



Tesina

Tema: Las obligaciones de hacer y los servicios combinados

Título: Los contratos de servicios combinados en el sector turístico: propuesta para su regulación en Cuba

Autora: Lorennys Suárez Fernández

Tutora: M.Sc Carmen Gertrudys Bejerano Tamayo

Holguín, Octubre 2025

INTRODUCCIÓN :

La esfera del turismo es uno de los sectores en los cuales se han producido mayores cambios lo que ha posibilitado el surgimiento de nuevas ofertas turísticas. Todo ello se ha realizado para que conforme con las características de cada país, se pueda ayudar al funcionamiento de los mercados interiores, suprimir incertidumbres llenar las lagunas legislativas que están ausentes y asegurar una mayor calidad a los consumidores a través de una aproximación de algunos de los aspectos de las normas legales, administrativas y reglamentarias de los estados comprendidos, en correspondencia con los convenios que se hacen entre empresarios y extranjeros.

En relación con los viajes combinados se establecen numerosos derechos indispensables que adquieren los consumidores, entre los que se pueden destacar la debida información, la responsabilidad que tienen los empresarios y el amparo ante la insolvencia del organizador o minorista.

Existen varios estudios que han referenciado el tema de los contratos de los servicios combinados, destacándose diversos de sus autores que recientemente lo han abordado, entre los que se puede mencionar (Cruz Rivero, 2022; Feliú Alvarez de Sotomayor, 2012; Gómez Lozano y González Cabrera, 2010; Cruz Rivero, 2022).

Al convivir en un mundo donde necesitamos de los otros, se efectúan relaciones sociales, que terminan siendo en muchas ocasiones en jurídicas y en ellas se encuentran las obligaciones. Todo esto muy relacionado con la prestación de los servicios para que exista un equilibrio y no se produzcan incumplimientos entre ambas partes. Por todo lo mencionado anteriormente se debería exigir una mayor protección a los consumidores, elaborar un único mercado para que se eliminen trabas a la libre prestación de servicios y deformaciones en la libre competencia que se presentan en operadores que muestran esos servicios.

Con la presencia de legislaciones que regulen la prestación de los servicios combinados se busca incrementar la competitividad de Cuba en los mercados a partir de la elevación de la calidad de los servicios, crear de forma acelerada ofertas de nuevos productos, diversificar más las ofertas complementarias al alojamiento con opciones nuevas que la distingan de la competencia existente y, sobre todo, garantizar la seguridad de los clientes a la hora de solicitar un servicio mediante las obligaciones que tiene la otra parte para con la persona.

Se abordarán temas como la regulación de los contratos de prestación de servicios combinados, pues no están normados en Cuba, pero aún así se llevan a cabo, pues a pesar de las limitaciones existentes no se queda a la deriva con respecto al tema, también las características que poseen los servicios, sus antecedentes, las clasificaciones y efectos de las obligaciones de hacer, se comparará con respecto a las legislaciones de otros países de Iberoamérica, sus antecedentes normativos en Cuba, su marco legal actual y su práctica en la actualidad.

Desarrollo:

En la medida que las sociedades se van desarrollando, se producen cambios y se van evolucionando algunas de sus formas de proceder. Ello se manifiesta en cada una de sus ramas, y entre ellas se encuentra la del turismo, que no se queda estancada en viejas formas de actuación sino que se impulsa por las tendencias modernas que ayudan a mejorar su infraestructura y la calidad de sus servicios.

En la actualidad se ofrecen diversos servicios y entre ellos se encuentran los servicios combinados, muy demandados pues son integrales, es decir, poseen todos los servicios necesarios incluidos, prestan a los clientes ofertas que reúnen tareas de diversa naturaleza y con gran profesionalidad.

Actualmente esta variante de los servicios se ha incrementado y evolucionado, debido al aumento de las necesidades y expectativas de los clientes que cada vez es mayor y exigen una calidad superior en relación a los nuevos tiempos. Esta modalidad requiere de grandes esfuerzos por parte del que los realiza (prestador), pues tiene obligaciones que no puede violar con respecto a la otra parte (cliente). En este caso se estará especificando sobre las obligaciones de hacer en los servicios combinados, como una parte esencial para realizarlos y para que se cumplan satisfactoriamente.

. Por lo que el tema que se abordará será los servicios combinados y las obligaciones de hacer.

- Servicios: En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

-Servicios combinados: Son servicios que mezclan tareas de diversa naturaleza para conseguir una mayor calidad en la prestación del mismo y un ahorro considerable al cliente.

-Obligación: Relación jurídica compleja en virtud de la cual uno de sus sujetos (deudor) debe realizar o no realizar determinada actividad (prestación) para satisfacer cierto interés, generalmente patrimonial del otro sujeto (acreedor); la que además confiere al acreedor la posibilidad en caso de incumplimiento, de que mediante el procedimiento judicial adecuado logre la prestación debida y de no ser esto posible obtenga subsidiariamente, a través del

resarcimiento de daños y perjuicios, su valor económico equivalente.(Sánchez Toledo, s.f, p. 19)

-Obligaciones de hacer : Son las que tienen por objeto una prestación consistente en desarrollar una actividad distinta a la de dar, lo que no significa que ese hacer comporte una entrega.(Ojeda Rodríguez, N.C y Delgado Vergara, Teresa, 2001, p.105).

-Marketing: Mercado o mercadotecnia. Se trata de una disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores. Analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades (Juliano Perezza Porto y Ana Gardey, 2008).

-Contrato: Es el negocio jurídico patrimonial de carácter bilateral cuyo efecto consiste en constituir, (transmitir), modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial (Diez Picazo y Guillón, 2001, p.134).

-Agente: Empleado, intermediario, gerente, delegado, representante (Fernández-Rubio Legrá, Angel, 2011, p.6).

De modo que hasta donde se ha investigado, no se aprecian trabajos relacionados con el tema propuesto. Solo se aprecian en investigaciones desarrolladas por González Cabrera (2010), Melgosa Arcos (2011), Martínez Espín (2015), Torres (2017), en experiencias de su regulación en la Unión Europea no así en Cuba.

Por tanto, se ha identificado como situación problemática que hoy por hoy ha surgido un nuevo enfoque de las obligaciones de hacer que ha variado en cuanto a su concepción, y actualmente se presta un mundo de servicios combinados, de modo que se torna imprescindible su estudio, desde la necesidad de atemperar las ramas jurídicas al contexto histórico concreto en Cuba, que no está ajena a lo que está ocurriendo mundialmente. Se necesita explorar más en este aspecto para poder desarrollar un normal funcionamiento de la circulación y el crecimiento no material de las formas de enriquecer a la sociedad y así poder incrementar el nivel de vida de nuestro país de una forma más coordinada y organizada.

Se estableció como hipótesis que la regulación de los servicios combinados como figura jurídica contribuiría positivamente a el ejercicio de los derechos por los consumidores.

El problema científico es que no está descrita la figura de los servicios combinados como figura jurídica en el ordenamiento cubano, lo cual coloca al consumidor en un estado de indefensión.

El objetivo general es describir desde el punto de vista teórico de Derecho comparado a los servicios combinados como nueva modalidad de las obligaciones de hacer.

Teniendo en cuenta lo anterior se propusieron los siguientes objetivos específicos:

1- Caracterizar desde el punto de vista teórico las teorías de las obligaciones de hacer.

