



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR**  
**DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO**

**TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**“Marco regulatorio del turismo colaborativo en  
Argentina. Casos de estudio: Uber y Airbnb.”**

**Tesista:** Eugenia Zalba

**Director/a:** Lic. Brenda Jonke

**Co-Director/a:** Lic. Carlos Luisoni

**BAHÍA BLANCA 2020**

## Índice

Introducción .....	5
Capítulo 1: Abordaje metodológico .....	6
1.1. Planteamiento del problema .....	6
1.2. Objetivos .....	8
1.2.1. Objetivo general .....	8
1.2.2. Objetivo específico.....	8
1.3. Hipótesis.....	9
1.4. Metodología y técnicas para abordar la investigación .....	9
Capítulo 2: Marco de referencia.....	11
2.1. Marco conceptual .....	11
2.1.1. Economía colaborativa.....	11
2.1.2. Turismo colaborativo .....	14
2.1.2.1. El comportamiento del nuevo consumidor turístico.....	15
2.1.2.2. Plataformas digitales o aplicaciones móviles del turismo colaborativo .....	16
2.1.2.3. Airbnb.....	17
2.1.2.4. Uber.....	18
2.1.3. Problemáticas del turismo colaborativo .....	19
2.1.4. Marco regulatorio del turismo colaborativo a nivel mundial y en Argentina .....	21
2.2. Marco situacional: .....	23
2.2.1. Caracterización general de los cinco destinos turísticos seleccionados .....	23
2.2.1.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....	23
2.2.1.2. Mendoza .....	26
2.2.1.3. San Carlos de Bariloche .....	28
2.2.1.4. Puerto Iguazú.....	31
2.2.1.5. Rosario .....	34
Capítulo 3: Análisis del marco regulatorio del turismo colaborativo.....	37
3.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....	37
3.1.1. Airbnb en CABA: la crisis habitacional y la competencia desleal.....	37
3.1.2. Uber en CABA: entre trabas impuestas por el Gobierno y violencia por parte de taxistas, la empresa sigue operando en la ciudad. ....	42
3.2. Ciudad de Mendoza.....	45
3.2.1. Airbnb en Mendoza: donde existe la ley, pero no se cumple. ....	45

3.2.2.	Uber en Mendoza: la primera provincia en regular la actividad. ....	48
3.3.	San Carlos de Bariloche .....	51
3.3.1.	Airbnb en Bariloche: .....	51
3.3.2.	Uber en Bariloche: una aplicación prohibida desde el principio.....	55
3.4.	Puerto Iguazú .....	56
3.4.1.	Airbnb en Puerto Iguazú: el alojamiento informal siempre fue una problemática....	56
3.4.2.	Uber en Puerto Iguazú: la preocupación del sector tradicional ante un posible desembarco de Uber en la ciudad.....	58
3.5.	Rosario .....	60
3.5.1.	Airbnb en Rosario .....	60
3.5.2.	Uber en Rosario: el fracaso por desembarcar en la capital santafecina.....	64
	Consideraciones finales.....	66
	Bibliografía .....	68

## Índice de figuras

Figura 1: ubicación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	23
Figura 2: ubicación de la ciudad de Mendoza .....	26
Figura 3: ubicación de la ciudad de San Carlos de Bariloche .....	28
Figura 4: ubicación de la ciudad de Puerto Iguazú.....	31
Figura 5: ubicación de la ciudad de Rosario.....	34

## Introducción

La economía colaborativa consiste en una nueva modalidad de producción y consumo, a través de la cual los usuarios comparten recursos y/o servicios con otros usuarios. La misma ha impactado en numerosos sectores económicos a nivel mundial, y uno de ellos ha sido el turístico, donde los avances tecnológicos han contribuido a la aparición de nuevos canales de distribución de servicios, entre los que pueden mencionarse los modelos colaborativos.

Empresas como Airbnb y Uber, pertenecientes al sector de alojamiento y transporte respectivamente, son considerados parte de esta nueva modalidad. Tanto una como la otra, desarrollan sus operaciones a través de plataformas digitales en las cuales se encuentran oferentes y demandantes. Dichas empresas han irrumpido en el mercado, generando ciertas problemáticas, principalmente con los sectores tradicionales de prestación de servicios turísticos que repudian la falta de un marco regulatorio que contenga la actividad.

En el caso de Argentina, la situación varía en las distintas ciudades donde se encuentran presentes estas empresas. A nivel nacional, aún no existe ninguna reglamentación que contemple las operaciones de estos nuevos modelos colaborativos, sin embargo, a nivel provincial y local, ya ha habido avances en materia regulatoria para intentar resolver la situación de manera tal que se genere una competencia justa entre los diferentes prestadores, además de otorgar una mayor seguridad para los usuarios.

En cuanto a la estructura de la presente tesina, la misma se encuentra dividida en tres capítulos diferentes: el Capítulo I desarrolla los aspectos metodológicos que guían a la investigación; el Capítulo II comprende el marco de referencia, en el que se presentan los principales conceptos vinculados con la economía y turismo colaborativo, sus problemáticas y marco regulatorio de la actividad. Además, incluye un marco situacional, donde se caracteriza a los cinco destinos turísticos nacionales seleccionados, a saber: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ciudad de Mendoza, San Carlos de Bariloche, Puerto Iguazú y Rosario. Finalmente, el Capítulo III esboza un análisis de la situación actual de las empresas Airbnb y Uber en dichas ciudades, focalizado en el marco regulatorio vigente hasta la actualidad.

## **Capítulo 1: Abordaje metodológico**

### **1.1.Planteamiento del problema**

Desde hace ya algunos años en el mundo, ha comenzado a desarrollarse un nuevo sistema de producción y consumo de bienes y servicios llamado “economía colaborativa”. Si bien sus orígenes son diversos, los distintos autores coinciden en que entre fines del siglo XX y principios del XXI, fenómenos como la globalización y el avance tecnológico fueron permitiendo la creación de plataformas digitales, en las cuales se basa este modelo. Las mismas, brindan un espacio de encuentro entre oferentes y demandantes, que comparten o intercambian bienes y servicios de manera temporal, pudiendo o no tener que abonar un determinado monto de dinero (Alfonso Sánchez, 2016).

Por otro lado, las crisis económicas que impactan en la estructura social, la cultura, los valores, han llevado a los individuos a relacionarse con actividades de la economía colaborativa, ya sea para la obtención de beneficios económicos o el disfrute de bienes o servicios de una manera diferente, y en muchos casos menos costosa, a la ofrecida por los modelos tradicionales (Rodríguez, Alonso, Rubio, Celemín, 2016).

Otro motivo relacionado con los orígenes de este nuevo sistema, es la creciente preocupación por el cuidado del medioambiente. La economía colaborativa permite un mejor aprovechamiento de los recursos, en muchos casos infrautilizados, debido a que para acceder a ellos no se requiere propiedad de los mismos por parte de los usuarios. Con este nuevo modelo, los individuos con una misma necesidad, pueden compartir el uso de un determinado bien o acceder a él de una manera menos costosa para satisfacerla (Doménech Pascual, 2015).

Este reciente modelo colaborativo, basado en el encuentro entre personas que desean algo con personas que lo ofrecen a través de internet, también ha alcanzado al sector turístico, uno de los principales afectados, especialmente en los servicios de alojamiento y el transporte, siendo las empresas con mayor valor de mercado a nivel mundial hasta el 2016, Airbnb y Uber, respectivamente (Ostelea, 2015).

En ambos casos, dado que se trata del contacto entre personas desconocidas, las plataformas digitales funcionan gracias a la valoración que generan tanto oferentes como

demandantes y a la puntuación que éstos van recibiendo en la aplicación sobre su desempeño.

Pero así como estas nuevas plataformas digitales representan una gran oportunidad, tanto para los consumidores como para los ofertantes, también han generado diferentes problemáticas con los prestadores turísticos tradicionales. Éstos últimos se enfrentan a una competencia con nuevas modalidades de prestación que, al ser de surgimiento reciente y basadas en un nuevo modelo de consumo, no operan con las mismas reglas de juego.

En diferentes partes del mundo los conflictos que se han generado han sido de distintas magnitudes: desde huelgas, marchas y manifestaciones callejeras, hasta episodios de violencia, con quema de vehículos utilizados por choferes Uber. Sucede que, además de las quejas por parte de los prestadores de servicios turísticos tradicionales, en algunas destinos como París y Barcelona, los mismos ciudadanos se oponen a ellos por motivos vinculados al aumento del valor de las viviendas debido a la creciente demanda turística, lo cual hace que muchos residentes ya no puedan mantener sus hogares y deban desplazarse hacia otros barrios más alejados. Otras críticas a estos nuevos modelos colaborativos están vinculadas con la disminución de puestos de trabajo y los perjuicios hacia los derechos laborales (Toubes Novoa, 2016). Para solucionar estos problemas, los gobiernos de algunos países ya han tomado medidas legales mientras que otros aún están tratando la situación.

En el caso de Argentina, dichas empresas también han generado problemas desde su llegada al país que aún se siguen tratando. Las situaciones varían respecto a las distintas ciudades. En Buenos Aires, Uber inicio actividades sin un marco regulatorio que respaldara su operación, generando numerosos inconvenientes con los taxistas, quienes se opusieron inmediatamente a su llegada. Desde la justicia porteña, se ha intentado bloquear la aplicación y hasta evitar los pagos a través de tarjetas de crédito. Por el contrario, en Mendoza, se emitió de manera anticipada una legislación provincial que permite el transporte entre privados a través de una aplicación móvil.

Respecto a Airbnb, Argentina es uno de los países de América Latina donde lidera esta plataforma digital, principalmente en las ciudades de Buenos Aires y Córdoba. Esta empresa se enfrenta también a la problemática asociada a la desleal competencia con el sector hotelero y/o inmobiliario, que critican la libertad impositiva con la que trabaja la misma.

Como se mencionó anteriormente, la economía colaborativa ha irrumpido en diversos sectores, pero el turístico ha sido uno de los más afectados. El turismo colaborativo, permite que los residentes de un destino, ofrezcan a los turistas diferentes tipos de servicios, de alojamiento, de transporte, u otros, a través de plataformas digitales, pagando por ellos o no, según el caso. Cualquiera de estas acciones genera un impacto directo en el sector tradicional de prestación de servicios turísticos, ya sea en hotelería, inmobiliarias, rentadoras, restaurantes, u otros, que poco pueden hacer al respecto.

Debido a lo anteriormente expuesto, la presente investigación intenta analizar el marco regulatorio vigente bajo el cual se desarrollan las operaciones de las empresas mencionadas en nuestro país. Para acotar el espacio de análisis se seleccionaron cinco destinos turísticos relevantes de Argentina, cuyas autoridades gubernamentales han actuado de manera diferente, lo que permitió explorar distintas formas de regulación del turismo colaborativo.

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

El objetivo general de la presente tesina consiste en analizar el marco regulatorio del turismo colaborativo en Argentina.

### **1.2.2. Objetivo específico**

Respecto a los objetivos específicos, éstos se presentan a continuación:

- Explorar el desarrollo e implicancias del turismo colaborativo a nivel global y nacional
- Investigar la normativa que regula al turismo colaborativo a nivel global y nacional.
- Caracterizar de manera general los destinos turísticos seleccionados.
- Indagar acerca de las problemáticas vinculadas al funcionamiento de las principales plataformas digitales de turismo colaborativo en Argentina.



### **1.3.Hipótesis**

- El marco regulatorio que normaliza las operaciones de turismo colaborativo en Argentina es deficiente.
- La deficiente regulación ha provocado problemáticas entre los prestadores tradicionales de servicios turísticos y las nuevas empresas colaborativas.

### **1.4.Metodología y técnicas para abordar la investigación**

La presente investigación se caracteriza por un enfoque cualitativo, que según el autor Hernández Sampieri (2014), parte de una realidad existente, considerando la perspectiva de los actores involucrados. Este enfoque, permite la recolección de datos no estandarizados con la intención de obtener e interpretar los distintos puntos de vista de los participantes.

Respecto al alcance de la investigación, el mismo se caracteriza por ser exploratorio y descriptivo. Por un lado, si bien la modalidad colaborativa ha sido abordada en diversos estudios en algunas ciudades del país, no se han encontrado trabajos sobre su marco regulatorio en Argentina. Por otro lado, se plantea un análisis descriptivo, dado que se busca caracterizar esta nueva modalidad y su desarrollo en distintos destinos nacionales.

Para elaborar la misma, se relevaron y recopilaron fuentes secundarias como artículos periodísticos, investigaciones académicas nacionales y extranjeras, libros especializados, leyes, normas y reglamentaciones, videos en línea, entre otras. Además, se observaron las plataformas digitales de las empresas Airbnb y Uber.

Por otro lado, se trabajó con fuentes primarias, mediante la realización de diversas entrevistas no estructuradas a informantes clave vinculados con la problemática a investigar. En este sentido, se contactó a Alina González, Directora General del Ente de Turismo de Buenos Aires y al Licenciado Leandro Villarino, Gerente Operativo de Registro de Actividades Turística del mismo ente. Con respecto a las ciudad de Mendoza, se entrevistó a la Licenciada Pamela Salinas, asesora técnica del Ministerio de Turismo y Cultura de Mendoza. También se realizó una entrevista a Gustavo Hermida, miembro de la

Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Bariloche, a Omar Ortugüela, presidente de la Cámara de Hostels de la ciudad de Rosario y a la Subsecretaria de Turismo de Rosario, Alejandra Mattheus.

## **Capítulo 2: Marco de referencia**

### **2.1.Marco conceptual**

#### **2.1.1. Economía colaborativa**

Actualmente, en diversas partes del mundo, han comenzado a surgir diferentes problemáticas vinculadas al desmedido avance del capitalismo, caracterizado por la propiedad privada del capital con el fin último de obtener beneficios económicos (Lo Bosco, 2017). Pero en los últimos años, las crisis económicas que han sufrido numerosos países, sumado a los avances tecnológicos y a la necesidad del hombre de simplificar las cosas, por mencionar algunos factores, han dado lugar a un nuevo modelo económico denominado economía colaborativa, que no es un reemplazo del anterior, sino más bien un complemento del mismo (Figuerola, M., 2017).

El término “economía colaborativa” no tiene aún una definición consolidada, pero numerosos autores han intentado abordarla, según sus propios puntos de vista. Según el Diccionario Oxford (2015) se lo puede considerar como un sistema económico, donde los bienes y servicios son compartidos por los usuarios, quienes se contactan a través de medios de comunicación, como puede ser Internet. Botsman y Rogers (2011) lo caracterizan como un fenómeno tecnológico, basado en el acceso a bienes y/o servicios a través del uso de la tecnología y pudiendo efectuar o no transacciones monetarias. También Menor Campos (2019) lo describe como modelos de producción y consumo basados en el acceso a recursos, productos, servicios, a través de la conexión entre la oferta y la demanda generada en plataformas digitales, pudiendo ser con o sin finalidad de lucro.

Este nuevo modelo, considerado disruptivo por romper con una estructura previa y poner en cuestionamiento las prácticas de consumo del anterior, propone una manera más consciente y responsable de consumir, centrándose en las necesidades auténticas de las personas y en la satisfacción de las mismas a través del acceso a un bien determinado y no en la propiedad del mismo (Lo Bosco, 2016). Es una iniciativa que favorece la eficiencia de recursos infrautilizados, a través del intercambio entre personas conectadas en la web (Menor Campos, 2019).

A su vez, es importante destacar que estas prácticas no son nuevas, sino más bien renovadas, ya que en épocas muy antiguas se intercambiaban o compartían bienes o

servicios. La diferencia radica en que en la actualidad, estas son adaptadas a un entorno digital que permite una mayor eficiencia gracias a Internet, donde los usuarios se conectan entre sí a través de diferentes plataformas online, en cualquier momento y desde cualquier lugar, facilitando el encuentro de oferta y demanda, los pagos, las entregas, etc (Lo Bosco, 2016).

