

COSTUMBRE MERCANTIL – SECTOR SERVICIOS

La hora de corte del día en los hoteles en Ipiales o Check out

a. ESTUDIOS JURIDICOS

El turismo es una industria esencial para el desarrollo de las entidades territoriales, regiones y provincias. Constituye un sector primordial para la economía de nuestro país y cumple una función social.

La importancia de esta industria llevó a que el Congreso de la Republica expidiera en Julio de 1996, la ley 300, conocida como la ley General de Turismo.

Se entienden como prestadores de servicios turísticos, las personas naturales y jurídicas que habitualmente proporcionen, intermedio o contraten directamente con el turista, la prestación de servicios turísticos y que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo-RNT.

Los prestadores de servicios turísticos pueden ser establecimientos hoteleros o de hospedaje, agencias de viajes y turismo, transportadoras de pasajeros, establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares, establecimientos de arrendamiento de vehículos, empresas captadoras de ahorro para viajes, guías de turismo, y empresas del sistema de tiempo compartido.

Los hoteles o establecimientos hoteleros o de hospedaje son definidos como un conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios al alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

La ley General de Turismo define el hospedaje como un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días.

Se observa que la ley General de Turismo y el código de comercio no establecen cual es la hora de salida del hotel o check out, el día en que se termina el contrato de hospedaje.

- El decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.4.4.7.1. en su numeral 16, expresa que los prestadores de servicios turísticos deben indicar los días de inicio y terminación de los periodos del tiempo compartido turístico.
- El decreto 1964 de 2016 en su modificación al artículo 2.2.4.4.12.4. del decreto 1074 de 2015 reglamenta la tarjeta de registro hotelero en la que determina en el numeral 3 literal 3.26 la fecha de salida o check out , pero no existe una validación de la hora especifica de salida.

OBJETIVO GENERAL

Establecer si es una costumbre mercantil que los hoteles del Municipio de Ipiales informen a sus clientes una determinada hora de salida o check out.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Indagar cual es la hora en que se acostumbra a realizar el check out en los hoteles ubicados en el Municipio de Ipiales.
- Verificar que la práctica de que los hoteles informen a sus clientes una determinada hora de salida o check out cumple los criterios de uniformidad, reiteración, obligatoriedad, vigencia y publicidad para ser certificada como costumbre mercantil.

POBLACION OBJETIVO

Establecimientos comerciales de nivel urbano, del sector hotelero, de la ciudad de Ipiales que se encuentren, como requisito mínimo, matriculados o renovados a corte fecha 2018 en el registro de Cámara de Comercio de Ipiales.

METODOLOGIA

De acuerdo con la metodología utilizada en la recopilación y certificación de la costumbre mercantil, la Cámara de Comercio de Ipiales desarrolló una serie de etapas que comprende entre otras actividades la identificación del grupo de estudio y las necesidades de información. En esta etapa se recogen la base de datos de los grupos objetivos que practican la costumbre a la cual se aplican encuestas personales. Lo anterior con el fin de verificar si la práctica estudiada reúne los requisitos de la costumbre: información, verificación, obligatoriedad, vigencia y publicidad.

Universo: establecimientos comerciales de nivel urbano, del sector hotelero, de la ciudad de Ipiales que, como requisito mínimo, se encuentren registrados en el registro de la Cámara de Comercio de Ipiales. Para los viajeros frecuentes, la investigación se realizó mediante muestreo por medio de encuestas a los hoteles.

Método de recolección: según el artículo 3 del código de comercio, la practica debe reunir las siguientes condiciones, las cuales están establecidas en la encuesta estructurada con aplicación personalizada. La encuesta está dividida en 6 módulos:

1. **Introducción:** se describe brevemente la costumbre mercantil que se pretende investigar.
2. **Uniformidad:** se pretende indagar la manera en que se realiza la costumbre por la población objetivo.
3. **Reiteración:** su objetivo es indagar si la práctica es constante en el tiempo.
4. **Obligatoriedad:** su objetivo es determinar si en caso que no se pacte nada con anterioridad la población objetivo practica la costumbre deliberadamente.
5. **Vigencia:** su objetivo es conocer si la práctica investigada es actualmente realizada.
6. **Publicidad:** se pretende indagar si la práctica es conocida y utilizada en el sector el cual es objeto de estudio.

Periodo de recolección: 10 al 26 de diciembre de 2018

Fuente de información: 34 hoteles

INTRODUCCION

Pregunta 1. ¿El hotel tiene un horario establecido para que le huésped realice la entrega de la habitación - realice el check out -?

CUADRO No.1 HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES- INTRODUCCION

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	33	97%
no	1	3%
total	34	100%

El 97% de los hoteles encuestados tiene un horario establecido para que el huésped realice la entrega de la habitación. Mientras el 3% correspondiente a un encuestado, no tiene establecido un horario establecido de entrega de habitación o check out.

pregunta 2. ¿Cuál es la hora establecida para que el huésped realice la entrega de la habitación - realice el check out - ?

CUADRO No.2 HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES- UNIFORMIDAD

HORA DE CHECK OUT	Numero de comerciantes	porcentaje
10 A.M. a 11 A.M.	1	3%
11 A.M. a 12 MEDIO DIA	3	9%
12 MEDIO DIA A 1 P.M.	1	3%
1 P.M. A 2 P.M.	26	79%
2 P.M. A 3 P.M.	2	6%
total	33	100%

De los hoteles que respondieron afirmativamente, el 79% tienen establecido el horario como corte del día o check out entre la 1 p.m. y las 2 p.m.

El 9 % considera que el rango de 11 a.m. a 12 del medio día es apropiado para entregar la habitación; el 6% considera que la hora estipulada es entre 2 p.m. y 3 p.m. ; mientras que el 3% indican que el horario se encuentra entre las 12 del mediodía y la 1 p.m. Por último, el 3% considera que de 10 a.m. a 11 a.m. se debe entregar la habitación o hacer el check out. Algunos de

los hoteles argumentan que adicional a estipular la hora establecida son flexibles en las entregas de habitación cuando se trata de realización de compras o guardar equipaje.

Pregunta 3. ¿Cuándo se registra un huésped en el hotel, este le informa siempre la hora de salida del hotel, la hora de corte diario, o el check out?

CUADRO No.3.1
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
REITERACION**

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	32	97%
no	1	3%
total	33	100%

El 97% de los hoteles encuestados establecen que siempre que llega un huésped, el empleado que lo atiende le informa la hora de corte diario o check out y el 3% respondió negativamente.

Pregunta 4. ¿Le exige siempre el hotel al huésped que entregue la habitación - o realice el check out - en el horario determinado?

CUADRO No.3.2
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
REITERACION**

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	21	64%
no	12	36%
total	33	100%

Del total de 33 hoteles encuestados, el 21 % le exige de manera amable a los huéspedes que recuerden la hora estipulada para la entrega de la habitación o check out para que no incurra en excedentes o recargos por la habitación, mientras el 12% restante considera que los huéspedes tienen conocimiento de la hora entrega de la habitación o check out por los anuncios puestos en el hotel y en lugares visibles que les recuerde.

Pregunta 5. ¿Considera usted que el hotel debe informar al huésped, una vez se registra, la hora de entrega de la habitación, la hora de corte diario, o el check out?

CUADRO No.4
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
 OBLIGATORIEDAD**

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	33	100%
no	0	0
Total	33	100%

El 100% de los hoteles encuestados consideran que se debe informar al huésped o usuario, una vez que se registra, la hora de entrega de la habitación o check out. Argumentan también, que ellos tienen implementados anuncios visibles con el horario y normativa dentro de los establecimientos.

pregunta 6. ¿Considera usted que la práctica mercantil del check out -o entrega de la habitación en la hora de corte definida por el hotel-, por parte del huésped, se encuentra vigente?

CUADRO No.5.1
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
 VIGENCIA**

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	26	79%
no	7	21%
total	33	100%

De los 33 hoteles encuestados que tienen establecido su hora de corte de día y entregado de habitación o check out, el 79% considera que la práctica se encuentra vigente en el sector hotelero. Por su parte, el 21% desconoce que se encuentre vigente o que exista una normativa referente a ello.

Pregunta 7. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel estableció la hora de corte, o check out, para que el huésped entregue la habitación?

CUADRO No.5.2.
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
 VIGENCIA**

TIEMPO DE UTILIDAD -CHECK OUT	Numero de comerciantes	porcentaje
Menos de 1 año	5	15%
De 1 a 5 años	21	64%
De 6 a 10 años	5	15%
De 11 a 15 años	2	6%
Más de 15 años	0	0
total	33	100%

De los 33 hoteles encuestados, el 64 % estableció su hora de corte de día en el rango de 1 a 5 años; seguido del 15% quien lo estipulo hace menos de 1 año; el 15% estableció su horario en el rango de 6 a 10 años y por último, se encuentra un 6% quien lo estableció hace más de 15 años.

pregunta 8. ¿Considera usted que la práctica mercantil de entregar la habitación en el horario establecido por el hotel, o check out, constituye una costumbre conocida y utilizada dentro del sector hotelero de Ipiales?, respondieron lo siguiente:

CUADRO No.6
**HORA DEL CORTE DEL DIA EN LOS HOTELES O CHECK OUT –COSTUMBRES MERCANTILES-
PUBLICIDAD**

Respuestas	Numero de comerciantes	porcentaje
Si	33	100%
no	0	0%
Total	33	100%

Del total de hoteles encuestados, el 100% considera que la práctica mercantil de la entrega de la habitación en el horario establecido por el hotel o check out como lo estipula la pregunta No.2, constituye una costumbre conocida y utilizada dentro del sector hotelero de Ipiales, Nariño.

CERTIFICACION DE LA COSTUMBRE MERCANTIL

La cámara de comercio de Ipiales en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 86 del código de comercio y luego de haber adelantado una investigación jurídica y estadística en la cual verifíco que la practica mercantil certificada como costumbre mercantil no es contraria a la ley comercial, que es publica, uniforme y reiterada n el territorio que conforma su jurisdicción , para la fecha que la certificación fue aprobada y que las personas que participan en ella la entienden como obligatoria cuando no han convertido algo diferente.

Certifica:

LA HORA DE CORTE DE DIA EN LOS HOTELES DE IPIALES O CHECK OUT

En Ipiales, existe la costumbre mercantil en la hora de corte del día en los hoteles de Ipiales o check out, que los hoteles informen a sus huéspedes o usuarios que la hora de corte se encuentra entre la 1 p.m. y 2 p.m.

Esta costumbre mercantil solo puede invocarse como fuerte de derecho, cuando no exista una estipulación contractual sobre la misma obligación a que se refiere la práctica. En consecuencia, las personas que participan en la práctica certificada como costumbre mercantil conservan autonomía para convertir algo distinto, y la presente certificación no puede invocarse para alegar

que la ley no permite llegar a un acuerdo, que tenga un contenido diferente a la práctica certificada como costumbre mercantil.

Fecha de expedición: la presente certificación se basa en una investigación realizada entre el 10 de diciembre de 2018 al 26 de diciembre de 2018, y la aprobación de la junta directiva de la Cámara de Comercio de Ipiales en acta _____