

TÍTULO: La responsabilidad contractual en agencias de viajes receptoras.

TITLE: The contractual liability of the travel receptive agency.

Autor:

Lic. Isnel Martínez Montenegro. Jefe de Departamento de Derecho Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Cuba.

Correo electrónico: isnel.martinez@umcc.cu

RESUMEN:

Las Agencias de Viajes (AAVV) receptoras, desarrollan el contrato mediante el cual una agencia de viajes nacional, se obliga a prestar servicios receptoros en el territorio cubano, para la atención de los turistas que envía la agencia de viajes extranjera. El siguiente estudio está dirigido a valorar el comportamiento de la responsabilidad contractual por el incumplimiento de las obligaciones de las agencias de viajes receptoras, provocadas por los incumplimientos derivados de las prestaciones defectuosas de los servicios contratados, y producto de las reclamaciones por costo de no calidad. Las AAVV en el desempeño de sus actividades desarrollan un rol de funciones organizadas y dirigidas a la mediación o intermediación entre los viajeros, donde para ello, contraen obligaciones con los turistas consumidores en nombre y en representación de un producto ofertado por ese intermediario.

PALABRAS CLAVES: Turismo, agencias de viaje, responsabilidad contractual.

ABSTRACT:

The travel Agencies (AAVV) in the touristic, they develop the service of receptive, through this treat a national travel agency, is obliged to offer receptive services in the Cuban territory, in order to take care of the tourists that the foreign travel agency send to the country. The following study is managed to make an assessment of the behavior of the contractual liability for the nonfulfillment of the responsibilities of the receptive travel agencies, caused by the derivative nonfulfillments of the faulty benefits of the hired services, and product of the reclamations by cost of non quality. The AAVV in the acting of their activities develops a list of organized functions and directed to the mediation or intermediation among the travelers, where for it, they contract obligations with the tourists consumers in name and in representation of a product offered by that third.

PASSWORDS: Tourism, travel agencies, contractual liability.

INTRODUCCIÓN.

El turismo en las dos últimas décadas se ha transformado en una fuente inestimable de crecimiento económico y de empleo en el mundo, siendo factor clave del aminoramiento de la pobreza a nivel global

y se espera un incremento de estas propensiones en los próximos años. Cuba goza de una preferencia internacional que le ha permitido colocarse en una posición muy favorable en la recepción de visitantes extranjeros y en la captación de ingresos de divisas para el país. Aun cuando en el presente año no ha existido un crecimiento considerable en la industria turística cubana, el Ministerio del Turismo traza nuevas políticas para diversificar las propuestas de servicios turísticos y aumentar las capacidades de alojamiento de la isla.

A nivel de destino turístico, las AAVV constituyen un eslabón fundamental en la red de comercialización, operando como un centro de coordinación decisivo entre los elementos que la conforman y manteniendo un contacto directo y constante, tanto con los turistas, como con los tour operadores (TTOO). La investigación fue enfocada en la descripción del fenómeno desde el punto de vista jurídico, partiendo de las funciones de las AAVV, para lograr mostrar al lector desde un primer acercamiento la situación actual que padecen estas empresas y que hoy en día, les llegan a limitar en un mejor desempeño.

Turismo, economía y agencias de viajes en Cuba

En el año 2013 la zona especial de desarrollo de Varadero y la capital cubana se registran como los destinos turísticos más visitados, aunque se aprecia un aumento de la práctica de grupos de turistas en complacerse de otras opciones tradicionales y ecológicas en los diferentes destinos del país. La diversificación de las ofertas ha sido provocada por la voluntad de transformar a la industria turística cubana, en no solo un destino de sol y playa, sino también, en vender la isla a través de otras excelentes atracciones como son: la práctica del turismo ecológico, la pesca deportiva, los deportes náuticos y el submarinismo; unido al turismo de ciudad aprovechando los vetustos y conservados centros patrimoniales de las antiguas villas cubanas, desde un enfoque del producto cultural permeado de las tradiciones autóctonas.

