



## **INFORME FINAL**

Proyecto: **“Estudio sobre el cobro de penalidades por la reserva de servicios de alojamiento por una o varias noches y la no presentación por parte de los huéspedes en las fechas reservadas en los hoteles, viviendas o residencias turísticas de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago - Valle del Cauca”**

Elaborado por:

**Natalia Escobar Escobar**

**Andrés David Moncayo Clavijo**

Documento elaborado por el equipo de investigadores de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Libre Seccional Pereira en el marco del Convenio de Cooperación Académica e Interinstitucional con la Cámara de Comercio de Cartago.

Le agradecemos a todo el personal administrativo de la Cámara de Comercio, especialmente a la Dra. Lina Andrea Arango Prado por la deferencia y colaboración para el logro de este proceso, así como a los auxiliares de investigación Felipe Palomino González, John James Ramírez Atuesta y Manuela Velásquez Bedoya por su invaluable trabajo para el levantamiento de toda la información.

### **Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales**

Universidad Libre Seccional Pereira

Cámara de Comercio de Cartago

2022

## **PRESENTACIÓN**

La Universidad Libre Seccional Pereira y la Cámara de Comercio de Cartago en alianza para el desarrollo y fomento de la investigación, la extensión y la proyección social, han optado por llevar a cabo el proyecto de investigación **“Estudio sobre el cobro de penalidades por la reserva de servicios de alojamiento por una o varias noches y la no presentación por parte de los huéspedes en las fechas reservadas en los hoteles, viviendas o residencias turísticas de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago - Valle del Cauca”**, el cual permita recopilar y certificar la costumbre mercantil sobre el objeto de estudio en el Municipio de Cartago, jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago.

El objetivo de este estudio es la identificación de costumbres mercantiles que se presenten en el sector referenciado a partir de una investigación que consta de la recopilación de información, el análisis estadístico de resultados y la verificación para las costumbres que cumplen con los criterios establecidos por la ley. Es importante establecer que de conformidad con los requisitos establecidos por ley en el artículo 3°. del Código de Comercio, la costumbre debe contar con criterios de: legalidad, publicidad, uniformidad y reiteración, y se adicionan los requisitos de obligatoriedad y vigencia, pese a no ser requisitos esenciales en la ley, los métodos utilizados en la investigación de costumbres mercantiles han reconocido la importancia de ser incluidos para dicho proceso de certificación.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio tiene como objetivo verificar el resultado de la investigación realizada por la Universidad Libre de Pereira y el departamento jurídico de la Cámara de Comercio de Cartago; con el fin verificar si el “cobro de penalidades en caso de que un huésped no se presente al momento de realizar su reserva” puede ser constituida como costumbre mercantil, teniendo en cuenta que de esta manera y con ayuda de la identificación de la costumbre, se podrán solucionar problemas que se presenten en el futuro ocasionados por dicha práctica.

Para la Cámara de Comercio de Cartago, la realización de este estudio y su posterior certificación como costumbre mercantil; servirá como apoyo para el cumplimiento de una de sus funciones según los descrito en el artículo 86 del código de comercio, el cual obliga a las Cámaras a recopilar y certificar las costumbres mercantiles que tienen lugar dentro de la jurisdicción de la misma.

La investigación va dirigida al sector hotelero, más específicamente a los hoteles, viviendas o residencias turísticas que se encuentran registrados en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago, ya que es su actividad la que en este caso se considera mercantil.

## ESTUDIOS JURÍDICOS

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. A 31 de diciembre de 2020, se promulga un nuevo marco regulatorio mediante la Ley 2068 de 2020 a iniciativa de Mincomercio, la cual permite poner al turismo en la nueva senda de la reactivación económica después de unos años supremamente difíciles. Esta disposición cuenta con unas medidas tributarias transitorias como la reducción del IVA en los tiquetes aéreos que pasaran del 19% al 5% hasta el 31 de diciembre de 2022. 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.

Con base en esta nueva regulación, se definió 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.

Sin embargo, se observa que la Ley General de Turismo y el Código de Comercio no establecen cual es el cobro que realiza el sector hotelero en caso de que un huésped o cliente reserve por una sola noche y no se presente a utilizar los servicios reservados:

- El decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.4.4.7.1. en su numeral 3, 8 y sucesivos, expresa que, de acuerdo con su reglamento interno, los prestadores de servicios turísticos deben indicar el funcionamiento de los sistemas de reservación y medios de confirmación y requisitos que deben cumplir los titulares cuando no sean ellos los que directamente vayan a hacer uso de su derecho.