2- Sistematizar desde el ámbito teórico los servicios combinados.

3- Identificar las tendencias en el Derecho comparado acerca de los servicios combinados en algunas legislaciones de Iberoamérica.

Se estableció como objeto de la investigación las obligaciones de hacer y como campo de acción las obligaciones de hacer dentro de los servicios combinados.

El tema que se investiga resulta muy novedoso porque no se ha hablado sobre la legislación del contrato de prestación de servicios combinados en Cuba, lo que no quiere decir que no se realicen y es muy útil porque permite a través de que se legalice elevar el sector terciario de la economía, lo que conlleva a mejorar la calidad de vida de los individuos, también a través del ciclo de producción.

En la investigación se utilizaron métodos de investigación generales de las Ciencias Sociales y también específicos de las Ciencias Jurídicas :

Teóricos:

-Histórico-Lógico: Se analiza el decurso evolutivo de las obligaciones de hacer en Cuba, destacando sus principales aspectos, lo que posibilita entender su comportamiento a través de su evolución histórica.

-Análisis-Síntesis: Permite desintegrar cada uno de los elementos de los servicios combinados como obligación de hacer y después integrar esos elementos relacionándolos.

-Inductivo- Deductivo: Parte del análisis de las obligaciones de hacer en Cuba para luego ir hacia la apreciación de otros países.

Empíricos:

-Observación: Se observa de manera directa como se realizan los servicios combinados en su propio contexto, en este caso en Cuba.

De las Ciencias Jurídicas:

-Derecho-comparado: Contrasta de manera jurídica como se manifiestan los servicios combinados en Cuba y en algunos países de Iberoamérica, comparando las tendencias.

-Hermenéutico: Interpreta los servicios combinados como perspectiva de las obligaciones de hacer desde el punto de vista de este fenómeno como tal, desde su sistema estructural, su funcionamiento en relación con los mayores exponentes de estos servicios y su desenvolvimiento en Cuba.

-Histórico-Jurídico: Muestra la esencia de los servicios combinados, como se han modificado las instituciones y su evolución en el transcurso histórico.

Se empleó un enfoque cualitativo pues la investigación busca principalmente la dispersión o expansión de la información, se recolectan datos sin medición numérica, se investiga el mundo social en que se desarrollan los servicios combinados y a través de este proceso se desarrolla una teoría coherente con lo que se observa que ocurre , es decir , se va de lo particular a lo general, de su aplicación en Cuba y después en algunos países de Iberoamérica, se describe detalladamente este fenómeno y como se manifiesta, y se evalúa su realización, su aplicación en su ambiente natural.

Posee los siguientes alcances:

-Exploratorio: Pues se examina un tema de investigación poco estudiado en Cuba, del cual se tiene muchas dudas. Existen ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

-Descriptivo: Se describen las obligaciones de hacer en los servicios combinados, detallando como manifiestan. Se especifican las propiedades y características de este fenómeno.

La investigación aportará un resultado social favorable en el sentido de que al legalizar los servicios combinados se contribuye a que se perfeccione la legislación cubana, y así se realicen con más calidad y lleguen al conocimiento de todas las personas.

Aspectos generales sobre las obligaciones de hacer y los servicios combinados .

1.1 Aspectos conceptuales de los servicios. Clasificación y efectos de las obligaciones de hacer como parte de los servicios.

La esfera de los servicios comprende de manera general un grupo de actividades relacionadas con la organización del trabajo social y a la reproducción ampliada de sus

posibilidades, todo ello para el mejoramiento de la calidad de vida¹ de las personas .
Teniendo en cuenta lo anterior, Carlos Marx se refiere al concepto de servicio en su forma más ampliada y expresa lo siguiente: “ Esta palabra servicio no es, en realidad, más que un término para expresar el valor de uso especial que rinde el trabajo, como otra mercancía cualquiera; es, sin embargo, un término específico: el trabajo rinde servicios, no como cosa, sino como actividad ”.

El tema de los servicios ha sido tocado por diversos autores, a continuación se expondrán algunos de esos conceptos :

Es algo intangible, que tiene una aplicación directa sobre el cliente y relaciona estrechamente al productor con el consumidor. *Funch (1968)*

Es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles .Su producción no está ligada necesariamente a un producto físico. *Kotler (1979)*

Está formado por actos e interacciones, que son contactos sociales. El servicio es mucho más que algo intangible, es una interacción social entre el proveedor y el cliente. *Norman (1984)*

Es algo que se produce y se consume en forma simultánea. Un servicio, por lo tanto, nunca existe, solamente se puede observar el resultado después del hecho. *Schroeder (1992)*

Viaje combinado : Producto que se puede adquirir en una agencia de viajes en el que es la combinación de al menos dos servicios (alojamiento y transporte) junto con otros complementarios como son transfers (traslados), excursiones, restauración, etc, por un precio único y global.

Prestación de servicios: Es el conjunto organizado de acciones y operaciones (actividad) orientadas a satisfacer determinadas necesidades o deseos inmediatos de los miembros de la sociedad.

Calidad en la prestación de servicios: Grado o medida en que un servicio, en determinadas condiciones histórico–concretas, satisface las necesidades materiales o espirituales cotidianas (de usuarios y consumidores) ha que ha sido destinado.

¹ La calidad de vida de las personas nace del resultado de la interacción constante entre diversos factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud - enfermedad ya sea en forma individual y social.

Trato: Efecto mutuo de la relación social que se establece—en el proceso de prestación—entre el sistema total de servicios y la población de usuarios; lo cual implica la interacción entre el resultado del funcionamiento del sistema operativo de servicios, de un lado, (manifestado en la calidad general que se presta), y los usuarios y su comportamiento, del otro.

Oferta : Es la magnitud de valor de los bienes materiales y servicios que se dirigen hacia el mercado con el fin del intercambio. La oferta y su magnitud están predeterminadas por el nivel de desarrollo de la producción.

Cliente : Es una persona que utiliza y adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

Producto : Es un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio...) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.

En la prestación de los servicios se requiere cumplir con determinadas obligaciones para la realización de los mismos, y para que se lleven a cabo de una manera eficaz. A continuación se referirá específicamente a las obligaciones de hacer como una obligación imprescindible para desarrollar los servicios.

Atendiendo a la naturaleza las obligaciones de hacer son consideradas obligaciones positivas, pues, se encuentran constituidas por una prestación, acción, comportamiento, conducta, acción, acto debido u actividad, que justamente consisten en un hacer, producir, realizar y, o ejecutar algo.

En relación con la actividad que el deudor ha de desplegar, se pueden distinguir las obligaciones de hacer en las siguientes :

Se pueden hablar de las obligaciones de medios o de mera actividad, en las cuales el deudor se ha obligado a la actividad en sí misma considerada, en consecuencia, cumple con el desarrollo de la actividad, aun cuando no logre un determinado resultado, ejemplo de ello es el médico no que garantiza la curación del paciente, sólo se obliga a suministrarle los cuidados que requiere para su curación, conforme al estado actual de la ciencia médica. Por ello su responsabilidad ha de buscarse en una culpa incontestable, no podrá exigírsele al médico vencer dificultades que pueden ser consideradas o equiparadas a la imposibilidad por exigir sacrificios desproporcionados.

