

CÁMARA DE COMERCIO
CARTAGO V.
RECEPCION
DOCUMENTO DJ-0693
DIA 23 FECHA 10 AÑO 2015
HORA 12:00PM
Jivan Arango
REGISTRO MERCANTIL

Cartago, 23 de octubre de 2015

Señores
Cámara de Comercio de Cartago
L.C

Cordial saludo,

Por medio de la presente hago entrega de dos (2) copias, un (1) CD y encuestas con relación a la costumbre mercantil del sector comercio de la ciudad de Cartago en cuanto a hora de corte del día o CHECK OUT, seguro hotelero y los costos de cancelación de la reserva hotelera, como se indica en el objeto del contrato suscrito.

Atentamente,



ANDRES GONZALEZ ARANGO
C.C 9.870.333 de Pereira

**COSTUMBRE MERCANTIL DEL SECTOR COMERCIO LA CIUDAD DE
CARTAGO**

**HORA DE CORTE DEL DÍA O CHECK OUT, EL SEGURO HOTELERO Y LOS
COSTOS DE CANCELACIÓN DE LA RESERVA HOTELERA.**

Presentado por:

ANDRES GONZALEZ ARANGO

Presentado a:

CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO

Cartago, octubre de 2015

TABLA DE CONTENIDO

- I. INTRODUCCION
- II. OBJETIVO
 - a. GENERAL
 - b. ESPECÍFICOS

- 1. TEMA DE INVESTIGACION PARA DETERMINAR LA EXISTENCIA DE UNA COSTUMBRE MERCANTIL
- 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
- 3. MARCO TEÓRICO
 - 3.1 La costumbre
 - 3.2 Funciones de la costumbre mercantil
 - 3.3 Clasificación de las costumbres
 - 3.3.1. De acuerdo con su función
 - 3.3.2. De acuerdo con su correspondencia con la ley
 - 3.3.3. De acuerdo con su ámbito territorial de validez
 - 3.4. Contrato de Hospedaje
 - 3.4.1. Características del contrato de hospedaje
 - 3.4.2 Hora de Corte
 - 3.4.3. Seguro Hotelero

- 4. MARCO NORMATIVO
- 5. TABULACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
 - 5.1.1 Encuesta
 - 5.1.2 Análisis resultados
- 6. CONCLUSIONES
- 7. RECOMENDACIONES
- 8. BIBLIOGRAFÍA

I. INTRODUCCIÓN

Este documento evidencia el resultado del proceso de investigación requerido por la Cámara de Comercio de Cartago, entidad que en cumplimiento del mandato legal, contrató este sondeo para determinar la existencia de algunos comportamientos en el sector hotelero, que conllevaría posteriormente a que la Cámara de Comercio pueda certificar la existencia de una costumbre mercantil.

El problema de investigación se fijó en tres aspectos relacionados con las actividades del sector hotelero del municipio de Cartago: el corte del día o check out, el seguro hotelero y los costos de cancelación de la reserva hotelera. Si bien la actividad hotelera cuenta con una norma regulatoria, establecida en la Ley 300 de 1996 (Ley general del turismo), ésta deja múltiples aspectos, como el que nos ocupa en esta investigación, que aún no han sido desarrollados por normas especiales o a través de decretos reglamentarios. Por su parte el Código de Comercio no contiene referencia alguna en lo que respecta los tres aspectos relacionados con el corte del día o check out, el seguro hotelero y los costos de cancelación de la reserva hotelera.

Así entonces, se buscó demostrar la existencia de costumbre mercantil que de manera pública, reiterada, uniforme y que no sea contraria a la ley, practican los hoteles u hospedajes del municipio de Cartago, Valle, en lo concerniente el corte del día o check out, el seguro hotelero y los costos de cancelación de la reserva hotelera.

En el estado del arte, se consultó las páginas web de las Cámaras de Comercio del eje cafetero, sin que se encontrara reporte de alguna investigación sobre la costumbre mercantil que se pretendía estudiar. Con el mismo fin se acudió a las

páginas web de las Cámaras de Comercio de Bogotá¹, Medellín², Cali³, Barranquilla⁴ quienes certifican costumbre sobre check out y cancelación de reserva hotelera y seguro hotelero.

La investigación se desarrolló mediante un estudio de campo en el que se determinó como población estudio las empresas que se dedican comercialmente al "Alojamiento en hoteles", clasificadas en el Código Industrial Internacional Uniforme (CIIU) con el número 5511 respectivamente, y que se encuentren matriculadas ante la Cámara de Comercio de Cartago y cuenten con registro hotelero, a quienes se les realizó encuesta estructurada que pretendía encontrar la costumbre mercantil.

¹ "En Bogotá D.C., existe costumbre mercantil entre los hoteles de que la hora en que se realiza el corte del día o check out es las 3:00 p.m." y "En Bogotá, D.C., es costumbre mercantil que los hoteles permitan la cancelación de la reserva hotelera sin ningún cobro para el cliente cuando ésta se realiza por lo menos con 24 horas de anticipación a la fecha señalada para el ingreso o check in." <http://www.ccb.org.co/inscripciones-y-renovaciones/Matricula-Mercantil/Todo-sobre-la-Costumbre-Mercantil/Listado-de-Costumbres-Mercantiles>

² Los hoteles de Medellín tienen establecida las 3:00 p.m. como hora de corte del día o check out. http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2012/Costumbre%20mercantil_historico_2012.pdf

³ "En los hoteles de Cali es costumbre mercantil realizar el corte del día o check out a las 3:00 p.m <http://www.ccb.org.co/costumbre-mercantil/21700/sector-comercio.html>

⁴ "En Barranquilla, en el sector de turismo, es costumbre mercantil que los hoteles tomen un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped al cual se le carga su costo. (Aprobada Resolución 46 de diciembre 5 de 2011)" <http://www.camarabaq.org.co/item-servicios/costumbre-mercantil/>

II. OBJETIVO

a. GENERAL

Establecer la costumbre mercantil de los hoteles del municipio de Cartago, Valle, en los relacionado con relacionadas con la hora de corte del día o check out , el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped y los Costos de cancelación de la reserva hotelera

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer la costumbre mercantil que poseen los hoteles en lo que respecta a la hora de corte del día o check out.
2. Establecer la costumbre mercantil que poseen los hoteles sobre el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped.
3. Indagar cual es la costumbre mercantil de los hoteles sobre los Costos de cancelación de la reserva hotelera.
4. Verificar que las costumbres de los establecimientos de comercio dedicados Alojamiento en hoteles, sobre la hora de corte del día o check out , el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped y los Costos de cancelación de la reserva hotelera, cumpla con los requisitos que exige el Código De Comercio.

1. TEMA DE INVESTIGACION PARA DETERMINAR LA EXISTENCIA DE UNA COSTUMBRE MERCANTIL

Es de gran importancia para los comerciantes del municipio de Cartago, así como para la comunidad en general, se establezca de manera clara la existencia de una práctica reiterada por parte de los hoteles del municipio de Cartago, que cumpla con los requisitos que exige el Código de Comercio, relacionada con 1. La hora de corte del día o check out , 2. El seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped y 3. Los Costos de cancelación de la reserva hotelera, y que esta práctica pueda ser certificada por la Cámara de Comercio como una costumbre mercantil.

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto investigación se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, que se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Se tendrá como población objeto de estudio las empresas que se dedican comercialmente a actividades de “Alojamiento en hoteles”, clasificadas en el Código Industrial Internacional Uniforme (CIIU) con el número 5511 respectivamente, que se encuentren matriculadas ante la Cámara de Comercio de Cartago y que cuenten con registro hotelero.

Así entonces se determinó, con fundamento en la información proporcionada por la Cámara de Comercio de Cartago, que la población objeto de estudio en el municipio de Cartago es de 26 empresas que se dedican comercialmente a desarrollar actividades “alojamiento en hoteles”, denominados Hoteles u hosterías.

Teniendo en cuenta que se sigue un procedimiento probabilístico⁵ y se la población es pequeña, se utiliza un muestreo aleatorio simple, el cual es útil para este tipo de estadísticas. Para la determinación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

P/Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

Z² = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido: siempre se opera con valor sigma.

e = Margen de error o de imprecisión permitido

Las proporciones serán las siguientes:

N: 26

P/Q: 80/20

Z²: (1,96) con una precisión del 95%

e: 3%

Resolviendo la ecuación:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,8 * 0,2 * 26}{0,03^2 * (2-1) + 1,96^2 * 0,8 * 0,2}$$

n=26

⁵ BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación. Editorial Pearson. Bogotá. 3era edición. 2010. Página 162

El total de encuestas a realizar será de 26, dentro de una población identificada de 26 hoteles u hosterías de la ciudad de Cartago.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. La Costumbre

La costumbre jurídica es conocida como la fuente más antigua del derecho, sus referentes datan de su utilización en Roma como única fuente de creación del derecho hasta antes de las Doce Tablas, elaboradas durante la segunda mitad del siglo V a C. En la Alta Edad Media se consideró que la costumbre era un uso general y prolongado que adquiriría el valor de ley por la fuerza de la tradición⁶.