Por este motivo, los distintos autores coinciden en que ha sido impulsada principalmente por un factor, sin el cual la economía colaborativa no podría haberse desarrollado. Este es el factor tecnológico, dentro del cual se encuentra Internet, que a partir del año 1995 se convierte en una red accesible para todos, trastocando numerosos aspectos de la vida cotidiana (Suarez García, 2016). En ese entonces, aquellos usuarios conectados a Internet, podían acceder a información a través de páginas web estáticas, es decir que no se actualizaban y por ende el contenido era siempre el mismo. Con el paso del tiempo y los avances de la tecnología, esto cambió para dar paso a lo que hoy se conoce como la web 2.0, la cual permite la participación y colaboración de los usuarios en la información que se comparte vía online, de manera tal que la misma se encuentra en constante actualización.

En este sentido, las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) juegan un papel fundamental. Estas últimas, pueden definirse como:

“Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos)” (Cobo Romani, 2009: 312).

En otras palabras, las TICs son herramientas que las personas utilizan para compartir y distribuir información, y comunicarse entre sí o entre grupos, a través de computadoras o redes interconectadas (Fernández, R., 2005). Son instrumentos esenciales para la comunicación, producción e intercambio de información, la cual a su vez se convierte en un medio para obtener conocimientos para distintas finalidades como puede ser efectuar intercambios (Lo Bosco, 2017). De esta manera, las distintas innovaciones tecnológicas, han transformado los esquemas tradicionales de consumo, producción,

financiamiento, entre otros, dando paso a la economía colaborativa, que en la actualidad convive con el modelo tradicional capitalista.

Existen además, otros factores que han llevado al desarrollo del modelo o bien, que han contribuido en que el mismo sea exitoso. Entre ellos se destaca el económico, donde las crisis que fueron surgiendo a nivel mundial, contribuyeron en el aumento del desempleo y la disminución de los ingresos en las familias. El modelo colaborativo, permitió que gran parte de la población que contaba con recursos infrautilizados pudiera obtener un ingreso por ellos y facilitó el acceso para aquellos que no podían hacerlo de otra forma (Menor Campos, 2019).

El factor social también ha contribuido, ya que las personas han cambiado su mentalidad para perseguir valores relacionados a la confianza, la solidaridad, la cooperación, la generosidad, entre otros. La idea de intercambio o cooperación entre desconocidos, crea nuevos vínculos sociales en los cuales se comparten rasgos comunes o afinidades, creando grupos de personas con intereses similares. Rifkin (2014) sostiene que esta nueva sociedad colaborativa, reconoce que las vidas personales se encuentran entrelazadas y que el bienestar individual depende del bienestar de la comunidad. Esto último, a su vez favorece en el desarrollo de actividades más sostenibles, responsables y generadoras de empleo, dando lugar así a comunidades más organizadas y solidarias (Lo Bosco, 2017).

Por último y no menos importante, la economía colaborativa posee un comportamiento más ecológico, ya que consigue reducir la fabricación de bienes o la construcción de infraestructuras (Cañigeral, 2016). Hoy en día existe una mayor conciencia frente a diversos temas como el daño ambiental, el hiper-consumo, la desigualdad, la pobreza, y el modelo colaborativo es más cuidadoso en estos aspectos. Es un sistema más sostenible y responsable, que genera consecuencias ecológicas menos agresivas (Lo Bosco, 2017).

Todos estos factores en conjunto, han conducido a un cambio en la sociedad y el modelo colaborativo responde a las nuevas necesidades de los consumidores (Pasquet, 2018). Actualmente, el mundo se enfrenta a una población inmersa en la era tecnológica, que utiliza dispositivos móviles para consumir y realizar sus pagos online; que prioriza el

consumo responsable y sostenible para reducir la huella ambiental; que es más consciente de sus necesidades y busca satisfacerlas en el momento indicado y al menor costo posible.

La economía colaborativa comenzó siendo una moda o una tendencia, pero sus múltiples beneficios en diversos ámbitos, hacen que en numerosas ocasiones sea elegida por sobre el modelo económico capitalista. Además, el éxito de esta nueva modalidad, se debe a que la sociedad de hoy prioriza otros valores como el ahorro económico y el cuidado ambiental.

### **2.1.2. Turismo colaborativo**

El turismo es un fenómeno dinámico, que va evolucionado y adaptándose a los distintos cambios que impone la realidad. La economía colaborativa ha trastocado a varios sectores, y el turístico no ha sido la excepción, de hecho puede ser considerado como uno de los más afectados o donde mayor impacto ha tenido el modelo dado que, por un lado casi todos los elementos de la cadena de valor han sido transformados (Izquierdo, Rodríguez, Such, 2016) y por otro, las empresas colaborativas que mayor crecimiento han tenido a nivel mundial pertenecen a los rubros de transporte y de alojamiento, ambos servicios básicos del sector turístico (Menor Campos, 2019).

El turismo colaborativo puede definirse como: "... la aplicación de la economía colaborativa al consumo y la prestación de servicios turísticos como alternativa a la industria turística tradicional" (Martínez Giménez, 2014, p. 9). Esta nueva modalidad, ha dado lugar a nuevos agentes intermediarios de servicios turísticos, las plataformas digitales, que permiten la planificación de un viaje y la reserva de los servicios para el mismo. Estas últimas, actúan como nexo entre los residentes del destino y los turistas, permitiendo el intercambio y/o transacciones con fines turísticos entre iguales, motivo por el cual también se lo conoce por las siglas P2P que significan "peer to peer", es decir entre pares (De Uribe Echeverría, 2017).

Como se mencionó anteriormente, las nuevas tecnologías han transformado la actividad turística, y son la base donde se apoya el sector dado que permiten que el turista acceda rápidamente y a costos prácticamente nulos, a distintos tipos de información, muchas veces generada por otros turistas, lo cual permite difundir destinos, actividades,

lugares no tradicionales, haciendo que la oferta deba amoldarse a la demanda, permitiendo que ésta última domine sobre la primera (Figuerola, 2016).

Gracias a estos avances tecnológicos, han nacido nuevos canales de distribución de servicios turísticos, entre los que se encuentran los modelos colaborativos que han sabido captar a un gran número de prestadores y usuarios. Como se ha mencionado anteriormente, estas nuevas modalidades, complementan la oferta tradicional, compuesta por hoteles o hostels, inmobiliarias, taxis o remises, restaurantes, por mencionar algunos.

Entre algunos de sus beneficios, puede mencionarse la diversificación de la oferta y en algunos casos el ahorro de dinero. Además el turismo colaborativo se ha convertido en una alternativa más sostenible, que permite el aprovechamiento de recursos infrautilizados (De Uribe, 2018). Por último, las relaciones sociales que se establecen entre el turista y la comunidad local gracias al modelo colaborativo han generado, experiencias más auténticas, por un mayor acercamiento con la comunidad anfitriona y un papel más activo de esta última, muchas veces perjudicada por la actividad turística (Lo Bosco, 2016).

#### **2.1.2.1.El comportamiento del nuevo consumidor turístico**

Así como la economía colaborativa fue impulsada en primer lugar por los avances tecnológicos, en el turismo colaborativo un factor fundamental además del tecnológico, ha sido el cambio que ha tenido el turista a la hora de organizar y realizar su viaje.

Según señala Albert Cañigueral (2014), lo que se denomina el consumo colaborativo, es parte de un cambio cultural, el cual ha sido influenciado por varias circunstancias. Gansky (2010) destaca por un lado, la antropología, haciendo referencia a que hoy en día el hombre reconsidera aquellas cosas que son importantes o valiosas, por otro, el medio ambiente, y la toma de consciencia y sensibilidad hacia temas relacionados al mismo, y por último la tecnología y los avances tecnológicos, que han transformado la manera de consumir (Pisa, Novejarque, Llopis, 2017).

Este cambio cultural, conduce a un consumo más inteligente y eficiente, más enfocado en el acceso que en la propiedad de los bienes, y en el caso de la actividad turística, una vez más ha conseguido adaptarse a los nuevos comportamientos y

requerimientos de los turistas. Estos últimos, cansados de la estructura tradicional y del turismo masivo, se han visto atraídos por las nuevas iniciativas o alternativas que complementan a la oferta actual, las cuales apuntan a necesidades diferentes y a aquellos turistas que persiguen valores como la diversidad, la individualidad y la autonomía (Lo Bosco, 2016). Esta tendencia en los turistas que buscan consumir experiencias auténticas y diferentes a las tradicionales, puede desarrollarse dentro del modelo colaborativo, dando paso a un nuevo nicho de mercado caracterizado por alguna o varias de las características, que se mencionarán a continuación.

Por un lado, hoy existe una demanda turística cada vez más informada. A través de internet, los turistas pueden acceder a todo tipo de información y leer las reseñas, opiniones, valoraciones de otros turistas para tomar decisiones. Al mismo tiempo, se encuentran más involucrados con aquellas opciones que reducen el impacto negativo en el medio ambiente. Son más cuidadosos, responsables y comprometidos tanto con el entorno como con la comunidad local que visitan (Ortiz, 2019).

Por otro lado, Díaz, Gutiérrez y García (2014) plantean que los viajeros de hoy son más exigentes con la calidad de sus experiencias y persiguen aquellas que son más personalizadas y auténticas, donde se desconectan de sus rutinas y viven momentos que los hacen reflexionar y crecer como individuos.

Por último, se puede destacar la organización de los viajes a través de Internet. Según Izquierdo, Rodríguez y Such (2016) “los turistas han encontrado en Internet un espacio de confianza para organizar sus viajes” (p.108). Díaz, Gutiérrez y García (2014), también refieren a un viajero experto y familiarizado con Internet y el comercio electrónico, para lo cual posee un alto nivel de confianza hacia los miembros de la comunidad digital.

#### **2.1.2.2. Plataformas digitales o aplicaciones móviles del turismo colaborativo**

En el último tiempo han surgido numerosas plataformas digitales y/o aplicaciones móviles vinculadas a algún eslabón de la cadena turística, como el alojamiento y el transporte. Algunas funcionan en un país, otras en una región y muchas de ellas son globales o están teniendo alcance en numerosas partes del mundo (Lo Bosco, 2017).



Respecto al rubro de transporte, ayudan a que el turista pueda desplazarse ya sea desde su lugar de residencia hacia el destino, o bien dentro del mismo de una manera más sencilla y eficiente (Lo Bosco, 2017). Esta modalidad permite compartir gastos de viaje, alquilar vehículos de particulares, o realizar viajes con conductores a bordo, brindando más opciones de desplazamiento y otorgando un uso más eficiente al vehículo, reduciendo los impactos negativos en el medio ambiente (Menor Campos, 2019).

En cuanto al alojamiento, la oferta se ha diversificado en gran medida, debido a que los turistas ya no eligen entre un hotel u otro, sino que pueden alquilar una habitación en la casa de un anfitrión, una casa entera, un castillo, o hasta intercambiar su hogar con el de algún residente del lugar que desea visitar (Lo Bosco, 2017). La economía colaborativa ha permitido la difusión de espacios libres en un domicilio o segundas residencias a través de plataformas online o aplicaciones móviles, generando un aumento en la oferta turística de un destino ya sea en el número de plazas como en la variedad (Menor Campos, 2019).

### **2.1.2.3. Airbnb**

La plataforma digital y aplicación móvil Airbnb fue fundada en el año 2008 en la ciudad de San Francisco, California, con la finalidad de contactar personas que desean alquilar alojamiento en un destino con aquellas que lo ofrecen. Según cuenta la misma empresa, nace cuando dos diseñadores tenían disponible una habitación que no estaba siendo utilizada, y optaron por alquilarla a un grupo de viajeros que visitaban la ciudad.

Cuenta con la particularidad de que los alojamientos allí anunciados, pueden ser habitaciones compartidas o privadas, casas o departamentos enteros, palacios y más. Estos son ofrecidos por anfitriones, como los llama la aplicación, quienes cuentan con un perfil con sus datos, tales como el nombre, los idiomas que habla, una pequeña presentación, entre otras. Los mismos, son quienes se encargarán de despejar las dudas de los huéspedes, y resolverán los problemas que estos pudieran tener durante su estadía. Por otro lado, se encuentra la comunidad Airbnb, que son todos los usuarios que aportan información sobre los alojamientos, los anfitriones y los huéspedes, en beneficio de otros viajeros. Pueden opinar, contar sus experiencias, además de calificar distintos aspectos del alojamiento, como la limpieza, la comodidad, la ubicación, o del anfitrión, como el asesoramiento y la

predisposición. De esta manera, se crea una comunidad honesta y confiable, que otorga una mayor comodidad a la hora de que futuros usuarios realicen sus reservas (Manzilla, 2018).

Además, la plataforma recientemente ha incorporado las “experiencias” que consisten en actividades diseñadas y organizadas por los anfitriones, quienes comparten conocimientos sobre su propia ciudad y permiten que los turistas descubran la misma de una forma diferente, a veces entablando relaciones duraderas que perduran en el tiempo.

Con un número de huéspedes superior a 500.000.000, y presencia en 100.000 ciudades y más 220 países (Airbnb, 2020), hoy se encuentra posicionada como una de las principales plataformas pertenecientes a la economía colaborativa, con un valor de mercado de 25.500 millones de euros, y junto con Uber (50.000 millones de euros) concentran el 60% del valor de mercado (Smart Travel News, 2018). Es importante destacar que la empresa no es dueña de ninguna propiedad sino que las mismas son publicadas por sus propietarios y la plataforma las ofrece a aquellos que buscan el alojamiento.

Por este servicio de intermediación, Airbnb cobra una comisión, a los anfitriones y a los turistas. Para los primeros, suele ser del 3% del alquiler, incluyendo el servicio de limpieza, aunque para algunos países es mayor. Para los turistas, estos abonan un porcentaje inferior al 13%, también deducido del total que incluye el servicio de limpieza. De todas formas, estas comisiones pueden variar en cada país, como ocurre con China, donde los anfitriones deben abonar un 10% en términos de comisiones, u otras partes del mundo donde la plataforma debe exigir el pago de IVA para ambas partes involucradas. Por último, también se exigen comisiones a la hora de contratar experiencias, donde aquellos anfitriones que prestan el servicio, deben abonar un 20% a la plataforma (Airbnb, 2020).

#### **2.1.2.4.Uber**

Si bien es considerada una aplicación de transporte, Uber se define como una empresa de tecnología, que conecta socios-conductores con usuarios que desean un conductor privado para trasladarse dentro de una ciudad de manera segura y confiable, a cambio de una contraprestación monetaria, generalmente inferior a la que proponen taxis o remises (Barragán, Guerra, Villalpando, Segura, Sandoval, 2017).

Previo a la prestación, el usuario puede ver detalles del conductor, como el nombre y la edad, del vehículo, como el modelo, la marca, la capacidad, y del servicio en sí, ya sea la duración del viaje como el monto a abonar, el cual se realiza al finalizar el viaje, en efectivo o con tarjeta. Luego, el usuario debe calificar al conductor y al servicio que el mismo prestó, de manera tal que éste será calificado y valorado (Uber, 2016).

Se encuentra presente en más de 700 ciudades alrededor del mundo y en algunas funciona bajo distintas modalidades como por ejemplo Uber Eats, para pedir comida, y Uber Works, que conecta a trabajadores con negocios (Uber, 2020).

Una particularidad de la empresa, tal como sucede con Airbnb, es que la misma no cuenta empleados ni es dueña de ninguna unidad vehicular. Su función es ofrecer una plataforma tecnológica para que socios-conductores aumenten sus rendimientos y para que los usuarios encuentren conductores confiables para realizar un viaje seguro (Barragán, Guerra, Villalpando, Segura, Sandoval, 2017). A cambio del servicio prestado, Uber cobra a los socios-conductores una comisión del 25% del viaje realizado.

### **2.1.3. Problemáticas del turismo colaborativo**

Para continuar hablando de esta nueva modalidad colaborativa, es fundamental saber que, si bien tiene múltiples ventajas y beneficios, presenta algunas problemáticas, relacionadas principalmente con los sectores tradicionales implicados, que repudian el desarrollo de estas nuevas modalidades, por no operar con las mismas obligaciones.

La economía colaborativa ha encontrado mercados que antes no existían, generando una nueva competencia para las empresas, que califican a esta competencia como “desleal”, por la falta de transparencia con la que se opera en términos de impuestos y regulaciones (Izquierdo, Rodríguez, Such, 2016). El hecho de que coexistan proveedores regulados y no regulados, crea una competencia y arbitraje regulatorio desperejo (Pasquet, 2018), donde los primeros se encuentran enmarcados dentro de la ley, y los segundos no, por no cumplir con las características del modelo tradicional.