- 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 5. Características del viaje de llegada y estancia; literal 5.5 los medios de reserva, sin embargo, no se especifica las penalidades.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

General: Establecer si existe una costumbre mercantil en el acto llevado a cabo por el sector hotelero viviendas o residencias turísticas de cobrar el valor total o un porcentaje depositado por el consumidor o huésped, en el caso de reservar por una o varias noches y no presentarse a utilizar los servicios reservados.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar si los propietarios de los establecimientos hoteleros viviendas o residencias turísticas de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago, tienen el sistema de cobro de penalidad por no presentarse a su reserva.
- Indagar que tipo de penalidades se cobran en los hoteles viviendas o residencias turísticas ubicados en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago en el caso de reservar por una o varias noches y no presentarse a utilizar los servicios reservados.
- Verificar que la práctica de que los hoteles viviendas o residencias turísticas informen a sus clientes los términos y condiciones del cobro de penalidad en caso de no presentarse a su reserva en cumplimiento a los criterios de uniformidad, reiteración, obligatoriedad, vigencia y publicidad para ser certificada como costumbre mercantil.

## **METODOLOGÍA**

El tipo de investigación aplicado en este proyecto es concluyente con un enfoque descriptivo, la técnica de investigación es cuantitativa, ya que se tiene como fin conocer y evaluar las posibles alternativas de acción en cuanto a la costumbre objeto de estudio, donde se realizara la recolección de datos sobre una muestra representativa, basándonos en una hipótesis con el fin de analizar esta información, describir gráficamente los fenómenos obtenidos y generar predicciones de la investigación, buscando el objetivo final, el cual es determinar la viabilidad de certificar la costumbre Mercantil.

Para el estudio se tomará como método de recolección de datos la encuesta personal que se llevará a cabo en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago, luego con la información obtenida, se tabulará y analizará para poder determinar la existencia o no de la costumbre mercantil.

Se da inicio a partir de la base de datos con registro mercantil vigente dedicados al servicio hotelero quienes tienen sus establecimientos ubicados en el área de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago, particularmente en el Municipio de Cartago.

## **COSTUMBRE MERCANTIL**

La Cámara de Comercio de Cartago - Valle en cumplimiento con el numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, tiene como función recopilar la costumbre mercantil correspondiente a su jurisdicción, previa verificación de sus requisitos y certificarla en el ámbito regional.

El proceso por realizar para expedir la certificación de una costumbre mercantil comprende varias etapas:

- I. La formulación del problema: aquí contempla dos posibilidades, una es la solicitud de personas jurídicas o naturales ajenas a la Cámara de Comercio interesadas en la investigación de una costumbre mercantil y, dos, la posibilidad es una investigación de oficio hecha por la mencionada entidad.
- II. La determinación de la viabilidad jurídica, la cámara de comercio mediante su departamento legal realizara un examen jurídico a la solicitud de investigación con el fin de determinar si la práctica a investigar es comercial, si esta práctica ya está regulada y si no es contraria a la ley.
- III. La identificación de las necesidades de información: en este punto se define el universo, población y tamaño de la muestra del estudio, aquí se requiere de base que contenga el segmento de comerciantes que practican la costumbre a investigar.
- IV. La de recopilación: en esta se recoge la información de la muestra definida anteriormente, recolección de datos se hace por medio de encuestas y llamadas telefónicas. La información debe ser eficaz para recopilar los requerimientos legales de las costumbres mercantiles que señala el artículo 3 del Código de Comercio (Uniformidad, Legalidad, Reiteración, Obligatoriedad, Publicidad Y Vigencia).

## **Información**

La indagación se dirige a los propietarios y/o administradores de hoteles, viviendas o residencias turísticas del municipio de Cartago - Valle del Cauca. El universo de estos establecimientos registrados en la Cámara de Comercio de Cartago fue de un total de 168 establecimiento. La comunidad encuestada suministró la información con un sentimiento de colaboración hacia las instituciones de orden legal que permiten el mejoramiento de la situación de los comerciantes dándoles un estatus entre la misma sociedad y permitiéndoles así desarrollar su actividad comercial supervisada bajo el amparo de las leyes comerciales.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta estructurada con parámetros -preguntas- fijos, los cuales mantienen un orden específico que se centró en los requisitos objetivos y subjetivos establecidos por el orden jurídico. Esta encuesta se llevó a cabo de forma presencial y telefónicamente.