La otra clasificación es la de las obligaciones de resultado, que son aquellas en las que el deudor está obligado a obtener un resultado, éste forma parte de la prestación. El resultado de la actividad se incorpora al comportamiento y sólo hay cumplimiento si aquél se logra con independencia del trabajo o del tiempo necesario para conseguirlo, podemos poner como ejemplo el constructor que se obliga a construir una vivienda.

Se clasifican también en obligaciones de hacer fungibles, que es cuando la prestación puede ser cumplida por una persona distinta al deudor, es decir, por un tercero. El beneficio o provecho del acreedor queda igualmente satisfecho, si dicha prestación la realiza el mismo deudor u otro, pues, al acreedor o sujeto activo simplemente le interesa la realización de la prestación, independientemente de la persona del deudor o de quien cumpla con la prestación de hacer, es decir, en esta clase de obligaciones el deudor originario puede ser sustituido por otro que cumpla con la prestación establecida. Se trata de obligaciones de hacer no personalísimas. Como ejemplo se puede poner : Carmen Caballero Gómez (deudora) se compromete a hacer un juego de muebles de cuarto de madera cedro, tapizado de color gris claro para el día 20 de octubre de este año frente a Lorena Hernández Vera (acreedora). A la acreedora le resulta indiferente quien hiciera el juego de muebles, lo que le importa es que la obligación de hacer sea cumplida, por esa deudora o por otra (o), lo que prima en la acreedora es que la prestación sea cumplida y de ese modo ver satisfecho en su beneficio su obligación.

Por último existen las obligaciones de hacer infungibles cuando la obligación debe ser cumplida por el mismo deudor-en persona-, por el deudor originario con el cual se constituyó la obligación de hacer, es decir que la prestación de hacer sea realizada por el mismo deudor o sujeto pasivo de la relación obligacional que el acreedor o sujeto activo eligió debido o por sus cualidades y aptitudes profesionales o personales. Se trata de obligaciones personalísimas o intuitu personae. La persona del deudor no puede ser sustituida por otra. Sólo ese deudor debe cumplir con la prestación en beneficio del acreedor para que éste vea satisfecho el cumplimiento de la obligación. En esta clase de obligaciones de hacer, al acreedor o sujeto activo sí le interesa que quien cumpla con la prestación sea el mismo deudor, es decir no le sería indiferente si dicha prestación la cumpliera un tercero, pues, desde el momento de nacer o constituirse esta obligación el deudor o sujeto pasivo ha sido elegido por sus aptitudes , calidades y cualidades. Por ello que el deudor o sujeto pasivo es el que debe cumplir con la prestación y no un tercero, por ende, el deudor no puede ser sustituido por otro, en consecuencia, las obligaciones de hacer infungibles no pueden ser cumplidas por cualquiera. Ejemplo de ello es : Marcos Pérez Mora, un abogado

importante, (deudor) se compromete a informar oralmente el día 4 de junio de este año, en el proceso penal; juicio oral por el delito de peculado que se viene tramitando en la Tercera Sala Penal de la Corte Superior de Caracas, frente a Alberto Santana Peña (acreedor). Al acreedor sí le importa que ese deudor escogido al constituirse la obligación realice u efectúe el informe oral en el día programado y, por ende que la prestación no se cumpla por otro abogado asociado al estudio del deudor.

Las obligaciones positivas de hacer producen efectos, que en caso de dudas para determinar el fin que se persigue con el actuar del deudor, es decir, si la obligación de hacer es de medio o de resultado, el criterio para tal determinación será el de ponderar si el resultado está o no al alcance de quien desarrolla la actividad. Por lo que se pueden enumerar los siguientes efectos :

1- El deudor debe realizar la prestación sin contravenir el tenor de lo pactado.

2- En caso de incumplimiento el acreedor tiene derecho a exigir lo siguiente :

a) Que lo mal hecho se deshaga a costa del deudor. De esta forma, la actividad en que consiste la prestación será llevada a cabo, bien por un tercero, o incluso por el mismo Juez, supliendo la inactividad del deudor. El ordenamiento jurídico le interesa que sea el propio deudor, sujeto pasivo de la relación obligatoria, el que cumpla.

b) Que lo no realizado se haga a costa del deudor. Lo que contempla no es el caso en que el deudor se ha mantenido absolutamente pasivo ante lo debido, sino el caso en que actuó, pero realizó una conducta o actividad distinta de lo debido.

c) Si el deudor no puede ser sustituido por tratarse de una obligación personalísima, podrá exigir reparación de daños y perjuicios. Cuando la obligación tiene por objeto una prestación de hacer personalísima, únicamente se satisface a través del deudor cuya persona o cualidades personales fueron tomadas en consideración al pactar la obligación, sin que el acreedor pueda ser compelido a recibir la prestación o servicio de un tercero. La obligación de indemnizar daños y perjuicios tiene lugar, tanto en supuestos de de incumplimiento de obligaciones personalísimas – porque no puede sustituirse la persona del deudor en su cumplimiento – como respecto a las no personalísimas, si bien en estas únicamente cuando deviene imposible tanto el cumplimiento voluntario como el forzoso (transformándose la específica obligación primitiva en una genérica obligación de indemnizar).

1.2 Antecedentes históricos de los contratos de prestación de servicios combinados :

Mediante el análisis histórico de los servicios combinados no se pretendió hacer una profundización minuciosa de los mismos, ya que constituye el tema abordado muy novedoso, por lo que se hicieron algunas referencias sobre los servicios de manera general, referencias que son necesarias de aclarar para el conocimiento de todos.

Desde la antigüedad se puede visualizar la presencia de los servicios en la vida de las personas como algo muy común y necesario, ejemplo de ello está presente el Código de Hammurabi(1750 a.n.e), donde ya se empieza a hablar del servicio de arrendamiento de campos, las obligaciones del arrendatario, pudiéndolo apreciar en los artículos del 42 al 47, también el servicio de construcción (Artículo 228 : Si un albañil hace una casa a un hombre y la termina, le dará, por cada sar construido, dos ciclos de plata de honorario), el alquiler de animales como bueyes, asnos, carneros y otros y servicios de enseñanzas.

Las Siete Partidas posee entre sus artículos presencia de servicios, como en la Quinta Partida, donde se habla del arrendamiento en su Título 8: “De los alquileres y de los arrendamientos”, estableciéndose una diferencia entre alquiler y arrendamiento.

En el Derecho Romano (754a.c al 565d.c) el contrato de arrendamiento era conocido con la denominación “ *locatio conductio* ”. En el mismo se enmarcaban tanto la cesión temporal del uso de alguna cosa, como la realización de diversas clases de actividades. Se calificaba como *locatio conductio* la entrega de una cosa con cargo a restituirla, finalizado su uso, sea que deba devolverse la misma cosa o solo el mismo género, por ejemplo, la entrega de un fundo, de una vivienda, de una habitación o de un esclavo .Pero también se calificaban como *locatio conductio* ciertas tareas o actividades, por ejemplo, confeccionar vasos de plata o anillos de oro, lavar vestidos, apacentar ternero, remendar o limpiar alguna cosa, transportar alguna cosa, enseñar a un esclavo o a un aprendiz, engastar o esculpir una piedra preciosa, dar alojamiento, custodiar alguna cosa, o construir alguna cosa, como una casa o un canal. Es en dicho modelo (*locatio conductio*), en el que se halla la base de la aproximación legal que adoptaron la mayoría de los códigos civiles decimonónicos, tanto los europeos como los latinoamericanos, a la hora de regular los contratos de servicio. Era un contrato consensual, sinalagmático perfecto y de buena fe, en virtud del cual una persona (arrendador-locator) se obliga a entregar a otra (arrendatario-conductor) el uso, o el uso y disfrute temporal de una cosa determinada, o la prestación de ciertos servicios, o unos materiales para la realización de una obra, a cambio de una cantidad (merces).