De todas formas, como lo expresa Renchordás (2015), la nueva modalidad colaborativa no debe regirse con las mismas normas que la anterior, sino que necesita de

una normativa particular que le permita adaptarse al proceso de cambio en el cual se encuentra emplazada. Es entonces fundamental que los gobiernos se esfuercen en regular la economía colaborativa, teniendo en cuenta que se trata de una actividad diferente, enmarcada en un contexto diferente (De Uribe, Rodríguez, Jonke, 2018).

Según asegura Brigit Helm, la gerente general de Fomin, es importante destacar que regulando y supervisando la actividad de los nuevos modelos que trabajan en plataformas digitales, la economía colaborativa se podría presentar, por un lado como un complemento en los distintos sectores de la economía tradicional y por otro, como un estímulo para fortalecer la competitividad, mejorando en aquellos puntos donde el sistema actual pareciera ser ineficiente (infrautilización) o perjudicial (contaminación).

En el caso del turismo, tampoco existe una regulación que defienda al turista en situaciones donde el mismo se encuentra desprotegido, ni tampoco se encuentra amparado en materia de seguridad y calidad. También se generan problemáticas con las poblaciones locales que critican el aumento de turistas en zonas que antes se encontraban ajenas a la actividad, generando conflictos vecinales o de convivencia entre los vecinos.

Por otro lado, en el caso del sector de alojamiento, los impactos que han tenido plataformas como Airbnb, ya sea en el precio de las viviendas, en los barrios residenciales, en los usos del suelo, entre otros, crean una problemática para las políticas urbanas. Y es que a medida que se expanden las unidades destinadas a alquileres temporarios dentro de una ciudad, sin conocer su planificación urbana, se van generando conflictos, por un lado por introducir actividades turísticas en barrios residenciales y/o equipamiento necesario para atender a la demanda turística, y por otro, por promover el aumento de los alquileres y de los costos asociados a la vivienda, provocando una mayor dificultad para los residentes locales a la hora de acceder a una propiedad. Sumado a ello, la evasión impositiva de estas unidades de alquiler, también son una problemática para los gobiernos locales, que por la falta de datos, difícilmente pueden calcular las pérdidas de recaudación (CEM, 2019).

#### **2.1.4. Marco regulatorio del turismo colaborativo a nivel mundial y en Argentina**

Como se ha mencionado en el apartado anterior, el marco regulatorio del turismo colaborativo es escaso o prácticamente nulo. Si bien hay ciudades más avanzadas en este aspecto, como Ámsterdam, Londres y Nueva York donde limitan la cantidad de días por año para alquilar una unidad temporalmente o Barcelona, donde los propietarios deben pedir permisos para poder hacerlo, hoy en día sigue siendo una problemática (Clarín, 2019).

En el caso de Airbnb, en París la empresa posee una multa de más de 12 millones de euros por ofertas ilegales, además de operar con un límite de ciento veinte noches por año para alquilar este tipo de unidades, que la alcaldesa busca reducir a treinta. En Nueva York, la alcaldía ha denunciado a una inmobiliaria que realizaba anuncios de viviendas a través de la plataforma sin que las mismas estuvieran habilitadas, y en Barcelona, el gobierno canceló anuncios de propiedades que no están habilitadas para ser alquiladas por corto plazo. Pese a los conflictos, el crecimiento de Airbnb es indiscutido y la oferta de alojamientos anunciados en ella es cada vez más amplia, posicionándola como un nuevo e importante actor inmobiliario (CEM, 2019).

En la ciudad de Buenos Aires, la regulación de alquileres temporarios con fines turísticos, entre los que se incluye Airbnb, ya es ley, pese a que entrará en vigencia en diciembre del presente año. Mientras tanto se habilitará el Registro de Propiedades de Alquileres Temporarios Turísticos, donde deberán inscribirse aquellas unidades que brinden el servicio de alojamiento desde una pernoctación y hasta tres meses. Por otro lado, también ha sido sancionada la Ley de Solidaridad y Reactivación Productiva, la cual afecta a las plataformas de alquiler de alojamiento online, como Airbnb, que al facturar con moneda estadounidense (USD), deberán abonar el “impuesto PAIS” que consiste en un recargo del 8% (Jueguen, 2019) si el precio final es inferior o igual a 10 dólares o del 30% si excede dicho monto.

Respecto a Uber, hay países como Turquía y Bulgaria, donde la plataforma ha tenido que suspender sus operaciones, y otros donde han encontrado la manera de legislar la actividad. En Indonesia por ejemplo, se han establecido tarifas máximas y mínimas, tanto

para taxis como para aplicaciones de viajes compartidos, regulando las variaciones de las tarifas que cambiaban en función de la demanda, la hora o el tráfico. En Australia, Camberra se ha convertido en la primera capital que legalizó el viaje compartido, aunque realizando modificaciones al servicio, como un análisis gubernamental donde se profundizan los antecedentes de manejo y la salud de los conductores o una reducción en las tarifas de arrendamiento que pagaban los taxis (Morales, 2020).

En el caso de América, en Estados Unidos, si bien no hay una reglamentación a nivel nacional, varios de los estados han tomado medidas, como por ejemplo en Nevada, donde se ha emitido una regulación que cobra un impuesto del 3% a los viajes que funcionan bajo la modalidad de Uber, o en Ohio, donde las aplicaciones de viajes compartidos deben abonar una tarifa de 5000 USD por vehículo, para obtener permiso de las autoridades y así poder operar (Morales, 2020).

Otro caso es México, que hace cuatro años ha tomado medidas para regular la actividad y en el 2019 se han realizado modificaciones. Actualmente, las reglas indican que: (i) el 1,5% de cada viaje será destinado a mejoras en el servicio de taxis y a la infraestructura de las calles, (ii) toda persona que haga uso de la plataforma digital deberá registrarse en la Semovi (Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México) y (iii) los vehículos destinados a este tipo de viajes, deberán tener un costo anual mínimo determinado, lo cual limita la actividad para aquellos automóviles con un precio menor al mismo (Morales, 2020).

En el caso de Colombia, el primero de febrero del presente año la plataforma dejó de operar en el país por un fallo producido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Sin embargo 20 días después, tras la indignación de muchos ciudadanos que utilizaban el servicio como un complemento de la oferta de transporte, Uber informó su regreso al territorio, aunque presentando ciertas modificaciones como aquella que exige que los usuarios acepten un contrato de arrendamiento de un vehículo antes de solicitar el viaje (Semana, 2020).

En Argentina, la provincia de Mendoza ha sido la primera, y hasta el momento la única, en reglamentar el funcionamiento de Uber, incorporando el transporte entre privados

dentro de la Ley de Movilidad mendocina (Clarín, 2018). Dentro de la misma, las empresas internacionales deberán abonar un impuesto especial y los conductores deberán estar inscriptos en un registro, cumplir con ciertas condiciones de seguridad, realizar las revisiones técnicas de los vehículos y contratar el seguro obligatorio para terceros. Es importante destacar también que los taxistas pueden funcionar como vehículos Uber y respecto a las tarifas, no hay un régimen específico, ya que se trata de un servicio privado (Cadena 3, 2019).

## 2.2. Marco situacional:

### 2.2.1. Caracterización general de los cinco destinos turísticos seleccionados

#### 2.2.1.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), también llamada Capital Federal por ser la sede del gobierno federal de la República Argentina, se encuentra ubicada en la región centro-este del país, en la llanura pampeana y a orillas del Río de la Plata, con una superficie de 200km<sup>2</sup> y un perímetro de 60km (Buenos Aires Ciudad, 2020).

Figura 1

#### Ubicación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Fuente: Zalba, E., 2020, sobre la base de Google Maps, 2020.

Considerando que los datos oficiales del INDEC aún no han sido publicados, se estima que para el presente año, la población actual de la Ciudad de Buenos Aires, sin incluir el área metropolitana, equivale a 3.108.000 habitantes, lo cual la posiciona como la más poblada del país (Libretilla, 2020). Por otro lado, las actividades económicas más importantes de la ciudad están relacionadas con el sector de servicios, destacándose principalmente los inmobiliarios, financieros y comerciales.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires posee una temperatura media anual de 18°C y escasos días de calor o frío intenso. En invierno, el frío es moderado aunque por las noches la temperatura disminuye considerablemente, mientras que en verano, las mañanas son calurosas, al mediodía y las primeras horas de la tarde la temperatura aumenta significativamente (Buenos Aires Ciudad, 2020).

Para llegar a la ciudad, hay diversas vías de ingreso. Con respecto a la vía aérea, se encuentra el Aeropuerto Metropolitano Jorge Newbery, que recibe principalmente vuelos de cabotaje y provenientes de países de la región. También se puede acceder a través del Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini, conocido como Aeropuerto de Ezeiza, que recibe vuelos internacionales y es considerado el más importante del país y por último el Aeropuerto El Palomar, que opera únicamente con aerolíneas low-cost. Aún así, estos últimos dos aeropuertos, no están ubicados dentro de la ciudad, sino a 35 y 18km respectivamente. Por otro lado, también se puede ingresar por vía marítima, a través del Puerto de Buenos Aires, uno de los más importantes del país, que opera con buques de ultramar, cabotaje y cruceros internacionales. Y finalmente, vía terrestre se puede acceder a través de la Terminal de Ómnibus de Retiro, con fácil acceso al transporte público de la ciudad (Buenos Aires Ciudad, 2020).

En cuanto al transporte urbano, la ciudad cuenta con el servicio de taxis, caracterizados por su color negro y amarillo, los cuales pueden pedirse por teléfono, o bien tomarlos en la calle, y remises, que son vehículos con choferes, similar al servicio del taxi aunque el vehículo no posee ningún color específico. También se puede utilizar el subte, que posee seis líneas que se encuentran conectadas a las principales avenidas de la ciudad, el colectivo, que es el medio más utilizado por los habitantes de la ciudad, ya que cuenta con más de 180 líneas, conecta a todos los barrios y posee numerosas frecuencias que hacen



que los tiempos de espera no sean demasiado extensos, mientras que el tren es el servicio más utilizado para viajar hacia los barrios más alejados de la ciudad. Para estos últimos tres servicios se debe adquirir la tarjeta SUBE, una tarjeta que funciona como boleto electrónico, y se puede adquirir por Internet o comercios adheridos, luego de registrar los datos y realizar cargas de dinero a través de Home Banking o bien, en los comercios que efectúan dichas cargas. Por último, existe el sistema de bicicletas “eco-bici”, llevado a cabo por el gobierno de la ciudad, el cual es gratuito aunque se debe renovar el uso cada una o dos horas (Buenos Aires Ciudad, 2020).

Con respecto a la actividad turística, la Ciudad de Buenos Aires cuenta con numerosas atracciones. Se destaca principalmente por la gran variedad de actividades culturales que proponen diferentes organismos, instituciones y establecimientos gubernamentales. Cuenta con gran variedad de museos, bibliotecas, teatros, centros culturales, entre otras, incluidos los festivales que también se organizan dentro de la ciudad y suelen llamar la atención de los turistas. También son frecuentados los característicos barrios de la ciudad, entre los que se destaca San Telmo, Recoleta, La Boca y Puerto Madero, por mencionar algunos. Los circuitos, paseos en bicicleta, espacios verdes, restaurantes, bares y más, complementan la oferta turística de actividades para realizar en la ciudad, la cual se encuentra equipada con numerosos hoteles y complejos habitacionales de alta categoría (Buenos Aires Ciudad, 2020).

Todos los años, turistas de diferentes partes del mundo así como también de Argentina, arriban a la ciudad con distintas motivaciones. El último Informe Anual de Turismo en la Ciudad de Buenos Aires (correspondiente al año 2018), menciona que arribaron 2,7 millones de turistas internacionales, de los cuales 2,04 millones (casi un 75%) lo hicieron a través de los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, lo cual deja en evidencia que es la principal vía de acceso. Por otro lado, el informe también arroja información sobre el gasto por turismo internacional en la ciudad, que fue de 1914 millones de dólares, y los países que más gastan por viaje, que son aquellos con estadías más largas: Estados Unidos y Canadá, resto de América, Europa y el resto del mundo. Se han conocido también los motivos de viaje, que son en primer lugar vacaciones y ocio (48%) y negocios (26%) y el

tipo de alojamiento más utilizado, es encabezado por hoteles de 4 y 5 estrellas (43%), seguido por aquellos de 1, 2 y 3 estrellas (22%) (Buenos Aires Ciudad, 2018).

El mismo informe, presenta datos sobre los turistas nacionales que visitan la ciudad, aunque solo de aquellos alojados en hoteles, y en el 2018, fueron 2,6 millones, un 8,6% menos que el año anterior. Los provenientes de la provincia de Buenos Aires, son los que representan el mayor porcentaje (35%) aunque también son los que más han disminuido del 2017 al 2018, con un 16% menos. Luego se ubica la región Centro (18%) que es la única que ha crecido en dicho período con un aumento del 0,6%. Las regiones siguientes corresponden a la Patagonia (21%), Cuyo (10%), Litoral (8%) y Norte (8%), las cuales también han disminuido, aunque ninguna supera el 10% (Buenos Aires Ciudad, 2018).

### **2.2.1.2.Mendoza**

La ciudad de Mendoza, capital internacional del vino, se encuentra ubicada al oeste del país, dentro de la región de Cuyo y a 390km de Chile. Es considerada una ciudad-oasis, por ubicarse en una zona con clima semidesértico, recibiendo las aguas que derraman los ríos provenientes de las cumbres de los Andes, que acompañada por el riego artificial permite la existencia de la ciudad y el desarrollo de la vegetación. Posee calles amplias, acompañadas de álamos que dan sombra en verano y permiten el paso del sol en invierno, atravesadas por acequias que conducen el agua para riego, coexistiendo con edificios modernos y de estilo art decó, junto a numerosos espacios verdes como plazas y parques que embellecen la ciudad.

Figura 2

### **Ubicación de la ciudad de Mendoza**



Fuente: Zalba, E., 2020, sobre la base de Google Maps 2020.

Siendo el cuarto conglomerado del país cuenta con 1.100.000 habitantes aproximadamente, distribuidos en sus 54 km<sup>2</sup>. Con un clima árido y continental, posee temperaturas que varían a lo largo del año, con veranos cálidos y húmedos, e inviernos fríos y secos (Mendoza Ciudad, 2020).

Se encuentra a 1.080km de Buenos Aires y se puede acceder vía aérea, a través del Aeropuerto Internacional Francisco Gabrielli, ubicado a 7km de la ciudad, o terrestre, ya sea por la Terminal Internacional de Ómnibus “Terminal del sol” o en automóvil, por la RN 40 y 7, que conectan con todo el país e incluso con Chile. Respecto al transporte público, la ciudad posee colectivos y tranvías, cuyo servicio se abona en monedas a una máquina arriba del vehículo o bien con la tarjeta Redbus que se puede adquirir en kioscos o comercios adheridos de la ciudad (Mendoza Travel, 2020).

La economía de la ciudad se vincula con el comercio, la industria de servicios y la actividad turística. Para esta última, Mendoza cuenta con una gran variedad de actividades artísticas y culturales, con teatros, museos, galerías de arte, además de numerosas opciones para realizar en contacto con la naturaleza, ya sea en espacios verdes aptos para actividades al aire libre, como caminatas, caminos y paseos, o en montañas, ríos y reservas naturales. La ciudad es el punto de partida para realizar numerosas excursiones hacia diversos

atractivos turísticos de la provincia, entre los que se pueden mencionar los Caminos del Vino, y el centro de esquí de alta montaña Las Leñas.

Por otro lado, la ciudad de Mendoza fue nombrada Capital Internacional del Vino en 1987, siendo la 8<sup>va</sup> Capital Mundial del Vino, destacándose su variedad insignia: el Malbec. En el mes de marzo se realiza la Fiesta Nacional de la Vendimia, una fiesta tradicional que se celebra desde 1936 y que simboliza, entre otras cosas, el trabajo de cultivo y cosecha de la vid, el respeto y cuidado de la naturaleza y el sacrificio de quienes llevan a cabo los distintos procesos necesarios para elaborar el vino (Mendoza Ciudad, 2020).