Algunos doctrinantes, en diferentes contextos, han definido la costumbre así:

Aftalión señala: *“La costumbre jurídica es la repetición de conducta en interferencia intersubjetiva”*.⁷

Manuel Osorio: *“Hábito adquirido por la repetición de actos de la misma especie”*.⁸

Martínez Roldán: *“Las costumbres jurídicas son repeticiones uniformes y generalizadas de un determinado comportamiento, pero además dicho comportamiento se vive y acepta como algo obligatorio”*.⁹

Eduardo García Máynez: *“el uso implantado en una colectividad y considerado por ésta como jurídicamente obligatorio”*.

⁶ PACHECO, Máximo. Teoría del Derecho. Temis Bogotá 4ª edición. Pág. 318

⁷ AFTALIÓN, Enrique. Introducción al Derecho. Buenos Aires. Editorial Abelardo Perrot

⁸ OSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, 1986, pág. 182.

⁹ MARTÍNEZ ROLDÁN, Luis. Curso de Teoría General del Derecho. Editorial Ariel Derecho, 4ta edición, 1994, pág.

Por su lado la Corte Constitucional Colombiana, en Sentencia C- 224 de 1994, ha expuesto sobre la costumbre lo siguiente:

Al decir de Bonnecase, "la costumbre es una regla de derecho que resulta de la unión de dos elementos: uno, de orden material, que consiste en la práctica por medio de la cual se resuelve, en una época dada y al margen de la ley, una dificultad jurídica determinada; el otro, de orden psicológico, constituido por la convicción en los que recurren a ella, o en los que la sufren, de su fuerza obligatoria. En suma, la costumbre es una regla de derecho que se constituye progresivamente bajo la influencia subconsciente de la noción de derecho y de las aspiraciones sociales, o en otras palabras, de las fuentes jurídicas reales..." ("Elementos de Derecho Civil", Cárdenas Editor y Distribuidor, Tijuana, México, 1985, tomo I, pág. 71).

Las anteriores definiciones, dan a entender que para la doctrina como para el máximo tribunal constitucional colombiano, el concepto de costumbre hace referencia a una práctica o comportamiento de la sociedad, repetitivo en el tiempo, con carácter de generalidad y que se considera como obligatorio para la comunidad.

3.2. Funciones De La Costumbre Mercantil

La costumbre estructurada por el unánime consentimiento de la colectividad, interpreta, transforma en incluso abandona a la norma legislada. Desde luego, la primacía corresponde a la Ley, pues nunca puede contrariarla.¹⁰

La costumbre mercantil cumple claramente tres funciones principales claramente delimitadas, a saber:

¹⁰ NARVAEZ GARCIA, José Ignacio. Derecho Mercantil Colombiano Volumen I. Parte General. Legis. Bogotá. 9ª edición, pág. 123.

1. Función **interpretativa**: Cuando precisa el sentido de las palabras o frases técnicas usuales que se emplean en el intercambio comercial o en documentos destinados a probar contratos u obligaciones mercantiles. Cuando la costumbre interpreta la norma escrita o la suple se dice que es una costumbre normativa. El artículo 5 del Código de Comercio describe esta función así: *Las costumbres mercantiles servirán, además, para determinar el sentido de las palabras o frases técnicas del comercio y para interpretar los actos y convenios mercantiles.*
2. Función **integradora**: Cuando la misma Ley invoca y eleva a la categoría de preceptos obligatorios las costumbres normativas, es decir, Cuando una norma mercantil remite expresamente a la costumbre, de manera que esta viene a completar la norma, convirtiéndose en parte integrante de ella. Por ejemplo, en los artículos 827, 909, 912, 933, 935, 1050, 1170, 1217, 1297, inciso 2 y 1661 del Código de Comercio.
3. Función de **colmar las lagunas de la Ley**. Opera cuando a falta de norma expresa o aplicable por analogía o de estipulaciones contractuales, surgen como reglas de conducta las costumbres del lugar donde han surgido las relaciones o han de cumplirse las prestaciones pactadas. Esta función está contenida en el artículo 3 del Código de Comercio.

3.3. Clasificación De Las Costumbres

La doctrina suele clasificar las costumbres según la función que la norma escrita les adscribe y entonces se hace referencia a las normativas y a las interpretativas; o desde el punto de vista de su contenido para distinguir entre las extralegales, las contrarias a la ley y las que se ciñen en todo a sus disposiciones; o también en consideración a su mayor o menor radio de aplicación se establecen diferencias entre locales, de carácter nacional, extranjeras e internacionales.

3.3.1. De acuerdo con su función:

Las costumbres también pueden clasificarse en normativas e interpretativas, dependiendo de la función que cumplen.

- a. Es **costumbre normativa** la que constituye una regla de derecho acorde con los lineamientos del artículo 3º del C de Co. y que resulta aplicable a falta de norma mercantil expresa. Son aquellas que tienen validez generalizada y se acatan por el agregado humano con la convicción de que son reglas obligatorias, independientemente de la voluntad de los individuos.
- b. Es **costumbre interpretativa** aquella cuya práctica consiste en dar el significado o sentido a una palabra o frase técnica del comercio. Aclaran una determinada declaración de la voluntad; fijan el alcance de las estipulaciones contractuales no acordadas explícitamente y equivalen a la forma tácita de manifestación del consentimiento.

3.3.2. De acuerdo con su correspondencia con la ley:

Se habla de costumbre *praeter legem*, costumbre *secundum legem* y costumbre *contra legem*.

- a. La costumbre ***praeter legem (Más allá de la Ley)*** es aquella dotada de valor por las normas generales del ordenamiento. Es la que enmienda los errores y deficiencias de la norma escrita, porque prevé lo no previsto por ella. Rigen en silencio de la ley, o sea que la complementa sin contradecirla.
- b. La costumbre ***secundum legem (Según la ley)*** es la norma que adquiere su carácter de tal, y, por consiguiente, su fuerza obligatoria, por la expresa referencia que a ella hace la ley. Es la que se forma y practica sin contradecir las disposiciones legales o ajustándose a su letra, y por eso se

afirma que surge de la existencia y aplicación de la ley, pues los preceptos escritos son los que la invocan.

Una y otra tienen plenos efectos de fuente formal de derecho en materia mercantil

- c. Costumbre **contra legem (contra la ley)** es aquella consistente en una práctica contraria a una disposición legal o reglamentaria imperativa vigente. En cuanto esta modalidad de costumbre carece de todo valor normativo.

En Colombia, por expresa disposición del Código Civil, no es aceptable la costumbre **contra legem**. Establece el artículo 80.: "La costumbre en ningún caso tiene fuerza contra la ley. No podrá alegarse el desuso para su inobservancia, ni práctica alguna, por inveterada y general que sea".

3.3.3. De acuerdo con su ámbito territorial de validez:

Se suele hablar aquí de costumbres de carácter local, nacional, internacional o extranjero, según la costumbre tenga vigencia en un conjunto de municipios, en todo el país, en un conjunto de países o simplemente en una nación diferente de la nuestra.

3.4. Contrato de Hospedaje

En Colombia se entiende por contrato de hospedaje, según el artículo 79 de la ley 300 de 1996, el contrato de arrendamiento de servicios, de carácter comercial y de adhesión, celebrado entre una empresa dedicada a prestar el servicio de alojamiento, cobrando día a día por un término menor a 30 días; y un particular que se llamará huésped. De esta manera se tiene que las partes en el contrato de

hospedaje serán: La empresa de alojamiento, que puede ser una persona natural o jurídica; y la otra parte sería el huésped que siempre será una persona natural.

Por su parte, la misma Ley General del Turismo define el establecimiento Hotelero o de Hospedaje, como el conjunto de bienes destinados por la 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 de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

En lo que concierne al Código de Comercio, el artículo 1192 establece que el contrato de hospedaje será mercantil cuando el alojamiento y servicios accesorios se presten por empresas dedicadas a esa actividad; de igual forma esta norma contiene algunos otros elementos regulatorios tales como las causales de terminación del contrato, responsabilidad en cuanto al depósito, limitación de la responsabilidad de empresario, entre otros aspectos, sin embargo en lo relacionado a la hora de corte o check out, la cancelación de la reserva hotelera y el seguro hotelero, no hace referencia alguna, siendo la autoridad competente la encargada de regular dicho contrato y sus aspectos subyacentes.

3.4.1. Características del contrato de hospedaje

El contrato de hospedaje o alojamiento tiene algunas características que se derivan de su definición legal, que podemos señalar así:

- Formal: Significa que tiene una forma establecida en la ley: que sea por escrito y requiere la firma de las partes.
- De adhesión: Una de las partes impone las condiciones bajo las cuales se rige el contrato (en este caso el hospedero), condiciones que son aceptadas por la otra parte sin condicionamiento alguno (en este caso el huésped)
- Bilateral: Genera derechos y obligaciones para las dos partes del contrato (hotel y huésped).

- Principal: No depende de otro contrato para existir.
- Oneroso: Genera beneficio para las dos partes.