El Código Civil Francés, también conocido como Código Napoleónico o Código de Napoleón define lo que abarca el arrendamiento en sus artículos 1708 y siguientes. En

primer lugar, el artículo 1708 del Código Civil explica que hay dos tipos de contrato de arrendamiento: el relativo a cosas y el relativo a obra. El artículo 1709 dice que “el arrendamiento de cosas es un contrato mediante el cual una de las partes se obliga a proporcionar a la otra el disfrute de una cosa durante un tiempo determinado y a cambio de un precio determinado que la segunda se obliga a pagar a la primera”. El artículo 1710 define otro tipo de arrendamiento, el arrendamiento de obra, que es “un contrato mediante el cual una de las partes se compromete a hacer algo por la otra a cambio de un precio convenido entre ambas”. El arrendamiento de servicios tenía que ver con las relaciones de dependencia entre un amo y un criado.

Un código más actual en donde se muestra la presencia de los servicios es el Código Civil español de 1888, regulado en el Título II de las “Obligaciones contractuales” en los Capítulos III y IV y posteriormente a partir del Título XIII habla de las distintas especies de contratos de prestación de servicios.

1.3 Caracterización de los servicios :

Los servicios tienen un conjunto de características que son necesarias conocerlas para su mejor implementación a la hora de llevarlos a la práctica, y para tener un conocimiento más amplio de los mismos.

Primeramente se puede decir que ser intangible, es decir, los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por consiguiente, tampoco pueden ser almacenados ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Esta característica de los servicios es la que genera mayores incertidumbres en los compradores porque no pueden determinar con anticipación o exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio . Por todo ello la tarea del proveedor de servicios es administrar los indicios, hacer tangible lo intangible .

Otra característica es la inseparabilidad pues los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son inseparables .Por ejemplo si una persona necesita de un corte de cabello , debe estar ante un peluquero para que lo realice. Por tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de los servicios .

También la heterogeneidad o variabilidad, que significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformes que los bienes .Cada servicio depende de lo que presta, cuando y donde, debido al factor humano, el cual, participa en la producción y entrega. Por

ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día .

Por todo ello, para el comprador, ésta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Para mejorar este problema, los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y en consecuencia, generar mayor confiabilidad .

Y por último se puede hablar del carácter perecedero o imperdurabilidad que se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por todo ello la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

En el caso de los contratos de prestación de servicios, se caracterizan por ser un contrato bilateral, oneroso, conmutativo y consensual. Su principal característica es que tienen por objeto regular la prestación de un servicio destinado a alcanzar el fin determinado por las partes.

Este servicio no podrá tratarse de un bien tangible y deberá prestarse de acuerdo a las obligaciones y derechos que, bajo la premisa de la corresponsabilidad, las partes previamente acuerden y asuman mediante la firma del contrato. De tal manera el documento sólo adquiere validez jurídica desde el momento en que ambas partes hayan procedido a la firma del mismo.

También deberá ser oneroso de tal modo que la prestación de los servicios por una de las partes conlleve el nacimiento de una obligación de compensación económica a la otra parte.

1.4 Aspectos comparativos de los servicios combinados en Cuba con respecto a otros países de Iberoamérica :

Los servicios combinados a nivel internacional están regulados en Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados.

El contrato de prestación de servicios es un documento que tiene un carácter civil², en el que una persona o una empresa contrae un acuerdo con respecto a otra persona que va a realizar una actividad en específico. Se recogerá las condiciones en las que un profesional independiente, de cualquier área, se compromete a realizar una serie de servicios para su cliente a cambio de una remuneración.

Para desarrollar este epígrafe se hará un análisis de algunas de las legislaciones de los países de Iberoamérica, en materia de prestación de servicios, en los que se ve este aspecto. Han sido seleccionados porque tienen el mismo sistema jurídico, en este caso el sistema de Derecho Continental o neorromanista, o en inglés el Civil Law.

Como ya se ha abordado hasta el momento en el trabajo realizado, el contrato de prestación de servicios combinados no se encuentra normado en nuestro Código Civil cubano (Ley No.59/1987). No obstante en el artículo 320, Capítulo II se hace una referencia a las disposiciones comunes para los contratos de prestación de un servicio, haciendo alusión a que los servicios son prestados por las entidades estatales, pero también pueden ser prestados por otras personas que sean debidamente autorizadas.

Establece unos requisitos que deben ser cumplidos por las personas o entidades que concerten este tipo de contrato, disponiendo que antes de que realicen, el que tiene que prestar el servicio está en la obligación de informarle al usuario acerca de sus características, tarifas, tiempo de la ejecución y demás particularidades que pueda tener, y debe hacer las recomendaciones pertinentes de manera que resulte beneficioso. Establece además que si el servicio no se presta en el término y en las condiciones fijadas, el usuario

² El contrato de prestación de servicios es un contrato civil porque este tipo de contratos genera derechos y obligaciones para las partes que intervienen, se puede concertar de forma oral o escrita, el contenido son los acuerdos o las reglas de conducta privadas que deben cumplir las partes del contrato. La característica principal del contrato civil es que se rige por el principio de autonomía de voluntades.

Para que exista este tipo de contrato civil se deben reunir un conjunto de elementos esenciales como el consentimiento de las partes contratantes, establecer el objeto del contrato, las causas de la obligación que se establezcan y la capacidad de las partes.

tiene la opción de de aceptar un nuevo término o condiciones, o puede resolver el contrato y, en este caso, pagar la parte ejecutada del mismo que le pueda resultar beneficiosa.

Los servicios combinados de manera específica no están contenidos en el mencionado Código Civil, pero este recoge algunas de las prestaciones que están contenidas dentro de los servicios combinados, como los son el hospedaje y la transportación, dos de los elementos esenciales que debe tener un servicio combinado.

En el caso del hospedaje establece que la entidad que está encargada de este servicio se compromete a ofrecer alojamiento de manera temporal al usuario en hoteles, las casas de descanso u otros establecimientos similares, y éste tiene que pagar la tarifa correspondiente, pero también se recogen los derechos y obligaciones del usuario y de la entidad. En la parte del transporte, lo regula de manera general, habla del transporte de pasajeros, donde el porteador se obliga a trasladar al pasajero a su punto de destino y éste debe pagar el servicio de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes en ese momento. Aquí se estipula las obligaciones del porteador pero no del pasajero.

En el Código Civil de Venezuela tampoco especifica los contratos de prestación de servicios combinados, sino que hace referencia a la prestación de servicios. Dentro de ello se encuentra el contrato de trabajo en el Artículo 1.629, hablando de los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, que en este caso se regirán por la legislación especial del trabajo de ese país. También en el Código se habla del contrato de obras en el Artículo 1.630, estableciéndose todos los requisitos para ello.