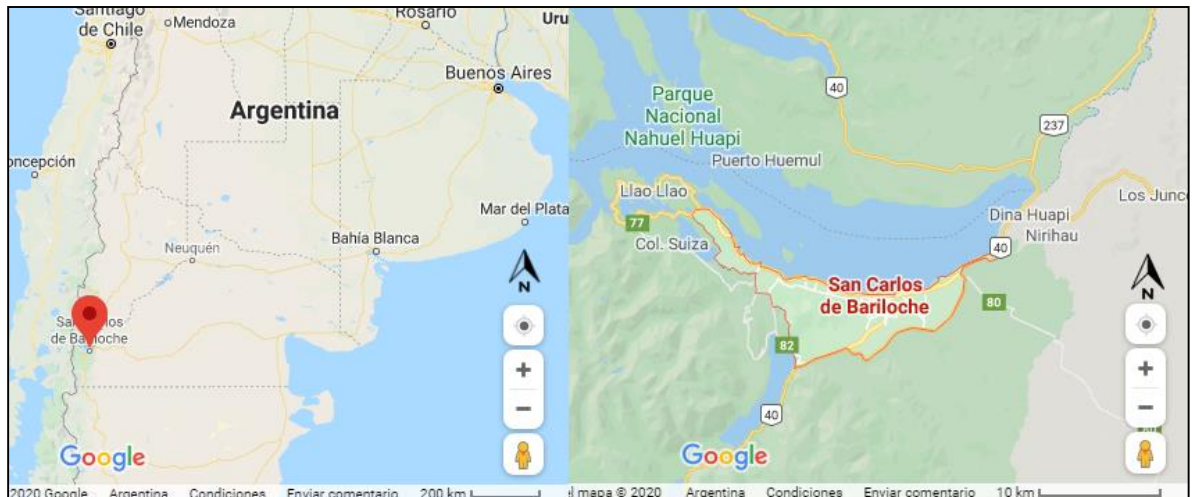
Según el Anuario Estadístico de Turismo de la provincia de Mendoza, en el 2018 se registró un máximo en el ingreso de turistas, alcanzando los 3.758.320, de los cuales 2.958.735 (78%) son argentinos, 537.071 (14%) del resto del mundo y 262.514 (6,9%) de Chile. Respecto al presente año, en enero medio millón de turistas llegaron a la Provincia de Mendoza, según el Observatorio Turístico del Ministerio de Cultura y Turismo, alcanzando un 75% de la ocupación hotelera y recibiendo a 486 mil personas. Entre los destinos más elegidos se encuentra la capital, que junto con Cacheuta, Potrerillos y Valle Grande, obtuvieron picos de ocupación que rondan el 95%. También se conocieron datos sobre la estadía promedio, que fue de cuatro noches, y el gasto que fue de \$3000 para turistas residentes de Argentina y \$3800 para extranjeros. Además se destaca que la modalidad de alojamiento más elegida fue el camping y que uno de los atractivos más destacados fue el Parque Provincial Aconcagua (Prensa Gobierno de Mendoza, 2020).

### **2.2.1.3.San Carlos de Bariloche**

La ciudad de San Carlos de Bariloche, es una de las más pobladas de la provincia de Río Negro y a su vez un importante centro turístico, tanto nacional como internacional. Se encuentra ubicada dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi, el primero de la República, a orillas del lago que recibe el mismo nombre y junto a la cordillera de los Andes.

Figura 3

### **Ubicación de la ciudad de San Carlos de Bariloche**



Fuente: Zalba, E. (2020) sobre la base de Google Maps

Luego del CENSO del año 2001, la población de la ciudad de San Carlos de Bariloche no dejó de crecer. Tras una serie de estudios efectuados entre la Municipalidad, la Universidad Nacional de Río Negro y la encuesta permanente de hogares, se pudo determinar que la tasa de crecimiento siguió aumentando entre el 2010 y el 2017, llegando en el 2018 a estimaciones que rondaban los 134.100 habitantes (Contino, 2018). Aún así, el número de habitantes en la ciudad arrojado por el último CENSO, ha sido polémico para los barilochenses, quienes tuvieron la impresión de que el valor determinado por las estadísticas era más bajo que el valor esperado (Llorente, 2019).

Con respecto al clima, el mismo se caracteriza por ser húmedo. En invierno los días son cortos y fríos, con temperaturas mínimas que pueden alcanzar los 10°C bajo cero, y frecuentes nevadas, mientras que en verano, los días son más largos, cálidos y secos, con temperaturas máximas que alcanzan los 33°C y precipitaciones poco abundantes (Patagonia Argentina, 2020).

Para llegar a la ciudad de Bariloche, se puede hacer por vía aérea, arribando al Aeropuerto Internacional Teniente Luis Candelaria que se encuentra ubicado a 12km. Vía terrestre se puede utilizar el servicio de colectivos, que cuenta con un conjunto de varias empresas que llegan a la localidad con servicios básicos, semi cama, cama o cama ejecutiva, el tren, que conecta con Viedma, capital de la provincia de Río Negro (aunque posee una sola frecuencia), o también en auto. Por último existe la posibilidad de arribar

por vía marítima dado que la ciudad se encuentra conectada con Puerto Montt y Puerto Varas, dos localidades turísticas de la zona sur de Chile. El viaje se puede realizar en un día si es verano o en dos en invierno, combinando el servicio de embarcaciones, para atravesar lagos chilenos y argentinos, y de colectivo, para cruzar dos parques nacionales (Bariloche Turismo, 2020).

Para moverse dentro de la ciudad, el servicio de transporte público lo brinda la empresa Mi Bus, que realiza diversos recorridos. Algunos de ellos conducen a ciertos puntos turísticos como puede ser al Hotel Llao Llao, y otros realizan conexiones importantes, como por ejemplo aquellos que unen al aeropuerto con el centro de la ciudad. También se puede utilizar el servicio de taxis y remises. Los primeros son de color blanco y celeste y se los puede pedir en las paradas correspondientes o bien en la calle a través de alguna señal, mientras que los segundos, no tienen una característica distintiva pero se pueden solicitar vía telefónica (Bariloche Turismo, 2020).

Entre bosques milenarios y montañas nevadas, Bariloche forma parte de una de las postales típicas del sur argentino. En el año 2012 fue declarada Capital Nacional del Turismo de Aventura, por sus excursiones típicas, sus paseos lacustres, sus numerosas actividades en la montaña, lagos y ríos de deshielo, y más tarde, en el 2015, Capital del Chocolate por sus numerosas fábricas que la caracterizan. Posee diversas opciones para las cuatro estaciones del año y para diversos públicos, ya sea familias, jóvenes o parejas. Además de sus actividades en contacto con la naturaleza, posee una amplia oferta de opciones nocturnas, como discos, pubs temáticos y bares para disfrutar de tragos y música, principalmente por ser un destino para el turismo estudiantil, donde todos los años recibe a miles de chicos que visitan la ciudad con el famoso “viaje de egresados” para celebrar el fin de una etapa con amigos (Bariloche Turismo, 2020).

Bariloche también cuenta con el Cerro Catedral y el centro de esquí más grande del hemisferio sur, ya que posee 120km de pistas dispersas en una superficie de 600 hectáreas, con una infraestructura de servicios para practicar deportes de nieve, entre otras actividades. El cerro, cuya base se encuentra a 1000 msnm, cuenta con 34 medios de elevación que permiten que asciendan 36 mil personas por hora, y abre durante todo el año ya que ofrece actividades tanto para invierno como para verano. También posee paradores

con hermosas vistas del lago Nahuel Huapi, alojamientos de alta categoría, distintas opciones gastronómicas y una amplia variedad de locales comerciales, que complementan la oferta turística del famoso cerro (Bariloche Turismo, 2020).

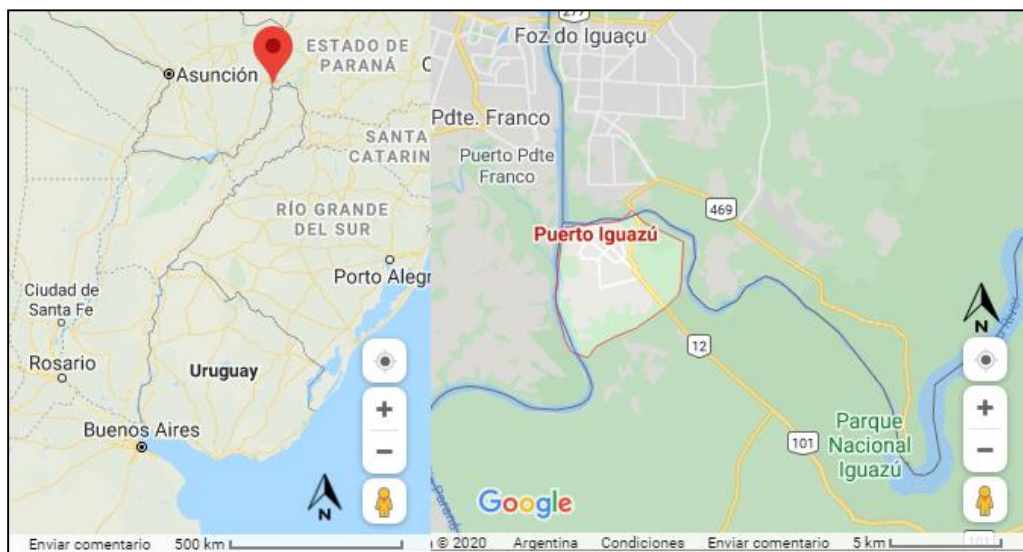
La actividad económica más importante de la ciudad es el turismo, y según los últimos datos estadísticos presentados en la página oficial del Municipio de Bariloche, en el 2019 la localidad recibió 730.537 turistas y como todos los años, los períodos donde se concentran las llegadas de turistas, coinciden con la temporada estival e invernal. Si se analiza el tipo de alojamiento, el más utilizado es el hotel estudiantil, dado que la localidad se caracteriza por ser la sede de los “viajes de egresados”, mientras que en segundo lugar se encuentran los hoteles de 3 y 4 estrellas y hosterías de 3 estrellas. Respecto a los orígenes de los turistas, la mayoría de ellos son argentinos, y en segundo lugar se encuentran los extranjeros de países limítrofes.

En la primera quincena de enero del presente año, se registró un 75% de ocupación sobre las plazas habilitadas, que según Gastón Burlón, el secretario de turismo municipal, es una buena cifra si se considera la situación por la que está pasando el país (Bariloche Opina, 2020). Además se destaca que los turistas que arribaron en enero, disminuyeron sus gastos en comparación con años anteriores. Se detectó una disminución del 30% en la contratación de excursiones, que fue reemplazada por un aumento en los alquileres de autos para realizar paseos en forma particular. También el turista buscó reducir costos en otros rubros como la restauración y en alojamiento, donde se conoce que una parte de los turistas optó por los alojamientos informales (Maradona, S. 2020).

#### **2.2.1.4. Puerto Iguazú**

Puerto Iguazú, una de las localidades más importantes de la provincia de Misiones, ubicada al norte del país, forma parte de la triple frontera, junto con Foz de Iguazú en Brasil y Ciudad del Este en Paraguay. A 17km del Parque Nacional Iguazú, declarado Patrimonio de la Humanidad y donde se encuentran las Cataratas del Iguazú, la localidad recibe grandes grupos de turistas que arriban para conocer una de las siete maravillas del mundo (Ministerio de Turismo Misiones, 2020).

### Ubicación de la ciudad de Puerto Iguazú



Fuente: Zalba, E., 2020, sobre la base de Google Maps, 2020.

Según el CENSO 2010, el municipio en aquel entonces contaba con 41.062 habitantes y considerando la tasa de crecimiento poblacional, se puede estimar que para el presente año alcanzará los 50.000.

El clima en la ciudad de Puerto Iguazú se caracteriza por ser cálido y húmedo. Las precipitaciones medias anuales son de 2000mm por año, y las temperaturas medias en verano alcanzan los 26°C, mientras que en invierno llegan a los 15°C. Pese a que el clima es agradable en cualquier época del año, se recomienda visitar la ciudad y las cataratas en la primavera, debido a que las lluvias son menos habituales, y el calor menos sofocante (Patagonia Argentina, 2020).

A la ciudad se puede acceder por vía aérea, desde el Aeropuerto Internacional Cataratas del Iguazú, que se encuentra a 25km del centro y a 7km de las cataratas y posee varios vuelos nacionales e internacionales. Al formar parte de la triple frontera, se encuentra en cercanía de los aeropuertos de Brasil, Aeropuerto Internacional Foz de Iguazú, y de Paraguay, Aeropuerto Internacional Guaraní. También se puede acceder vía terrestre pudiendo ser en auto, tomando las rutas nacionales 12 y 14, por mencionar las más importantes, o en colectivo, ya que existen varias empresas que conectan a la ciudad de



Buenos Aires y otras del país, con la localidad de Puerto Iguazú, arribando a la Terminal de Ómnibus, ubicada en el centro de la ciudad (Opción Iguazú, 2020).

Por otro lado, respecto al transporte público en la ciudad, el colectivo urbano realiza distintos recorridos, incluido el viaje hacia las cataratas, y funciona con una tarjeta provincial, llamada Sube Misionero, aunque sin ella también se puede realizar el viaje aunque con una tarifa superior. También funcionan remises y taxis, que pueden ser llamados vía telefónica o bien, detenerlos en la ciudad para contratarlos. Los viajes hacia el Parque Nacional y las cataratas son muy frecuentes, por lo que ya cuentan con tarifas fijas.

La actividad económica de la ciudad se basa principalmente en el turismo, ya que es el sector que genera mayor cantidad de puestos de trabajo. Con una amplia oferta hotelera y las numerosas empresas que ofrecen excursiones, visitas, paseos y más, la ciudad se encuentra equipada para el turismo tanto local como extranjero. Según el estudio del perfil del turista integrado del 2018 que presentó la Provincia de Misiones, se pudo conocer que en aquel año, los turistas que visitaron la localidad de Puerto Iguazú, fueron en primer lugar argentinos, con un 82,6%, sin incluir a los residentes de Misiones que ocuparon un 7,2%. Otro 7,2% pertenecía a países limítrofes, principalmente Brasil y Paraguay, y el 3% restante a extranjeros. Las motivaciones principales fueron las relacionadas a vacaciones, ocio y recreación, y la compañía de viaje fue en primer lugar con familia, en segundo lugar con pareja y en tercer lugar con amigos. La estadía promedio fue de 3,4 noches, principalmente en hoteles (54%), con un gasto promedio diario de \$1315 (Ministerio de Turismo Misiones, 2020).

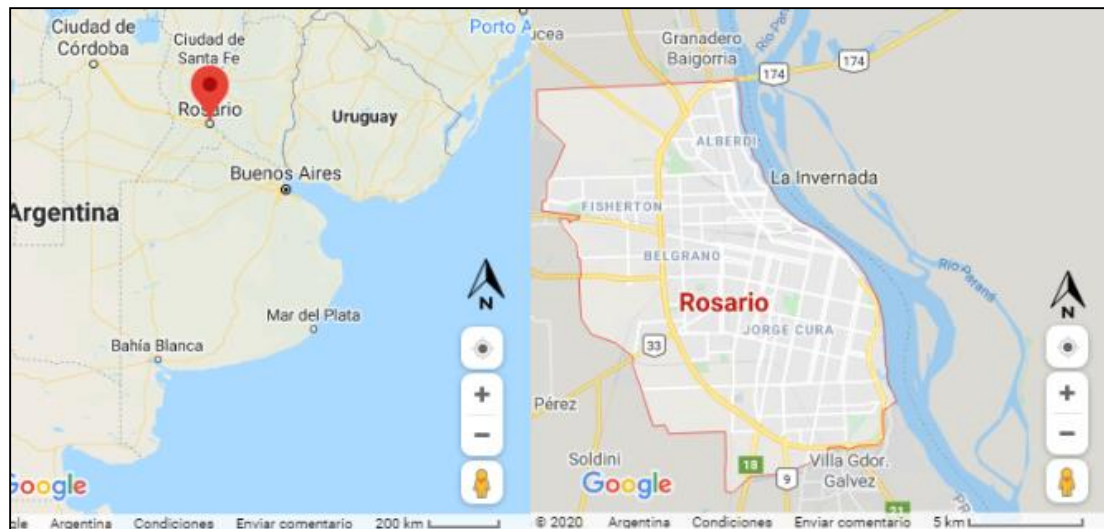
En enero del año 2019, se estimó que la actividad turística había aumentado en la provincia, dejando en evidencia que es una de las principales actividades económicas. En dicho período, Misiones recibió 209 mil visitantes que arribaron a distintas ciudades, dejando casi 900 millones de pesos. Si bien la ocupación hotelera alcanzó el 68%, con una estadía promedio de 6,4 noches, la ciudad de Puerto Iguazú fue la que recibió el mayor porcentaje con un 87,5% del total (JRC EP, 2019).