### **Ficha técnica**

Persona natural o jurídica que encomendó y fuente de financiación	Cámara de Comercio de Cartago / Universidad Libre Seccional Pereira
Ámbito geográfico de estudio	Municipio de Cartago (Valle del Cauca)
Objetivo	Cobro del valor total o de un porcentaje depositado por el consumidor o huésped, en el caso de reservar por una o varias noches y no presentarse a utilizar los servicios reservados.
Población de objetivo	hoteles, viviendas o residencias turísticas del municipio de Cartago - Valle del Cauca. total 150 establecimientos comerciales
Tamaño de la muestra	94 establecimientos comerciales
Fecha de recolección	Noviembre de 2022
Número de encuestadores y supervisores	3 encuestadores y 2 supervisores

### **Formulario de encuesta**

La Cámara de Comercio de Cartago en cumplimiento con el numeral 5° del artículo 86 del Código de Comercio, tiene como función recopilar la costumbre mercantil correspondiente a su jurisdicción, previa verificación de sus requisitos y certificarla en el ámbito regional.

Estudio sobre el cobro de penalidades por la reserva de servicios de alojamiento por una o varias noches y la no presentación por parte de los huéspedes en las fechas reservadas en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago – Valle del Cauca.

1	Fecha	
2	NIT	
3	Nombre del comerciante	
4	Nombre del establecimiento	
5	Dirección	

#### CUESTIONARIO

##### GENERALES

6	¿Tipo de comercio?	Hotel	
		Vivienda o residencia	
		Hostería	
		otro ¿Cuál?	
7	¿Medios utilizados para realizar las reservas?	Canales de atención telefónica	
		Digitales	
		WhatsApp, Facebook (redes sociales)	
		Correo	
		Otro ¿Cuál?	

##### UNIFORMIDAD

8	¿Cuándo un cliente va a realizar su reserva se le informa de los términos y condiciones del servicio?	SI	
		NO	
9	¿El comercio cuenta con políticas internas de cobro de penalidades en caso de que el cliente o huésped no se presente a su reserva?	SI	
		NO	
10	¿Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, ¿Qué tipo de penalidad utiliza en caso de que el huésped o persona no se presente a la reserva?	hata el 5%	
		10%- 20% de la reserva	
		30%-40% de reserva	
		50%-60% de la reserva	
		50%-60% de la reserva	
		70%-80% de la reserva	
		90%-100% de la reserva	

##### REITERACIÓN

11	¿Desde hace cuánto tiempo usted cobra la penalidad por la cancelación de las reservas?	Menos de 6 meses	
		1 a 3 años	
		4 a 6 años	
		7 a 9 años	
		10 o más años	

##### VIGENCIA

12	¿Considera que en la actualidad esta penalidad se lleva a cabo en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?	SI	
		NO	

##### OBLIGATORIEDAD

13	Considera que esta penalidad es aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?	SI	
		NO	
14	Considera que esta penalidad debe ser aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?	SI	
		NO	

##### PUBLICIDAD

15	¿Considera usted que esta penalidad es conocida y utilizada en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?	SI	
		NO	
16	¿Considera usted que esta penalidad es conocida por los clientes o huéspedes de los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?	SI	
		NO	

Según el Código de Comercio en su artículo 3, los requisitos para que una práctica pueda considerarse como costumbre mercantil son los siguientes:

1. **Uniformidad:** que las prácticas sean iguales frente al mismo hecho.
2. **Reiteración:** que los actos que forman la costumbre se repitan y practiquen durante cierto tiempo, es decir, no pueden ser transitorios u ocasionales.
3. **Publicidad:** que sea conocida por el grupo de personas que la practican.
4. **Vigencia:** Dicha costumbre se debe estar practicando en la actualidad.
5. **Materia Mercantil:** Teniendo en cuenta que nos referimos a una costumbre cualificada, esta debe referirse a prácticas comerciales o derivadas de la actividad mercantil.
6. **Obligatoriedad:** La costumbre mercantil debe ser considerada como una obligación para quienes practican esa conducta.
7. **Legalidad:** que no sea contraria a la ley.

## ASPECTOS GENERALES

### Personas que atendieron la encuesta

#### 1. Persona quién atiende (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

 Trabajador(a)	9
 Empleador(a)	2
 Administrador(a)	83



Gráfica No. 01 - Pregunta general

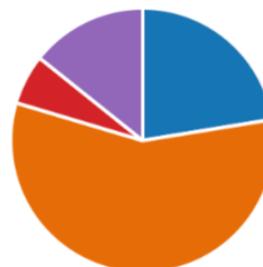
La muestra corresponde al 63% de los establecimientos comerciales que atendieron la encuesta, de los cuales el 9.57% era trabajadores. 2.1% era el propietario y 88% sus administradores.