Cuenta además con una Ley Orgánica de Turismo en la que se habla del Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística, INATUR, adscrito al Ministerio de Turismo, en el que se realiza prestación de servicios turísticos, también habla esta Ley de que el Ejecutivo Nacional promoverá la creación de empresas que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos que son accesibles a la población con ingresos económicos limitados.

En este Código Civil de Venezuela tampoco se hace mención a los contratos de prestación de servicios combinados, a pesar de contar con una Ley Orgánica de Turismo, ni tampoco regula en su Código Civil algunos de los contratos que se encuentran dentro del ya mencionado contrato de prestación de servicios combinados.

Al igual que en los Códigos mencionados anteriormente en el Código Civil de Perú se hace referencia solamente al contrato de prestación de servicios, pero no al contrato de prestación de servicios combinados, en el cual se establecen como modalidades de la

prestación de servicios nominados: la locación de servicios, el contrato de obra, el mandato, el depósito y el secuestro.

Se plasma el servicio del hospedaje en el Artículo 1713 como una parte de los servicios combinados, y establece en este contrato que el hospedante se obliga a prestar al huésped albergue y, también alimentación y otros servicios que estipula la ley y los usos, a cambio de una retribución. Esta podrá ser fijada en la forma de tarifa por la autoridad competente si se trata de hoteles, posadas u otros establecimientos similares.

En el Código Civil de México se aborda sobre el contrato de prestación del servicio doméstico, del servicio por jornal, del servicio a precio alzado en el que el operario sólo pone su trabajo y del contrato de aprendizaje, también habla sobre los servicios profesionales.

El Código Civil recoge el contrato de hospedaje en el Artículo 2666 estableciendo que el contrato de hospedaje tiene lugar cuando alguno presta a otro albergue, mediante una retribución convenida, pudiéndose comprender o no, según se estipule, los alimentos y demás gastos que origine el hospedaje.

Por último en el Código Civil de Paraguay en su Capítulo IV regula el contrato de servicios, en donde se establece que no puede pactarse la prestación de los servicios por un plazo que sea mayor a cinco años, pero éste será renovable de conformidad de partes. Los convenios hechos por vida del locador, o que excedan ese plazo, sólo valdrán por el tiempo arriba fijado. Se establece en el Código que el obligado a la prestación de algún servicio debe ejecutarlo personalmente y esta prestación es incesible, salvo convención en contrario.

Estipula el contrato de transporte en el Artículo 922, definiendo que por este contrato el porteador se obliga, a través de una retribución en dinero, a trasladar personas o cosas de un lugar a otro. Sin embargo, el servicio de hospedaje no lo regula, solamente hace referencia a este tipo de contrato en la parte de los créditos privilegiados sobre determinados muebles, siendo el crédito por hospedaje uno de ellos.

En el análisis que se realizó de la legislación de estos cinco países de Iberoamérica, en este caso de sus Códigos Civiles, se pudo constatar que hay muchos vacíos legales en el tema abordado del contrato de prestación de servicios combinados, pues no apareció en el estudio hecho, su regulación en los códigos.

Todavía existe un camino muy extenso en el tema de la normativización de estos contratos, que se presentan en nuestras vidas diarias, por lo que no somos ajenos a los contratos de prestación de servicios combinados, exigiendo al mismo tiempo que sea necesario un mejor control y garantía de los mismos para no violentar los derechos de las partes que se someten al contrato.

Los servicios combinados en la esfera de Cuba.

2.1 Cuba, antecedentes normativos de los servicios combinados.

En Cuba el contrato de prestación de servicios combinados, como ya se ha expresado, no está regulado en las normas legales de nuestro país, por lo tanto se hará un análisis de cómo se han ido desarrollando los servicios en nuestro país de manera general.

Se tuvo como antecedente el Código Civil español de 1888, en donde no existe un concepto que identifique como tal este tipo de contrato, pero regula en el Título II de las "Obligaciones contractuales" y posteriormente a partir del Título XIII, las distintas especies de contratos de prestación de servicio, como base de los contratos de prestación de servicios combinados.

La autora tomando en consideración la tesis de la profesora Lisbeth Infante Ruiz : "El derecho a la salud y la integridad física de los consumidores : uno especial diagnóstico en los contratos de prestación de servicios personales en Cuba" estimó que la publicación del Código Civil español trajo consigo una modificación considerable en el tema de la regulación de las relaciones jurídicas civiles, destacándose también en el tema de los contratos, mediante la inclusión de contratos que satisfagan las necesidades que posee la población, u así poder brindar las garantías necesarias a todos los ciudadanos.

Ya en nuestro país a raíz de la Revolución Industrial, como consecuencia del sector secundario de la economía, surgió la sociedad de consumo, produciéndose cambios importantes en la economía, la política y la sociedad.

Al triunfar la Revolución de Cuba, los derechos que tenían los consumidores no fueron atendidos debidamente por los gobernantes por lo q se encontraban En un estado de indefensión.

Se crearon varias normas con respecto a los servicios que lo regulaban como por ejemplo el Ministerio de Comercio Interior que aprobó la Instrucción 5-0-48 de 1978, para establecer

periodos de garantías por especialidad de servicios, la Resolución 43 de 1984 que establece las garantías de las reparaciones de equipos electrodomésticos y de otros bienes de uso duradero que sean objeto de reparaciones en los establecimientos o talleres de empresas de servicios, la Resolución 37 de 1985 que hace referencia a la garantía comercial para la reparación de calzado. Por otro lado el Comité Estatal de Precios adopta la Resolución M-31- 1981 la que pone en vigor la Instrucción Metodológica para la formación de tarifas de alojamiento, entre otros.

Por otra parte, ya más reciente, se estableció como se había indicado la Resolución 54/2018 por el Ministerio de Comercio Interior, la cual ha desempolvado el tema de la protección de los consumidores en el país, a lo cual se hará referencia en este momento, para señalar las fortalezas y las debilidades que todavía padece.

Durante la década de los noventa, el Gobierno cubano invirtió un monto de dinero que fué estimado de 3.500 millones para el desarrollo del sector turístico. Con el fin de proporcionar el tan necesario capital para inversiones y poder asegurar un flujo constante de turistas, Cuba acogió cadenas hoteleras europeas con el objetivo de que se pudieran asociar con los grupos estatales de turismo cubanos que se habían creado hacía poco tiempo. Muchas empresas extranjeras de nombrado renombre como Meliá e Iberostar fueron invitadas para firmar acuerdos de emprendimientos conjuntos y a administrar hoteles y complejos vacacionales pertenecientes a nuestra isla. Se ponía énfasis en el desarrollo del turismo de sol y playa: complejos vacacionales que eran relativamente fáciles de construir y poder administrar, que estaban ubicados en lugares distantes de los centros poblacionales.

La industria estatal cubana en ese momento estaba atendiendo a la parte de bajos ingresos del mercado. Los turistas que visitaban a Cuba no pertenecían al mismo nivel económico de los adinerados visitantes estadounidenses que venían en la década de los cincuenta. Esta nueva oleada de turistas gastaba menos. Por ello la industria turística cubana se empezó a enfocar en ofrecer complejos vacaciones en el que se ofrecía un todo incluido a clientes que buscaban una buena relación precio-calidad provenientes de Canadá (especialmente de Quebec), Rusia y otras poblaciones europeas que poseían bajos ingresos deseosas de atrapar las ofertas de paquetes baratos comercializadas por los operadores turísticos internacionales. A pesar de que se caracterizaban como complejos

vacacionales que tenía cuatro y cinco estrellas, la calidad de los alojamientos y los servicios en los balnearios no estaba de acorde con esas elevadas calificaciones según lo que se establecía en los parámetros internacionales.