3.4.2. Hora de corte o Check out

Este término, de origen norteamericano, también se ha constituido en un uso comercial dentro del sector hotelero, para referirse a la hora en que termina el contrato de hospedaje y que por tanto debe el huésped salir del hotel, a expensas de que el contrato se renueve automáticamente o deba celebrar un nuevo convenio de alojamiento¹¹.

La norma NTSH 006 Norma técnica Sectorial Hotelera del 2009, establece que la salida o check out es el proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa el balance de la(s) cuenta(s) con cargo a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

Pese a lo anterior, no existe dentro de la precitada norma u otra regulación, obligación que determine una hora para que la realización de la salida o check out, por lo que a falta de regulación deberá acudirse a la costumbre como fuente del derecho.

3.4.3. Seguro Hotelero

El seguro hotelero, es el traslado de la responsabilidad del hotelero a una compañía de seguros, ofrecido a los huéspedes con el fin de cubrir los riesgos que se pueden presentar con ocasión del contrato de hospedaje; principalmente contempla aspectos de atención a la persona y a los elementos que dicha persona trae consigo como joyas, dinero, entre otros objetos, los cuales deben ser declarados con anterioridad o depositados en la caja general del hotel¹².

¹¹ VILLA VILLA, Sandra. LAS PRÁCTICAS MERCANTILES EN EL SECTOR TURISMO DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. Revista *Advocatus*, Edición especial N° 14: 50 - 65, 2010 Universidad Libre Seccional Barranquilla

¹² Consultorio jurídico COTELCO. <http://www.cotelco.org/consultorio-juridico/preguntas-frecuentes/que-es-el-seguro-hotelero/>

La Norma técnica Sectorial Hotelera NTSH 006 del 2009, define el seguro de huéspedes así: seguro de huésped es una póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se aloja en un establecimiento hotelero

4. MARCO NORMATIVO

La costumbre mercantil en Colombia encuentra asidero jurídico en varias normas legales, en primer lugar el Código de Comercio hace referencia a la validez de la costumbre mercantil en su artículo 3:

Art. 3º. La costumbre mercantil tendrá la misma autoridad que la ley comercial, siempre que no la contrarie manifiesta o tácitamente y que los hechos constitutivos de la misma sean públicos, uniformes y reiterados en el lugar donde hayan de cumplirse las prestaciones o surgido las relaciones que deban regularse por ella.

En defecto de costumbre local se tendrá en cuenta la general del país, siempre que reúna los requisitos exigidos en el inciso anterior.

En este artículo, podemos apreciar claramente la obligatoriedad de la costumbre en materia mercantil en el ámbito del territorio nacional, realizando en alguna medida una distinción con la costumbre en materia civil en la cual, el Código Civil, establece la costumbre en su artículo 8: "La costumbre en ningún caso tiene fuerza contra la ley. No podrá alegarse el desuso para su inobservancia, ni práctica alguna, por inveterada y general que sea".

A partir de ello es necesario establecer la validez en el marco jurídico colombiano de la costumbre mercantil, es así como el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en su artículo 179 establece la forma en la que ha de probarse la costumbre mercantil, tanto nacional como extranjera e internacional:

Artículo 179. Prueba de la costumbre mercantil.

La costumbre mercantil nacional y su vigencia se probarán:

- 1. Con el testimonio de dos (2) comerciantes inscritos en el registro mercantil que den cuenta razonada de los hechos y de los requisitos exigidos a los mismos en el Código de Comercio.*
- 2. Con decisiones judiciales definitivas que aseveren su existencia, proferidas dentro de los cinco (5) años anteriores al diferendo.*
- 3. Con certificación de la cámara de comercio correspondiente al lugar donde rija.*

La costumbre mercantil extranjera y su vigencia se acreditarán con certificación del respectivo cónsul colombiano o, en su defecto, del de una nación amiga. Dichos funcionarios para expedir el certificado solicitarán constancia a la cámara de comercio local o a la entidad que hiciere sus veces y, a falta de una y otra, a dos (2) abogados del lugar con reconocida honorabilidad, especialistas en derecho comercial. También podrá probarse mediante dictamen pericial rendido por persona o institución experta en razón de su conocimiento o experiencia en cuanto a la ley de un país o territorio, con independencia de si está habilitado para actuar como abogado allí.

La costumbre mercantil internacional y su vigencia se probarán con la copia de la sentencia o laudo en que una autoridad jurisdiccional internacional la hubiere reconocido, interpretado o aplicado. También se probará con certificación de una entidad internacional idónea o mediante dictamen pericial rendido por persona o institución experta en razón de su conocimiento o experiencia.

Por su parte la Ley 153 de 1887 establece la validez y aplicación de la costumbre:

ARTÍCULO 13. *La costumbre, siendo general y conforme con la moral cristiana, constituye derecho, a falta de legislación positiva.*

Ahora bien, en lo que corresponde al contrato de compraventa con pacto de retroventa, en cuanto a su régimen legal:

- a. Las normas generales sobre el contrato de compraventa establecida en el Código Civil.
- b. De manera especial el pacto de retroventa se encuentra consagrado en los artículos 1939 a 1943 del Código Civil colombiano

Contrato de Hospedaje

El artículo 1192 del Código de Comercio, establece que el contrato de hospedaje será mercantil cuando el alojamiento y servicios accesorios se presten por empresas dedicadas a esa actividad.

A su vez, el artículo 79 de la Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo) define el Contrato de 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.

5. TABULACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1. La Encuesta:

La encuesta diseñada como instrumento de recolección de la información de la presente investigación fue la siguiente:

INVESTIGACION SOBRE COSTUMBRE MERCANTIL CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO-VALLE AÑO 2015

OBJETO: Certificar la costumbre mercantil que de manera pública, reiterada, uniforme y que no contraria a la ley, posean los establecimientos de comercio denominados hoteles, hosterías u hospedajes del municipio de Cartago, Valle, relacionado con relacionadas con la hora de corte del día o check out, el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped y los Costos de cancelación de la reserva hotelera.

La encuesta va dirigida a las empresas que se dedican comercialmente al "Alojamiento en hoteles", clasificadas en el Código Industrial Internacional Uniforme (CIIU) con el número 5511 respectivamente, que se encuentren matriculadas ante la Cámara de Comercio de Cartago, y que se encuentren en el registro hotelero.

Nombre del establecimiento de comercio: _____

Dirección: _____

Nombre del encuestado: _____

PREGUNTAS DE SOPORTE CHECK OUT

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

- a. SI ___
b. NO ___

2. ¿Cuál es el horario establecido por el hotel para que el huésped realice la entrega de la habitación o check out?

a. _____

REITERACION.

3. ¿El hotel siempre le exige al huésped que entregue la habitación o check out en un horario determinado?

- a. SI ___
b. NO ___

4. Cuando se registra un huésped en el hotel ¿el empleado que lo atiende le informa siempre la hora del corte diario o check out?

- a. SI ___
b. NO ___

OBLIGATORIEDAD

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

a. SI _____
b. NO _____

VIGENCIA.

6. ¿Considera que en la actualidad, la práctica de entregar la habitación o check out por parte de huésped en el horario establecido por el hotel se encuentra vigente?

a. SI _____
b. NO _____

7. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel estableció el horario para que el huésped entregue la habitación o check out?
(Determinarlo en número de años)

PUBLICIDAD

8. ¿Considera que la practica mercantil de entregar la habitación o check out, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago?

a. SI _____
b. NO _____

**PREGUNTAS DE SOPORTE -
CANCELACION DE RESERVA
HOTELERA**

9. ¿El hotel tiene establecido algún plazo (días, horas) para que el

cliente cancele la reserva hotelera sin costo?

a. SI _____
b. NO _____

En caso que la reserva sea negativa (NO) describa la causa y demás observaciones pertinentes:

10. ¿Cuál es plazo (días, horas) que ha establecido el hotel para que el cliente cancele la reserva hotelera sin ningún costo?

a. Un día (24 horas) _____
b. Dos días (48 horas) _____
c. 36 horas _____
d. Otro _____ Cual? _____

REITERACION.

11. ¿El hotel siempre ha establecido el mismo plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin ningún costo?

a. SI _____
b. NO _____

12. Cuando el cliente realiza la reserva hotelera ¿el empleado que lo atiende siempre le informa cual es el plazo que tiene para cancelar la reserva hotelera sin ningún costo?

a. SI _____
b. NO _____
c. Algunas veces _____

OBLIGATORIEDAD

Cámara de Comercio de Cartago -2015

13. ¿Considera usted que es obligatorio para el hotel fijar un plazo para que el huésped cancele la reserva sin ningún costo?

- a. SI
b. NO

VIGENCIA.

14. ¿Considera que en la actualidad, la práctica de cancelar la reserva hotelera sin ningún costo dentro del plazo fijado por el hotel se encuentra vigente?

- a. SI
b. NO

15. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel estableció el plazo que tiene el cliente para cancelar la reserva hotelera sin ningún costo?
(Determinarlo en número de años)

PUBLICIDAD

16. ¿Considera que la practica mercantil de cancelar la reserva hotelera sin ningún costo para el cliente, dentro del plazo fijado por el hotel, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago?

- a. SI
b. NO

PREGUNTAS DE SOPORTE – SEGURO HOTELERO

17. ¿El hotel exige a sus huéspedes la adquisición de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes de este?

