

CONTENIDO

PRÓLOGO. Francisco Rodríguez Cabo.....	15
PRÓLOGO DEL AUTOR.....	17
PREFACIO	19

Capítulo I

TEORÍA GENERAL Y MARCO NORMATIVO	21
1. Introducción general	21
2. Aspectos generales de la hotelería y el marco normativo uruguayo.....	23
2.1. El Turismo como fenómeno social y objeto de regulación jurídica	23
2.2. Historia del hospedaje a través del tiempo	24
2.3. Naturaleza jurídica de la actividad hotelera: una actividad comercial <i>sui generis</i>	26
2.4. Evolución y estructura del marco normativo uruguayo	28
2.5. Sistema de fuentes del derecho hotelero uruguayo	29
2.5.1. Constitución y leyes especiales de orden público (cúspide)	29
2.5.2. Derecho común (subsidiario y principal en materia de responsabilidad).....	29
2.6. Definición, naturaleza jurídica y caracteres del contrato de hospedaje.....	30
2.7. Caracteres jurídicos del contrato de hospedaje.....	31
2.8. Perfeccionamiento y forma del contrato. La prueba.....	32
2.9. Prescripción del derecho al cobro.....	34
2.10. Consecuencias penales de la falta de pago.....	35

Capítulo II

LAS PARTES DEL CONTRATO	37
1. El hotelero	37
1.1. Obligaciones del hotelero	39
1.2. Derechos y facultades del empresario hotelero.....	41
1.3. Facultades especiales del hotelero: un análisis crítico	45
1.3.1. Facultad de admisión	45
1.3.2. Facultad de expulsión (<i>ius expellendi</i>).....	45
1.3.3. Derecho de retención	46
2. El huésped (usuario o consumidor)	46
2.1. Obligaciones primarias del huésped.....	48
2.1.1. Pago del precio	48
2.1.2. Observancia de las reglas internas.....	48
2.1.3. Uso conforme al destino.....	49
2.2. Derechos del huésped	49
2.2.1. Derecho a una estancia segura (<i>deber de incolum-</i> <i>nidad</i>)	49
2.2.2. Derecho a la información veraz y suficiente.....	50
2.2.3. Protección contra cláusulas abusivas	50
2.2.4. Derecho a reparación e instancias de reclamo	50
2.2.5. Derecho a usar las instalaciones comunes y a la transparencia en la oferta	51
2.2.6. Derecho de desistimiento (<i>retracto</i>) y sus excepciones ...	51
3. Conclusión para el empresario hotelero.....	53

Capítulo III

SITUACIONES CONFLICTIVAS EN LA GESTIÓN HOTELERA.....	55
1. El incumplimiento contractual por riesgo.....	55
1.1. El <i>Overbooking</i> (sobreventa de habitaciones)	55
1.1.1. Calificación jurídica en Uruguay	55
1.1.2. Derechos del huésped afectado	56
1.2. Responsabilidad por daño moral	56
1.3. El <i>no-show</i> (no presentación del huésped)	56
1.3.1. Legalidad del cobro	56
1.3.2. Proporcionalidad de la penalidad	57
1.3.3. Conclusión	57
2. El deber de información como clave de la relación	57

2.1. Alcance del deber de información	58
2.2. Transparencia contractual y cláusulas modelo recomendadas .	58
2.3. Relevancia jurídica del cumplimiento informativo.....	59

Capítulo IV

RESPONSABILIDAD DEL HOTELERO Y EL DEPÓSITO NECESARIO EN EL CÓDIGO CIVIL URUGUAYO.....	61
--	----

1. La responsabilidad civil del hotelero por los efectos del huésped	61
1.1. Raíces históricas: del <i>receptum</i> romano al depósito necesario...	61
1.2. Configuración normativa en el derecho uruguayo.....	62
1.2.1. Calificación del depósito necesario	62
1.2.2. Aplicación específica al hospedaje	62
1.3. Naturaleza y consecuencias jurídicas.....	62
1.4. Nulidad de las cláusulas de exoneración	64
1.5. Gestión del riesgo: notificación y cajas de seguridad	65
1.6. Profesionalización y deber de prevención.....	65
2. Las eximentes de responsabilidad.....	65
3. La responsabilidad civil del hotelero: culpa, daño y nexo causal	66
3.1. La culpa y su presunción.....	66
3.2. El daño indemnizable.....	66
3.3. Las eximentes y la concurrencia de culpas	67
4. Responsabilidad por hechos ajenos	67
5. Responsabilidad por la custodia de vehículos y objetos	67
6. Objetos de valor	68
7. Responsabilidad extracontractual del hotelero	68

Capítulo V

EL MARCO REGULATORIO PÚBLICO DEL HOTELERO URUGUAYO. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	71
---	----

1. El poder de policía turístico.....	71
2. Aspectos administrativos y obligaciones del hotel frente al mi- nisterio de turismo	72
3. Facultades de fiscalización del ministerio de turismo	73
4. La inscripción y el registro de prestadores	74
5. La lucha contra el informalismo.....	75
6. Categorización hotelera y calidad del servicio.....	75
7. Régimen de sanciones administrativas.....	75

8.	Naturaleza y finalidad del régimen sancionador	76
9.	Tipología de sanciones	76
10.	Garantías del debido proceso.....	77
11.	El fomento turístico y la función económica del estado	77
12.	Orden público turístico y coordinación interinstitucional	78
13.	La transformación del poder de policía: del control a la gobernanza turística	79
14.	Vías de reclamación del huésped.....	79
14.1.	Vía administrativa: Defensa del consumidor o Ministerio de Turismo	80
14.2.	Vía judicial: acción civil o de responsabilidad.....	81
14.3.	Coordinación y complementariedad de vías.....	81
15.	El ámbito de la regulación departamental y municipal: el poder de policía edilicio y la coordinación territorial	82
15.1.	Competencia departamental: habilitación y control.....	82
15.1.1.	Aspectos edilicios y de uso del suelo	83
15.1.2.	El rol en la lucha contra el informalismo.....	83
15.2.	Maldonado y Montevideo: regímenes de tributos específicos.....	83
15.2.1.	El caso de la tasa turística en Montevideo.....	84
15.2.2.	Rol de Coordinación Interinstitucional	84

Capítulo VI

EL RÉGIMEN FISCAL Y LABORAL DEL SECTOR HOTELERO

URUGUAYO	85
1. Incentivos a la inversión (ley 16.906).....	85
2. Impuestos operativos: IVA y exportación de servicios	86
2.1. El IVA en la hotelería uruguaya.....	86
2.2. Base normativa y reglamentaria	86
2.3. Mecanismo de aplicación.....	86
2.4. El Régimen de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en ho- telería y gastronomía	87
2.5. Fundamento central	87
3. Régimen de hoteles en zonas francas.....	88
3.1. Impuesto a la Renta (IRAE).....	88
3.2. La tasa turística de Montevideo: fundamento legal, dog- mática tributaria y gobernanza estratégica.....	88
4. Elementos constitutivos y alcance (<i>qué y cuánto</i>)	93
5. El régimen laboral y de seguridad social	94

Capítulo VII

EL DESAFÍO REGULATORIO DE LAS MODALIDADES

ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO (LEY 20.352)..... 97

1. El diagnóstico uruguayo: la necesidad de una intervención legislativa 97
2. La cuestión jurídica fundamental: distinción entre arrendamiento y hospedaje..... 97
3. El modelo uruguayo (ley 20.352 de 2024) como vanguardia regional..... 98
4. Hacia la reglamentación de la ley 20.352: separación entre el hospedaje turístico y el arrendamiento por temporada 98
5. El arrendamiento por temporada y su exclusión en zonas turísticas..... 100
6. El proyecto de decreto reglamentario: aspectos clave 100
7. Conclusión: una nueva etapa del derecho del hospedaje 101
8. Modelos de solución en el derecho comparado..... 102
9. La necesidad de *lege ferenda*: hacia una ley general de hotelería.. 102

Capítulo VIII

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS EN

LA OPERACIÓN HOTELERA..... 105

1. Protocolos de actuación y gestión de riesgos en la operación hotelera 105
2. Protocolo ante hurto o robo de efectos del huésped: una guía práctica y de *compliance* 105
3. Responsabilidad por vehículos en estacionamientos y servicio de *valet parking*..... 107
4. El deber de seguridad reforzado en áreas críticas (piscinas, gimnasios, balcones)..... 107
5. Responsabilidad por servicios tercerizados (excursiones, actividades acuáticas, etc.) 108
6. Protocolo de actuación ante huésped incumplidor (no pago y negativa de expulsión) 108
 - 6.1. Fase I: terminación contractual y autotutela (hotelería) 109
 - 6.2. Fase II: invocación de la fuerza pública y código de faltas..... 109
 - 6.3. Fase III: fundamento legal y diferenciación (evitar el error judicial)..... 110

Capítulo IX

REVENUE MANAGEMENT, REPUTACIÓN ONLINE Y EL
DEBER DE TRANSPARENCIA 113

- 1. El *Revenue management* y los límites jurídicos de la fijación
dinámica de precios 113
- 2. La reputación online: tensión entre libertad de expresión y
derecho al honor 114
- 3. Protocolo jurídico-operativo para la gestión de críticas online 114
 - 3.1. Monitoreo y análisis inicial 114
 - 3.2. La respuesta pública 115
 - 3.3. La denuncia a la plataforma 115
 - 3.4. El requerimiento formal y la acción legal 115

Capítulo X

PROTECCIÓN DE DATOS, HABEAS DATA Y EL DESAFÍO
DIGITAL DEL CONSENTIMIENTO 117

- 1. El fundamento legal: el derecho de habeas data (ley 18.331) 117
- 2. Principios rectores de la ley 18.331 y su aplicación en la hotelería.. 118
- 3. El desafío de las cookies: consentimiento en el entorno web 118
- 4. Obligaciones formales y régimen sancionador..... 119

Capítulo XI

GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD MODERNA
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL 121

- 1. Políticas de admisión de animales: entre el deber legal de in-
clusión y la estrategia comercial *pet-friendly* 121
- 2. El perro de asistencia: una obligación legal de inclusión..... 121
 - 2.1. La accesibilidad y el perro de asistencia: tensión entre
deber de inclusión y costo operativo 122
 - 2.2. Límites y protocolo de actuación con perros de asistencia 123
- 3. La política *pet-friendly*: una estrategia comercial voluntaria..... 124
- 4. El reglamento interno para mascotas: el contrato dentro del
contrato 124

Capítulo XII

HACIA UN MODELO DE TURISMO SOSTENIBLE: MÁS ALLÁ DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	125
1. El Código Ético Mundial para el Turismo (ONU Turismo)	125
2. Economía circular y sostenibilidad operativa.....	125
3. El turismo accesible como exigencia jurídica.....	126
4. La necesidad de una normativa general de accesibilidad turística	126
5. Hotelería y accesibilidad: integración al deber de seguridad	127
6. Responsabilidad social empresarial (RSE) y <i>compliance</i> : un pilar de la gestión ética el compromiso con el entorno social y económico.....	127
7. Del gobierno a la práctica: <i>compliance</i> y canales de denuncia	128
8. Códigos de Ética y Canales de Denuncia	129

Capítulo XIII

PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE IMAGEN EN LA ERA DIGITAL, EL <i>COMPLIANCE</i>	131
1. El derecho a la propia imagen: huéspedes e <i>influencers</i>	131
2. La «tasa por televisor»: comunicación pública y el conflicto con las sociedades de gestión colectiva	132
3. El marco jurídico uruguayo y el precedente definitivo.....	132
4. Riesgos y <i>compliance</i> en la prevención de lavado de activos	134
4.1. La calificación de sujeto obligado	135
4.2. Deberes de debida diligencia (DDC) y riesgos	135
4.3. El <i>Compliance</i> como herramienta de defensa legal.....	136

Capítulo XIV

DOCUMENTOS ESENCIALES Y PROTOCOLOS OPERATIVOS PARA LA GESTIÓN HOTELERA	137
1. Documentos esenciales del vínculo contractual.....	137
1.1. Ficha de registro de huésped (<i>Check-in</i>)	137
1.2. Reglamento interno del establecimiento	137
1.3. Formulario de declaración de valores / recibo de depósito	138
1.4. Protocolos de <i>compliance</i> operativo, gestión de quejas y reclamaciones	138
1.5. Protocolo de seguridad y video-vigilancia (CCTV).....	138
1.6. Protocolo de incumplimiento de pago y derecho de retención..	138

2.	Documentos esenciales del vínculo contractual.....	138
2.1.	Ficha de registro y contrato de hospedaje.....	138
2.2.	Formulario de declaración de valores / notificación de custodia	139
2.3.	Autorización de cargo a tarjeta de crédito (garantía y extras)	139
2.4.	Reglamentos y políticas internas clave	139
3.	Documentos específicos para la mitigación de riesgos	140
3.1.	Acta de aceptación de política <i>pet-friendly</i> : (Para hoteles que lo ofrezcan)	140
3.2.	Voucher de deslinde de responsabilidad por servicios tercerizados.....	140

Anexo I

MODELOS DOCUMENTALES PARA LA PRÁCTICA HOTELERA.....	141
Introducción al anexo.....	141
Modelo n.º 1: Contrato de hospedaje y Ficha de registro (<i>Check-in</i>).....	141
Modelo n.º 2: Reglamento Interno del Establecimiento.....	142
Modelo n.º 3: Formulario de Declaración de Valores	148

Anexo II

LEGISLATIVO.....	149
Código Civil de la República Oriental del Uruguay	149
Decreto-Ley 14.106	150
Ley 19.120 (Código de Faltas)	150
Decreto n.º 267/015	151
Ley n.º 19.253.....	154
Ley 20.352 Actividades de alojamiento turístico en inmuebles.....	172
Tasa turística de Montevideo	174
Resolución n.º 3763/25	175
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	179