Como consecuencia de esta oferta de todo incluido, produjo que mientras los viajantes que visitaban la República Dominicana y Costa Rica (así como muchos otros países que se encontraban en desarrollo) estaban gastando más por visita, los ingresos por visitante en Cuba se reducían.

Más reciente se encuentra la Resolución 54/2018 "Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno", que regula la actividad del comercio en lo que respecta a la venta de mercancías, gastronomía, servicios técnicos, personales y alojamiento, lo que permite proteger los derechos de los consumidores.

2.2 Marco legal actual del contrato de prestación de servicios combinados.

En el contrato de viajes combinados se regulan las relaciones entre los usuarios y las agencias de viajes cuando se contrata un viaje combinado. Se trata de un contrato complejo pues se hace el pago por adelantado por servicios que están sujetos a diversos factores y que son desconocidos por los usuarios contratantes.

Los contratos de prestación de servicios son contratos que protegen a los consumidores y a los usuarios. Los consumidores y usuarios son aquellos destinatarios finales de los productos y de los servicios, por tanto todos los que residen determinados servicios son consumidores o usuarios, más usuarios que consumidores.

A nivel internacional los servicios combinados están regulados en Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, que modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, a fin de transponer al derecho interno español la Directiva (UE) 2015/2302.

Internacionalmente el contrato de prestación de servicios son conocidos como contratos de servicios públicos o contratos de servicios privados. También existen los contratos de prestación de servicios profesionales y los contratos de prestación de servicios personales.

Estos tipos de contratos enfrentan en la actualidad las fórmulas de comercialización online de servicios turísticos, lo que obliga a replantear su tratamiento legal. El marco legal del contrato de viaje combinado es complejo, resultado de la diversificación de las fuentes de Derecho internacional privado, que define el Derecho internacional privado en el momento actual.

La Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (en adelante Directiva 90/314/CEE), se ha transpuesto tras diversas modificaciones en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Define en el Artículo 151 los viajes combinados como “la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado, vendidos u ofrecidos en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia”.

Como ya se ha dicho el concepto de viaje combinado se enfrenta actualmente a la aparición de nuevas fórmulas de contratación, especialmente las ofrecidas a través de prestadores de servicios turísticos online, pudiendo mencionar los viajes a forfait (cuando el consumidor se organiza su viaje combinado, utilizando la agencia de viajes como mero intermediario con los prestadores de los distintos servicios sueltos), los paquetes turísticos o nuevas fórmulas de alojamiento y transporte, como los paquetes dinámicos (en los que se ofrece vía Internet la combinación de un vuelo y hotel, sin precios previos cerrados en catálogos).

La gran diversidad de servicios turísticos no responde a un único tratamiento legal de contrato sino que dependerá de los criterios establecidos en la propia normativa que los regula. En este sentido, el Reglamento (CE) 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (en adelante Reglamento Bruselas I) clarificó el tratamiento legal de los viajes combinados al incluirlos expresamente en la sección que se dedica a los contratos de consumo.

En consecuencia, la competencia judicial internacional vendrá determinada en función de que nos hallemos ante una reclamación de naturaleza contractual o bien extracontractual.

En la Directiva el Artículo 5 sobre viajes combinados posibilita al consumidor exigir responsabilidades por el incumplimiento y por los daños al organizador y/o al detallista. No obstante, puso en manos del legislador nacional determinar la forma en que aquéllos debían responder.

En nuestro país existen varias normativas que regulan los servicios de una manera general, un ejemplo de ello es el Decreto-Ley 35/2021 "De las Telecomunicaciones, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el uso del Espectro Radioeléctrico", que regulan el uso de telecomunicaciones, incluyendo el internet y la radio. Otra normativa que recoge y controla los servicios en nuestro país es el Decreto-Ley 30/2021 "De los Servicios Postales".

Se encuentra también el Decreto Ley No. 54 -Ley de disposiciones sanitarias básicas, donde se establece el ordenamiento sanitario en el territorio de la República de Cuba, dictando disposiciones necesarias para la mejor organización y funcionamiento del servicio higiénico.

En la Constitución de la República de Cuba, en su Capítulo II, dentro de los Derechos, Deberes y Garantías, se hace un reconocimiento a los derechos que tienen los consumidores, en el que se expresa que : " Todas las personas tienen derecho a consumir bienes y servicios de calidad y que no atenden contra la salud, y a acceder a información precisa y veraz sobre estos, así como a recibir un trato equitativo y digno de conformidad con la ley".

La realidad social cubana tiene muchos de los contratos de prestación de servicios, con excepción de los bancarios, telefónicos, y de gas licuado, sin la presencia de la forma escrita y generalmente se entrega un comprobante del pago, como prueba de su existencia.

A pesar de estar regulados muchos de los servicios que se prestan en nuestro país, los servicios combinados no están tipificados en el ordenamiento jurídico cubano, por lo que constituye una figura atípica. No se hace alusión a estos servicios ni en el Código de Comercio cubano derogado en materia de contratos, ni en nuestro Código Civil (Ley No. 59/1987). Tampoco se puede encontrar en el Decreto-Ley No. 304 "De la contratación económica", ni en el Decreto-Ley No. 310 de los "Tipos de contratos".

En Cuba no existe una Ley del Turismo. En la realidad cubana se ponen en práctica los contratos de prestación de servicios pero no tienen una regulación legal, pero nuestro país al formar parte del Convenio de Bruselas, tiene que cumplir con lo estipulado en él.

Las Agencias de Viajes (AA.VV.) ofertan a sus clientes la actividad turística que realizan a través de los prestatarios de los servicios turísticos. Por lo que legalizan las relaciones que establecen mediante los diversos contratos que se estipulan en el Decreto-Ley No. 304 del 2012, de acuerdo a sus disposiciones, en el Decreto-Ley No. 310 de los “Tipos de contratos económicos” y en las disposiciones del Código Civil cubano.

En el Decreto-Ley No. 310, en su Artículo 45.1, en las disposiciones generales, se expresa de la siguiente manera el contrato de prestación de los servicios : “Son contratos de prestación de servicios aquellos en los que la ejecución de su objeto genere una gestión o encargo y su consiguiente resultado. La razón del contrato es crear obligaciones de diligencia, de resultado o ambas inclusive”.

El contrato de transporte se regula a partir del Artículo 116 al 149 del Decreto-Ley No. 310 del 2012, recogiendo sus clasificaciones y el contrato de hospedaje se encuentra a partir del Artículo 438 al 443 de nuestro Código civil cubano. A pesar de que aparecen como independientes estos contratos, están vinculados, pues tienen como fin el mismo resultado económico que es efectuar un viaje combinado por un precio global.

A pesar de todo lo expuesto hasta aquí, se puede encontrar una referencia del contrato de viaje combinado en el Capítulo I de la Resolución Conjunta I de 1999 Reglamento de las AA.VV. al hacer referencia al concepto de “paquete turístico”, que lo define como aquel viaje en el que se venden por un precio global un conjunto de servicios, comprendiendo generalmente el transporte, el alojamiento y otros servicios complementarios.