## Tipo de comercio

### 2. Tipo de Comercio (0 punto)

[Más detalles](#)

● Hotel	22
● Vivienda o residencia turística	56
● Hostería	0
● Hostal	6
● Otro	14



Gráfica No. 02 - Pregunta de uniformidad

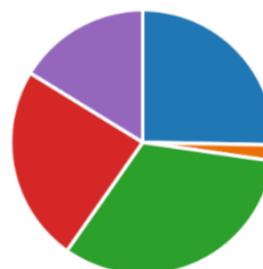
El tipo de comercio corresponde al 23% hoteles, el 60% a viviendas o residencias turísticas, el 6% a hostales y el 15% a otro tipo de establecimientos que prestan este servicio.

## Medios utilizados para realizar las reservas

### 3. Medios utilizados para realizar las reservas (0 punto)

[Más detalles](#)

● Canales de atención telefónica	39
● Correo electrónico	3
● Otro ¿Cuál?	50
● Página web	37
● Redes Sociales	25



Gráfica No. 03 - Pregunta de uniformidad

Los medios más utilizados para realizar las reservas son: 42% por teléfono, 3% correo electrónico, el 53% por otro (páginas buscadoras de hoteles como: Kayak, Booking, Trivago), el 39% en las páginas web del hotel y 27% por redes sociales (Facebook, Instagram).

## REQUISITOS

### 1. Uniformidad

Respecto de este primer requisito, se obtuvo la siguiente información:

A la pregunta: **¿Cuándo un cliente va a realizar su reserva se le informa de los términos y condiciones del servicio?**

4. ¿Cuándo un cliente va a realizar su reserva se le informa de los términos y condiciones del servicio?

[Más detalles](#)

● Si	91
● No	3



Gráfica No. 04 - Pregunta de uniformidad

El 97% de los establecimientos encuestados manifestaron que informan a sus clientes todas las condiciones del servicio en las cuales se encuentra las políticas de cancelación y penalidades. Solo el 3% manifestaron que no informan dichas políticas.

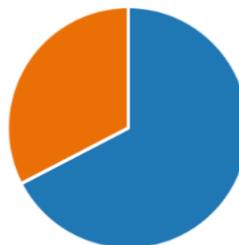
A la pregunta: **¿El comercio cuenta con políticas internas de cobro de penalidades en caso de que el cliente o huésped no se presente a su reserva?**

5. ¿El comercio cuenta con políticas internas de cobro de penalidades en caso de que el cliente o huésped no se presente a su reserva?

[Más detalles](#)

Información

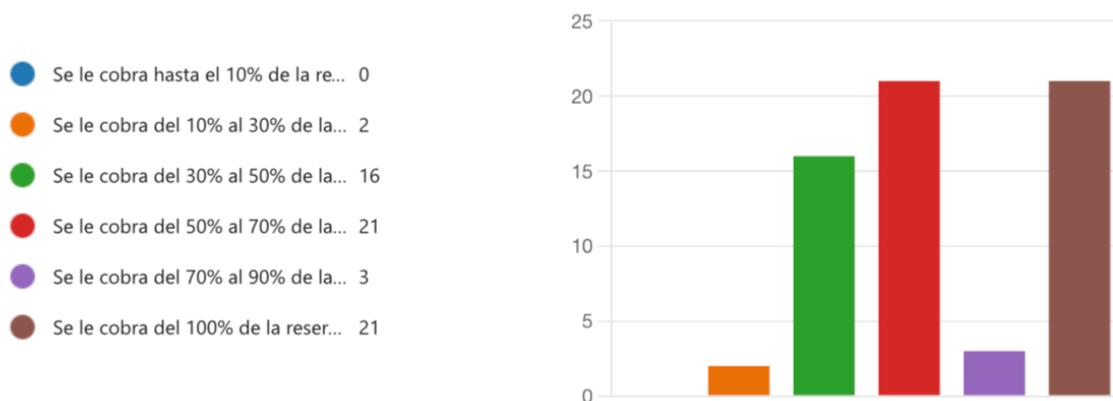
● Si	62
● No	30



Gráfica No. 05 - Pregunta de uniformidad

El 66% tienen una política clara y establecida sobre penalidades; el 32% no la tienen establecida en sus reglamentos.

Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, **¿Qué tipo de penalidad utiliza en caso de que el huésped o persona no se presente a la reserva?**

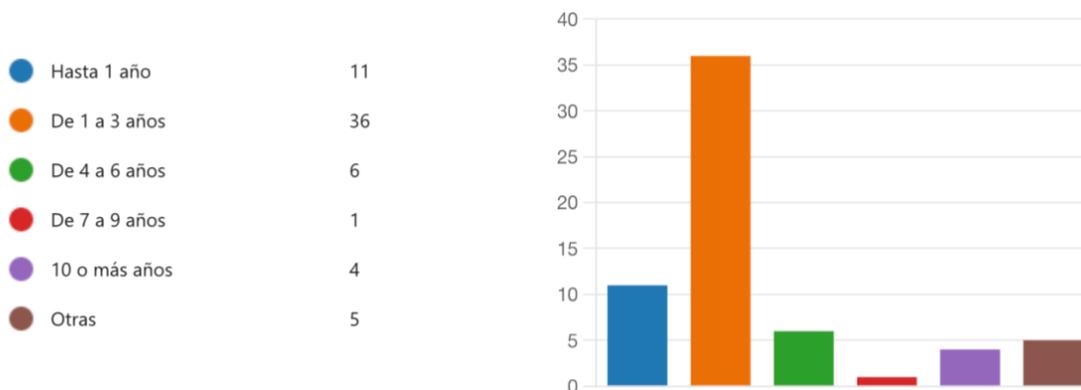


Gráfica No. 06 - Pregunta de uniformidad

Del 66% de los establecimientos que tienen una política clara y establecida, los cobros en penalidades corresponden: entre el 10% y 30% de la reserva el 3% de los establecimientos; entre el 30% y el 50% de la reserva el 24% de los establecimientos; entre el 50% y el 70% de la reserva el 32% de los establecimientos; y el 100% de la reserva el 32% de los establecimientos.

## 2. Reiteración

A la pregunta: **¿Desde hace cuánto tiempo usted cobra la penalidad por la cancelación de las reservas?**



Gráfica No. 07 - Pregunta de reiteración

El tiempo en cual se cobran penalidades la reserva y no presentación por parte del huésped corresponde a: 12% llevan hasta un año en el cobro de la penalidad; el 38% entre 1 y 3 años; el 6% entre 4 y 6 años; el 1% entre 7 y 9 años; y el 4% más de 10 años. El 5% corresponde a otros (que es inferior a 6 meses).

### 3. Vigencia

A la pregunta: **¿Considera que en la actualidad esta penalidad se lleva a cabo en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

8. ¿Considera que en la actualidad esta penalidad se lleva a cabo en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	81
● No	13



Gráfica No. 08 - Pregunta de vigencia

El 86% de los encuestados considera actual la penalidad por la no presentación del huésped en las fechas reservadas y el 14% considera que no es actual.

### 4. Obligatoriedad

A la pregunta: **¿Considera que esta penalidad es aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

9. ¿Considera que esta penalidad es aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● No	15
● Si	79



Gráfica No. 09 - Pregunta de obligatoriedad

El 84% de las encuestas considera obligatorio la aplicación de la penalidad, mientras el 16% lo considera opcional del establecimiento.

A la pregunta: **¿Considera que esta penalidad debe ser aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

10. ¿Considera que esta penalidad debe ser aplicada por los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca? (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	86
● No	8



Gráfica No.10 - Pregunta de obligatoriedad

El 94% de los establecimientos considera obligatorio la aplicación de la penalidad en caso de no presentación del huésped en las fechas reservadas; el 6% considera que no se debe aplicar.

## 5. Publicidad

A la pregunta: **¿Considera usted que esta penalidad es conocida y utilizada en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

11. ¿Considera usted que esta penalidad es conocida y utilizada en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca? (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	79
● No	14



Gráfica No. 11 - Pregunta de publicidad

El 84% considera que la penalidad es conocida y utilizada en los hoteles, residencias turísticas y hosterías; y 15% considera que no es tan clara la política.

A la pregunta: **¿Considera usted que esta penalidad es conocida por los clientes o huéspedes de los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

12. ¿Considera usted que esta penalidad es conocida por los clientes o huéspedes de los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca? (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	81
● No	12



Gráfica No. 12 - Pregunta de publicidad

El 86% considera que la penalidad es ampliamente conocida por los huéspedes de los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías; el 13% considera que no está tan clara la difusión de la política.

