



INFORME ANUAL AADETUR (5ª EDICION)

**Quinta edición**

**Informe AADETUR**

**¿DE QUÉ SE QUEJAN LOS TURISTAS? ©<sup>1</sup>**

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

VERSION ELECTRONICA

Febrero de 2010

---

<sup>1</sup> Los informes AADETUR fueron analizados durante los coloquios de 2008 y 2009 en la Editorial jurídica Dalloz de Paris, frente a colegas europeos y en la jornada fundacional de la Sociedad Italiana de Derecho del Turismo; asimismo durante 12 jornadas académicas internacionales donde AADETUR estuvo presente durante 2009 .



### Introducción

--Desde el año 2004, la Asociación Argentina de Derecho del Turismo (AADETUR) viene elaborando el denominado “**RADIOGRAFIA DE ABUSOS CONTRA LOS TURISTAS EN EL PAIS**”<sup>©</sup>, que tiene como base las consultas llegadas vía correo electrónico al consultorio jurídico gratuito de contacto, principalmente a través de la página web de la institución.

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 la procedencia de las mismas. Y partir del año 2008, se empezaron a analizar las quejas a través del origen y nacionalidad.

Con el objetivo de mejorar cada una de las ediciones, desde 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.

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 país<sup>2</sup>, ha permitido el trabajo interdisciplinario para la concreción del estudio, vinculado fundamentalmente a la forma de medición y análisis de los correos recibidos.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Seminarios de Derecho del Turismo dictados por miembros de AADETUR desde el año 2002.

<sup>3</sup> AADETUR cuenta con presencia en 9 unidades académicas de 8 Universidades del país, y 7 del extranjero.



## INFORME ANUAL AADETUR (5ª EDICION)

La creación en abril de 2008 de la Sociedad Iberoamericana de Derecho del Turismo (SIDETUR) permitió potenciar el trabajo de AADETUR en 26 países, llegando a su cumbre durante las ediciones de las Jornadas de “Turismo y Consumidor” de la Editorial Dalloz de París.

La reunión de miembros de AADETUR con el servicio de extranjería del Colegio de Abogados de Madrid, en diciembre último, permitió profundizar el conocimiento de los problemas que sufren los turistas argentinos que intentan ingresar en territorio de la Unión Europea.

**Hoy podemos afirmar con orgullo, que los estudios que desarrolla AADETUR han adquirido un reconocimiento académico y profesional no solo en el país, sino que ha servido para el nacimiento de otros similares.**

**El equipo de la asociación está convencido de que los problemas se atacan con información, por ello creemos de la importancia del estudio para analizar, afrontar los mismos, y mejorar en definitiva la legislación turística, objeto primordial de AADETUR.**

**Por último, AADETUR desea extender con este informe, un reconocimiento a aquellas asociaciones, administraciones de turismo y prestadores que han sabido mejorar su oferta mediante la adecuación a las normas vigentes. De su comparativo con las problemáticas que sufren los turistas en otras latitudes, nos permite concluir que los niveles de cumplimiento de los derechos de los turistas en el país son muy aceptables, a lo que debemos agregarle, la hospitalidad de nuestra gente.**

## Datos y características de la medición

**Total de correos recibidos en 2009: 9.123 correos <sup>4</sup>**

**Total de la muestra 2009: 5.500 correos.**

Total de quejas de turistas argentinos sobre servicios turísticos en el país: 3.153

Total de quejas de turistas argentinos sobre servicios en el extranjero: 1.841<sup>5</sup>

Total de quejas de turistas extranjeros sobre servicios turísticos en el país: 506<sup>6</sup>

Asimismo se recibieron 923 consultas de profesionales, 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](http://www.derechodelturismo.org)

Fuente de divulgación de consultorio: agencias de noticias, medios gráficos nacionales<sup>7</sup>, medios provinciales/regionales; medios especializados; medios radiales.

Desde 2009, la Asociación dispone de un contacto directo con la prensa, lo que aumentó la difusión de sus tareas.

Cabe destacar que el acrecentamiento del número de consultas alimentó en forma considerable el incremento del conocimiento de las quejas, tanto de turistas

---

<sup>4</sup> Crecimiento del 9% con respecto a 2008.

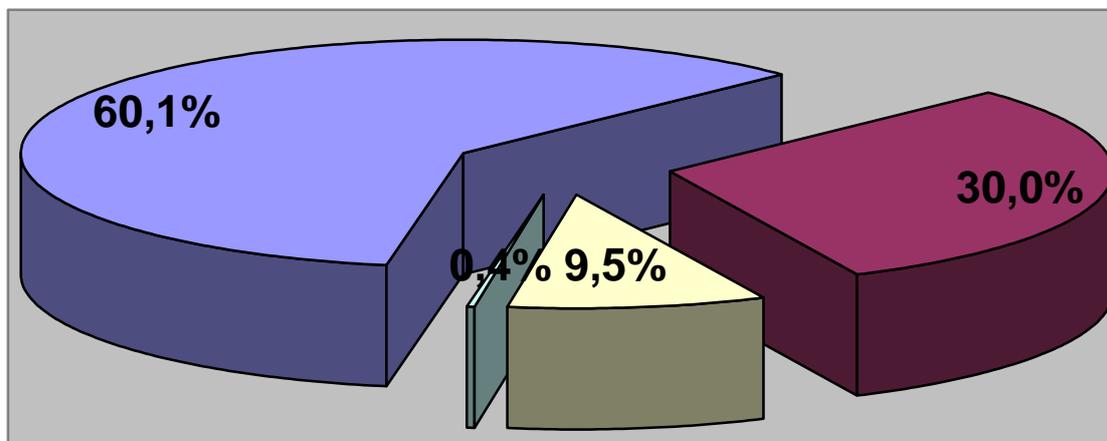
<sup>5</sup> Aumento del 42% con respecto a 2008

<sup>6</sup> Es la tercera edición de análisis pormenorizado de las quejas de turistas extranjeros en el país. La divulgación del trabajo de AADETUR en medios latinoamericanos, sumados a la alianza con la Sociedad Iberoamericana de Derecho del Turismo (SIDETUR), provocó un significativo aumento de los contactos desde el exterior.