### 2.2.1.5. Rosario

La capital de la provincia de Santa Fe, cuna de la bandera argentina, se encuentra ubicada al sur de dicha provincia y a orillas del Río Paraná, constituyendo una importante ciudad portuaria que comercializa la mayor parte de los cereales del país.

Figura 5

#### Ubicación de la ciudad de Rosario



Fuente: Zalba, E., 2020, sobre la base de Google Maps, 2020.

Según el CENSO del año 2010, la población de la ciudad de Rosario era de 948.312 habitantes aunque para el 2018 se estimó que la misma había crecido a 995.497. Posee una superficie de 178,69 km<sup>2</sup>, de los cuales solo 120,37km<sup>2</sup> están urbanizados y la principal actividades económica es el comercio (Municipalidad de Rosario, 2020).

El clima de la ciudad de Rosario se caracteriza por ser templado. En la época estival, los días son largos, calurosos y húmedos con una temperatura máxima promedio diaria de 28°C y precipitaciones que oscilan entre los 800 y 1000mm anuales. En invierno, los días son más cortos y más frescos, y la temperatura máxima promedio diaria suele ser inferior a los 19°C (WeatherSpark, 2020).

Para acceder a la capital de la provincia de Santa Fe, se puede utilizar la vía terrestre, a través de colectivos que arriban a la Terminal Mariano Moreno que brinda servicios de transporte de corta, media y larga distancia, conectando a la ciudad con todas las capitales de las distintas provincias y algunos países limítrofes. Por esta vía, también se puede acceder a través del Puente Rosario-Victoria, una conexión vial de 60km, fundamental para la economía, el transporte de mercaderías y el desarrollo del turismo regional. Vía aérea, se puede llegar a través del Aeropuerto Internacional Rosario Islas Malvinas, a 15km del centro. Es el único aeropuerto de la provincia con categoría internacional, y conecta con las principales ciudades del interior y países de la región. Por otro lado, se puede acceder vía fluvial, a través del único puerto de pasajeros de la ciudad. Allí se encuentra la hidrovía Paraguay-Paraná, un sistema hidráulico de 3.432km, formado por el Río Paraná que desemboca en el Río de La Plata y el Río Paraguay, hasta el puerto brasilero Cáceres. Por último, la ciudad cuenta con redes ferroviarias y servicio de trenes, conectados con Buenos Aires, Córdoba y Tucumán. Concentran principalmente el transporte de cargas, aunque también el de pasajeros (Municipalidad de Rosario, 2020).

El transporte público en la ciudad se compone por colectivos, con 800 unidades, 1800 choferes y diversas líneas urbanas que recorren la ciudad. También existen bicisendas y ciclovías y un sistema de bicicletas públicas, con 52 estaciones distribuidas en la ciudad, para una movilidad accesible y saludable, con recorridos variables y personalizados. Por último, los taxis, vehículos negros y amarillos con placas de identificación y los remises, son los dos vehículos habilitados por la municipalidad para trasladar pasajeros dentro de la ciudad (Municipalidad de Rosario, 2020).

En cuanto a la actividad turística en la localidad de Rosario, según el Observatorio Turístico, en el primer semestre del año 2019 el promedio de ocupación hotelera cayó un 1,5% respecto al mismo período del año anterior. De los viajeros hospedados en la ciudad en establecimientos hoteleros y parahoteleros en el período analizado, se registró un aumento del 6,4%, con 224.306 argentinos (86,7%) y 34.300 extranjeros (13,3%), llegando a un total de 258.606. Además, en junio del 2019, Rosario fue la tercera ciudad más elegida en el país con 46.580 viajeros hospedados, luego de CABA y Salta. Con respecto a la actividad aérea comercial, en el primer trimestre del mismo año, el número de pasajeros

arribados a la ciudad disminuyó un 10,3%. En los vuelos internos se registró un aumento del 4,5%, mientras que los internacionales disminuyeron un 18,6%. La categoría de alojamiento más utilizada es el Apart Hotel, que creció un 0,7%, mientras que los hoteles de 4 y 5 estrellas un 1,1% y 1,7% respectivamente, y los de 2 y 3 estrellas registraron caídas del 9,5% y 2,7%.

## **Capítulo 3: Análisis del marco regulatorio del turismo colaborativo**

### **3.1.Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

#### **3.1.1. Airbnb en CABA: la crisis habitacional y la competencia desleal**

Un informe elaborado por la Dirección General de Estadística y Censos de CABA, arroja datos sobre establecimientos, habitaciones y plazas disponibles en la ciudad desde el año 2008 hasta el 2019. Para septiembre del último año analizado, se habían registrado 372 establecimientos hoteleros con 1.632.960 plazas disponibles y 177 para-hoteleros con 348.000 plazas disponibles. Sin embargo, existe una modalidad de alojamiento que hoy se encuentra en crecimiento y que no es contemplada en dicho informe. Se trata de los alojamientos temporarios turísticos, que la Ley 6.255 los define como el “servicio de alojamiento en unidades con destino habitacional, en su totalidad o en una parte de éstas, por un período mínimo de 1 (una) pernoctación de hasta 3 (tres) meses”.

El ejemplo más claro de esta modalidad es Airbnb, que en el último tiempo ha dado a conocer algunas cifras. Por un lado, durante el año 2018, las estadías de viajeros en Argentina a través de su página habían alcanzado las 900.500, y estos últimos, a su vez fueron recibidos por 35.600 anfitriones que ofrecieron sus casas o habitaciones, a locales y extranjeros, para otorgar una experiencia diferente. También en ese año, los argentinos utilizaron la plataforma para alojarse en el país y en el exterior, registrándose 1.650.000 estadías durante todo el período. Por otro lado, la empresa sostiene que esta modalidad de alojamiento, proporciona a los residentes la posibilidad de convertirse en un emprendedor de la hospitalidad, obteniendo un ingreso anual medio que para un argentino en el año 2018 equivalía a \$59.000 (News Airbnb, 2018).

En febrero del presente año, la empresa publicó por primera vez información que permite analizar cómo es utilizada la plataforma en distintas ciudades del mundo. Lo hizo a través de la página web Inside Airbnb, y en el caso de CABA (la única ciudad del país publicada en dicha página), los datos demuestran que actualmente se ofrecen 18.222 alojamientos, de los cuales el 74,9% son departamentos enteros, 22,3% habitaciones privadas y 2,8% compartidas. El precio por noche promedio es de \$2.293 y los barrios con mayor oferta son Palermo y Recoleta, representando un 46% del total, con 6.934 y 3687

alojamientos respectivamente. Además, en Airbnb los anfitriones pueden seleccionar los días, semanas o meses donde su unidad de alojamiento se encuentra disponible. La página web indica que un 68,5% de los alojamientos se caracterizan por ser “highly available”, es decir que están disponibles durante más de 90 días al año, mientras que un 31,5% son “low available” por estar disponibles por un período inferior (Inside Airbnb, 2020).

Por otro lado, según una noticia del diario I Pro Up (2019), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica (FEHGRA) informó que actualmente en Argentina existen más plazas ofrecidas por alquileres temporarios y en plataformas digitales como Airbnb, que las de alojamientos tradicionales, y que en el 2018 se registraron más de 350.000 llegadas de viajeros a la ciudad a través de la plataforma, con un impacto económico directo estimado en 393 millones de dólares, si se suman las ganancias de los anfitriones con el gasto de los huéspedes.

Con respecto al marco regulatorio de la actividad, en el año 2014 entró en vigencia la Ley 4.632, reglamentada por el Decreto 227/14, la cual “establece un sistema de registración de la propiedades que sean dadas en locación temporaria con fines turísticos de manera habitual en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” (párr. 1). Para ello se crea el Registro de Propiedades de Alquiler Turístico Temporario, donde deberán inscribirse dichas propiedades, y quienes tengan entre una y tres unidades podrán hacerlo de manera voluntaria, mientras que aquellos que cuenten con más de cuatro, deberán hacerlo de forma obligatoria (Buenos Aires Ciudad, 2020).

Sin embargo, según informó el Licenciado Leandro Villarino, Gerente Operativo de Registro de Actividades Turísticas del Ente de Turismo de Buenos Aires, la Ley 4.632 excluye a aquellos edificios que destinen la totalidad de sus unidades para alquileres temporarios turísticos, por lo que no existe concordancia entre los inmuebles existentes y los inmuebles inscriptos.

Por otro lado, en marzo del año 2018, los bancos a través de los cuales se realizaban las transferencias de Airbnb a los propietarios, comenzaron a aplicar la Resolución General 830/2000 emitida por la AFIP, mediante la cual retienen un porcentaje, según la categoría de inscripción, en concepto de Impuesto a las Ganancias. El organismo impositivo, explicó

que dicha medida se debió a la habitualidad que estaban teniendo los giros de dinero de Airbnb hacia los propietarios del país (Infobae, 2018).

Sumado a ello, la Directora General del Ente de Turismo de Buenos Aires, Alina González, informó que en diciembre del año 2019 se sancionó la Ley 6.255, que entrará en vigencia a fines del presente año, con el objetivo de regular la actividad de los alquileres temporarios turísticos en la ciudad. Dicha normativa menciona obligaciones para los anfitriones y para los huéspedes. Estos últimos deberán respetar las instalaciones y el equipamiento de la unidad, entre otras, mientras que los anfitriones, deberán inscribirse de manera online y gratuita en el Registro de Propiedades de Alquileres Temporarios Turísticos de la ciudad regulado por la ley 4.632 y su Decreto Reglamentario 227/14. Para ello, se deberá presentar documentación tanto del inmueble como del propietario, y luego se obtendrá un número de identificación que figurará en la plataforma de alquiler.

Además de la inscripción en el registro, los anfitriones deberán cumplir con otras obligaciones como contar con un seguro de responsabilidad civil por daños contra terceros, presentar una declaración jurada que respalde el cumplimiento de las medidas de seguridad de los inmuebles y exhibir en el ingreso de la propiedad una copia del certificado de inscripción en el registro. También deberán constatar la identidad de todos los huéspedes que se alojen en la propiedad y el período por el cual lo harán y tendrán que informar al consorcio de copropietarios que la unidad será ocupada por turistas, lo cual no debe estar prohibido en el reglamento para poder llevarlo a cabo. En el caso de que el propietario ya no desee ofrecer la unidad para alquilar, deberá notificar el cese de la actividad al Ente de Turismo de la Ciudad.

Si bien esta reglamentación otorgará un marco jurídico a esta nueva actividad, el sector tradicional compuesto de empresarios hoteleros e inmobiliarios principalmente, se encuentra en desacuerdo. Las problemáticas se encuentran relacionadas por un lado con el sector hotelero, que repudia la competencia desleal y por otro lado con el mercado inmobiliario, por el paso de viviendas para alquiler residencial a viviendas para alquileres turísticos. Esto último, sucede particularmente en Buenos Aires, una ciudad con un déficit habitacional persistente, donde la valoración de las propiedades crece cada vez más,

dificultando el acceso a una vivienda adecuada para ciertos sectores de la población (CEM, 2019).

Respecto al sector hotelero, el mismo sostiene la hipótesis de que la oferta de alojamientos a través de Airbnb genera un desplazamiento de los turistas hacia los alquileres temporarios, reduciendo así la clientela de los hoteles. Sin embargo, en mayo del 2019, la empresa llevó a cabo una encuesta en la ciudad, y uno de los principales motivos por los cuales se eligió la plataforma, fue la posibilidad de contactarse con la comunidad local, además de la facilidad de pago y la ubicación de los alojamientos. Esto permite dar cuenta que el público de Airbnb, considera ciertos aspectos a la hora de elegir donde alojarse, que muchas veces un hotel no ofrece. Por este motivo, podría considerarse que el público de ambas modalidades (la tradicional y la colaborativa), no se desplaza desde una hacia otra, sino que buscan comodidades diferentes.

Por otro lado, el sector también critica la evasión fiscal de Airbnb. Según el Instituto Argentino de Análisis Fiscal (2015), en la ciudad de Buenos Aires, los grandes hoteles cuentan con una carga tributaria del 39,1%, y los más pequeños del 35,8%. Empresarios hoteleros sostienen que los precios de este tipo de alquileres, liberados de abonar dichos porcentajes impositivos, son muy inferiores a los que pueden ofrecer ellos por una habitación de hotel, lo cual genera una competencia despareja, por no contar con las mismas reglas de juego (CEM, 2019).

En cuanto al sector inmobiliario, éste también critica ciertos aspectos de la empresa que repercuten en el mercado. Gervasio Muñoz, referente de inquilinos agrupados, sostiene que la nueva ley da libertad para desembarcar a la plataforma en la ciudad y que en el largo plazo se construirán edificios para alquiler turístico, lo cual hará subir los precios de las viviendas familiares, generando un daño en materia urbana que será irreparable.

La legisladora Andrea Conde, también refirió a la crisis habitacional en la que se encuentra la ciudad, la cual será profundizada con estas nuevas medidas. Sostuvo que generará un aumento de los alquileres, haciendo que muchas propiedades destinadas a alquileres permanentes se retiren del mercado, aumentando el déficit habitacional. Rosario Fassina, socióloga y coordinadora de área Derecho a la Ciudad de la Asociación Civil por



la Igualdad y la Justicia (ACIJ), también se manifestó en contra de la nueva ley, dado que la misma deja desprotegidos a los residentes (Romero, 2019).

Desde la asociación mencionada, consideran que la ley es una iniciativa que fomenta de manera indirecta el paso de viviendas para uso residencial, hacia fines turísticos, y critican que el efecto de este tipo de alquiler temporario, ya ha generado en numerosas ciudades del mundo el retiro de propiedades del mercado de alquileres permanentes, junto con un aumento generalizado de los precios de alquileres de vivienda tradicional, lo cual hace disminuir cada vez más la posibilidad de acceder a una vivienda (ACIJ, 2019).

En el caso de la ciudad de Buenos Aires, alquilando una propiedad durante ocho días a través de Airbnb, se puede generar un ingreso similar al que se obtendría alquilando por mes, la misma unidad de manera permanente. Esto permite dar cuenta de que la propuesta que ofrece el alquiler turístico temporario, es más atractiva, en términos económicos, a la que podría ofrecer el alquiler permanente.

Por otro lado, se remarca que la ley vigente no distingue entre distintos tipos de oferentes, e iguala a grandes inversores dueños de numerosas propiedades, con aquellos que alquilan habitaciones dentro de la vivienda para generar un ingreso extra. Según Gil y Sequera (2018) existen cuatro tipos de anfitriones: los esporádicos, que ofrecen su alojamiento durante algunos días del año, los permanentes, que lo hacen de manera continua, los profesionales, que alquilan propiedades en el mercado tradicional para subarrendar habitaciones o viviendas enteras a través de la plataforma, y los inversores, que alquilan en la plataforma viviendas del mercado residencial. Las dos primeras categorías, pueden considerarse parte de una economía colaborativa, ya que el recurso en cuestión se encuentra inutilizado. Sin embargo, las últimas dos, implican una actividad que, según los autores, responde a un modelo de alojamiento comercial.

Pese a ello, según Inside Airbnb (2019), casi el 80% de los anuncios en la ciudad pertenecen a anfitriones que poseen solo una oferta disponible, mientras un 19% aproximadamente, posee entre 2 y 10 ofertas, y un 1% cuentan con más de 10 en simultáneo. Además, en la ciudad de Buenos Aires, casi el 80% de las propiedades están

disponibles por períodos superiores a los tres meses por año y si se observan aquellas con más disponibilidad, tres cuartas partes de las viviendas publicadas en la plataforma, en la ciudad, están disponibles por más de 120 días al año. Que estos porcentajes de viviendas completas sean ofrecidas por estos períodos de tiempo y a través de múltiples anfitriones, hace que se pierda la lógica de la economía colaborativa, para ahondar en una economía bajo demanda, con fines netamente lucrativos (CEM, 2019).