En Cuba no existe otra legislación en la que se haga alusión a este tipo de contrato, por ello, muchos operadores turísticos han intentado llenar este espacio con la utilización de la Convención Internacional del Contrato de Viajes de 1970 (Convenio de Bruselas). Este Convenio no define exactamente el contrato de viaje o turismo, sino que lo hace a través de la expresión genérica de dos especies : el contrato de organización de viaje, y el contrato de intermediación de viaje.

Los contratos de servicios combinados resultan muy necesario regularlos en la dogmática constitucional cubana para poner en práctica la estrategia llevada a cabo por el Estado cubano en la materia, teniendo en cuenta que la Constitución, como fuente principal del Derecho, es un programa de acción en la esfera jurídica, y así poder adoptar las disposiciones que propicien su ejercicio y defensa ante amenazas y lesiones.

El reconocimiento como tal de dichos derechos no es suficiente para lograr una tutela efectiva, sino que se tienen que establecer adecuadamente las vías necesarias para ampararlos, en lo que todavía le queda mucho camino por recorrer a nuestro país.

Se puede concluir que los contratos de prestación de servicios combinados son contratos atípicos legalmente pero típicos socialmente porque son desarrollados en nuestro país a pesar de su carencia legislativa en el ordenamiento jurídico cubano.

2.3 Práctica de los servicios combinados en nuestro país en la actualidad.

Para algunos la Cuba de hoy constituye un destino que sirve para impresionar, un lugar del que los visitantes gustan de presumir a sus amistades.

El Plan Nacional de Desarrollo Social hasta 2030 del Gobierno cubano reconoce que el turismo tiene un papel central en el futuro de nuestra nación y lo ha designado como un “sector estratégico”. Ningún otro sector económico en Cuba se encuentra igual de preparado para generar ingresos tan importantes. El área turística es la única que tiene cimientos lo bastante fuertes como para poder expandirse, además de que goza de condiciones de mercado muy favorables.

El turismo en Cuba ha perdido su participación en el mercado y ha renunciado a muchos ingresos en moneda extranjera. Esas políticas el Gobierno pretende corregirlas en la actualidad, para ello ha realizado un plan muy ambicioso para ampliar en gran medida la capacidad turística, pues cayó en un 65% en 2022 durante la pandemia, siendo la peor recuperación turística de las Américas.

El Estado cubano es el actor dominante del sector turístico en su condición de propietario de los servicios principales, regulador de los flujos de recursos y el destinatario de los fondos para inversión y de los ingresos de manera general. Sin embargo, en los últimos años, el sector no estatal ha aumentado debido a la proliferación de paladares, casas particulares y trabajadores cuentapropistas (TCP) que brindan sus servicios a la industria.

La industria turística se encuentra regulada por el Ministerio de Turismo. No obstante, otros ministerios también participan en la industria: el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) para la aprobación de los permisos de trabajo en el sector y el seguimiento efectivo del empleo en las casas particulares; el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) en relación con el turismo médico y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) en lo relativo al ecoturismo. Es importante resaltar que el Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (MINFAR), mediante su empresa controlante, el Grupo de

Administración Empresarial (GAESA), administra una parte significativa de la industria, pues sus operaciones turísticas incluyen a Gaviota S.A. y al gran Grupo de Turismo Gaviota.

Los hoteles y complejos vacacionales en el sector del alojamiento turístico internacional, se agrupan en pocas empresas estatales. Ejemplo de ellas son Cubanacán y Gran Caribe que desarrollan sus actividades bajo el amparo del MINTUR. El MINTUR también controla Islazul y Campismo Popular, que prestan sus servicios fundamentalmente al turismo nacional.

Para poder desarrollar una contratación del servicio turístico con mayor calidad nuestro país tiene en cuenta muchos elementos. Desde el punto de vista económico el contrato de prestación de servicios combinados exige como requisito sustancial que se realice el viaje por más de veinticuatro horas, si se efectúa facturación por separado no varía la naturaleza del viaje combinado, si hay una oferta que anteriormente incluya las dos prestaciones de transporte y de alojamiento, para que se cumpla este tipo de contratos la combinación es de servicios principales, no accesorios, un consumidor puede exigir como un requisito previo la organización de las diversas prestaciones, que es a lo que se le llama paquete turístico, y es lo que se conoce como oferta previa

El perfeccionamiento del contrato de viajes se determina por la entrega del documento que acredita el servicio contratado, como por ejemplo: boleto, bono, boucher, entre otros, y es necesario que el precio, las condiciones y los servicios consten por escrito y su variación dependa de sucesos previamente justificados y que se acuerden entre las partes contratantes. Si se varía el precio del paquete turístico, resulta necesario que se establezca una fecha límite previa al viaje, porque sería nulo cualquier cambio en perjuicio del turista en cuanto a los cambios de los valores previamente acordados.

El tratamiento de la responsabilidad que tienen los organizadores y detallistas de viajes combinados en lo que se refiere a los daños sufridos por el consumidor, como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato, es uno de los temas que más debate genera por el nivel de participación de dichas AA.VV. En dicho caso, la agencia ofrecerá la posibilidad de que se pueda optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro servicio que tenga características similares en cuanto a categoría y calidad, aunque si con esta sustitución el servicio es de inferior categoría o calidad, se debe reembolsar la diferencia.

No se prohíbe revisar el precio, aunque se ve de manera restrictiva esta modificación; lo que garantiza la responsabilidad del organizador del viaje respecto al incumplimiento que pueda producirse respecto de este.

Gran parte de las condiciones generales se constituyen por la especial relación que existe entre las AA.VV. que organizan los viajes o estadías a sus consumidores, para ello deben poner a disposición de estos últimos, un programa o folleto informativo que señale la oferta sobre el viaje a contratar donde se especifique los servicios y actividades incluidas y sus características. Este deber de informar es una obligación de la AA.VV. Con respecto al cliente, de informar los datos, antecedentes o indicaciones sobre el bien o servicio ofrecido, en este caso el paquete turístico o las características y condiciones del contrato de viaje combinado, para que el acto de consumo responda a las expectativas del consumidor de manera efectiva. En estos contratos de viajes se establecen cargas que su incumplimiento produce la pérdida de los derechos del viajero

En Cuba existen varias Agencias de Viajes que promocionan los destinos, comercializan servicios turísticos, y brindan asistencia personalizada, con profesionales calificados y de gran experiencia, para la satisfacción del cliente, a lo largo de todo nuestro país. La Agencia de Viajes Havanatur es el único Touroperador con receptivo propio en Cuba y con oficinas en varios países del mundo. Ecotur se dedica fundamentalmente al Turismo de Naturaleza, mientras que Paradiso promueve el turismo cultural.

Una esfera del turismo que se desarrolla en Cuba es el turismo de eventos, donde también se llevan a cabo los contratos de prestación de servicios combinados, que es una modalidad de turismo especializado que genera corrientes turísticas bajo la motivación de la realización de actividades laborales y profesionales de diversa índole desarrolladas a través de reuniones, congresos, convenciones o cualquier tipología de reunión. Estos viajes de negocios representan alrededor del 9% de todos los viajes internacionales.