<sup>7</sup> La difusión a través del "Defensor del Viajero" del Suplemento Viajes, Diario Clarín, continúa siendo una de las bases más importantes de conocimiento de la tarea de AADETUR.

nacionales como extranjeros<sup>8</sup>. Por eso, el equipo técnico de la Asociación decidió para la presente edición mantener el mismo número de la muestra de 2008.

### Modalidad del tipo de contacto por correo



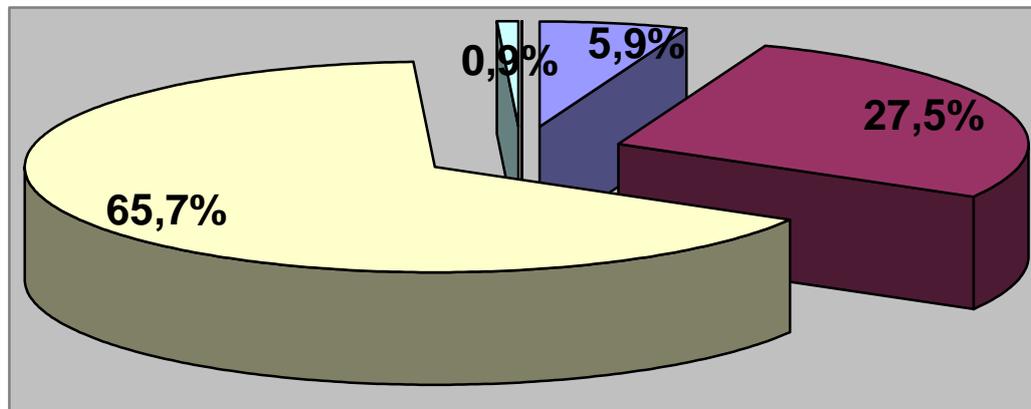
■ Reclamos ■ Consejos ■ Consultas de profesionales y prestadores ■ Otros

### Estructura del informe

- Quejas de los extranjeros de servicios en Argentina ( parte I)
- Quejas de los argentinos de servicios en el exterior ( parte II)
- Quejas de los argentinos de servicios en el país ( parte III)
- Quejas por prestador/rubro (parte IV)

<sup>8</sup> En la temporada 2006 se tomaron exclusivamente 1500 casos frente a la muestra de 5500 de la actual edición.

Gráfico de clase de reclamos<sup>9</sup>

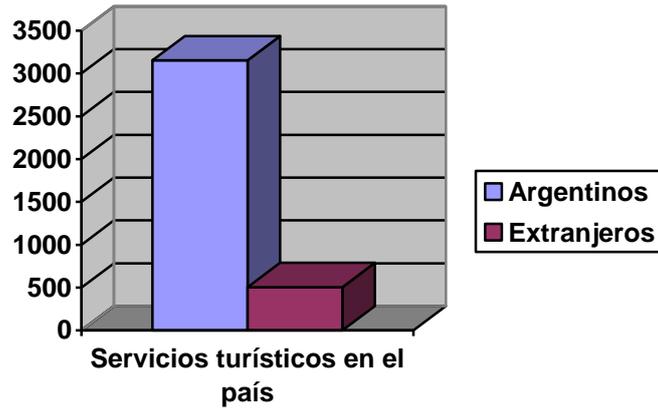


■ Reclamo no admisible ■ Sin legislación que lo ampare ■ Reclamo admisible ■ Otros

<sup>9</sup> Según clasificación acordada durante coloquio de la Editorial Dalloz, París, octubre de 2008 a propuesta del representante de AADETUR.

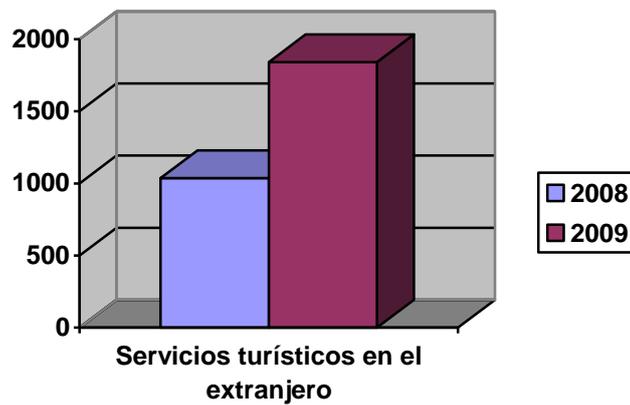
**Descripción de quejas por origen**

**Quejas sobre servicios turísticos en el país**



**Quejas sobre servicios turísticos en el extranjero**

**(Argentinos-comparativo)**

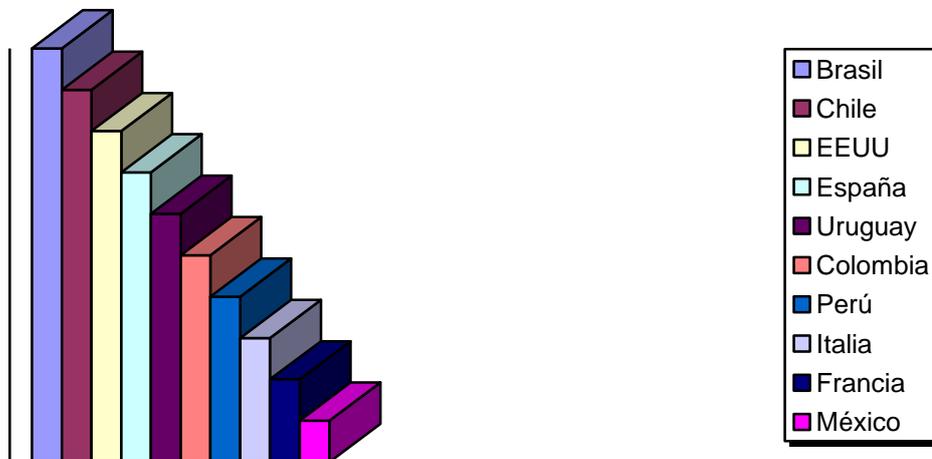


**PARTE I- DE QUE SE QUEJAN LOS EXTRANJEROS EN ARGENTINA**

**Procedencia de las quejas de extranjeros no residentes sobre servicios turísticos en el país**

(Según país)<sup>10</sup>

1. Brasil<sup>11</sup>
2. Chile<sup>12</sup>
3. Estados Unidos<sup>13</sup>
4. España<sup>14</sup>
5. Uruguay
6. Colombia
7. Perú
8. Italia<sup>15</sup>
9. Francia<sup>16</sup>
10. México<sup>17</sup>



<sup>10</sup> En este aspecto, sin duda, debe ser tenido en cuenta el idioma como barrera para el contacto. Se contestan correos en 5 idiomas diferentes.

<sup>11</sup> El 85% de las quejas son sobre servicios de Buenos Aires y Bariloche.

<sup>12</sup> El 90% son sobre servicios de Mendoza, Buenos Aires, Bariloche y San Martín de los Andes

<sup>13</sup> De origen latino, fundamentalmente en español.

<sup>14</sup> Son los turistas que junto a los italianos efectúan la mayor distribución geográfica de la queja

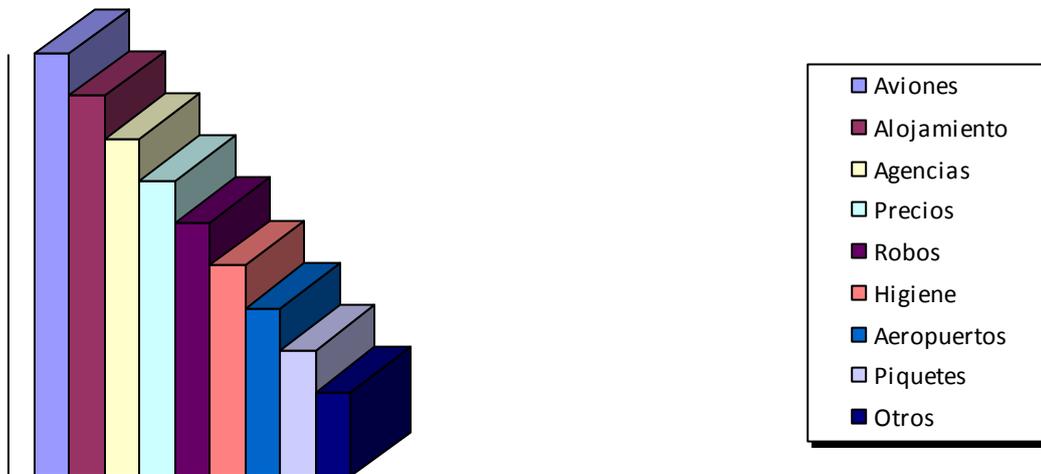
<sup>15</sup> Ídem españoles.

<sup>16</sup> Al igual que en periodos anteriores, 55% de los reclamos de los franceses se concentra en el NOA.

<sup>17</sup> La suspensión de los vuelos aumentó la suspensión de servicios y por tal motivo los contactos desde ese país.

**Principales motivos de quejas de los extranjeros en la Argentina**

1. Transporte aerocomercial (31%)<sup>18</sup>
2. Alojamiento deficiente (22%)
3. Incumplimiento de paquetes turísticos (16%)<sup>19</sup>
4. Precios ocultos-excesivos (12%)<sup>20</sup>
5. Falta de seguridad/robos (6%)<sup>21</sup>
6. Limpieza e higiene (5%)<sup>22</sup>
7. Transporte de aeropuertos (3%)<sup>23</sup>
8. "Piquetes" (1%)<sup>24</sup>
9. Otros (4%)<sup>25</sup>



<sup>18</sup> Brasileños, chilenos y españoles son los principales emisores de las quejas en este rubro.

<sup>19</sup> La declaración de emergencia sanitaria trajo aparejado reclamos desde países de la región.

<sup>20</sup> En algunos establecimientos el precio del "cubierto" llega a representar el 100% de lo consumido.

<sup>21</sup> El trabajo de AADETUTR es coincidente con las "travel warnings" de EEUU, Australia y Canadá.

<sup>22</sup> Es una observación principalmente de viajeros de Estados Unidos y Europa.

<sup>23</sup> Principalmente problemas con taxis de Ezeiza y Aeroparque, donde dolarizan las tarifas.

<sup>24</sup> Cortes de calles e imposibilidad de transitar, principalmente en ciudad de Buenos Aires.

<sup>25</sup> Problemas con la devolución de IVA, moneda falsa, venta compulsiva, deficiencia de artículos de cuero, etc.

## Discriminación por causas

### (5 principales quejas)

#### **1- Aviones**

- Demoras
- Faltante en equipajes
- Tarifas diferenciadas<sup>26</sup>

#### **2- Alojamiento deficiente**

- Hoteles
- Departamentos de alquiler<sup>27</sup>
- Hostels y albergues<sup>28</sup>

#### **3- Incumplimientos de excursiones**

- Excursiones incluidas no prestadas<sup>29</sup>
- Hoteles diferentes a los adquiridos<sup>30</sup>
- Falta de guías bilingües
- Falta de información de aptitudes/ vestimenta<sup>31</sup>

#### **4- Precios ocultos /excesivos -falta de publicación de precio final -**

- Restaurantes<sup>32</sup>
- Excursiones

---

<sup>26</sup> Si bien menor a las anteriores, continua siendo un conflicto por la aplicación de diferencias, ya que puede representar hasta un 90% de incremento de una tarifa ofrecida a un residente.

<sup>27</sup> Diferencia entre lo ofrecido y publicado, principal motivo, a la cual siguen los robos.

<sup>28</sup> Distribución y cantidad de camas en una habitación, principal motivo de la queja.

<sup>29</sup> Consolidación de dos excursiones en una, habiéndose abonado en forma separada.

<sup>30</sup> El continuo uso del abusivo término "o similar", es motivo de conflictos con turistas.

<sup>31</sup> En el turismo de aventura, principalmente.

<sup>32</sup> En otros establecimientos se han denunciado costos de 10 dólares de una gaseosa individual.

- Alquiler de vehículos<sup>33</sup>
- Aeropuertos<sup>34</sup>

#### 5- Falta de seguridad / Robos

- Objetos personales -cámaras y computadoras-<sup>35</sup>
- Equipaje - calzado deportivo y abrigo-<sup>36</sup>
- Documentación - tarjetas y pasaportes-

---

<sup>33</sup> Extras que llegan a componer el 100% del valor original ofrecido.

<sup>34</sup> Denuncian que los precios de los servicios tienen demasiado incremento con respecto a los establecimientos externos.

<sup>35</sup> Objetos que no obligan a efectuar exposiciones policiales, y por lo tanto quedan fuera de las estadísticas.

<sup>36</sup> Ídem anterior. Pero en este caso se da dentro del establecimiento.

## PARTE II- DE QUE SE QUEJAN LOS ARGENTINOS DEL EXTERIOR

### (En números de casos s/ 1841)

- 1- Transporte aerocomercial (792)<sup>37</sup>
- 2- Cancelaciones por la gripe A (313)<sup>38</sup>
- 3- Inadmisiones en Madrid-Barajas (185)<sup>39</sup>
- 4- Problemas con vuelos chárteres ( no regulares) (165)<sup>40</sup>
- 5- Deficiencia en el alojamiento (163)<sup>41</sup>
- 6- Problemas con inmuebles en Brasil (72)<sup>42</sup>
- 7- Problemas con alquileres de vehículos (36)<sup>43</sup>
- 8- Asistencia al viajero (18)<sup>44</sup>
- 9- Precios abusivos en excursiones (cruceros) (14)<sup>45</sup>
- 10- Otros (83)<sup>46</sup>

---

<sup>37</sup> Demoras, cancelaciones, y equipajes son las causales más comunes de las quejas de los viajeros.

<sup>38</sup> El trabajo de AADETUR en medios, así como el trabajo conjuntamente con los colegas de México, tornó el consultorio como medio de asesoramiento y resolución de conflictos y la celebración de la Jornada de trabajo en la Universidad del Caribe en setiembre de 2009.

<sup>39</sup> Los inadmitidos en el aeropuerto de Barajas representan el 77% del total de las quejas procedentes de la Unión Europea.

<sup>40</sup> Queja estacional de enero a febrero, liderada por los vuelos “no regulares” de Andes en 2009.

<sup>41</sup> En algunos países europeos, aún hay hoteles de 2 y 3 estrellas con baño compartido, o de varios pisos sin ascensor.

<sup>42</sup> El 60% de las quejas de este rubro proviene de casos de robos de las unidades vacacionales.

<sup>43</sup> Multas posteriores y precios ocultos, las dos principales quejas del sector.

<sup>44</sup> Cláusulas abusivas, falta de cobertura y venta compulsiva.

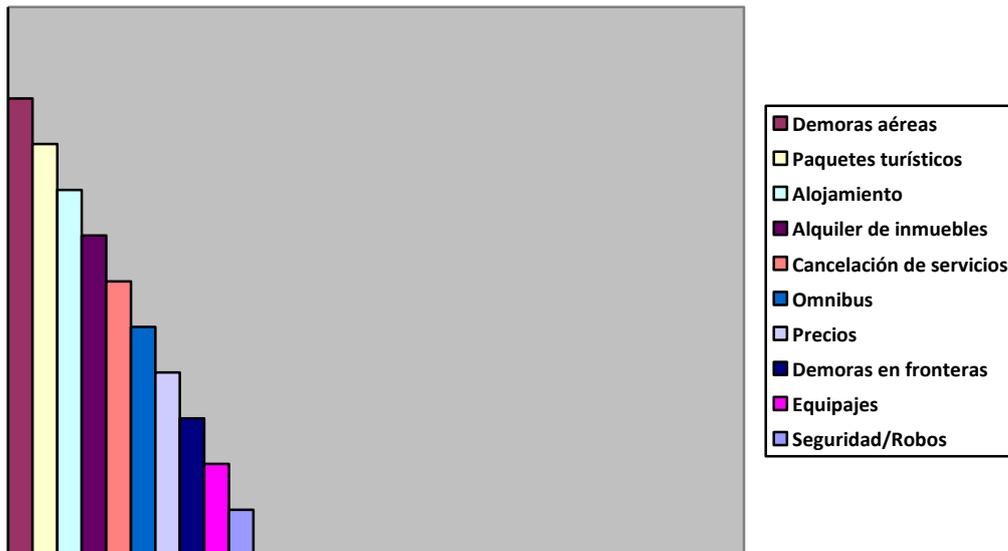
<sup>45</sup> Precios del 300% sobre iguales excursiones ofrecidas en tierra.

<sup>46</sup> Los maltratos en aeropuertos, en España, Estados Unidos e Inglaterra son los orígenes de las quejas de los viajeros argentinos. La figura del “demorado no admitido” en España, es motivo creciente desde diciembre 2009.

**PARTE III- DE QUE SE QUEJAN LOS ARGENTINOS EN EL PAIS-**

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

1. Demoras aéreas<sup>47</sup>
2. Incumplimiento de paquetes turísticos
3. Deficiencias del alojamiento<sup>48</sup>
4. Problemas con inmuebles de alquiler<sup>49</sup>
5. Cancelaciones de servicios<sup>50</sup>
6. Transporte automotor deficiente<sup>51</sup>
7. Precios excesivos<sup>52</sup>
8. Demoras en fronteras<sup>53</sup>
9. Pérdida /faltante equipajes en aviones<sup>54</sup>
10. Falta de seguridad/robos<sup>55</sup>



<sup>47</sup> El 74% se concentró entre enero y agosto de 2009.

<sup>48</sup> La diferencia entre lo ofrecido en la página web y el servicio prestado, es la principal queja de los argentinos en este rubro.

<sup>49</sup> Aumentó 40% de diciembre 2008 a igual periodo 2009.

<sup>50</sup> La gripe A fue la causante en este rubro.

<sup>51</sup> Los refuerzos de unidades, o calidades diferentes del servicio, así como la falta de disposición de asientos para discapacitados son las tres causas que originan conflictos en el sector.

<sup>52</sup> Durante la últimas dos temporadas aumentaron significativamente las quejas en este rubro, principalmente en la Costa Atlántica y Córdoba.

<sup>53</sup> Demoras de hasta 10 horas denunciaron los turistas en la frontera uruguaya.

<sup>54</sup> En relación a los robos de equipajes en el país, hubo un merma del 52% en este rubro.

<sup>55</sup> Desde octubre, un notorio incremento de las quejas.

### **PARTE III- Quejas por sector**

#### **(Sobre el total de los 5500 casos analizados)**

1. Transporte aéreo 44%
2. Alojamiento (hoteles y otros) 15 %
3. Agencias de viajes 13 %
4. Inmuebles de alquiler 9 %
5. Transporte automotor 8 %
6. Establecimientos gastronómicos 3%
7. Organismos gubernamentales<sup>56</sup> 2 %
8. Automóviles de alquiler<sup>57</sup> 1.5
9. Otros 4.5%

#### **Análisis específico de los 4 prestadores con mayores quejas**

##### **a- Transporte aerocomercial (44% del total)**

- retrasos: 52%
- pérdida de equipaje: 29%<sup>58</sup>
- robo de equipaje: 6%<sup>59</sup>
- tarifas diferenciadas 6%<sup>60</sup>
- devoluciones 5%
- otros 2%

<sup>56</sup> Falta de seguimiento de denuncias, canales para denunciar, trámites aduaneros, carencia de folletería, obra pública.

<sup>57</sup> Estados vehículos (en el país), sobrepagos y multas (exterior).

<sup>58</sup> El 58% de las quejas vinculadas al equipaje se producen en relación al aeropuerto de Ezeiza.

<sup>59</sup> En nuestro país, la merma de robos denunciada en aeropuertos fue de 52%.

<sup>60</sup> Los reclamos vinculados a este sub-rubro son de turistas extranjeros o residentes en el exterior.

b- Alojamiento (15% del total)

- servicio inferior al pactado 48%<sup>61</sup>
- ubicación diferente 16%<sup>62</sup>
- problemas con reservas (señas) 15 %
- seguridad 11 %
- higiene 6%
- otros 4%

c- Agencias de viajes (13 % del total)

- problemas con vuelos regulares 38%
- problemas con vuelos chárteres 18%
- incumplimientos de excursiones 16%
- problemas con el alojamiento 14%
- venta de servicios por internet 8%
- incumplimiento de servicios propios 3%
- otros 3%

d- Inmuebles de alquiler turístico (9 % del total)

- diferente ubicación y confort 52%
- robos a unidades 26%<sup>63</sup>
- estafas 18%
- otros 4%

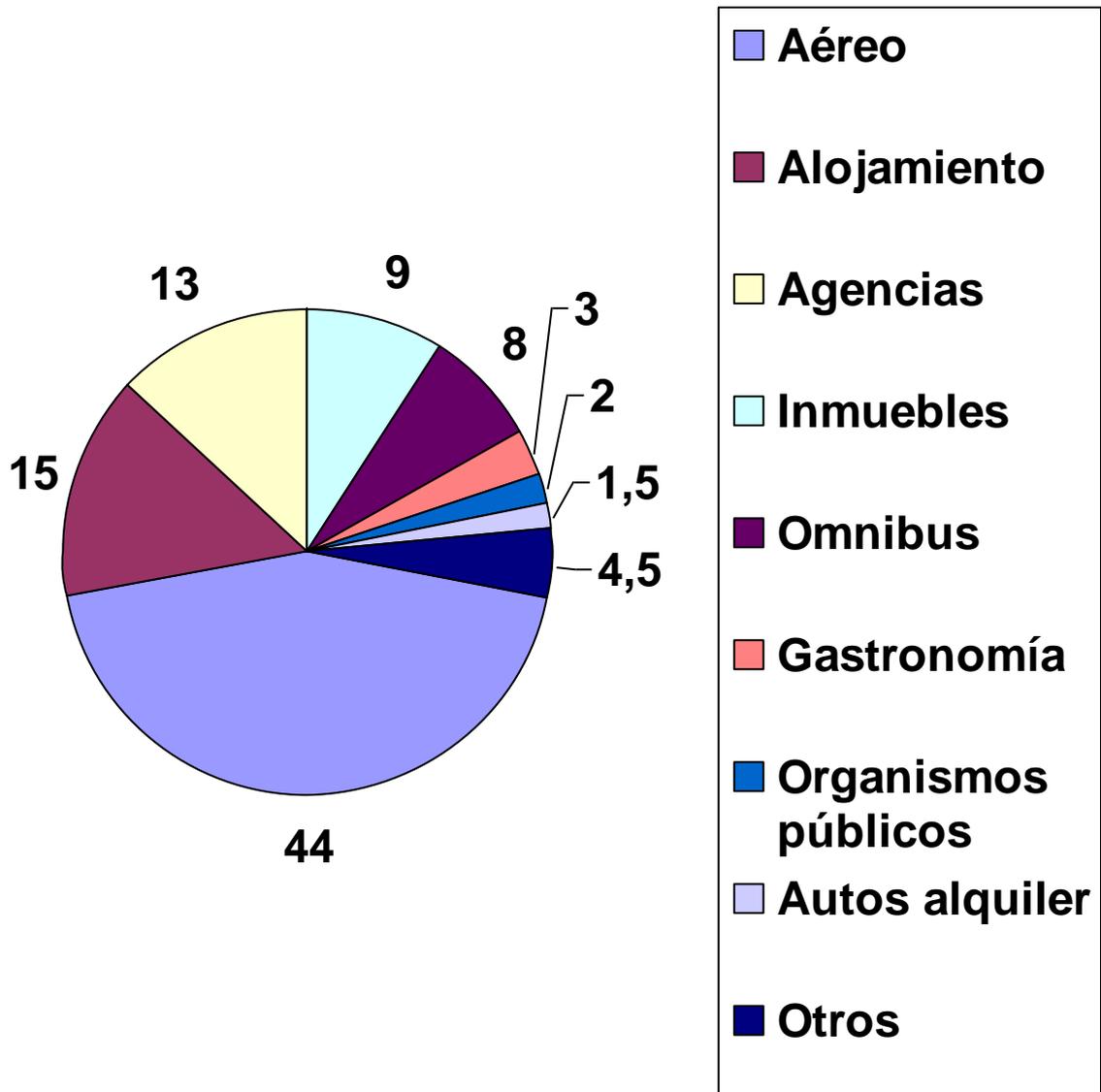
---

<sup>61</sup> La diferencia entre los servicios ofrecidos en las páginas web o guías de viaje motiva el reclamo de pasajeros.

<sup>62</sup> La web disminuye este tipo de quejas cada año, ya que existen herramientas para advertir la verdadera ubicación del inmueble.

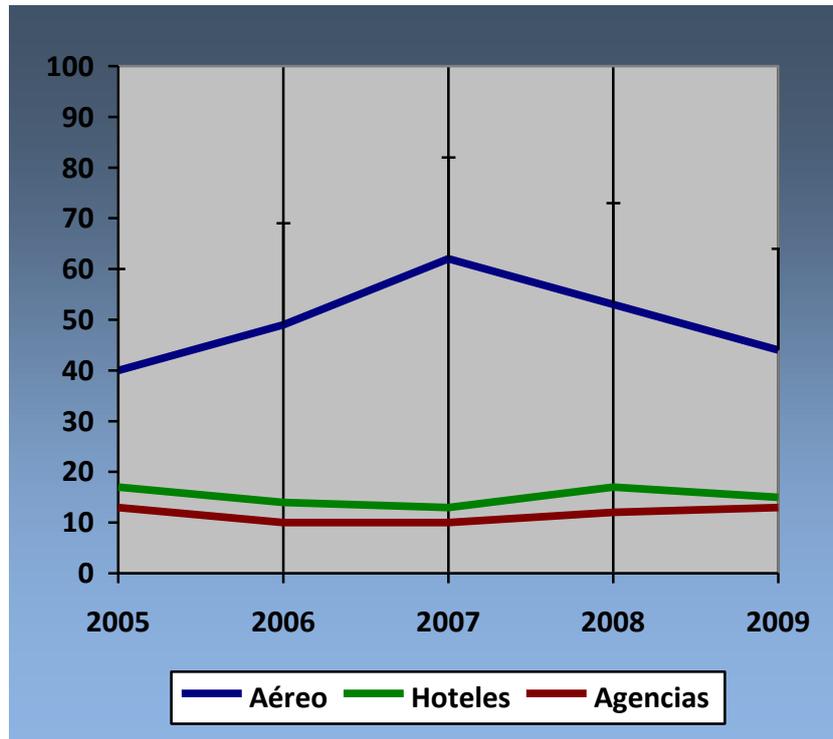
<sup>63</sup> Ídem 46.