- a. SI
b. NO

En caso que la reserva sea negativa (NO) pase a la pregunta 20.

18. ¿El hotel al celebrar el contrato de hospedaje incluye dentro de la tarifa de alojamiento el seguro hotelero?

- a. SI
b. NO

19. ¿El huésped tiene la opción de NO tomar el seguro hotelero que incluye la tarifa de hospedaje?

- a. SI
b. NO

REITERACION.

20. ¿El hotel siempre ha exigido o cobrado al huésped el seguro hotelero?

- a. SI
b. NO

21. Cuando el cliente realiza la reserva hotelera o ¿el empleado que lo atiende le informa siempre sobre la inclusión o exigencia del pago del seguro hotelero?

- a. SI
b. NO

OBLIGATORIEDAD

22. ¿Considera usted que es obligatorio para el huésped adquirir el seguro hotelero?

- a. SI
b. NO

VIGENCIA.

23. ¿Considera que en la actualidad la práctica de exigir y/o incluir, dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped se encuentra vigente?

- a. SI ___
- b. NO ___

24. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel de exige y/o incluye dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped?
(Determinarlo en número de años)

PUBLICIDAD

25. ¿Considera que la practica mercantil de exigir y/o incluir, dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago?

- a. SI ___
- b. NO ___

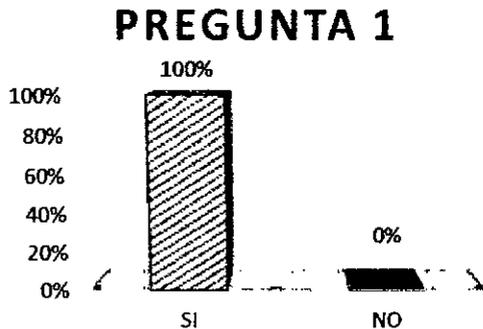
26. Observaciones y/o información adicional que se relacione con la práctica comercial?

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 COSTUMBRE SOBRE HORA DE CORTE O CHECK OUT

Preguntas de soporte: Esta serie de preguntas tiene como objetivo cualificar las e identificar la existencia de la costumbre mercantil.

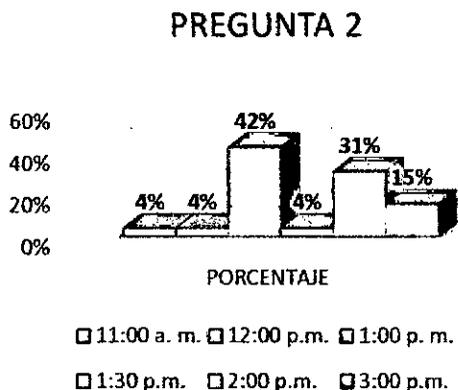
Pregunta Nro. 1. ¿El hotel tiene un horario establecido para que el huésped realice la entrega de la habitación o check out? a. SI __ b. NO __



PREGUNTA 1		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	100%	26
NO	0%	0

De las veintiséis (26) hoteles, en su totalidad tienen establecido un horario de corte o check out para que el huésped haga entrega de la habitación. Se observa entonces que esto se constituye en una costumbre, uniforme, teniendo en cuenta que no existe norma que establezca dicha obligación.

Pregunta Nro. 2 ¿Cuál es el horario establecido por el hotel para que el huésped realice la entrega de la habitación o check out?



PREGUNTA 2		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
11:00 a. m.	4%	1
12:00 p.m.	4%	1
1:00 p. m.	42%	11
1:30 p.m.	4%	1
2:00 p.m.	31%	8
3:00 p.m.	15%	4

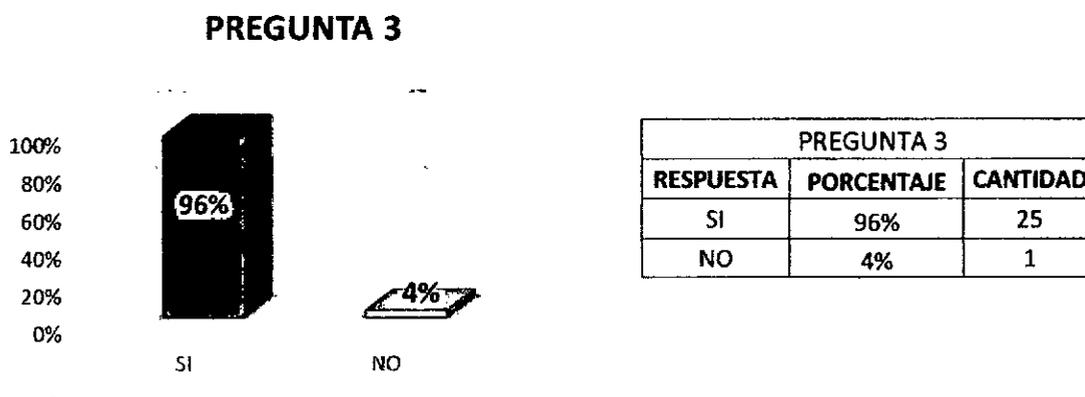
De las respuestas ofrecidas por los entrevistados, se encuentra que el 42% de los hoteles del municipio de Cartago tiene establecido como horario de corte o check out la 1:00 p.m, en su respectivo orden de importancia el horario de las 2:00 p.m. abarca el 31% de los resultados. Así las cosas, se tiene que no existe una costumbre con mayoría, es decir más del cincuenta por ciento mas uno, que compartan el mismo comportamiento respecto de la hora de check out.

Sin embargo, hay dos síntesis que se pueden reconocer, de un lado, que el horario entre la 1:00 p.m. y las 2:00 p.m. ocupa el 73% de la tendencia en el municipio, constituyendo la costumbre en este tema, de otro lado se tiene que el horario con el mayor porcentaje (1:00 p.m.) no coincide con los datos hallados en el estado del arte, donde se indica que en las tres principales ciudades de Colombia (Bogotá DC, Cali y Medellín) tienen a las 3:00 p.m. como horario de salida de la habitación.

Preguntas de reiteración

Con esta serie de preguntas se pretende demostrar que la costumbre mercantil sea reiterada por un espacio de tiempo, es decir, tenga una tradición y no sea transitoria u ocasional, pues a lo sumo podrían tenerse como uso común para efectos de determinar la voluntad de quienes los ejercieron en un momento dado.

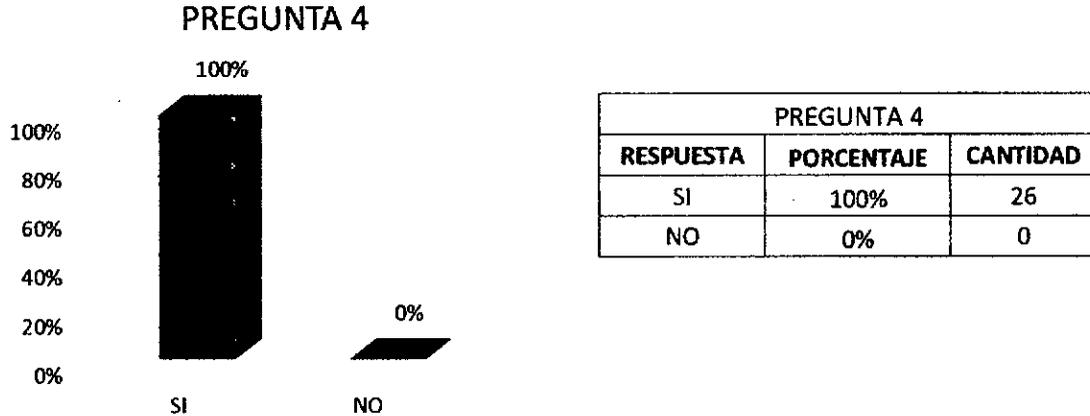
Pregunta Nro. 3: ¿El hotel siempre le exige al huésped que entregue la habitación o check out en un horario determinado? a. SI ___ b. NO__



El 96% de los encuestados afirma exigir a los clientes o huéspedes la entrega de la habitación en el horario previamente establecido por el hotel u hostería, por lo que se deduce que pese a no existir una tarifa legal al respecto, es la costumbre creada por el establecimiento de hospedaje la que se tiene como válida.

Pregunta Nro. 4: Cuando se registra un huésped en el hotel ¿el empleado que lo atiende le informa siempre la hora del corte diario o check out?

a. SI__ b. NO__



Es uniforme y univoca la tendencia de informar al huésped el horario de corte o check out, por lo cual si se está cumpliendo con el elemento de reiteración de la costumbre descrita en la pregunta 2.

Obligatoriedad

Este componente de la encuesta pretende medir el elemento subjetivo, psicológico o formal, que se manifiesta en el sentimiento de ajustar una determinada conducta a la regla implícita en las prácticas, porque se entiende que procediendo de acuerdo con ella se procede conforme a derecho.¹³

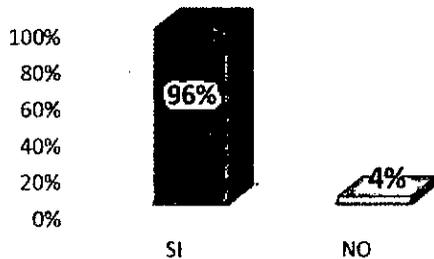
¹³ CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.

http://www.cccartagena.org.co/docs/20130301035514_c_manual-de-costumbre-mercantil.pdf

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

a. SI__ b. NO __

PREGUNTA 5



PREGUNTA 5		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	96%	25
NO	4%	1

En plena armonía con los resultados de la pregunta 3 de esta encuesta, se considera como una obligación del hotel informar a los huéspedes el horario de salida de la habitación o check out. De esta manera se cumple con uno de los elementos de la costumbre al ser considerada como obligatoria por parte de quienes la practican

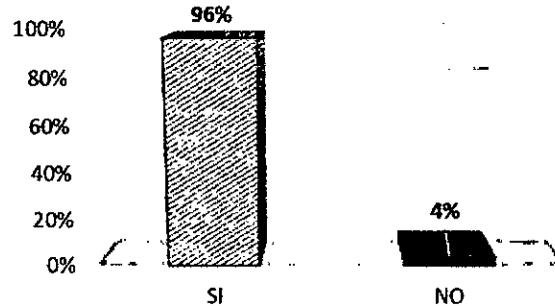
Vigencia

Esta pregunta busca determinar si la costumbre mercantil es viable jurídicamente, demostrando que se produce en el momento.

Pregunta Nro. 6: ¿Considera que en la actualidad, la práctica de entregar la habitación o check out por parte de huésped en el horario establecido por el hotel se encuentra vigente? a. SI __ b. NO __

PREGUNTA 6		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	96%	25
NO	4%	1

PREGUNTA 6



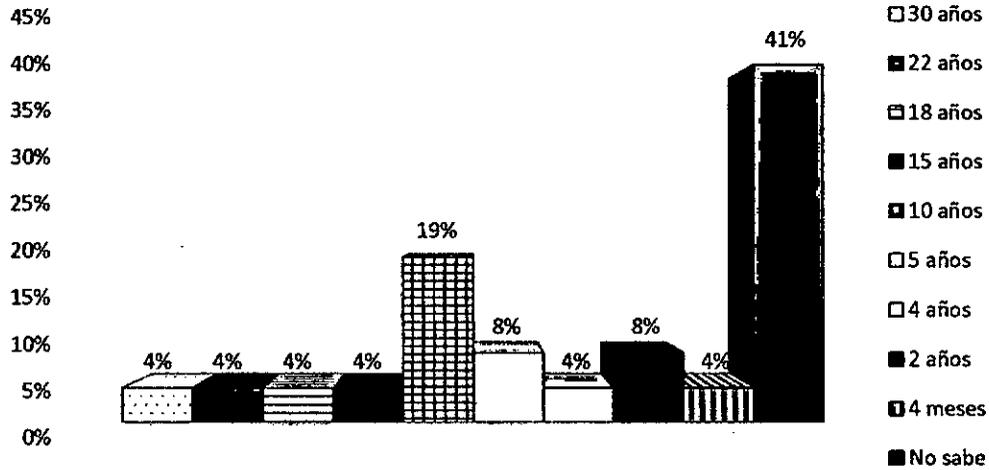
En esta pregunta, los encuestados fueron consistentes en manifestar que si consideraban como vigente la práctica comercial de entregar la habitación o check out por parte de huésped en el horario establecido por el hotel entro de en el horario que se tiene fijado por el Hotel. Ahora, tan solo un establecimiento de comercio objeto de estudio, expresa que no es vigente esta práctica mercantil.

Pregunta Nro. 7: ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel estableció el horario para que el huésped entregue la habitación o check out? (Determinarlo en número de años)

*Teniendo en cuenta que la pregunta se hizo abierta, se clarificaron las respuestas en los siguientes rangos

PREGUNTA 7		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
30 años	4%	1
22 años	4%	1
18 años	4%	1
15 años	4%	1
10 años	19%	5
5 años	8%	2
4 años	4%	1
2 años	8%	2
4 meses	4%	1
No sabe	41%	11

PREGUNTA 7



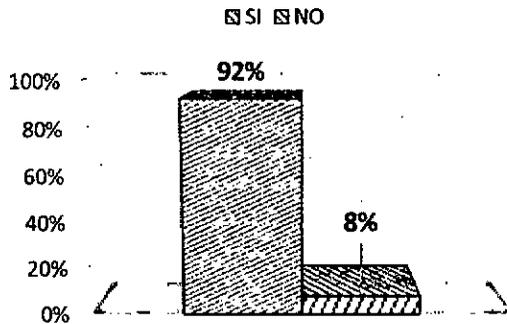
La vigencia de la práctica comercial que se investiga, encuentra que el 41% de los encuestados desconoce desde hace cuanto tiempo se estableció, por parte del hotel u hostería, el horario de entrega de la habitación o check out. Este comportamiento se puede explicar por cuanto las personas que atendieron la encuesta son empleados, que desconocen la información, sin embargo esto no es un óbice para que estos consideren la práctica comercial de check out como obligatoria.

Publicidad

La pregunta va encaminada a demostrar que la costumbre sea conocida por conglomerado social o por el grupo en el cual se realizó la encuesta

Pregunta Nro. 8: ¿Considera que la practica mercantil de entregar la habitación o check out, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago? a. SI ___ b. NO ___

PREGUNTA 8



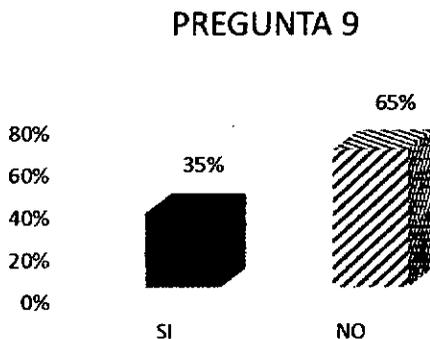
PREGUNTA 8		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	92%	24
NO	8%	2

Mayoritariamente, el 92% de los entrevistados consideran que la practica mercantil de entregar la habitación o check out, constituye es conocida y utilizada dentro del sector comercial (hotelero). Así entonces, se corrobora que la costumbre estudiada cumple con la característica de ser considerada pública

5.2.2. COSTUMBRE SOBRE CANCELACIÓN DE RESERVA HOTELERA

Preguntas de soporte: Esta serie de preguntas tiene como objetivo cualificar las e identificar la existencia de la costumbre mercantil.

Pregunta 9: ¿El hotel tiene establecido algún plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo? a. SI ___ b. NO ___

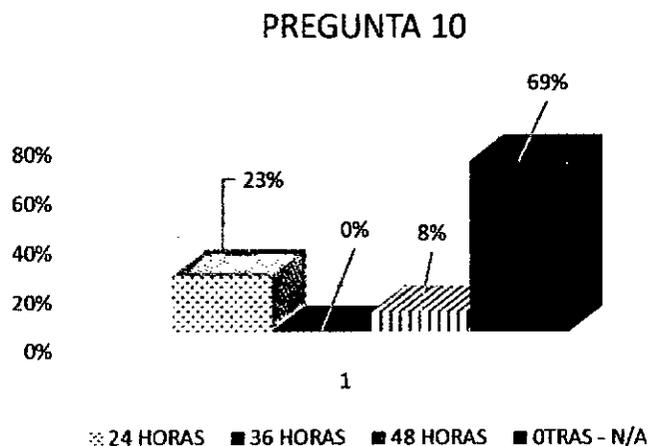


PREGUNTA 9		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	35%	9
NO	65%	17

En una mayoría equivalente al 65% de los establecimientos hoteleros del municipio de Cartago, no tienen establecido un plazo para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo alguno, por lo tanto se afirma que en este municipio NO es costumbre mercantil establecer un plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo.

Pregunta 10: ¿Cuál es plazo (días, horas) que ha establecido el hotel para que el cliente cancele la reserva hotelera sin ningún costo?

- a. Un día (24 horas)
- b. Dos días (48 horas)
- c. 36 horas
- d. Otro ___ Cual? _____



PREGUNTA 10		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
24 HORAS	23%	6
36 HORAS	0%	0
48 HORAS	8%	2
OTRAS - N/A	69%	18

En la construcción de esta pregunta, y su posterior sistematización, se tuvo en cuenta la circunstancia que si en la pregunta 09 se optaba por la Respuesta NO, en esta se aplicaría la opción NO Aplica (N/A). Así entonces, se observa

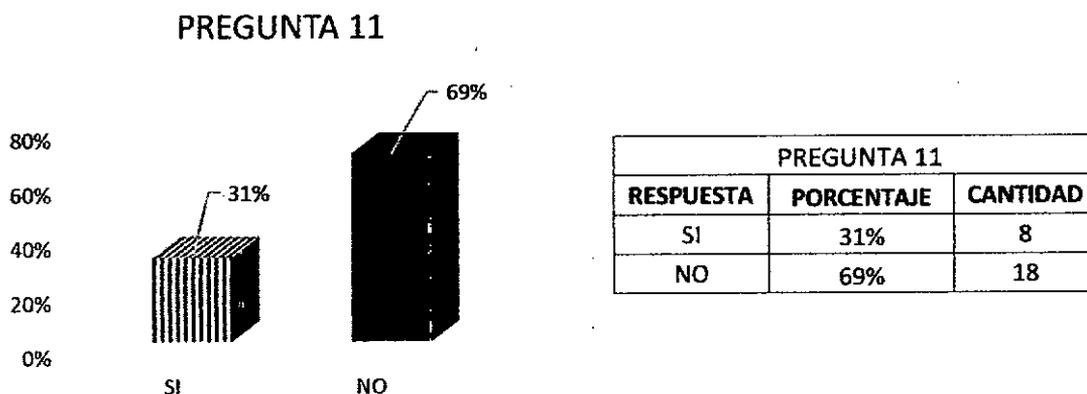
congruencia entre los resultados de la pregunta anterior, habida cuenta que el 69% de los resultados en este interrogante corresponden a N/A.

El porcentaje restante (31%), que consecuentemente corresponde a los establecimientos que si fijan un plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo, tienen en su mayoría establecido el plazo de 24 horas.

Preguntas de reiteración

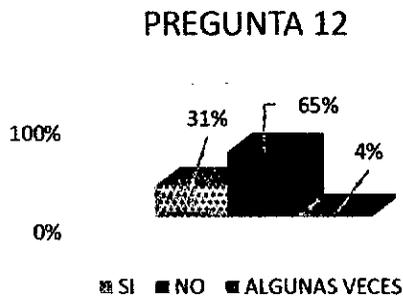
Con esta serie de preguntas se pretende demostrar que la costumbre mercantil sea reiterada por un espacio de tiempo, es decir, tenga una tradición y no sea transitoria u ocasional, pues a lo sumo podrían tenerse como uso común para efectos de determinar la voluntad de quienes los ejercieron en un momento dado

Pregunta 11. ¿El hotel siempre ha establecido el mismo plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin ningún costo? a. SI ___ b. NO ___



Los resultados de esta pregunta, guardan plena armonía con los guarismos de las preguntas 9 y 10, pues del análisis individual de cada encuesta, se observa que quienes respondieron NO, se ubican dentro del segmento que respondió negativamente a la pregunta 9, así pues se corrobora la NO existencia de costumbre mercantil sobre la cancelación de la reserva hotelera sin ningún costo.

Pregunta 12. Cuando el cliente realiza la reserva hotelera ¿el empleado que lo atiende siempre le informa cual es el plazo que tiene para cancelar la reserva hotelera sin ningún costo? a. SI __ b. NO __ c. Algunas veces __



PREGUNTA 12		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	31%	8
NO	65%	17
ALGUNAS VECES	4%	1

Como quiera la tendencia negativa de NO fijar plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo, en este punto también hay armonía en la respuesta ofrecida por los encuestados, al ser la respuesta la NO el 65%. Se explica este efecto pues si no existe plazo establecido por el hotel para cancelar la reserva hotelera, por no ser costumbre mercantil, se deriva que no hay necesidad de informar al cliente sobre tal albur.

Obligatoriedad

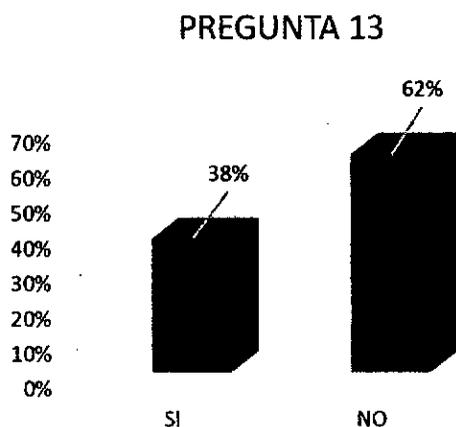
Este componente de la encuesta pretende medir el elemento subjetivo, psicológico o formal, que se manifiesta en el sentimiento de ajustar una determinada conducta a la regla implícita en las prácticas, porque se entiende que procediendo de acuerdo con ella se procede conforme a derecho.¹⁴

¹⁴ CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.

http://www.ccartagena.org.co/docs/20130301035514_c_manual-de-costumbre-mercantil.pdf

Pregunta 13. ¿Considera usted que es obligatorio para el hotel fijar un plazo para que el huésped cancele la reserva sin ningún costo?

a. SI ___ b. NO ___



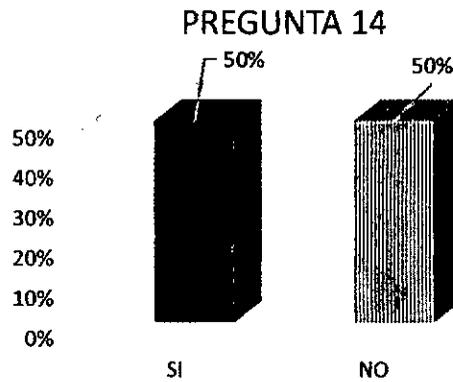
PREGUNTA 13		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	38%	10
NO	62%	16

Habida cuenta que NO hay costumbre mercantil sobre plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo, se continúa con la tendencia homogénea de NO como respuesta, de tal manera que frente a la pregunta de obligatoriedad los encuestados, representados en un 62%, no consideran obligatorio para los Hoteles u hosterías la determinación de un plazo para que el cliente cancele la reserva hotelera.

Vigencia. Estas pregunta busca determina si la costumbre mercantil es viable jurídicamente, demostrando que se produce en el momento.

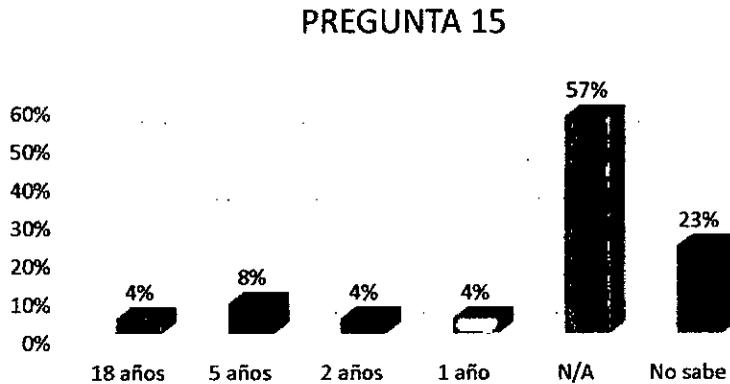
Pregunta 14. ¿Considera que en la actualidad, la práctica de cancelar la reserva hotelera sin ningún costo dentro del plazo fijado por el hotel se encuentra vigente? a. SI ___ b. NO ___

PREGUNTA 14		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	50%	13
NO	50%	13



En este punto la respuesta no ofrece claridad, pues no hay una tendencia mayoritaria, sin embargo esto se puede derivar de que o exista la costumbre objeto de estudio.

Pregunta 15. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel estableció el plazo que tiene el cliente para cancelar la reserva hotelera sin ningún costo?
(Determinarlo en número de años)



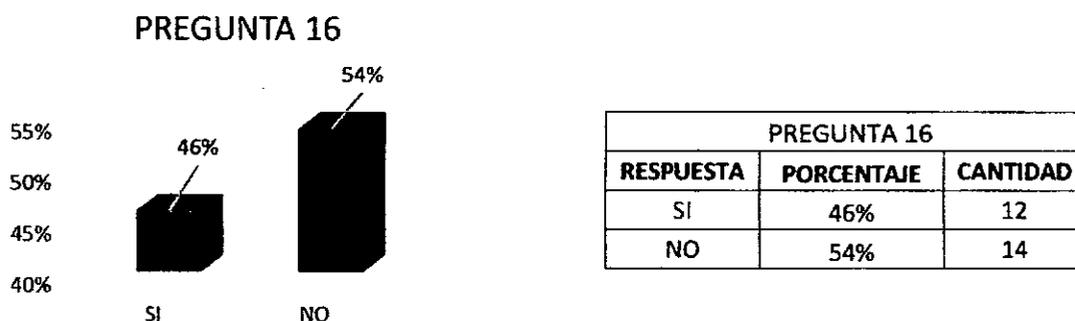
PREGUNTA 15		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
18 años	4%	1
5 años	8%	2
2 años	4%	1
1 año	4%	1
N/A	57%	15
No sabe	23%	6

Congruentemente con los resultados hasta ahora estudiados, donde se mantiene la tendencia negativa frente a la costumbre mercantil de fijar plazo (días, horas) para que el cliente cancele la reserva hotelera sin costo, el porcentaje mayoritario se distribuye entre las opción N/A con un 57%, seguido la opción No sabe con el 23%, resultados que guardan relación con la inexistencia de la costumbre mercantil.

Publicidad

La pregunta va encaminada a demostrar que la costumbre sea conocida por conglomerado social o por el grupo en el cual se realizó la encuesta

Pregunta 16. ¿Considera que la practica mercantil de cancelar la reserva hotelera sin ningún costo para el cliente, dentro del plazo fijado por el hotel, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago? a. SI ___ b. NO ___

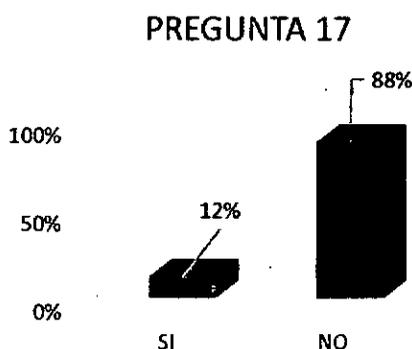


Como era de esperarse, en razón de la tendencia de todas las respuestas en esta costumbre mercantil, para los encuestados, representados en un 54% , NO es una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago, que se fije un plazo para la cancelación de la reserva hotelera sin costo para el cliente.

COSTUMBRE SOBRE SEGURO HOTELERO

Preguntas de soporte: Esta serie de preguntas tiene como objetivo cualificar las e identificar la existencia de la costumbre mercantil.

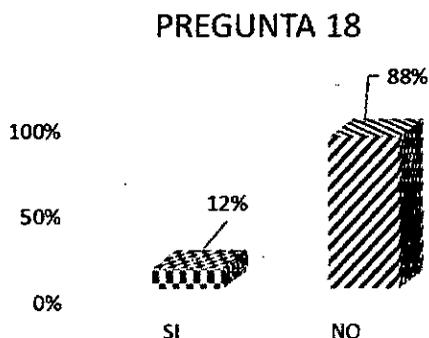
Pregunta 17. ¿El hotel exige a sus huéspedes la adquisición de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes de este? a. SI __ b. NO__



PREGUNTA 17		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	12%	3
NO	88%	23

El 88% de los encuestados expresan que el hotel NO exige a sus huéspedes la adquisición de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes de este, lo que empezaría a perfilar la NO existencia de costumbre mercantil sobre la exigencia del seguro hotelero.

Pregunta 18. ¿El hotel al celebrar el contrato de hospedaje incluye dentro de la tarifa de alojamiento el seguro hotelero? a. SI __ b. NO __

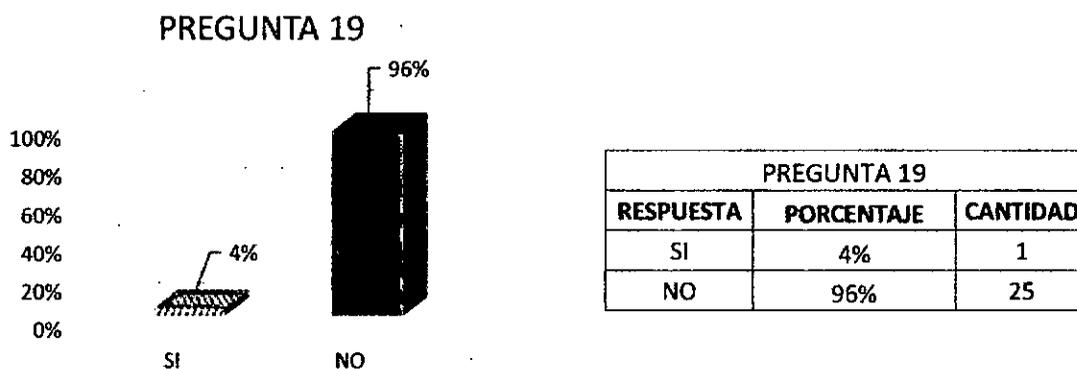


PREGUNTA 18		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	12%	3
NO	88%	23

En perfecta correspondencia con los resultados de la pregunta 17, para el 88% de los encuestados expresan que el Hotel u Hostería NO incluye dentro de su tarifa el seguro hotelero, por lo que se confirma que NO existe la costumbre mercantil objeto de estudio.

El 12% restante, que manifestaron si incluir el seguro hotelero dentro de la tarifa de hospedaje, equivale a tres Hoteles del municipio de Cartago, siendo estos: HOTEL MARISCAL CARTAGO S.A.S, DON GREGORIO, CASA BLANCA DKG.

Pregunta 19. ¿El huésped tiene la opción de NO tomar el seguro hotelero que incluye la tarifa de hospedaje? a. SI ___ b. NO ___



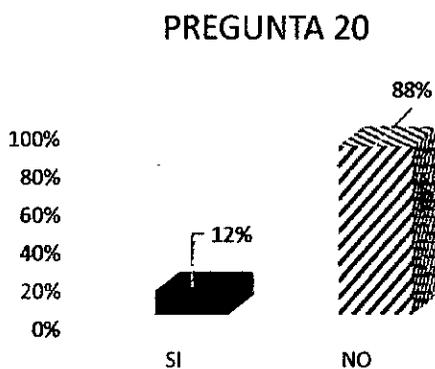
Teniendo en cuenta que las respuestas a las dos preguntas anteriores fueron mayoritariamente negativas, es decir no existe la costumbre mercantil de exigir o incluir en la tarifa el seguro hotelero para los huéspedes, se explican los resultados de esta pregunta, pues al no existir la exigencia del seguro hotelero, consecuentemente tampoco tendrá el cliente que optar por tomar o no el seguro hotelero.

Preguntas de reiteración

Con esta serie de preguntas se pretende demostrar que la costumbre mercantil sea reiterada por un espacio de tiempo, es decir, tenga una tradición y no sea transitoria u ocasional, pues a lo sumo podrían tenerse como uso común para

efectos de determinar la voluntad de quienes los ejercieron en un momento dado.

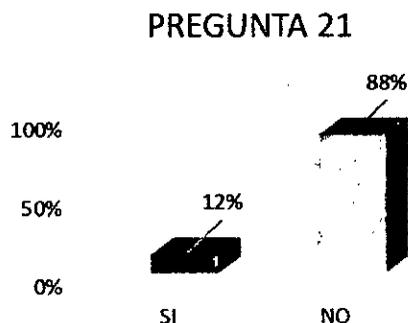
Pregunta 20. ¿El hotel siempre ha exigido o cobrado al huésped el seguro hotelero? a. SI ___ b. NO ___



PREGUNTA 20		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	12%	3
NO	88%	23

Debido a la inexistencia de la costumbre mercantil, son congruentes los resultados de esta pregunta, pues demuestra que esta práctica comercial no es reiterada.

Pregunta 21. Cuando el cliente realiza la reserva hotelera o ¿el empleado que lo atiende le informa siempre sobre la inclusión o exigencia del pago del seguro hotelero? a. SI___ b. NO ___



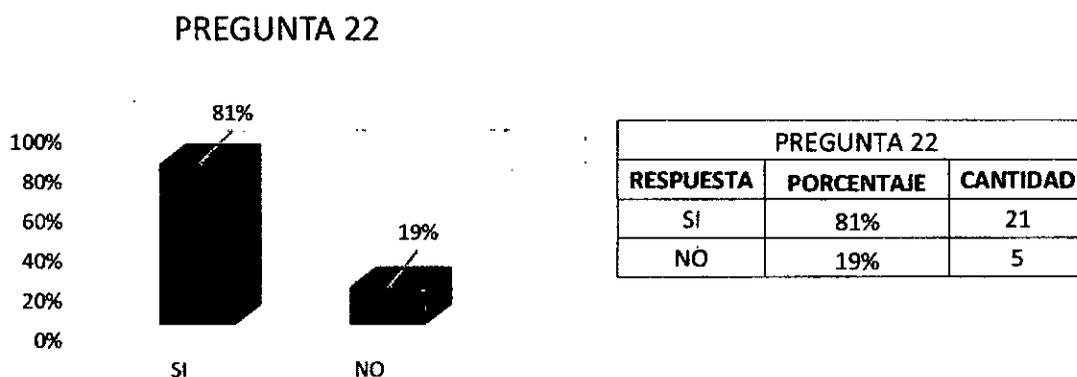
PREGUNTA 21		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	12%	3
NO	88%	23

Como se ha mostrado en las preguntas relacionadas con el seguro hotelero, no existe la costumbre mercantil de exigir el mismo a los huéspedes, salvo en tres casos particulares, lo que explica los resultados de la pregunta de reiteración, ya que si no se tiene la costumbre mercantil de exigir el seguro hotelero, tampoco se informará a los huéspedes sobre el mismo tema.

Obligatoriedad

Este componente de la encuesta pretende medir el elemento subjetivo, psicológico o formal, que se manifiesta en el sentimiento de ajustar una determinada conducta a la regla implícita en las prácticas, porque se entiende que procediendo de acuerdo con ella se procede conforme a derecho.¹⁵

Pregunta 22. ¿Considera usted que es obligatorio para el huésped adquirir el seguro hotelero? a. SI ___ b. NO ___



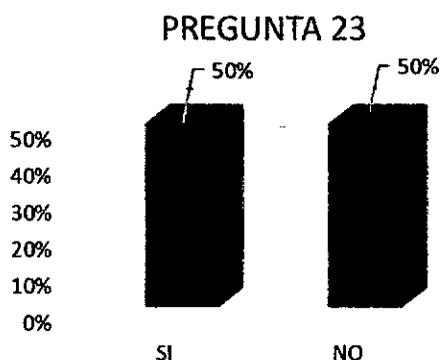
De manera un poco contradictoria el 81% de los encuestados consideran que si es obligatorio exigir el seguro hotelero a los huéspedes, sin embargo en un porcentaje similar de los hoteles estudiados afirman no exigir el mismo.

¹⁵ CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.

http://www.ccartagena.org.co/docs/20130301035514_c_manual-de-costumbre-mercantil.pdf

Vigencia. Esta pregunta busca determinar si la costumbre mercantil es viable jurídicamente, demostrando que se produce en el momento.

Pregunta 23. ¿Considera que en la actualidad la práctica de exigir y/o incluir, dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped se encuentra vigente? a. SI__ b. NO __



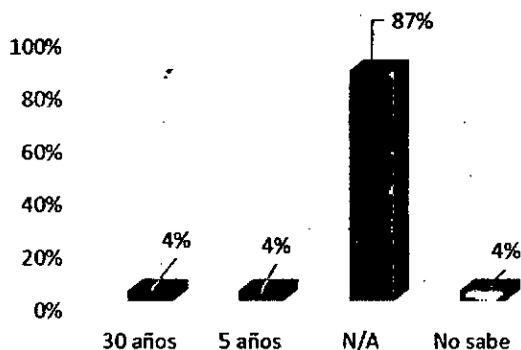
PREGUNTA 23		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	50%	13
NO	50%	13

Los resultados de esta pregunta no permiten realizar algún análisis sobre la tendencia, sin embargo carece de importancia este hecho porque las preguntas de contexto fueron negativas, no existiendo por tanto la costumbre mercantil.

Pregunta 24. ¿Desde hace cuánto tiempo el hotel exige y/o incluye dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped? (Determinarlo en número de años)

PREGUNTA 24		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
30 años	4%	1
5 años	4%	1
N/A	88%	23
No sabe	4%	1

PREGUNTA 24



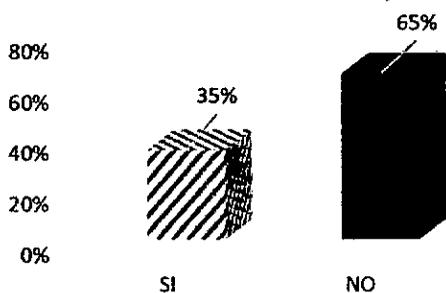
En armonía con las respuestas 17, 18 y 19, y teniendo en cuenta la NO exigencia del seguro hotelero, la opción de respuesta que mayoritariamente aplicada fue de N/A.

Publicidad

La pregunta va encaminada a demostrar que la costumbre sea conocida por conglomerado social o por el grupo en el cual se realizó la encuesta

Pregunta 25. ¿Considera que la practica mercantil de exigir y/o incluir, dentro de la tarifa de hospedaje, el cobro de un seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped, constituye una práctica conocida y utilizada dentro del sector hotelero del municipio de Cartago? a. SI__ b. NO __

PREGUNTA 25



PREGUNTA 25		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	35%	9
NO	65%	17

6. CONCLUSIONES

Después de analizada y graficados los resultados de las encuestas realizadas a las empresas que se dedican al “hospedaje en hoteles”, matriculados ante la Cámara de Comercio de Cartago e inscritos en el registro nacional del turismo, se puede concluir:

- De acuerdo a los hechos observados y descritos por los establecimientos del sector comercial llamados hoteles u hosterías, se logró establecer una costumbre mercantil que cumple con los requisitos exigidos por el Código de Comercio en su artículo 3, pues los hechos son considerados públicos por el 92% de los encuestados, es uniforme y reiterada con un 96% de afirmación por parte de los entrevistados.
- La costumbre existente por parte de los hoteles u hosterías del municipio de Cartago en cuanto a la hora de corte o check out, es una costumbre mercantil *Preater legem y Normativa*, toda vez que dentro del ordenamiento jurídico nacional no existe norma que determine o regule el tema, convirtiéndose entonces así en costumbre que suple el vacío legal.
- En el municipio de Cartago existe una costumbre mercantil por parte de los hoteles u hosterías de fijar como hora de salida o check out la 1:00 p.m.
- No existe costumbre mercantil por parte de los hoteles u hosterías del municipio de Cartago, Valle, de sobre fijar un plazo para la cancelación de la reserva hotelera sin costos para el cliente.
- No existe costumbre mercantil por parte de los hoteles u hosterías del municipio de Cartago, Valle, de exigir y/o incluir dentro de la tarifa de hospedaje el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped.

7. RECOMENDACIONES

Conforme las conclusiones anteriores, se recomienda que se realice la siguiente certificación de la costumbre mercantil extractada mediante la investigación desarrollada:

CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO CERTIFICACION DE COSTUMBRE MERCANTIL:

PLAZO PARA RECUPERAR EL BIEN VENDIDO AL SUSCRIBIR EL CONTRATO DE COMPRAVENTA CON PACTO DE RETROVENTA

La Cámara de Comercio de Cartago, en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, previa realización de investigación jurídica y estadística, en la cual se determinó que la práctica certificada como costumbre mercantil no es contraria a la Ley, es reiterada, uniforme y de público conocimiento en el territorio que compone su jurisdicción.

CERTIFICA

Que en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, existe la costumbre mercantil “por parte de los hoteles u hosterías de fijar como hora de salida o check out la 1:00 p.m.”

Esta costumbre mercantil sólo puede ser invocada como fuente 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 convenir algo distinto, y la presente certificación no puede ser invocada para alegar que la ley no permite llegar a un acuerdo, que tenga un contenido diferente a la práctica certificada como costumbre mercantil.

**CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO
CERTIFICACION DE COSTUMBRE MERCANTIL:**

**PLAZO PARA RECUPERAR EL BIEN VENDIDO AL SUSCRIBIR EL
CONTRATO DE COMPRAVENTA CON PACTO DE RETROVENTA**

La Cámara de Comercio de Cartago, en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, previa realización de investigación jurídica y estadística, en la cual se determinó que la práctica certificada como costumbre mercantil no es contraria a la Ley, es reiterada, uniforme y de público conocimiento en el territorio que compone su jurisdicción.

CERTIFICA

Que en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, No existe costumbre mercantil por parte de los hoteles u hosterías del municipio de Cartago, Valle, de sobre fijar un plazo para la cancelación de la reserva hotelera sin costos para el cliente.

Esta costumbre mercantil sólo puede ser invocada como fuente 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 convenir algo distinto, y la presente certificación no puede ser invocada para alegar que la ley no permite llegar a un acuerdo, que tenga un contenido diferente a la práctica certificada como costumbre mercantil.

**CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO
CERTIFICACION DE COSTUMBRE MERCANTIL:**

**PLAZO PARA RECUPERAR EL BIEN VENDIDO AL SUSCRIBIR EL
CONTRATO DE COMPRAVENTA CON PACTO DE RETROVENTA**

La Cámara de Comercio de Cartago, en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, previa realización de investigación jurídica y estadística, en la cual se determinó que la práctica certificada como costumbre mercantil no es contraria a la Ley, es reiterada, uniforme y de público conocimiento en el territorio que compone su jurisdicción.

CERTIFICA

Que en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, No existe costumbre mercantil por parte de los hoteles u hosterías del municipio de Cartago, Valle, de exigir y/o incluir dentro de la tarifa de hospedaje el seguro hotelero que ampare la vida y bienes del huésped.

Esta costumbre mercantil sólo puede ser invocada como fuente 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 convenir algo distinto, y la presente certificación no puede ser invocada para alegar que la ley no permite llegar a un acuerdo, que tenga un contenido diferente a la práctica certificada como costumbre mercantil.

8. BIBLIOGRAFÍA

- AFTALIÓN, Enrique. Introducción al Derecho. Buenos Aires. Editorial Abelardo Perrot.
- ALESSANDRI RODRIGUEZ, Arturo. Derecho Civil- De los Contratos. Editorial Zamorano y Caperán. Santiago de Chile. 1976
- BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación. Editorial Pearson. Bogotá. 3era edición. 2010.
- BONIVENTO FERNANDEZ, José Alejandro. Los Principales Contratos Civiles y su paralelo con los comerciales. 15ta edición. Bogotá. Librería Ediciones del profesional Ltda.
- CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA. http://www.cccartagena.org.co/docs/20130301035514_c_manual-de-costumbre-mercantil.pdf
- Consultorio jurídico COTELCO. <http://www.cotelco.org/consultorio-juridico/preguntas-frecuentes/que-es-el-seguro-hotelerero/>
- MARÍN VÉLEZ, Gustavo Adolfo. La prima comercial y su valoración jurídica y económica. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, 1998
- MARTÍNEZ ROLDÁN, Luis. Curso de Teoría General del Derecho. Editorial Ariel Derecho, 4ta edición, 1994.
- NARVAEZ GARCIA, José Ignacio. Derecho Mercantil Colombiano Volumen I. Parte General. Legis. Bogotá. 9ª edición.
- OSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, 1986.
- PACHECO, Máximo. Teoría del Derecho. Temis Bogotá 4ª edición.
- VILLA VILLA, Sandra. LAS PRÁCTICAS MERCANTILES EN EL SECTOR TURISMO DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. Revista Advocatus, Edición especial N° 14: 50 - 65, 2010 Universidad Libre Seccional Barranquilla