El turismo de eventos, es una de las modalidades en la hostelería internacional que se ha ido ampliando dentro de las demandas que tiene el mercado mundial, que son cada día más crecientes. Cuba como destino que posee preferencia en la región del Caribe, apuesta sus intereses por vincularse a este tipo de modalidad, por ser el territorio cubano un destino de lujo para el turismo de eventos e incentivos; para ello la Isla cuenta con una infraestructura que garantiza la participación exitosa de este segmento de viajes altamente exigente. Existen diferentes modalidades que el visitante prefiera y puede hacer elección

por alojamientos de mucho lujo u otros más cercanos al turismo de naturaleza o histórico, en este caso disponiéndose de la opción de algunas de las ciudades patrimoniales de la nación.

También existen otras propuestas en donde se incluyen una amplia gama de eventos para los que les atraen la culinaria, los deportes y los habanos pudiendo destacar el Varadero Gourmet, el Gran Torneo Cuba Golf y el Encuentro de clientes y amigos de Partagás, de igual manera.

CONCLUSIONES :

Resulta necesario actualmente el perfeccionamiento de las normas jurídicas existentes relacionadas con la prestación de servicios, en especial la necesidad que tiene nuestro ordenamiento jurídico de plasmar y poseer una legislación que aborde la aplicación de los contratos de prestación de los servicios combinados, así como la realización de los mismos como una obligación de hacer. Teniendo en cuenta todos los planteamientos y objetivos propuestos se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Se relacionan en gran medida las obligaciones de hacer con los servicios combinados, que cada día van aumentando, al mismo tiempo que dichas obligaciones se van modificando en conjunto con los servicios. Presentándose esta actividad principalmente en la rama del turismo, imprescindible para Cuba, pues es una de sus principales fuentes de ingreso, condicionado ello por tener características propias para desarrollar la rama turística.

Segundo : Se plasma de manera incompleta la aplicación de los servicios combinados al solamente especificarlos de manera simple, es decir, se muestra en nuestra legislación la oferta del servicios solos sin hablar de la integración de varios. Resulta muy importante trabajar para conseguir una norma que los ampare para lograr que se oferten servicios con mayor seguridad y calidad .

Tercero: Poder desarrollar una buena realización y modificación de las normas relacionadas con la parte de los servicios, para ayudar a mejorar la legislación nuestra y así proyectar de manera eficiente el sector turístico para su mejor desenvolvimiento y satisfacción de los intereses y necesidades de las personas, en general que sea un turismo sostenible.

Cuarto: A través de esta propuesta de llevar al Código Civil la legislación de los contratos de prestación de los servicios combinados, se pretende dar a conocer la importancia de su

legalidad y de su relación directa con las obligaciones de hacer para fomentar un turismo sostenible.

Quinto: No solo se debe llevar al Código Civil de la República de Cuba, sino que también se debería incluir primeramente en nuestra Constitución como norma rectora principal de nuestro país, contribuyendo así a llenar el vacío legal en que se encuentra este tipo de contrato, que a pesar de no estar normado en una norma como tal, es de gran importancia tanto para los consumidores como para los que prestan esos servicios, de forma tal que cualquier circunstancia que surga pueda ser resuelta de una manera correcta y exista sustento legal para realizarlo.

RECOMENDACIONES :

De acuerdo con lo observado anteriormente se redactaron las siguientes recomendaciones:

-Constitución de la República de Cuba:

Desarrollar en nuestra Constitución de la República de Cuba artículos que regulen el contrato de prestación de servicios combinados.

- Asamblea Nacional del Poder Popular:

En próximas modificaciones del Código Civil cubano tener en cuenta incluir los contratos de prestación de servicios combinados entre sus artículos.

- Ministerio del Turismo:

Prestar mayor información a la población sobre las obligaciones de las empresas turísticas para realizar los servicios, lo que se puede hacer mediante conferencias, audiovisuales, entrega de folletos y otros.

BIBLIOGRAFÍA :

Textos :

- *Antonio Alonso, J. Huitrón, A. Santander, G. (2017). *Iberoamericana y los objetivos de desarrollo sostenible*. Madrid : Cyan.
- *Arnau Moya, F. (2008 – 2009). *Lecciones de Derecho Civil II. Obligaciones y contratos*. Castelló de la Plana : Universitario Jaime – I.
- *Carreras Cuevas, Delio. (1980). *Derecho Romano*. Pueblo y Educación, La Habana.
- *Estrada Santander, José Luis. (1987). *Diccionario económico*. Política, Ciudad de La Habana, Cuba.
- *Gil Belázquez, Pedro. (1986). *Calidad en los servicios y modo de vida*. Ciencias Sociales, La Habana.
- *Martínez Espín, P. (1999). *El contrato de viaje combinado (Antecedentes, Derecho Comparado, Estudio Normativo y Jurisprudencial)*. Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca.
- *Ojeda Rodríguez, N.C, Delgado Vergara, T. (2005). *Teoría general de las obligaciones: comentarios al Código Civil cubano*. Félix Varela, La Habana, Cuba.
- *Fernández-Rubio Legrá, Angel. (2011). *Glosario de expresiones ambientales y jurídicas*. Ciencias Sociales, La Habana.
- *Tabares Neira, Lourdes. (2020). *La protección de los derechos de los consumidores. Una necesidad real para Cuba hoy*. Universitaria,La Habana.

Legislación

Leyes nacionales:

- *Constitución de la República de Cuba, Ed. Política, La Habana, 2019.

*<https://www.cnindustrial.com/variados/servicios-combinados-la-solucion-perfecta/>(Fecha: 04/12/2019 , Hora: 10:46 am).

*<https://www.euroinnova.us/blog/que-es-el-consumo/>(Fecha: 12/12/2022, Hora: 9:46 pm).

*<https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>(Fecha: 23/12/2022).

*<https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/C%C3%B3digo%20de%20Hammurabi.pdf> /(Fecha: 26/12/2022, Hora: 3:31 pm).

*<https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTA/>(Fecha: 04/12/2019, Hora: 10:57 am).

*<https://www.marketing-xxi.com/concepto-de-producto-34.htm/>(Fecha : 12/12/2022, Hora: 10:21 pm).

*https://www.minjus.gob.cu/sites/default/files/archivos/publicacion/2019-11/ley_de_contratacion.pdf/(Fecha: 23/01/2023, Hora: 4:36 pm).

*<https://www.monografias.com/trabajos101/obligaciones-dar-hacer-o-no-hacer/>(Fecha: 04/12/2019, Hora: 11:00 am).

*<https://www.oas.org/dil/esp/C%C3%B3digo%20Civil%20Federal%20Mexico.pdf>/(Fecha: 15/01/2022, Hora: 4:00 pm).

*<https://www.promonegocios.net/meracadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>/(Fecha: 04/12/2019, Hora: 10:45 am).

*https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071654552020000100377(Fecha:27/12/2022, Hora:10:14am).

*https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071897532015000200012/(Fecha: 26/12/2022, Hora: 2:23 pm).

*<https://www.significados.com/cliente/>(Fecha: 12/12/2022, Hora : 9:34 pm).

*[files.uladech.edu.pe/docente/32943312/Derecho de Obligaciones/SESION 03/Contenido/](files.uladech.edu.pe/docente/32943312/Derecho%20de%20Obligaciones/SESION%2003/Contenido/)(Fecha : 12/12/2022, Hora : 10:50 pm).

Otros materiales :

* Proyecto de lineamientos de la política económica y social (2010).

*Código Civil de Francia (27 de diciembre de 2022). En *Wikipedia*.https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_Civil_de_Francia.

Anexos:

