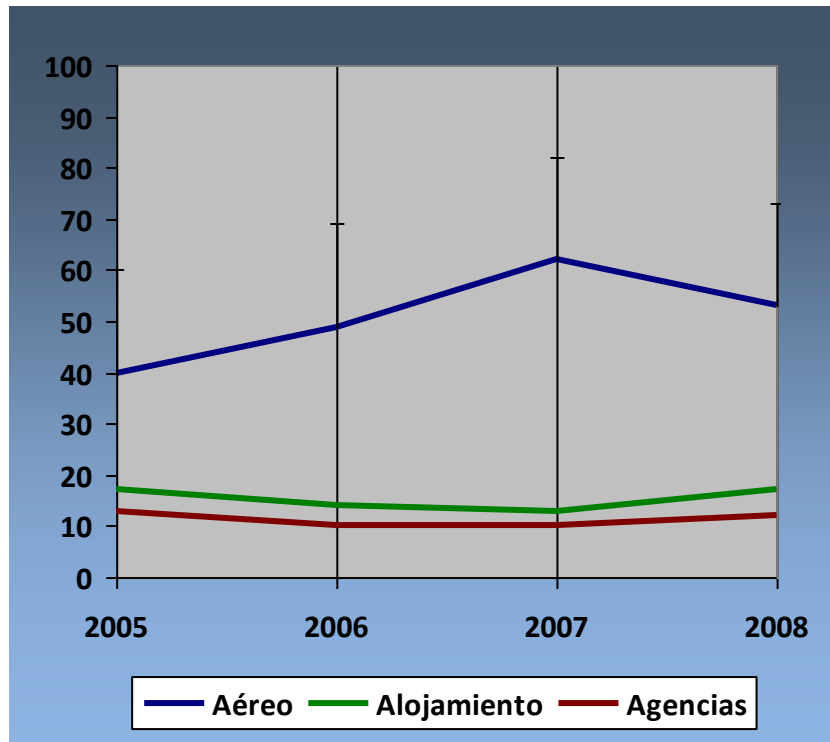
²² Hubo una sensible disminución con respecto a la medición anterior.

²³ El 70% de las quejas se produce con el refuerzo de las unidades entre el 15 de diciembre y 10 de enero, tercera semana de enero, y últimos meses del mismo mes.

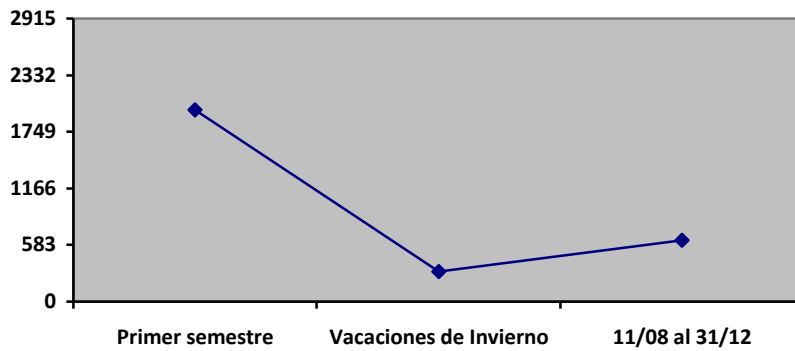
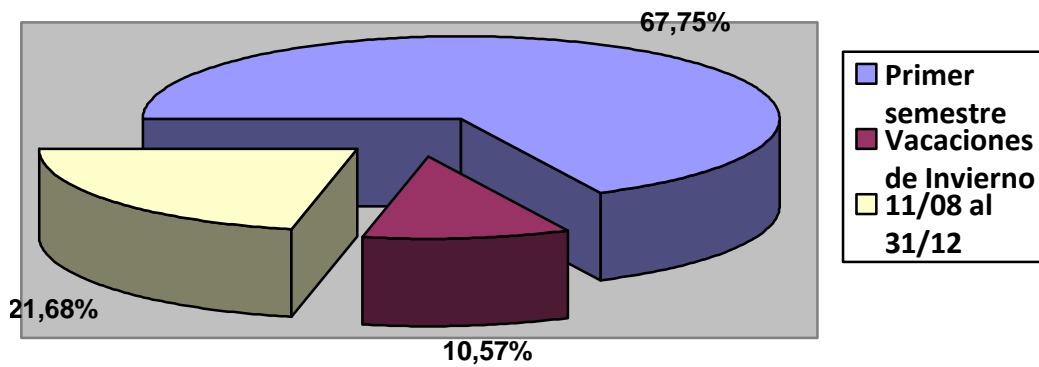
Gráfico de reclamos por rubro



Evolución de las quejas tres sectores periodo 2005/2008



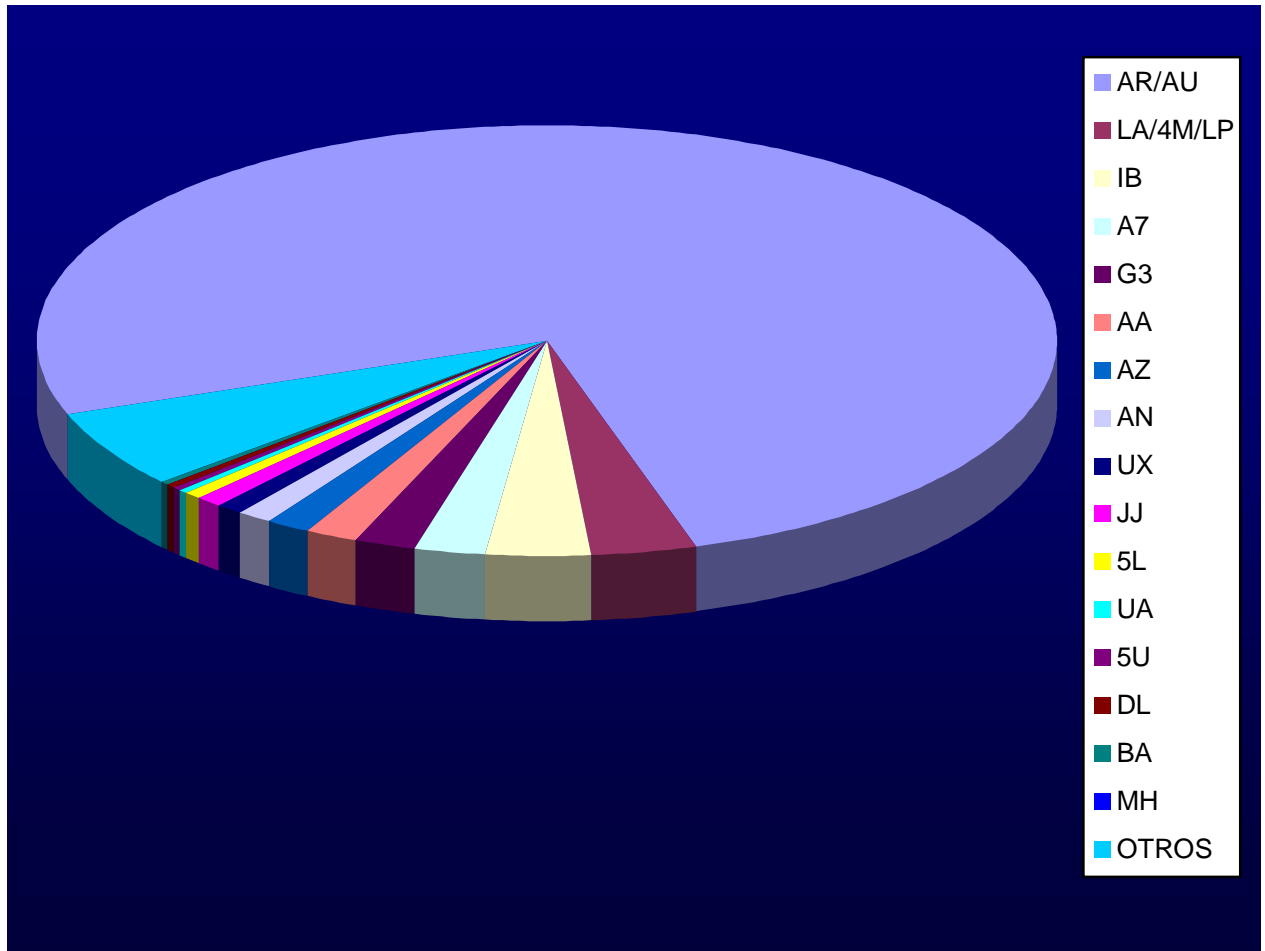
Distribución temporal de las quejas en el sector aerocomercial



Porcentaje de reclamos por línea aérea (2008)

Aerolíneas/AU	76.2
Lan (LA/4M/LP)	3.5
Iberia (IB)	3.3
Air Comet(A7)	2.1
Gol(G3)	1.9
American(AA)	1.7
Alitalia(AZ)	1.6
Andes(AN)	1.0
Air Europa(UX)	0.9
Tam(JJ)	0.7
Aerosur(5L)	0.6
United(UA)	0.4
Lade(5U)	0.3
Delta(DL)	0.2
British(BA)	0.1
Malaysia(MH)	0.1
Otros	5.7

Gráfico de reclamo según línea aérea



**Porcentaje de los reclamos en relación a 2007
(cabotaje e internacional)**

Aerolíneas /AU	-18%
Lan (LA/4M/LP)	-43%
Iberia (IB)	+195%
Air Comet(A7)	+155%
Gol(G3)	+98%
American(AA)	+42%
Alitalia(AZ)	+289%
Tam (JJ)	-39%
Air Europa (UX)	+12%
Copa (CP)	+4%
Taca (TA)	-2%
British	S/V
Andes	+93%

**Variación de los reclamos por compañía
(periodos agosto-diciembre 2007 y 2008)**

Aerolíneas /AU	-86%
Lan Argentina	-49%
Iberia (IB)	+248%
Tam (JJ)	-150%
Alitalia(AZ)	+178%
Air Europa (UX)	+35%

Relevancias de la muestra

1- El transporte en general representa el 65 % de las quejas de los turistas, con lo cual es una de las principales fuentes de conflictos en el sector.

2- Los prestadores de servicios turísticos, hoteles, cabañas, agencias de viajes, alquiler de vehículos, establecimientos gastronómicos, representan el 40% de los reclamos de los viajeros²⁴.

3- La venta de servicios turísticos por internet parece instalarse entre los turistas que llevaron la queja a la tercera posición dentro del rubro agencias de viajes.

4- Importante crecimiento de las quejas de transporte ferroviario (Tren a las Nubes, Tren Patagónico y Ferrobaires) vinculadas a cancelaciones intempestivas, deficiencias, e importantes demoras en el servicio aumentaron un 186%.

5- La mejora en la puntualidad en el transporte de cabotaje redujo un 17% las quejas en el sector. La considerable mejora de Aerolíneas Argentinas y Austral a partir del segundo semestre, provocó la caída las quejas de las líneas aéreas en el país en el orden del 61%, y del 86% en consideración a la línea aérea de bandera para igual periodo año 2007. Iberia termina el mes de diciembre con la mayor cantidad de quejas en su ruta a Madrid, con un aumento del 248% de las quejas en comparación de los meses de agosto del 2007 y 2008.

²⁴ Internacionalmente, son parámetros normales

6- Los departamentos de alquiler turístico hicieron crecer las quejas del sector, llevándola a superar el periodo 2005/2006.

7- El transporte interurbano de pasajeros se situó en el 4º lugar de las quejas, con un aumento del 28% con respecto al periodo 2008.

8- Los precios diferenciados a turistas extranjeros continúa siendo una práctica desleal vigente en los destinos turísticos.²⁵ El comienzo de enero de 2008 significó un importante aumento de las quejas por precios excesivos en el país.

9- Las quejas por temas de higiene en materia de alimentos, se posicionaron como la primera queja en el rubro de gastronomía, superando la vinculada a los precios.

10- Las quejas vinculadas al Turismo estudiantil se redujeron en un 18%.

Otros aspectos a tener en cuenta

Por tercer año consecutivo, se mantienen en cantidad las **quejas de turistas en destinos brasileños, vinculados a temas delictivos**. Las playas del sur brasileño (Santa Catarina y Rio Grande do Sul), Rio de Janeiro, Salvador y Recife lideran las quejas del vecino país. Las denuncias se oficializan solamente cuando hay pérdida de documentos de identidad, no así de tarjetas de crédito, dinero u otra documentación.

²⁵ Inclusive han llegado denuncias de huéspedes argentinos y extranjeros, que compartieron habitación, se les ha cobrado diferentes tarifas, en pesos y dólares.



INFORME ANUAL AADETUR (4ª EDICION)

Asimismo, en materia de **departamentos de alquiler turístico**, al haber aumentado significativamente la oferta en el país, se correspondió con un incremento de las quejas por este rubro: a las playas de la costa Atlántica bonaerense, se le sumaron situaciones conflictivas en las Grutas en Río Negro y Puerto Madryn. Continúa una importante merma en Necochea, Monte Hermoso, y en la última edición, se sumó un descenso en los conflictos en el partido de la Costa.

Asimismo se advierte una aceleración de los reclamos de turistas argentinos en servicios turísticos de Europa, Norteamérica y el Caribe.

Contacto para mayores detalles y otras versiones disponibles

www.derechodelturismo.org

Correo electrónico: info@derechodelturismo.org

15 de Enero de 2009