A la pregunta: **¿Considera que existe suficiente información para los clientes o huéspedes sobre la aplicación de la penalidad en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago - Valle del Cauca?**

13. ¿Considera que existe suficiente información para los clientes o huéspedes sobre la aplicación de la penalidad en los hoteles, viviendas o residencias turísticas y hosterías en el municipio de Cartago – Valle del Cauca? (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	79
● No	15



Gráfica No. 13 - Pregunta de publicidad

El 84% de los establecimientos creen que existe suficiente información sobre la aplicación de las penalidades en caso de no presentarse el huésped a los días reservados; el 16% considera que debe haber más información para el cliente.

## **CONCLUSIONES**

El estudio realizado se enfocó en la certificación sobre el cobro de penalidades por la reserva de servicios de alojamiento por una o varias noches y la no presentación por parte de los huéspedes en las fechas reservadas en los hoteles, viviendas o residencias turísticas de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago - Valle del Cauca que ante su normatividad debe hacer cumplir los requisitos de Uniformidad, Reiteración, Publicidad, Vigencia, Materia Mercantil, Obligatoriedad y Legalidad, para que toda práctica que se encuentre en estudio, pueda ser certificada como costumbre mercantil.

Estos requisitos ya mencionados, de acuerdo con la información obtenida en las encuestas aplicadas a los propietarios, administradores y trabajadores de hoteles, viviendas o residencias turísticas, se cumplieron de la siguiente manera:

**Uniformidad.** La práctica investigada cumple con el requisito de uniformidad, ya que con un 97% de los establecimientos encuestados manifestaron que informan a sus clientes todas las condiciones del servicio en las cuales se encuentra las políticas de cancelación y no presentación al hospedaje después de estar reservado y sus correspondientes penalidades.

**Reiteración.** Este requisito se cumple con el 50% entre 1 y más de 10 años en la práctica de esta costumbre en la reserva y no presentación por parte del huésped sobre los días reservados.

**Vigencia.** Es una práctica ejercida actualmente según la población objeto de estudio y en un 86% la considera actual y aplicable.

**Obligatoriedad.** Con un promedio 84 y 94% de las preguntas realizadas se da cumplimiento con este requisito, dado el hecho, que para los comerciantes que ejercen dicha práctica, consideran y son conscientes de su obligatoriedad, por la razón de que esta práctica es empleada o se debe de emplear en todos los establecimientos donde se reciben huéspedes.

**Publicidad.** Con un promedio de 86% y 84% sobre las dos preguntas realizadas, esta práctica mercantil es conocida por toda la población objeto de estudio, generando cumplimiento a este requisito con un alto margen en promedio frente a las preguntas. Conoce y acepta dicha práctica.

## **MATERIA MERCANTIL**

La práctica se deriva de la actividad mercantil y se aplica a todos los establecimientos de comercio dedicados a la prestación de servicios de hospedajes como hoteles, residencias o viviendas turísticas y hosterías. Se cumple en 100% sobre la población encuestada.

## **LEGAL**

Es el método de penalidad que se instaura de forma legal y obligatoria con un promedio 89% considera que cuando las partes no han establecido otra forma de sanción es la manera en la cual se instaura el contrato de servicios de hospedaje, teniendo en cuenta que el 32% de la población encuestada ejerce una penalidad entre 50% y el 70% de la reserva y otro 32% de los establecimientos el 100% del valor de la reserva. Por lo que existe un empate técnico en que la penalidad debe ser aplicada entre un 50% y 70% o un 100% del valor total de la reserva sobre la población encuestada.

La costumbre mercantil como fuente del derecho desempeña un papel fundamental, principalmente en el ámbito comercial, como quiera que, recurriendo a ella, se genera dinámica en los negocios, y así se puede evitar un futuro conflicto entre los comerciantes; y teniendo en cuenta que esta fuente del derecho fue la que dio nacimiento al derecho positivo que hoy en día nos rige.

Este estudio es un completo y riguroso análisis donde se puede establecer que se dio cumplimiento a los establecido en la Ley artículo 3 del Código de Comercio (Decreto 410 de 1971) y artículos 178 y 179 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), y que, en consecuencia, se cumplieron todos los requisitos para reconocer la costumbre mercantil sobre el cobro de penalidades por la reserva de servicios de alojamiento por una o varias noches y la no presentación por parte de los huéspedes en las fechas reservadas en los hoteles, viviendas o residencias turísticas de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago - Valle del Cauca con una penalidad que oscila entre un 50% y un 100% del valor total de la reserva.