El polo turístico de Varadero actualmente posee una vasta red hotelera y además, cuenta con una extensa red extrahotelera compuesta por tres Marinas, un campo de golf, un aeropuerto internacional, varias agencias de viajes receptivas, una amplia red gastronómica y de recreación. La red extrahotelera juega un papel decisivo para la comercialización del polo turístico de Varadero, aunque este se ha consolidado como un destino de sol y playa, existen otras ofertas como son: actividades ecológicas, del acervo cultural e histórico de la localidad.

Según Sandra Suñol (2008) el sector turístico depende de los puertos, aeropuertos y carreteras, así como de la electricidad y del entorno en general. Todos éstos presentan grandes oportunidades para mejorar. De manera que se afirma por la autora la necesidad no solo de la integración de los factores, sino también, de su desarrollo productivo por separado.

En este sentido del adecuado funcionamiento de cada entidad y de la armonía que se logre en el desempeño de estas como un todo, dependerá en gran medida la imagen que se cree del destino tanto para los TTOO como para los turistas. A nivel de destino turístico, las Agencias de Viajes constituyen un eslabón fundamental, operando como un centro de coordinación decisivo entre los elementos que la conforman y manteniendo un contacto directo y constante tanto con los clientes finales como con los intermedios (tour operadores), así como la realización de actividades que consistan en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a éstos, de diferente naturaleza de las actividades propias de las AAVV.

Las AAVV en el polo turístico de Varadero desarrollan el servicio de receptivos, contrato mediante el cual una agencia de viajes nacional, se obliga a prestar servicios receptivos en el territorio nacional, para la atención de los turistas que envía la agencia de viajes extranjera. Las agencias de viajes receptoras existentes ascendieron en nivel de actividad y cualitativamente, perfeccionando y diversificando sus servicios según las actividades que pueden desarrollar de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 y 5.1 de la Resolución Conjunta nro.1 de 1998 del Ministerio del Turismo y el Ministerio de Comercio Exterior, así como cualquier otro tipo de servicio que fuera solicitado por los TTOO o clientes en general.

La responsabilidad contractual por el incumplimiento de las obligaciones de las agencias de viajes receptoras, provocadas por los incumplimientos que se presentan derivados de las prestaciones defectuosas de los servicios contratados, del producto de las reclamaciones por costo de no calidad. Se ocasionan como parte de la estrategia de buscar un producto turístico de alta calidad y se ha convertido en la principal prioridad para las empresas turísticas, debido a que esto aporta beneficios en cuanto a cuota de mercado, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes.

Las AAVV son empresas que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades de mediación u organización de servicios turísticos, con tres funciones básicas: asesora, mediadora y productora (Albert, 1995; Pérez, 1996; López Marín, 2001). Las mismas no tienen limitado su ámbito territorial de actuación y pueden extender su actividad a un gran número de servicios turísticos.

Así de esta manera y aun cuando nos adherimos al criterio de observar a las AAVV como una persona jurídica capaz de desarrollar tres funciones, en un orden de prelación la ocupación principal es la de mediadora o intermediaria entre el prestador del servicio turístico y el turista, es la fuerza de venta más importante para concentrar en un solo lugar la gama de servicios y productos que ofrece. Se convierte en asesora cuando orienta al cliente en lo referente y desde su punto de vista profesional el producto más conveniente a escoger dentro de un gran grupo de opciones; y la última función la desarrolla como integradora o vendedora de servicios y productos turísticos propios; o sea cuando según criterios de López Marín (2001) y siguiendo los antecedentes de los estudios de Albert (1995) y Vila (1997), que sustentan sus criterios a partir de la experiencia de España, donde estos viajes de todo incluido reciben el nombre de paquetes que se organizan desde una perspectiva integral de los servicios que brinda la agencia, acoplados en un nuevo servicio que se comercializa y establece un precio para ese producto.

Antes de acercarnos a una clasificación de las AAVV en Cuba, se debe necesariamente hacer referencia a la legislación vigente cubana, que aun cuando no establece un criterio que permita afiliar al legislador, en su artículo primero establece un grupo de definiciones que se corresponden directamente con los que establece la ley española, aunque esta sí las delimita según el criterio de la magnitud y operación, delimitando los sujetos responsables frente al consumidor según la organización y comercialización del producto, o sea, los paquetes turísticos que ofrecen y así la ley cubana las define como:

- Agencias de viajes mayoristas: trabajan diferentes destinos, proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su venta a través de las agencias de viajes minoristas utilizando para ello su red de ventas en el exterior. No ofrecen directamente sus productos al usuario o consumidor.
- Agencias de viajes minoristas: venden directamente a los consumidores y clientes los productos de las agencias mayoristas o los paquetes turísticos, y servicios individuales que proyecten, elaboren y organicen.
- Agencias mayoristas-minoristas: las que pueden simultanear las actividades de las dos anteriores categorías.

Según operación a la que se dedican:

- Operadora: Puede ser mayorista o mayorista-minorista. Operan sus propios viajes preparados para grupos numerosos o personas individuales, o los que otorga en preparación a las agencias grandes o pequeñas.
- Prestadoras de servicios: Se limita a ofertar alquiler de automóviles con o sin chofer, guías de turismo, o bien sólo actúa como representante de alojamientos y transportistas (Guevara Hernández, 2009).

Según la corriente de turistas que manejan:

- Agencias de viajes receptoras: son las encargadas de organizar y manejar viajes y /o proporcionar ciertos servicios aislados al turista que proviene de un lugar distinto al de la localización de la agencia. Reconocidas también como agencias de "incoming", prestan el servicio al turista que proviene de un entorno geográfico distinto al de la AAVV, o sea, el ofrecido por un mayorista extranjero (López Marín, 2001).
- Agencia de turismo de exportación o emisora: son las que venden tanto servicios aislados como viajes organizados generalmente por otras agencias, a turistas nacionales o extranjeros que viajen hacia el destino seleccionado. También conocidas como "outgoing". (López Marín, 2001)
- Agencias de viajes de turismo receptivo y emisoras: son las que manejan simultáneamente viajes para turistas dentro y en el exterior del país; AAVV que se dedican a la actividad de emisión, pero disponen de sus receptivos propios para orientar los clientes nacionales y extranjeros. (López Marín, 2001)

Según su carácter administrativo:

- Agencias que son el establecimiento principal donde radica la casa matriz o alta dirección de la empresa.
- Subagencias que son los establecimientos secundarios pertenecientes a una agencia mayorista o TTOO extranjero, que actúan como sucursales en el país o filiales en el extranjero.

Según el grado de independencia en la operativa del cliente (Lacalle Muñoz, Baena Graciá, Moreno Melgarejo; 2013): desempeñan la intermediación con el cliente dependiendo de al menos un empleado. Agencias de viajes que no dependen de trabajador para contactar con el cliente, o sea, contacto cero con el consumidor del producto.

Según el canal de distribución:

- Agencias de viajes in – plant.: pequeñas agencias o subordinaciones que se instalan en clientes con el objetivo de mejorar la calidad del servicio brindado, o sea, con estos establecimientos se aumenta el contacto con los clientes.
- Agencias de viajes en franquicia: dos agencias de viajes diferentes independientes concuerdan en una, la franquiciadora, concede a la otra, la franquiciada, el derecho de explotar un negocio siguiendo las orientaciones en cuanto a las técnicas de comercialización. Concediendo además, la marca y la imagen corporativa, el saber hacer, los productos, la formación de los trabajadores, el plan de marketing y la gestión de las compras. Donde la franquiciada pagará una cuota periódica a la franquiciadora.
- Agencias de viajes online: se caracterizan por tener cero contacto con el cliente, viven en la actualidad un proceso de desintermediación comercial e integración vertical que se desarrolla en gran medida por el empuje de la tecnologías de información y el internet.

Las AAVV receptoras y el dilema de la responsabilidad contractual

Las AAVV receptoras para desempeñar sus funciones como empresa comercializadora de productos turísticos debe conocer el entorno que la rodea y adecuarse a las condiciones del mercado según sus recursos y posibilidades. Los consumidores cada vez son más exigentes, permeados de la producción masiva de paquetes turísticos estandarizados y unido a una organización del turismo que asume estratos sociales cada día más diversos y complejos.

En este sentido se aprecia que el mercado como consecuencia muestra una diversificación en las exigencias de los clientes, unido a la incorporación de novedosas tecnologías, el acrecentamiento de la competencia, marcado por la oferta de un producto rígido y masivo que en el caso concreto de la industria nacional no logra satisfacer plenamente la demanda; y aun cuando muestra un interés creciente por la prestación de un servicio individualizado marcado por estándares de elevada calidad, donde su

alcance puede en ocasiones, igualar o superar el factor precio. Así de esta forma se puede afirmar que la calidad se convierte de hecho, en una ventaja o desventaja competitiva para los empresarios.

Unido a estas condiciones del mercado el cliente de los receptivos, es captado como anteriormente se ha mencionado, por un paquete vendido en el exterior, por el TTOO que comercializa el producto, o sea, todos los servicios que se ofrecen en Varadero, son los llamados servicios de tierra. En este contexto y sin ignorar la regulación vigente para AAVV en Cuba, se puede afirmar que la misma delimita los sujetos responsables frente al turista consumidor del producto o paquete turístico, al distinguir entre el comercializador intermediario y el organizador u operador responsable. De tal forma se convierte en un freno para la necesaria prontitud de la contratación, y conlleva a la centralización a nivel de las casas matrices y sólo se permita contratar en los territorios con los prestatarios de servicios designados, de lo cual deriva una limitada autonomía de gestión para concertar contratos más ventajosos y ágiles.

De acuerdo a lo establecido en la Convención Internacional sobre Contrato de Viaje la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones contractuales del organizador del viaje, el operador responde de los actos y las omisiones de sus representantes, a no ser que pruebe la diligencia de su actuar. En el supuesto que la inejecución se corresponda con la ejecución del viaje o alojamiento la responsabilidad del operador varía en razón a la ejecución de las prestaciones por parte del organizador o terceros, distinguiendo el alcance de los daños por el ejercicio o en ocasión de las propias funciones.

Con relación a la responsabilidad civil del productor o prestador del servicio como forma de proteger los derechos de los consumidores en Cuba; no existe Ley especial en materia de responsabilidad civil por daños al consumidor. Las reparaciones o indemnizaciones de daños y perjuicios en relaciones contractuales simples, son reguladas por la legislación civil común.

La responsabilidad contractual presupone una relación preexistente entre el autor del daño y la víctima del mismo, vínculo que se establece habitualmente a través de un contrato, de lo que se deriva su denominación. Se produce cuando la obligación convencionalmente establecida entre las partes no se cumple, o se realiza de forma deficiente y sin satisfacer plenamente el interés del acreedor; surge entonces la responsabilidad, derivándose, en este caso, el deber de indemnizar de otro deber previo (Valdés Días, 2002; Martel Suarez, 2008). Esta responsabilidad civil supone un vínculo jurídico preexistente, cuyo incumplimiento o cumplimiento tardío o imperfecto, genera la obligación de indemnizar al acreedor del perjuicio.

El contrato celebrado a tenor de la legislación vigente cubana, se entiende ley para sus partes a la vez que se aprueba con el consentimiento expreso de los contratantes, de manera, que quien lo viole debe acarrear las consecuencias y reparar el daño causado al otro contratante.

El contrato no es sólo institución central en el ordenamiento jurídico, lo es también en la sociedad actual, continúa siendo el instrumento jurídico fundamental para la consecución de los fines económicos de los operadores del tráfico mercantil. No desechemos la concepción tradicional, adaptémosla a las realidades actuales, con una interpretación de las normas legales y contractuales a tenor de los Principios Generales del Derecho de Obligaciones y Contratos que nunca antes fueron más útiles que hoy. Siguiendo con el hilo conductor de la autora, ... al dotar al contrato, libremente concertado, de un contenido previo e imperativamente fijado, las partes pueden contratar o no, pero de hacerlo les viene encima un contenido sobre el cual no pueden disponer y que se integra al contenido del contrato. (Delgado Vergara, 2007)

Además se observa en el caso de los receptivos pertenecientes al MINTUR una considerable dependencia en la gestión administrativa de la empresa a la dirección del organismo, donde resalta la dificultad que los prestatarios de los servicios sujetos a intermediar y que generalmente lo concentran monopolios estatales. Esta situación se convierte en una tarea difícil para la mediación del servicio entre el cliente y los proveedores, aunque a pesar de la disminución de la posibilidad de libre contratación en ocasiones con diferentes prestatarios de servicios, la reclamaciones por costo de no calidad debido a incumplimientos de las obligaciones contractuales en los servicios contratados por los receptivos y sus clientes son bajas, en el caso particular de Viajes Cubanacán (Marichal Pineda, 2013).

Todas las agencias receptivas comercializan los servicios que brindan con los clientes a partir de proformas contractuales establecidas donde anexan los productos que ofertan, y también los paquetes turísticos de los demás receptivos a través de la concertación de contratos entre las AAVV. Con respecto a la contratación de los productos turísticos son las reclamaciones en cuanto a la calidad de los servicios por parte de los turistas el principal problema que presenta hoy en día la concertación del contrato de servicios turísticos, entre el receptivo y los clientes. A pesar de los esfuerzos desde el punto de vista legal cuestiones económicas y de opciones en la oferta en cuanto a los prestatarios de los servicios, trascienden las posibilidades para lograr impedir un cumplimiento defectuoso de las obligaciones del contrato entre la empresa receptiva y los turistas.

Según Delgado Vergara (2010) en el incumplimiento contractual el resarcimiento se extiende sólo (salvo caso de dolo) a las consecuencias que fueron previstas o que eran previsibles en el momento de concertar la obligación. Se pudiera plantear que no se logra mediante la pretensión de cumplimiento, remedios sinalagmáticos como son la resolución o la *exceptio non adimpletis contractus*; y remedios indemnizatorios si el incumplimiento dañoso es imputable al deudor; siguiendo entonces el criterio de la autora la agencias de viajes son afectadas como sujeto atacado en ocasiones por gestiones defectuosas, que bien pudieran ser también matizadas por culpa de la no eficiencia de los prestatarios, que hoy son impunes en la mayoría de los supuestos.

De la letra del artículo 2158 inciso final del Código Civil chileno, la responsabilidad civil contractual por incumplimiento del mandatario queda sujeta a las mismas condiciones que aquella del derecho común y

opera de igual manera. Es decir, probado o establecido que sea el incumplimiento, este atribuye responsabilidad al deudor debido a que se entiende que la causa de tal inexecución era previsible o, no siéndolo, era resistible en sí o en sus consecuencias (Vidal Olivares & Brantt Zumarán, 2013).

Asimismo la catedrática Kemelmajer de Carlucci (2006) plantea que el párrafo tercero del artículo 22 de la Convención Internacional sobre Contrato de Viaje donde se plantea tácitamente que: El intermediario de viaje que actúa diligentemente no responde de la inexecución total o parcial, de las estadías u otras prestaciones que hacen el objeto del contrato, conduce al criterio que en la normativa el intermediario tiene una posición beneficiosa, con una responsabilidad tarifada y subjetiva, sin presunciones de culpabilidad. Se entiende en gran medida que el legislador solo trató de proteger a las AAVV receptivas de afectaciones provocadas por gestores defectuosos.

A criterio de García Rubio (1999) más difícil resulta apreciar la culpabilidad del prestatario directo para poder precisar la responsabilidad de las AAVV deudoras del turista, consumidor del viaje combinado. En este mismo sentido continúa expresando la imprecisión de la norma española al proyectar que la responsabilidad cesará, entendiéndose a razón de la catedrática por las tres causas que taxativamente establece el precepto legal, en las que se menciona la ausencia de culpa del causante del daño. Obliga entonces a revisar cada supuesto en específico para establecer exactamente los criterios de culpabilidad.

Otra arista del asunto es el supuesto de los turistas foráneos, estudios de Martínez Espín, demuestran las pérdidas que son provocadas a un consumidor conllevar un conflicto desde otro país. Este criterio sería más escabroso aún, debido a que la insatisfacción del turista extranjero en este aspecto si puede llevarlo, no solo a perder la confianza en el prestatario, sino además, del TTOO y del destino.

De esta forma se debe agregar que desde el punto de vista procesal la demanda por incumplimiento contractual que se puede presentar ante la Sala Civil, Administrativo, Laboral y de lo Económico según exige la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, LABORAL y de lo Económico de Cuba donde se establece como requisito una cuantía mínima determinada, que en ocasiones, hay hasta por parte de la AAVV, que esperar una acumulación de las prestaciones para poder reclamar al prestador del servicio, además, unido a la falta de personalidad que presentan los establecimientos hoteleros o de alojamientos, factor este que puede llegar a dilatar el proceso y en ocasiones hasta vencer los términos por la no acumulación de pretensiones, ya que, los turistas realizan la reclamaciones por cuantías de 100 o 200 pesos convertibles cubanos y aparejado a la falta de conveniencia de reclamarle la AAVV judicialmente al único prestatario del servicio contratado.

CONCLUSIONES:

Los receptivos cubanos requieren de una normativa que se ajuste a la realidad de la actividad empresarial nacional y extranjera, que permita también, a los empresarios trazar políticas engranadas y dirigidas al aminoramiento de los efectos provocados por los cambiantes entornos, que hoy entorpecen

la natural adaptación de las AAVV. Con la creación de una base legal propia del MINTUR, de la que de manera general se regulen también, elementos relativos a la protección de los derechos del consumidor de los productos turísticos, ofertados por los receptivos nacionales: los derechos, vías para reclamarlos, legitimación para ello, formas de dirimir controversias; así como de una vía fundamental para reorganizar todo el sistema de protección al consumidor-cliente en el sector.

De tal forma es lógico proponer al legislador cubano que se encargue de resolver el profundo dilema del establecimiento de una regulación que se atempere a la realidad actual y auxilie a los sujetos en sus modos de actuación. El tema de la responsabilidad contractual devenida del incumplimiento defectuoso de las obligaciones de las AAVV, de los prestatarios, o del propio turista; es un asunto pendiente, así como, la ordenación jurídica de las AAVV, es de vital importancia para el fortalecimiento de la industria turística cubana.

BIBLIOGRAFÍA:

1. ALBERT, Ignacio. Gestión y técnicas de agencias de viajes. Barcelona: Ed. Síntesis, 1995.
2. ALONSO, Daniel. Sesión de trabajo de la Feria internacional de Turismo FITCuba, 2013. Disponible en: <http://www.turismoonline.com>
3. CTO, Organización del turismo del Caribe. Principales destinos turísticos del Caribe. Noticias de la Revista Caribbean News Digital, 2013.
4. Convención Internacional sobre el Contrato de Viaje de 1970.
5. CUBA. Gaceta Oficial de la República. Resolución Conjunta nro. 1 del Ministerio del Turismo y el Ministerio de Comercio Exterior. La Habana, 1998.
6. CUBA. ONEI, Oficina Nacional de Estadística e Información. Turismo. Llegada de visitantes internacionales. Edición enero-noviembre 2013. URL: <http://www.onei.cu>. Consultado en diciembre 2013.
7. _____. Visitantes por países del año 2006-2012. República de Cuba. URL: <http://www.onei.cu>. Consultado en diciembre 2013.
8. ESPAÑA. Decreto No. 81 de las Agencias de Viajes. Comunidad Autónoma del País Vasco, 2012. Disponible en: <http://www.noticias.juridicas.com>
9. ESPAÑA. Decreto No. 301 de la Agencias de Viajes y Centrales de Reserva. Comunidad Autónoma de Andalucía, 2002.
10. DELGADO VERGARA, Teresa. Derecho de Contratos. La Habana: Ed. Félix Varela, 2002.
11. _____. Algunos apuntes a propósito de la unificación de la responsabilidad civil. Revista Cubana de Derecho. No. 34, julio-diciembre, 2009.
12. GARCÍA RUBIO, María. La responsabilidad contractual de las agencias de viaje. Madrid: Ed. Montecorvo, s.a., 1999.

13. GUEVARA HERNÁNDEZ, Loide. Procedimiento para el análisis del producto opcionales en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero. Tesis Maestría. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, 2009.
14. HERNÁNDEZ ARMAND, Luis & HERNÁNDEZ ARMAND, Enrique. La constitución de la agencia. *Revista Cuadernos de Turismo*. No. 2.
15. LACALLE MUÑOZ, L.; Baena Graciá, V.; Moreno Melgarejo, A. Análisis del sector de las agencias de viajes en España: una aproximación desde la caracterización del sector entre las agencias de viajes tradicionales y las agencias de viajes online. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*. Vol. 6, No. 14, 2009.
16. LÓPEZ MARÍN, Fabiola. Factores condicionantes de la ventaja competitiva y de los resultados de las agencias de viajes en España: un estudio empírico de sus aspectos estratégicos más relevantes. Tesis (en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas). Barcelona: Universidad de Barcelona, 2001.
17. MARTEL SUÁREZ, Jesús. Responsabilidad civil por daño eléctrico. Tesis (Especialidad en Derecho Civil). La Habana: Universidad de la Habana, 2008.
18. MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual. El contrato de viaje combinado: estudio normativo. *Revista Derecho de Consumo*. No. 2, 2012. Disponible en: <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>
19. PÉREZ, A. El del mundo de los agentes de viaje. Barcelona: Ed. Laertes, 1996.
20. SUÑOL, Sandra. Entorno competitivo para el desarrollo del turismo. Caso Puerto la Plata. *Revista Ciencia y Sociedad*. Vol. XXXIII, No. 1 enero-marzo, 2008. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87011532004>
21. SOUZA RANGEL, D. & CORDEIRO BRAGA, A. Integración vertical y desintermediación la realidad de las agencias de viaje en Brasil. *Revista Estudios y perspectivas en turismo*. Vol.21, No.6, 2012.
22. VALDÉS DÍAZ, Caridad, y Otros. Derecho civil. Parte General. La Habana: Ed. Félix Varela, 2002.
23. VIDAL OLIVARES, M. & BRANTT ZUMARÁN, M. G. Obligación, incumplimiento y responsabilidad del mandatario en el Código Civil chileno. *Revista Chilena Derecho*. Vol.40, No.2., 2013. Disponible en: <http://dx.doi.org>
24. WOLFGANG WEINZ & SUSAN MAYBUB. International Perspectives on Woman and Work in Hotels, Catering and Tourism. Documento de trabajo de la Organización Mundial del Trabajo. Disponible en: <http://www.oit.com>. Consultado en diciembre 2013.