Gráfico de reclamos por sector

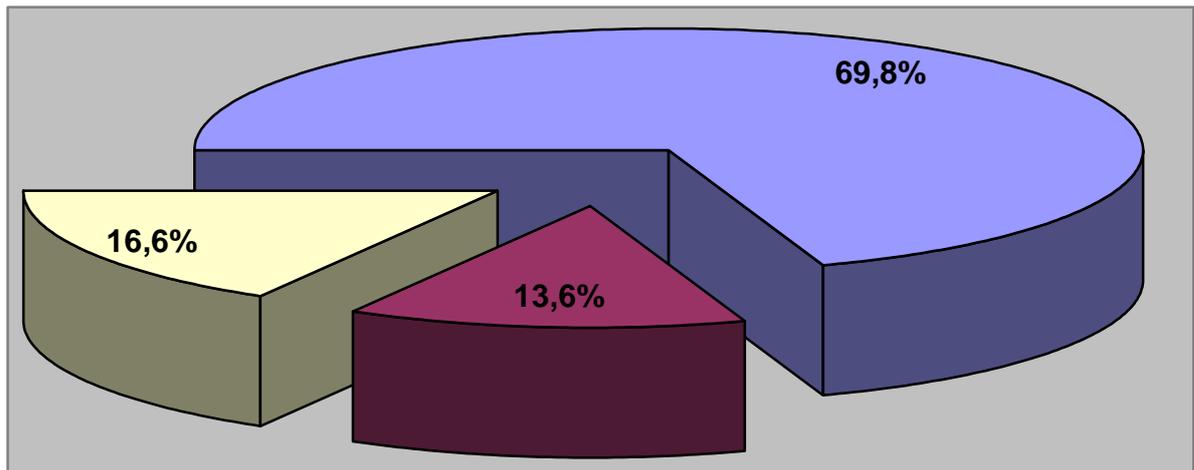


## Evolución de las quejas periodo 2005/2009

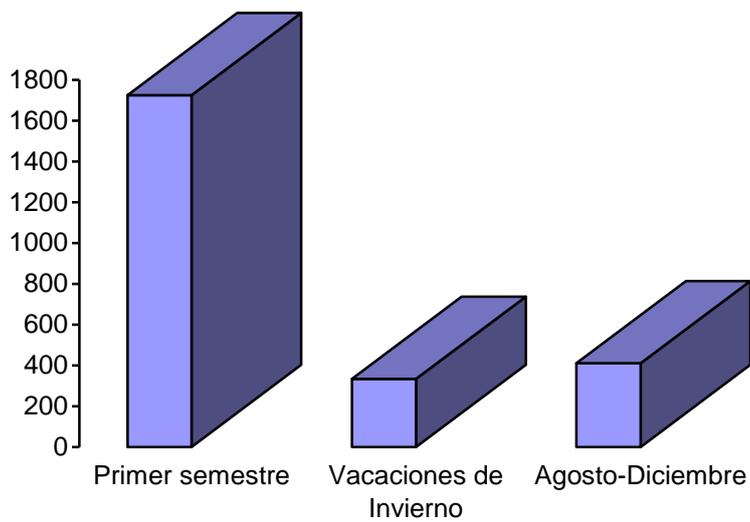
-sector aéreo, hoteles y agencias de viajes-



Distribución temporal de las quejas en el sector aerocomercial



■ Primer semestre ■ Vacaciones de Invierno ■ Agosto-Dic



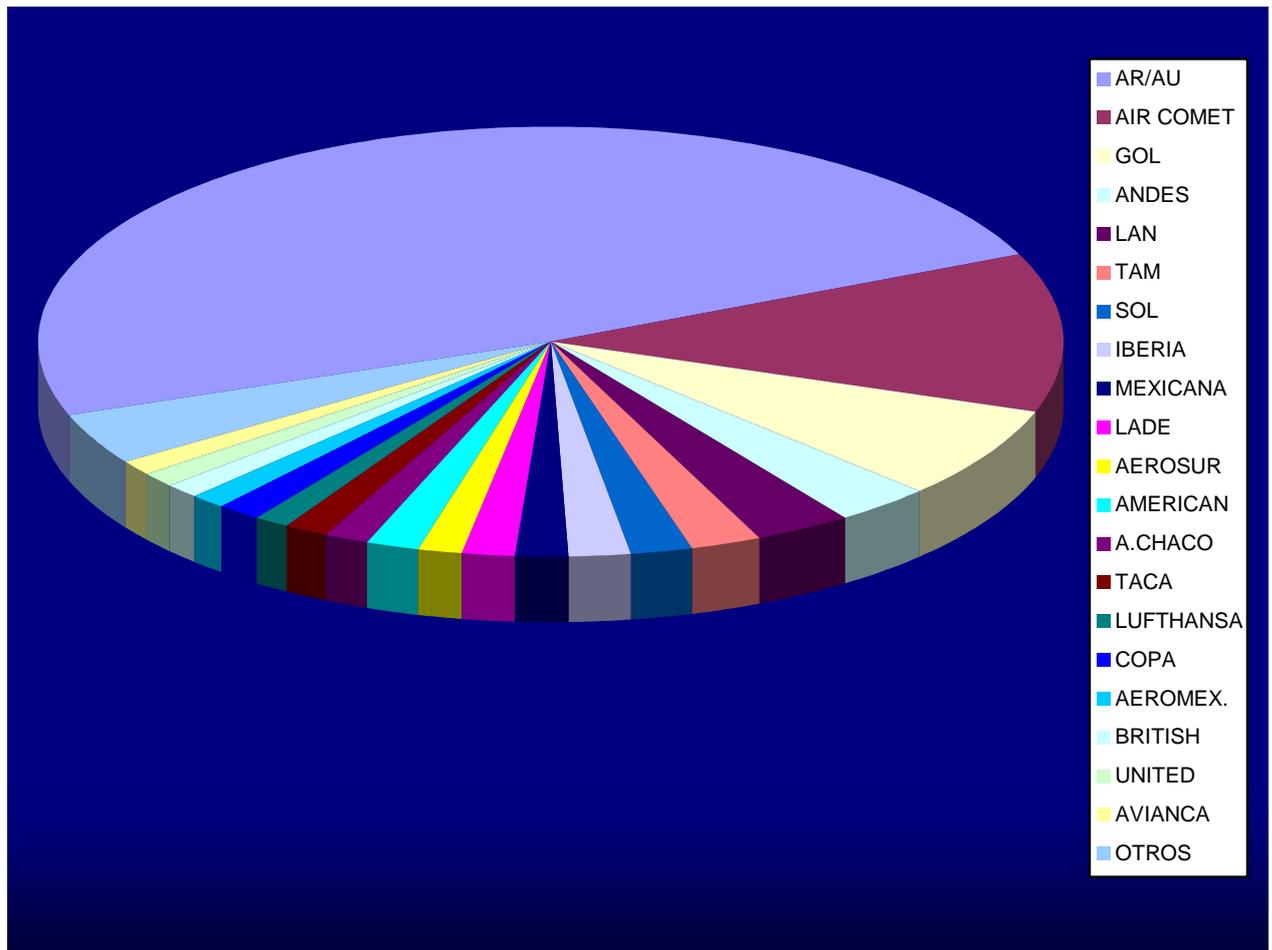
**Porcentaje de reclamos por línea aérea (2009)<sup>64</sup> (mayor a 1%)**

Aerolíneas/AU	48.8
Air Comet	12.1
Gol	6.9
Andes	3.1
Lan	3.0
Tam	2.2
Sol	2.0
Iberia	1.8
Mexicana	1.7
Lade	1.6
Aerosur	1.6
American	1.5
Aerochaco	1.4
Taca	1.4
Lufthansa	1.3
Copa	1.3
Aeroméxico	1.2
British	1.1
United	1.1
Avianca	1.0
OTROS <sup>65</sup>	3.9

<sup>64</sup> Air Canada y South African fueron las compañías que menor número de quejas recibieron de los viajeros en AADETUR.

<sup>65</sup> Diez líneas aéreas más ( AC,UX,AF,AZ,CU,DL,MH,QF,SA y CO)

Gráfico de reclamo según línea aérea



**Variación de los reclamos en relación a 2008**

(Por compañía, en %)

Air Comet	+383 <sup>66</sup>
Andes	+215 <sup>67</sup>
Gol	+89 <sup>68</sup>
Lade	+77 <sup>69</sup>
Sol	+75 <sup>70</sup>
Tam	+54% <sup>71</sup>
Mexicana	+52% <sup>72</sup>
Aerosur	+34% <sup>73</sup>
Iberia	+22% <sup>74</sup>
Aeroméxico	15% <sup>75</sup>
Air Europa	+16% <sup>76</sup>
Aerolíneas	-38% <sup>77</sup>
Lan	-43% <sup>78</sup>
Alitalia	-62% <sup>79</sup>

<sup>66</sup> Mala performance, más el cierre intempestivo.

<sup>67</sup> Durante la operatoria chárter, fundamentalmente.

<sup>68</sup> "Reruteo" constante de los vuelos, principalmente al Nordeste de Brasil.

<sup>69</sup> Reprogramación y cancelaciones.

<sup>70</sup> El 80% en el primer semestre.

<sup>71</sup> Pérdida de equipajes en la conexión fue una causa de aumento de los reclamos.

<sup>72</sup> La suspensión de vuelos dispuesto por el gobierno argentino produjo conflictos con los usuarios.

<sup>73</sup> Demoras excesivas y pérdida de conexiones en Santa Cruz de la Sierra.

<sup>74</sup> Demoras en la entrega de equipajes.

<sup>75</sup> Ídem 70.

<sup>76</sup> Cobro de bebidas y demoras en los equipajes en conexión.

<sup>77</sup> Reducción de cancelaciones y demoras excesivas.

<sup>78</sup> La reducción en la reprogramación de los vuelos y la mejora en la atención del servicio de reclamos hizo descender notoriamente las quejas.

<sup>79</sup> Mejora en la performance desde mediados de año.

### Relevancias de la muestra

1- Nuevos problemas se presentaron en 2009 para los turistas: la gripe A, y las cancelaciones; el aumento de las inadmisiones en Madrid<sup>80</sup>, y nuevas formas de estafas en alquileres de departamentos turísticos. A ello se sumó una nueva forma de consultas, la puntualidad de las líneas aéreas, previa a la elección de una compañía.

2- El transporte en general representó el 54% de las quejas de los turistas, con lo cual es una de las principales fuentes de conflictos en el sector, pero 13 puntos menos que en relación a anteriores ediciones.

3- En referencia al transporte aéreo, excepto por las quejas derivadas del cierre de Air Comet en diciembre pasado, se advierte una notoria disminución de las quejas, motivado por la mejora en la performance de Aerolíneas Argentinas, y por haber reducido los constantes cambios de horarios en sus rutas de cabotaje.

4 - Los prestadores de servicios turísticos, hoteles, cabañas, agencias de viajes, alquiler de vehículos, establecimientos gastronómicos, representan el 36 % de los reclamos de los viajeros<sup>81</sup>.

5- Las quejas por falta de seguridad o robos a los turistas, subió considerablemente con respecto a las mediciones anteriores, principalmente en el último trimestre de 2009, y en más de 15 destinos nacionales.

---

<sup>80</sup> Los argentinos representaron el 2% del total de extranjeros inadmitidos en Barajas en 2006 frente al 13% en 2009.

<sup>81</sup> Internacionalmente, son parámetros normales



## INFORME ANUAL AADETUR (5ª EDICION)

6- Los aumentos de problemas derivados de los alquileres de inmuebles turísticos, tanto en la Costa Atlántica y Brasil, motivaron el análisis individual de las quejas del sector. El considerable aumento de las estafas en los alquileres, también dispararon los reclamos.

7-La venta de por internet parece instalarse como la forma “usual” de compra, a la vez que no significó en sí, un motivo de preocupación de los turistas. Sin embargo, se valoriza más el asesoramiento de un agente de viajes, aunque la modalidad de contratación sea electrónica, ya que un buen asesoramiento hubiera evitado los conflictos.

8- La falta de publicación de los precios finales, según normativa vigente, ha disparado la queja de los turistas extranjeros, a los que se suman precios ocultos en gastronomía y excursiones.

9- Las quejas por temas de limpieza en la vía pública e higiene en algunos establecimientos, primariamente de alimentación, fue una observación especialmente de turistas de Estados Unidos y Europa.

10- Las quejas vinculadas al Turismo estudiantil continúan en descenso, reduciéndose un 23% con respecto a 2008.

**Contacto para mayores detalles y otras versiones disponibles**

[www.derechodelturismo.org](http://www.derechodelturismo.org)

[secretaria@derechodelturismo.org](mailto:secretaria@derechodelturismo.org)

1 de Febrero de 2010