### **3.1.2. Uber en CABA: entre trabas impuestas por el Gobierno y violencia por parte de taxistas, la empresa sigue operando en la ciudad.**

Como se mencionó anteriormente, en la Ciudad de Buenos Aires, los servicios de taxis y remises constituyen una alternativa cómoda para movilizarse. Los primeros, si bien pueden tener una tarifa más elevada a las que ofrecen los subtes y/o colectivos, constituyen una opción de transporte económica si se la compara con Europa u otras partes del mundo. El precio se compone de la bajada de bandera y luego aumenta cada 200 metros de viaje, y en el caso de que haya minutos de espera, éstos también son considerados. Pasadas las 10 de la noche y hasta las 6 de la mañana, la tarifa aumenta un 20% por ser horario nocturno. Los segundos, por otro lado, son automóviles particulares con conductor, que funcionan de una manera similar a los taxis. La diferencia radica en que los remises no cuentan con un taxímetro, sino que la tarifa es definida previa al viaje, en función del trayecto a recorrer, y además, no pueden ser detenidos en la calle, como si ocurre con los taxis, sino que deben ser llamados vía telefónica (Disfruta Buenos Aires, 2020).

Según la Dirección General de Estadísticas y Censos, para finales del año 2015, en la ciudad se habían otorgado 4.044 licencias para taxis, alcanzando los 37.674 vehículos habilitados para dicha actividad, mientras los remises habilitados para tal período eran 338. Si bien existe diferencia entre el servicio de unos y otros, estos últimos suelen ser considerados de mejor calidad ya que los vehículos, generalmente, se encuentran en mejores condiciones.

Aun así, en la actualidad, la ciudad cuenta con otra opción para desplazarse dentro de la misma: Uber. En abril del año 2016, cuando la empresa desembarcó en la ciudad, las autoridades consideraban que se trataba de una actividad ilegal por no estar contemplada

dentro del código de transporte porteño, e intentaron impedir la llegada de la plataforma, a través del bloqueo de la misma. Sin embargo, esto último no fue posible (Tomoyose, 2017).

Al igual que lo hizo en otras partes del mundo, Uber actuó con su modalidad de instalarse en una localidad, comenzar sus operaciones, y más tarde negociar, o no, con las autoridades. En la ciudad de Buenos Aires, a pesar de los enfrentamientos con la justicia, Uber continuó funcionando (aunque solo cobrando en efectivo, dado que las tarjetas de crédito habían sido bloqueadas para la empresa) y cuando cumplió dos años de su llegada, ya contaba con 2,2 millones de inscriptos en 25 ciudades del país, operando únicamente en CABA y Gran Buenos Aires. (Infobae, 2018).

Además de las trabas impuestas para la empresa, por parte de las autoridades de la ciudad, y un reclamo de la AFIP superior a los \$350 mil, correspondiente a impuestos del 2016 y 2017, los conductores de Uber de la ciudad de Buenos Aires debieron enfrentarse a situaciones complicadas, como por ejemplo persecuciones, generadas por grupos de taxistas denominados “Taxistas Unidos”. Desde el Ministerio Público Fiscal porteño, comenzaron a investigar varias denuncias, sosteniendo que el accionar de estos grupos constituiría un delito (Infobae, 2018).

En septiembre del año 2018, el CEO de la compañía en el país de aquel entonces, Mariano Otero, fue condenado por ejercicio ilegítimo de una actividad y el uso indebido de la vía pública, y debió enfrentar una multa de \$60.000 y la inhabilitación de cualquier actividad vinculada con el transporte de pasajeros por el período de dos años. También se bloqueó el acceso a la plataforma en todo el país, aunque más tarde debió ser desbloqueada porque la Comisión Interamericana de Derechos Humanos lo consideró “censura”. Aún así, la plataforma continuó operando, aunque únicamente con pagos en efectivo (Basch, 2018).

En el mes de octubre, mientras la empresa sostenía su postura de que su actividad era legal según el Código Civil y Comercial de la Nación, la Secretaría de Transporte porteña retenía autos de Uber y castigaba a los conductores con multas que llegaban a los 130 mil pesos. Pese a las numerosas trabas que intentaban frenar a la empresa, como acusaciones por evasión fiscal y lavado de dinero, Uber siguió operando en la ciudad y sumando usuarios, que para ese entonces ya llegaban a los 2,5 millones. Los mismos

sostenían que Uber ofrecía un servicio sencillo de utilizar, más económico, rápido y eficiente al de los taxis y que a su vez presentaba una mayor seguridad ya que al pedir un vehículo se obtenía información sobre el conductor y sus calificaciones (Basch, 2018).

Al mes siguiente, el parlamento porteño aprobó una reforma del Código de Tránsito y el Régimen de Faltas, donde se aumentaron las penas para quienes transporten pasajeros de manera irregular, además de la inhabilitación por un período de cinco días para el responsable y la retención de su licencia de conducir (Millenaar, 2018).

Sin embargo, en el mes de mayo desde la Cámara de Apelaciones en lo Penal, Contravencional y de Faltas, se resolvió que las operaciones de la empresa no constituían una contravención, y se revocaron las condenas impuestas contra la empresa y sus directivos. Aun así, desde el Gobierno de la ciudad, señalaron que la empresa continuaba siendo ilegal, por dedicarse al transporte de pasajeros y no cumplir con la normativa porteña y nacional (La Nación, 2019).

La plataforma digital continuó operando, sosteniendo que la Justicia había determinado su legalidad, y sus socios conductores siguieron realizando viajes, aunque como solo podían cobrar en efectivo, el total de las tarifas quedaba en sus manos.

Sin embargo, a mediados del año 2019 fueron informados sobre el cobro de las comisiones de la empresa, que hasta el momento no habían sido exigidas. De esta manera, a partir de julio de dicho año, el 25% del viaje formaría parte de la comisión de Uber y muchos choferes de la empresa, debieron afrontar una deuda histórica donde se habían acumulado las comisiones de todos los viajes realizados a través de la plataforma. Para ello, la empresa informó que evaluaría la situación de cada socio, en función de su puntuación, los tiempos utilizando la plataforma y el número de viajes realizados con ella, para ofrecer descuentos entre el 60% y 90% de la deuda acumulada (Horvat, 2019).

Luego de la apelación a favor de la compañía, las tarjetas de crédito volvían a estar disponibles para la empresa, aunque el proceso para darlas de alta llevaba tiempo. Recién el 23 de enero del presente año, la misma confirmó que los pagos a través de este medio ya estaban disponibles. Sin embargo, al día siguiente la Justicia porteña volvió a atacar,

sosteniendo que todas aquellas tarjetas que aceptaran los pagos de la compañía, estarían incurriendo en un delito (Giambartolomei, 2020).

Este último episodio en la disputa entre Uber y el gobierno porteño, deja en evidencia las pocas posibilidades de un debate para otorgar una solución a una problemática que pareciera no acabar.

## **3.2.Ciudad de Mendoza**

### **3.2.1. Airbnb en Mendoza: donde existe la ley, pero no se cumple.**

Según el Anuario Estadístico de Turismo de la provincia de Mendoza del año 2018, la misma cuenta con 857 establecimientos hoteleros y para-hoteleros, que brindan 17.091 habitaciones y 45.460 plazas. En el mismo informe, los datos se dividen por zonas: zona norte, zona sur, Valle de Uco y zona este. En la primera de ellas, donde se encuentra ubicada la ciudad de Mendoza, existen 439 establecimientos hoteleros y para-hoteleros, con 9.533 habitaciones y 24.549 plazas, siendo la zona con los valores más elevados.

Por otro lado, en la página oficial del Gobierno de Mendoza, se encuentra publicado un archivo de julio del 2019 con información sobre los alojamientos turísticos habilitados en toda la provincia. El mismo muestra datos de los 870 alojamientos localizados hasta la fecha en la provincia, de los cuales 197 se encuentran en la capital. Las categorías de los mismos, pueden encontrarse dentro de los establecimientos hoteleros, para-hoteleros o bien pueden ser Propiedades de Alquiler Temporario. Estas últimas, también conocidas como PAT, fueron definidas por la Ley 7.863, sancionada en agosto del año 2008, como propiedades alquiladas a turistas por períodos menores a 60 días. Además de regular la habilitación, uso y control de las mismas, la ley establece su clasificación, requisitos y detalles para la inscripción, a través del Registro de Propiedades de Alquiler Temporario.

Dentro de esta última categoría, entrarían los alojamientos publicitados en la plataforma digital de Airbnb que principios del año 2016 comenzó a afianzarse en la ciudad. Es importante destacar que, si bien la ley exige que dichas propiedades sean registradas, muchas de ellas no lo hacen y por ende no están contabilizadas en ningún registro ni informe oficial. Además, Airbnb es la única que conoce el número de ofertas publicitadas en la localidad, y por el momento, dichos datos no han sido revelados, como sí

ocurrió con Buenos Aires, por lo que es difícil saber si todas las unidades ofrecidas a través de la plataforma se encuentran o no debidamente registradas.

Para el primero de marzo del año 2018, tal como sucedió en CABA, los bancos a través de los cuales la empresa abonaba a los propietarios de las unidades ofertadas en la plataforma digital, comenzaron a aplicar la Resolución General 830/2000 debido, según explicó la AFIP, al crecimiento que la plataforma estaba teniendo en todo el país (Vía País, 2018). Sin embargo, a pesar de la retención en concepto de impuesto a las ganancias, a finales del mismo mes el país registraba 35 mil reservas para Semana Santa a través de la plataforma, y Mendoza fue el segundo destino más elegido, dejando en evidencia que muchos turistas elegían Airbnb para hospedarse (Vía Mendoza, 2018).

A mediados del mismo año el Ente Provincial de Turismo (Emetur), pidió públicamente a la plataforma digital, su adaptación a la Ley Mendocina. Dicho organismo mencionó que de las 35.000 camas pertenecientes a oferta hotelera, entre un 10 y 20% eran ilegales, dado que se ofrecían a través de la aplicación y no se encontraban registradas. Marcelo Reynoso, director de Calidad y Servicios Turísticos del Emetur, recordó la existencia de la categoría PAT, destinada a aquellos inmuebles que se alquilan a turistas, permitiendo la legalización de los mismos (Romanello, 2018) y aconsejó a los viajeros a alquilar alojamientos registrados y habilitados, que cumplan con las normativas de calidad y seguridad que son controlados por el organismo (Prensa Mendoza, 2018).

Respecto a esto último, Pamela Salinas, asesora técnica del Ministerio de Turismo y Cultura de Mendoza, quien confirmó que en la actualidad, el número de inscripciones en el registro de la categoría PAT, no coincide con el número que se estima de las mismas. Por este motivo, comentó que se están llevando a cabo medidas de control y relevamiento de estas unidades no declaradas, además de brindar asesoramiento para que aquellos prestadores que las ofrecen sin su debida habilitación, procedan a la registración y digitalización de los procesos de inscripción.

Sobre el año 2019, el Emetur anunció que la Cámara de Turismo a nivel nacional estaba trabajando para regular las plataformas digitales que brindaban alojamiento de manera ilegal. Gabriela Testa, directora del organismo, sostuvo que si bien la modalidad de

alojamiento que proponían aplicaciones como Airbnb, generaban preocupación a los empresarios del sector turístico tradicional, como los hoteleros, “la Cámara entiende que es una tendencia que vino para quedarse” (párr. 3) y desde dicho organismo se mostró la preocupación por fortalecer la regulación del servicio a través de una legislación (Montivero, 2019).

Con Airbnb alcanzando las 1000 ofertas en la ciudad de Mendoza, los gobiernos de la provincia y los municipios comenzaron a presionar para que los alojamientos temporales cumplan con la obligación de ser inscriptos en el registro y habilitados por la municipalidad. A diferencia del sector hotelero, las propiedades ofrecidas en la plataforma, no abonaban los impuestos correspondientes, que a dicho sector le costaban más de un 40% de sus ganancias (Mdzol, 2019). Al consultar a Salinas sobre este vacío impositivo, comentó que si bien el Ministerio trabaja en el ámbito ejecutivo y no legislativo, actualmente se están tratando proyectos de norma en la provincia de Mendoza para solucionar esta problemática.

Por otro lado, sumado al incumplimiento de la regulación tributaria, los alquileres no contaban con personal en relación de dependencia, lo cual generaba costos de mantenimiento más bajos, permitiendo ofrecer tarifas inferiores a las del sector tradicional, quien además de reclamar una solución a la competencia desleal, mostraba preocupación por la falta de controles de higienes y seguridad de las instalaciones, que podían considerarse un riesgo para los huéspedes (Mdzol, 2019).

Frente a las presiones de los gobiernos de la provincia y el municipio de la ciudad, algunos anfitriones que publicaban en la plataforma comenzaron a retirar sus propiedades, debido a que al inscribirlas en el Registro de Propiedades de Alquiler Temporario la rentabilidad del negocio disminuía, además de convertirse en un posible centro de inspecciones y de clausuras. Reynoso aseguró que el cumplimiento de la ley, además de regular la situación tributaria, buscaba garantizar los derechos y la seguridad del consumidor, que al contratar servicios de alojamiento no registrados, podría enfrentarse a situaciones en las cuales no tendría derecho de reclamo. También mencionó que la nueva medida tomada por el Emetur, buscaba la manera de adaptarse a los nuevos avances tecnológicos para continuar fortaleciendo la actividad y el sector turístico (Mdzol, 2019).

Más tarde, en diciembre del año 2019, previo a asumir como ministra de Turismo y Cultura, Mariana Juri mencionó la intención del Estado de continuar avanzando con las regulaciones para las plataformas digitales de alojamiento. Aclaró que la finalidad no era prohibir estas nuevas modalidades sino regularlas a través de las reglamentaciones necesarias. Sostuvo que las ofertas no registradas a través de estos medios, no solo carecen de controles de seguridad, sino que además compiten de manera desleal con aquellos alojamientos que sí se encuentran en regla (Mdzol, 2019).

Con respecto a ello, desde el Ministerio, Salinas informó que pese a la aparición de plataformas digitales como Airbnb, la demanda de alojamiento en Mendoza ha crecido de manera sostenida en los últimos años. Sin embargo, la comercialización de propiedades de manera ilegal, continúa vigente pese a las reglamentaciones de la provincia, las quejas del sector hotelero, sumado a la insistencia por parte del Gobierno y distintos organismos de registrar este tipo de propiedades para controlar y evitar situaciones de riesgo.

En cuanto a Airbnb, si bien no se conoce el número de alojamientos publicados en su página web, en la misma figuran más de 300 anuncios en la ciudad de Mendoza, cuando los informes de la provincia del mes de julio arrojan un valor de 123 de la categoría PAT. Es evidente entonces, que las propiedades no registradas ocupan una parte importante del total de la oferta de alojamiento de la ciudad, lo cual deja al descubierto el problema que preocupa al Gobierno.

### **3.2.2. Uber en Mendoza: la primera provincia en regular la actividad.**

En agosto del año 2018, el diario Los Andes publicó una nota donde dio a conocer el número de vehículos que realizaban en aquel entonces el servicio de taxis y remises en Mendoza. El mismo arrojó que la provincia contaba con 1.879 vehículos, de los cuales 1.463 eran taxis y 416 remises. Sin embargo, se criticó la distribución despareja de este tipo de servicios ya que el 86% del total de taxis de la provincia, y el 89,6% de los remises, funcionaban en el área de Gran Mendoza (Romanello, Guevara, Oliva, 2018).

Ese mismo año, comenzó a analizarse un posible proyecto para actualizar y completar el Marco Regulatorio de Transporte de la provincia, regulado hasta el momento por la Ley 6.082, la cual a lo largo del tiempo fue sometida a numerosas reformas y



modificaciones, afectando en muchos casos su coherencia e interpretación. La idea presentada, consistía en mantener los principios establecidos, incorporando las nuevas formas de prestación de transporte de pasajeros y cargas, como el transporte privado a través de plataformas electrónicas (Prensa Mendoza, 2018).

Al igual que como ocurrió en otras ciudades del mundo, la llegada de Uber comenzó a ser una posible amenaza para los taxistas. Estos últimos, se resistieron hasta último momento, aunque nunca desencadenando episodios de violencia como sí ocurrió en Buenos Aires. Sin embargo, para septiembre del mismo año, a través del decreto 1.512 se reglamentó la Ley 9.086 de Movilidad de la provincia de Mendoza, donde se destacó la habilitación de las plataformas electrónicas prestadoras de un servicio de transporte privado como Uber, que en aquel entonces, si bien estaba presente, aún no estaba operando.

De esa manera, se permitió legalmente el funcionamiento de la empresa en toda la provincia, siempre y cuando sus conductores respeten algunas obligaciones como la inscripción en las Empresas de Redes de Transporte (ERT), donde se abonan las tasas de inscripción y fiscalización, la documentación y el seguro correspondiente del vehículo, la identidad y licencia de clase D. 1 del conductor, y la inscripción a la Agencia de Administración Tributaria de Mendoza y a la AFIP (Haudet, 2018). Además, debían abonar Ingresos Brutos, impuestos nacionales y realizar aportes a un fondo destinado al recambio de unidades de los demás servicios de transporte.

Fue así que Mendoza se convirtió en la primera provincia del país en establecer un marco regulatorio previo a la llegada de Uber, que hasta aquel entonces contaba con diez mil inscriptos en el territorio provincial. Además, Mariano Otero, el CEO de la compañía, mencionó que el 75% de la tarifa del servicio quedaba en manos de los choferes, mientras que gran parte del restante se utilizaba para el alquiler de oficinas y contratación de personal, por lo que se continuarían creando puestos de trabajo (Diario Uno, 2018).

Tras la actualización de ley provincial de transporte en octubre del 2018, la empresa Uber informó a los ciudadanos y turistas que visitaran Mendoza, que ya podrían hacer uso de su plataforma para acceder a una nueva alternativa de movilidad de una manera segura, eficiente y accesible (Los Andes, 2018).

Al año siguiente, Felipe Aramburu, el responsable de Desarrollo de Negocios de Uber en Argentina, participó en el Tercer Foro de Inversiones, donde expresó el entusiasmo de funcionar en la provincia con un marco regulatorio que contenga la operación de la plataforma. También hizo referencia al crecimiento que la misma estaba teniendo, ya que en los primeros meses del año se había registrado un incremento del 70% de las licencias de la empresa (Villegas, 2019).

Sin embargo, unos meses después, los conductores mendocinos de Uber se presentaron en las oficinas de la compañía en señal de protesta. Por un lado, criticaban las bajas tarifas con las que operaban en la provincia y por otro, reclamaban la quita de las “horas promocionales” que redujo notablemente las ganancias semanales de los choferes. El gerente de Comunicación del Cono Sur, Juan Labaqui, argumentó que la tarifa del servicio de Uber se encontraba compuesta de diversos factores y que la empresa posee tarifas básicas, dinámicas y promocionales y que si bien ésta última que los conductores reclaman había finalizado, combinando las distintas modalidades, podían continuar ganando lo mismo, como otros choferes de la provincia (Devia, 2019).

A medida que transcurría el tiempo, Mendoza continuaba siendo la única provincia del país donde Uber podía operar bajo un marco legal. Pese a ello, faltaban choferes. Según explica Daniel Carrión, dueño de una empresa de remises, una vez que se legalizó la plataforma, los conductores debieron cumplir con ciertas obligaciones que sumadas a las bajas tarifas con las que operaba la empresa, volvía el negocio poco rentable para muchos. Aun así, mencionó que la plataforma estaba compitiendo con las remiserías y los taxis, que ya habían percibido una notable disminución en los viajes que su empresa realizaba (Randazzo, 2019). El titular de la Asociación de Propietarios de Taxis de Mendoza, Fernando Sáez, también habló sobre la competencia con la nueva plataforma, caracterizándola como desigual y desleal. Sostuvo que Uber funcionaba por las bajas tarifas que ofrecía y que a futuro podría llegar a generar la desaparición de los taxis y remises de la provincia (Diario Uno, 2019).

Por otro lado, mientras los conductores de Uber continuaban reclamando la suba de la tarifa de servicio que prestaban, la empresa comunicó que comenzaría a cobrar las comisiones correspondientes de la aplicación, no solo de los viajes a efectuar a futuro, sino

también la de los viajes anteriores, que se habían ido acumulado. Al igual que en la ciudad de Buenos Aires, la empresa analizó la situación de cada chofer para ofrecer descuentos considerables y que los mismos pudieran abonar la deuda (Diario Uno, 2019).

Tras sumar un gasto más para los socios de la aplicación en Mendoza y debido a los reiterativos reclamos por las bajas tarifas del servicio, la empresa informó un aumento del 33% en las tarifas, logrando la satisfacción de los conductores (De la Rosa, 2019) e incorporó un nuevo beneficio, no solo para los conductores de la empresa sino también para los usuarios: un seguro de responsabilidad civil. El mismo, se sumó a la cobertura de accidentes personales de la compañía, vigente desde diciembre del 2018, y cubría tanto los daños materiales como las lesiones a terceras personas y/o usuarios que pudieran surgir en un viaje donde un conductor de la empresa sea responsable (Diario Uno, 2019). Por último, a principios del presente año, Uber informó la habilitación de las tarjetas de crédito en todo el país.

De esta manera, regulada bajo un marco legal, con tarifas actualizadas y acordes a las del mercado, seguro de responsabilidad civil y la posibilidad de pago a través de tarjetas de crédito, la aplicación funciona actualmente en toda la provincia de Mendoza, sumando cada vez más conductores.

### **3.3.San Carlos de Bariloche**

#### **3.3.1. Airbnb en Bariloche:**

En la Provincia de Río Negro, los alojamientos turísticos se encuentran regulados por el decreto 657/03, el cual establece que tras el cumplimiento de los requisitos para la habilitación de la unidad, la Secretaría de Turismo procederá a la inscripción de la misma en el Registro Único Provincial. Por otro lado, en la ciudad de San Carlos de Bariloche, existe la ordenanza municipal 1526-CM-05 con sus respectivas modificaciones<sup>1</sup>. En la misma, se encuentran clasificados los distintos tipos de alquileres con fines turísticos, entre los que se mencionan hoteles, apartments, hostels, entre otros como las casas o departamentos

---

<sup>1</sup>Proyecto de ordenanza municipal 1526-CM-05:  
<https://concejobariloche.gov.ar/proyectos/PROYECTO%20547-17%20MODIFICACION%20ORDENANZA%201526-CM-05%20SISTEMA%20TURISTICO%20TIEMPO%20COMPARTIDO.pdf>

para alquiler turísticos (CAT y DAT). Todas las categorías deben ser habilitadas por la Secretaría de Turismo, a través de la inscripción en el Registro Único Municipal de Alojamientos Turísticos, y en el caso de las últimas dos mencionadas, debe inscribirse en el Registro de Empresas Explotadores de Casas y Departamentos Turísticos.

Por otro lado, en la página web del municipio se encuentran publicadas las estadísticas de las plazas de alojamiento disponibles en la ciudad, y se pudo conocer que para enero del presente año, la localidad contaba con 30.710, con una mayoría correspondiente a las categorías de Hotel Estudiantil, Aparts Hotel de 1, 2 y 3 estrellas y CAT o DAT (Municipio de Bariloche, 2020). Sin embargo, hace ya algunos años se comenzó a detectar que un número importante de unidades de estas últimas dos categorías, no se encontraban registradas como lo exige la ordenanza municipal. Según Gustavo Hermida, miembro de la comisión directiva de la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Bariloche (AEHGB), actualmente en Bariloche más de un 40% de las camas habilitadas, se comercializan en el mercado informal. Es decir, que existen alrededor de 14.000 camas que no están habilitadas y son ofertadas tanto a través de plataformas como Airbnb así como de otras páginas web que no son detectadas.

En el año 2015, la AEHGB y la municipalidad de la ciudad, firmaron un convenio para implementar un sistema informático de relevamiento online de oferta de alojamientos en la ciudad, el cual permite detectar alojamientos informales que se promocionaran en Internet. Estos últimos, además de no cumplir con las normativas, ni las medidas de seguridad correspondientes, provocaban una competencia desleal que afectaba a la calidad turística de destino (Hoteles de Bariloche, 2020). En referencia a esto último, Hermida mencionó que esta nueva tendencia de alojamiento turístico, generaba desinversión ya que cada vez hay menos interés en construir un hotel por ejemplo, por los costos que implica, y mayor interés en construir un departamento o un complejo de cabañas, que luego se puede comercializar en plataformas como Airbnb. En el largo plazo, esto podría generar una disminución en la calidad de los establecimientos turísticos del destino, y cualquiera podría transformarse en un empresario turístico.

Para el año 2017, el aumento en las reservas a través de la web era evidente, con plataformas como Despegar.com, Booking y Airbnb como líderes. El presidente de la

AEHGB, sostuvo que el 80% de los hoteles concretaban sus reservas a través de Internet, ya sea por la página web del hotel como de portales digitales como los recién mencionados y refirió al incremento de argentinos que utilizaban Airbnb, correspondiente a un 139%, alcanzando los 582.000 usuarios (Reportur, 2017). Tras el aumento de reservas a través de este canal de comercialización, el municipio intimó a las empresas Booking.com Argentina SRL y Airbnb Argentina SRL, para que las mismas exigieran a las unidades ofrecidas en sus plataformas, el cumplimiento con la ordenanza municipal vigente (Hosteltur, 2017).

Al año siguiente, según información aportada por la empresa Airbnb, Bariloche ya contaba con 2.000 unidades ofrecidas en su sistema, siendo el segundo destino del país con más propiedades, luego de Buenos Aires. Por otro lado, la Unión de trabajadores de Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), denunciaba alrededor de 5.000 plazas “truchas” ofrecidas en la ciudad. Frente a este escenario, y acercándose la temporada alta de invierno, el sector tradicional de alojamiento (hoteles, hospedajes, complejos de cabañas), se quejaron por las obligaciones que no cumplían las unidades publicadas en este tipo de portales web, tales como impuestos o patentes, obteniendo un negocio más lucrativo y ventajas económicas por encima de los hoteles (Andrade, 2018).

Según un informe del Observatorio de Río Negro del 2019, en los últimos años la oferta de alojamientos allí publicados había crecido un 133% y en enero del mismo año se habían contabilizado 1063 departamentos o casas enteras (sin incluir 194 habitaciones privadas y 45 compartidas), de los cuales la municipalidad solo tenía registrados 360, dejando 640 alojamientos bajo la ilegalidad. El exceso de oferta de este tipo de alojamientos se hacía notorio y además de la competencia desleal que se generaba por no abonar los impuestos correspondientes, lo cual también afectaba en la recaudación de la provincia y el municipio, la oferta de los permanentes disminuía, y al ser cada vez menor sus precios aumentaban (ANB, 2019). Sobre este último tema, Hermida mencionó que dicha problemática existe actualmente en Bariloche y que la disminución en la oferta de viviendas permanentes en zonas urbanas, ha generado por un lado un aumento de los precios y por otro, un desplazamiento hacia las zonas periféricas.

En el año 2019, dada la creciente preocupación de la AEHGB, comenzaron a realizarse reuniones semanales con diferentes organismos y autoridades provinciales. Además de los efectos negativos, se sumaba la alta probabilidad de situaciones de fraude a las cuales podrían enfrentarse turistas. De hecho desde la asociación se hizo la prueba de publicar un anuncio en Airbnb bajo la denominación de “departamento trucho en Bariloche” y el mismo fue publicado sin inconvenientes (ANB, 2019). Mientras tanto desde la empresa respondieron que su comunidad de anfitriones en Bariloche, estaba compuesta por usuarios responsables, caracterizados por sus elevados estándares de hospitalidad y calidad, ya que durante el 2018 había obtenido una calificación promedio de 4,8 puntos sobre un total de 5 y que su sistema de calificaciones permitía comprobar la reputación de los anfitriones, leer sus perfiles y las críticas que han recibido de otros huéspedes (Río Negro, 2019).

Meses más tarde, en agosto del año 2019, la AEHGB junto con el gobierno de la provincia y el municipio, iniciaron una campaña para dar fin al alquiler de alojamientos informales. La campaña invitaba a todo alojamiento que aún no estuviera registrado, a realizar la correcta habilitación para lograr un turismo seguro con un ámbito competitivo legal y acorde para todos. A su vez, en su página web, la asociación contaba con un link para realizar denuncias anónimas sobre este tipo de alojamientos, donde el sector de Rentas y la municipalidad tomarán medidas (González, 2019).

Con respecto a esto último, Hermida comentó que actualmente existe un proyecto para exigir, a través de una disposición de rentas, a páginas como Airbnb que estén inscriptas y declaren sus operaciones. De esta manera, quien ofrece una unidad de alquiler a través de la plataforma digital quedará expuesto y deberá inscribirse como monotributista, lo cual impactaría en diferentes aspectos: (i) por un lado en los impuestos, ya que corresponderá abonar IVA e Ingresos Brutos, por mencionar algunos, (ii) en los servicios, ya que se pasaría de tarifas particulares a tarifas comerciales, (iii) en los controles de seguridad, debido a las inspecciones a las cuales deberá enfrentarse la unidad para poder ser ofrecida, y (iv) en lo que respecta al personal contratado, que deberá estar en blanco. Con este proyecto vigente, se lograría una competencia más equitativa en el sector de

alojamiento, ya que en la actualidad, aquellos que no están habilitados, no poseen los costos fijos de aquellos que sí lo están, motivo por el cual pueden ofrecer tarifas inferiores.

Gustavo, miembro de la comisión directiva de la AEHGB, también mencionó que la informalidad se replica en varios aspectos, no solo en los alojamientos. Comentó que en Bariloche, existe la oferta de paseos en bicicleta o excursiones en kayak en el lago, que no están habilitadas, al igual que ocurre con las experiencias que se ofrecen en Airbnb. Hizo referencia a lo costoso que es la formalidad en nuestro país: “son tanto los requisitos a cumplir, las multas son tan caras cuando no los cumplís, y las exigencias son tan altas, que a bajo nivel de exposición te conviene más lo otro” (Hermida, 2020), haciendo referencia a la oferta de servicios turísticos o alojamientos informales.

Finalmente, caracterizó la problemática de Airbnb, como “mal llamada economía colaborativa”. Sostuvo que la plataforma nació como colaborativa, en una ciudad y en un momento determinado, pero luego se trasladó a un negocio mundial donde hay mucho dinero de por medio. Si bien la empresa ha llegado a todas partes del mundo, generando una problemática con diversos sectores, sostuvo que eso no significaba que no tenga solución: “tiene que ver más con una intención política” (Hermida, 2020).

### **3.3.2. Uber en Bariloche: una aplicación prohibida desde el principio.**

A principios del año 2016, en la ciudad de Bariloche existían 207 taxis habilitados y un poco más de 400 remises repartidos entre 13 agencias que operaban en la ciudad. Las licencias para poder brindar estos servicios ya no se entregaban, aunque las mismas podían ser transferidas, lo cual generaba un “mercado negro” con precios sumamente elevados (Río Negro, 2016).

Unos meses más tarde, con licencias limitadas para el servicio de transporte, taxis y remises vieron que una posible amenaza podía llegar a la ciudad. La empresa Uber parecía estar arribando, pese a que ya se había dictaminado la ilegalidad de la plataforma en la ciudad de Buenos Aires. Además, desde el Sindicato de Peones de Taxis, comentaban que el servicio podía no llegar a funcionar en una ciudad como Bariloche, sumado a que la modalidad de pago con tarjeta de crédito podría llegar a verse afectada por una cuestión

demográfica que impedía el funcionamiento de los posnet en algunas zonas de la ciudad (Bariloche 2000, 2016). Tras la competencia desleal que podía observarse en la capital porteña, desde la Municipalidad de San Carlos de Bariloche se emitió un comunicado<sup>2</sup> para mostrar la oposición de la ciudad frente a Uber. Más tarde, desde el Concejo Deliberante, se rechazó de manera unánime a la aplicación y se solicitó su bloqueo (Río Negro, 2016).

Un año más tarde, el director general de la empresa comentó que pese a las barreras que el país le estaba imponiendo, principalmente en CABA, intentarían avanzar y llegar a otras ciudades entre las que mencionó a Bariloche. Sin embargo, Uber nunca logró desembarcar en esta ciudad (Llorente, 2017).

### **3.4. Puerto Iguazú**

#### **3.4.1. Airbnb en Puerto Iguazú: el alojamiento informal siempre fue una problemática.**

Todos los años la ciudad recibe cantidades de turistas, que se acercan para conocer una de las siete maravillas del mundo: las Cataratas del Iguazú. Si bien la mejor época para visitarlas es en primavera, se puede hacer durante todo el año, lo cual explica porque el destino se encuentra concurrido desde principios de enero hasta fines de diciembre. Para ello la ciudad se encuentra equipada con una amplia oferta de alojamiento. Según la última versión del Anuario Estadístico de Turismo de Misiones correspondiente al año 2017, la provincia contaba con 22.515 plazas, de las cuales 11.347 eran hoteleras, 9.887 parahoteleras y 1.281 pertenecientes a la categoría CAT o DAT (casas o departamentos de alquiler turístico). La mayoría de ellas (un 50,3%) se concentraban en la ciudad de Puerto Iguazú, y aun que los números han variado en los últimos años, la oferta de alojamiento continúa concentrada en dicha localidad.

Respecto al marco regulatorio de la provincia para este servicio<sup>3</sup>, se ha emitido la Ley XXIII N°1, antes Ley de Alojamientos Turísticos N° 1299/80, y su decreto

<sup>2</sup> Comunicación N° CM-16: <https://concejobariloche.gov.ar/proyectos/Proyecto%20125-16%20COMUNICA%20AL%20MINISTERIO%20COMUNICACIONES%20y%20ENACOM%20RECHA%20DE%20BLOQUEO%20DE%20UBER.pdf>

<sup>3</sup>Dado que no se han encontrado las fuentes correspondientes a las leyes y decretos mencionados en el presente párrafo, se adjunta el link de la página web correspondiente a la UBA: [http://www.derecho.uba.ar/institucional/2014-resumen\\_estudio\\_comparativo\\_leyes\\_categ\\_hotelera.pdf](http://www.derecho.uba.ar/institucional/2014-resumen_estudio_comparativo_leyes_categ_hotelera.pdf)



reglamentario N° 3108/80. En la misma, se establecen las obligaciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento, como la inscripción y categorización en el Registro Hotelero Provincial e informar la denominación, clase, categoría y número de inscripción en la propaganda que la unidad efectúe, por mencionar algunas.

Por otro lado, el decreto asigna a la Autoridad de Aplicación encargada del registro, en el cual se agruparan dos categorías: los Alojamientos Turísticos y los Alojamientos Complementarios. Estos últimos, se conforman con las “casas de familia”, que si bien no cumplen con los requisitos exigidos a los Alojamientos Turísticos son habilitados de manera transitoria, ante la necesidad de atender la falta de plazas. Para ello, se creó un registro, a cargo del organismo de aplicación, encargado de la habilitación, inspección y sanción a este tipo de inmuebles, así como de la determinación de sus tarifas.

Por otro lado, también se emitió el Decreto 769/12, donde se establece la obligación de inscribir y empadronar a los prestadores de servicios turísticos en el Registro Provincial de Prestadores de Servicios Turísticos, creado por la Resolución 236/11 del Ministerio de Turismo. Este decreto incluye a los Alojamientos Turísticos y a los Complementarios, entre otros, y designa como organismo a cargo a la Subsecretaría de Capacitación y Control de Calidad. Por último, se sancionó la Resolución 101/13, que retoma a las “casas de familia” de los Alojamientos Complementarios del Decreto 3108/80, y las denomina Casas o Departamentos de Alquiler Turístico (CAT y DAT). Estas últimas categorías, más allá de su configuración, podrán ser utilizadas de manera ocasional por no residentes que arriben a la localidad, siempre y cuando se encuentren inscriptas en el registro que cada municipalidad deberá crear.

La ciudad de Puerto Iguazú, pese a la oferta de alojamiento descripta, se ha enfrentado a situaciones donde la demanda de este tipo de servicios ha sobrepasado a la oferta. Un ejemplo de ello fue en el año 2011, donde el sur del país se vio afectado por las cenizas de un volcán chileno que entró en erupción, lo cual contribuyó en el desplazamiento de turistas hacia el norte. Las reservas hoteleras de la localidad se encontraban en su máxima ocupación para la temporada alta de invierno, y los residentes de la ciudad se acercaron a la Dirección de Turismo de la Provincia, a registrar sus casas para ofrecerlas durante tal período (El Territorio, 2011). Si bien actuaron bajo lo establecido en

la ley, al año siguiente, tras un relevamiento llevado a cabo por el Ente Municipal de Turismo de Puerto Iguazú (EMTURI), se encontró que las unidades se habían transformado en emprendimientos y estaban establecidas en el mercado hotelero ilegal. Claudio Álvarez, presidente del organismo, estimó tres mil plazas informales aproximadamente e invitó a que los propietarios las incorporen en el circuito formal de alojamiento, a través de la inscripción en el registro correspondiente, para estar verificados y evitar situaciones de riesgo a los turistas (Noticias de la calle, 2011).

En aquellos años, entre el 2011 y 2012, la plataforma Airbnb aún no había llegado a la ciudad y la problemática para el gobierno y el sector hotelero no era la comercialización de estas unidades a través de Internet, sino más bien su promoción en el ingreso al destino donde varios residentes con carteles de “alquilo casa” o “alquilo departamento” intentaban captar la atención de aquellos turistas que arribaban a Puerto Iguazú. Para el año 2018, luego del fin de semana de carnavales, el Ministerio de Turismo de Misiones, había estimado 30.000 plazas de alojamiento y solo contaba con 23.000 registradas, lo cual dejaba en evidencia que existía un 25% de informalidad en la oferta. Fue entonces que desde el Ministerio lanzaron un programa de re-empadronamiento, que entraría en vigencia en el mes de marzo, y otorgaría un período para que las unidades se registren de forma online y gratuita, para luego cumplir con las obligaciones legales correspondientes (El Territorio, 2018).

Tras analizar diversas fuentes y noticias periodísticas, se ha podido notar que la localidad de Puerto Iguazú posee una problemática con el alojamiento turístico informal. Sin embargo, si bien una parte importante de dicha oferta se comercializa a través de portales web, como Airbnb (donde se encontraron más de 300 anuncios), Booking o Despegar, lo más criticado, tanto por el sector hotelero de la ciudad como por los distintos organismos, son aquellos residentes que publicitan sus propiedades en el ingreso del destino.

#### **3.4.2. Uber en Puerto Iguazú: la preocupación del sector tradicional ante un posible desembarco de Uber en la ciudad.**

En el año 2018, conociendo que la ciudad de Puerto Iguazú contaba con 533 taxis y 723 remises, se emitió la Resolución 01/2018, a través de la cual se convocaba a ambos

grupos a un re-empadronamiento para poder detectar a aquellos vehículos que brindaban el servicio de transporte bajo la informalidad. Dados los reclamos por parte de quienes cumplían con su obligación de estar habilitados, contar con el seguro exigido y abonar los impuestos correspondientes, se buscó erradicar la competencia desleal con aquellos que no lo hacían, a través de una re-inscripción en el padrón. Una vez pasado el plazo para hacerlo, desde la Dirección de Tránsito se realizarían los controles a los vehículos para poner fin a la ilegalidad (El Territorio, 2018).

Ese mismo año, la empresa Uber, que ya operaba en la ciudad brasilera Foz de Iguazú, parecía querer llegar a la localidad y el Concejo Deliberante, conociendo las situaciones de conflicto que se habían generado con taxistas y remiseros en otras partes del mundo, sancionó una ordenanza que habilitaba su ingreso, aunque fijando algunas limitaciones: quienes desearan brindar el servicio de transporte a través de la aplicación Uber, debían cumplir con los mismos requisitos que el sector tradicional, para lograr una competencia equitativa. De esta manera, Puerto Iguazú pasó a ser el primer distrito de la provincia en regular esta nueva modalidad de transporte urbano (Azarkevich, 2018).

Desde el sector tradicional, remiseros y taxistas, mostraron su descontento y se reunieron con diferentes autoridades para hacerse oír y evitar que la empresa desembarque en la ciudad. Criticaban que a Uber nadie le exigía el pago de impuestos municipales, entre otros gastos que ellos sí debían afrontar, y además sostenían que ponía en riesgo las fuentes de trabajo de varias familias que se verían afectadas por la llegada de la empresa. Para intentar controlar la situación, desde el Foro de Concejos de la ciudad se pidió a la Cámara de Diputados que se regulara el ingreso de la compañía (Vía País, 2018).

Al año siguiente, en el mes de enero, taxistas y remiseros de la ciudad de Puerto Iguazú y Foz de Iguazú, firmaron un convenio para que los choferes de ambas ciudades pudieran transportar pasajeros durante toda su estadía, independientemente del país en el cual se encontraran. Sucedió que los turistas alojados en una ciudad, a veces contactaban a un único conductor durante todo el viaje, y si éste no pertenecía a la ciudad en la cual se hospedaba, era criticado por los conductores residentes de la misma (La voz de Cataratas, 2019). Sin embargo, el pacto no incluía a los conductores de la localidad brasileña que trabajaran para Uber, por lo que los vehículos de la empresa que ingresaban al país

argentino, ya sea con pasajeros a bordo o para recoger a los mismos, serían retenidos (Downes, 2019). Tras esta prohibición, comenzaron a aparecer denuncias de taxistas de Puerto Iguazú, quienes recibían amenazas por parte de choferes Uber, cada vez que cruzaban la frontera (La voz de Cataratas, 2019).

Si bien actualmente la plataforma no está funcionando en esta localidad, la misma fue descargada por 25 mil personas en toda la provincia de Misiones, donde la empresa tiene un gran interés por comenzar a operar. Tras el éxito de la aplicación en Ciudad del Este (Paraguay) y Foz de Iguazú (Brasil), residentes de localidades misioneras se mostraron interesados en convertirse en socios conductores.

La vocera de la empresa en Argentina, Johanna Picciano informó que, si bien no existe una fecha para comenzar a operar, están atentos y midiendo el interés de la población para tomar una decisión. En referencia a las quejas de taxistas y remises, mencionó que la empresa ofrece una alternativa tecnológica de movilidad, sin la intención de eliminar a las ya existentes y agregó que en ninguna ciudad donde opera la aplicación el servicio de taxis ha desaparecido (La voz de Misiones, 2020).

### **3.5. Rosario**

#### **3.5.1. Airbnb en Rosario**

Según estadísticas de la Fundación Banco Municipal de la Ciudad de Rosario (2019), para el mes de octubre, la ciudad contaba con 56 establecimientos hoteleros y 14 para-hoteleros, alcanzando un total de 70 establecimientos que brindaban alojamiento a turistas que visitaban la localidad. A su vez, los mismos daban lugar a un total de 238.452 plazas disponibles, clasificadas en 223.169 y 15.283 respectivamente.

Sin embargo, unos años antes, en el 2015, el mismo organismo llevó a cabo un Análisis Preliminar de la Estructura de Mercado del Sector Hotelero de Rosario, donde se dio a conocer una nueva tendencia en la ciudad. Se trataba de la oferta de alojamientos temporarios y su comercialización a través de páginas web. Los mismos podían ser habitaciones dentro de una propiedad o casas/departamentos enteros, y ofrecían una alternativa diferente a los turistas que deseaba alojarse en la ciudad con mayores comodidades.

Si bien se trataba de una tendencia, la ciudad de Rosario ya había emitido la Ordenanza 8.543/2010 de Alojamientos Turísticos Temporarios (ATT), donde se regulaba la habilitación, uso y control de viviendas ofrecidas para alquiler turístico por un período superior al de una pernoctación e inferior a los 180 días. En dicha normativa también se exigía que en el interior de la unidad se encontrara exhibida la inscripción en la AFIP, el certificado de la habilitación y un formulario con las tarifas. Además, los propietarios deberían llevar un registro de los pasajeros que ingresarán al inmueble y en caso de tratarse de un edificio, en el exterior de mismo se debía comunicar que existían unidades destinadas a alojamiento turístico.

Para el año 2015, Airbnb irrumpía en el mercado de los alquileres temporarios de la capital santafecina, y si bien se encontraba en la etapa de desarrollo incipiente, ya contaba con 130 ofertas aproximadamente. En aquel entonces, las problemáticas desencadenadas a raíz de la llegada de la empresa a distintas partes del mundo, relacionadas con la competencia desleal con el sector tradicional, como el hotelero e inmobiliario, no pasaban desapercibidas (La Capital, 2015).

Según la nota publicada por el diario Punto Biz (2018), titulada “Cuánto puedes ganar en Rosario si te convertís en anfitrión de Airbnb”, la plataforma había alcanzado los 430 anfitriones que ofrecían 570 avisos en toda la ciudad. Airbnb también mencionó que según un análisis realizado en la ciudad en el año 2017, se habían registrado 12.200 turistas hospedados a través de la plataforma durante dicho período, y que un anfitrión típico obtenía \$21.500 por alquilar su espacio por 29 días al año.

En el año 2018, la Asociación de Empresarios Hoteleros Gastronómicos de Rosario (AHEGAR) había criticado a la empresa, tras una denuncia por estafa a través de la plataforma, donde dos mujeres anunciaban alquileres “truchos”. Sin embargo, Airbnb se defendió sosteniendo que la confianza era la base para el correcto funcionamiento de la plataforma y que los usuarios, tanto huéspedes como anfitriones, eran calificados. También recomendó entablar conversaciones y realizar las transacciones dentro de la plataforma para evitar situaciones comprometedoras (Punto biz, 2018).

Ese mismo año, mientras Airbnb continuaba creciendo y sumando alojamientos en varias ciudades del país como las analizadas anteriormente en el presente capítulo, el sector tradicional, compuesto de empresarios hoteleros e inmobiliarios, sumaba críticas y reclamos frente a la modalidad no reglamentada. Al igual que en CABA la AFIP comenzó a aplicar la Resolución General 830/2000, reteniendo hasta un 28% de las ganancias que los anfitriones obtenían por alquilar sus propiedades a través de la aplicación (Punto biz, 2018).

Pese a la normativa, Airbnb continuó operando y según un informe elaborado por la AEHGAR (citado en El Economista, 2019), en la primera mitad del año 2019 se percibió una disminución en la ocupación de los hoteles de 1 y 2 estrellas de la ciudad, y una de las causas se asocia a la competencia desleal con la empresa. Respecto a las categorías hoteleras de 4 y 5 estrellas, éstas sostuvieron su ocupación gracias a los congresos y eventos deportivos llevados a cabo en la ciudad.

La competencia desleal generada por la empresa, alcanzaba entonces al sector hotelero por un lado, que pagaba impuestos y cargas fiscales, y a los alojamientos de la ciudad registrados según la ordenanza correspondiente y abonando las tasas indicadas. En contrapartida, los alquileres ofrecidos a través de Airbnb, cuyo número era desconocido, no se encontraban inscriptos ni registrados en la ciudad, por lo que no contaban con ninguna obligación. Esta desigualdad en las reglas del juego, generaba el repudio de aquellos que durante años habían cumplido la ley y que veían como un nuevo actor irrumpía en el mercado sin ningún requisito ni obligación a cumplir.

Tiempo más tarde, en septiembre del año 2019 fueron los dueños de hostels, quienes se reunieron con el Gobierno para expresar la preocupación frente al avance de plataformas virtuales como Airbnb. Desde la Cámara de Hostels de Rosario, comentaron que la empresa en cuestión, no exige ningún tipo de habilitación y que la intención no era prohibir la plataforma, sino regularla para competir en iguales condiciones (Rosario Plus, 2019).

Omar Ortigüela, presidente de dicha Cámara, demostró estar de acuerdo con la exigencia de una habilitación para ofrecer una unidad de alojamiento, ya que fomenta la competencia leal, aunque considera que la mayoría de los anfitriones de Airbnb, no cumple con ello ya que la empresa no la exige. También comentó que la empresa, si bien planteó

una idea acorde a los tiempos actuales, utilizando plataformas digitales y ofreciendo casas, departamentos o habitaciones, ha avanzado sobre un terreno no regulado, que fue lo que generó la competencia desleal con el sector de alojamiento. Informó que desde la Cámara han presentado en el Concejo Deliberante, un proyecto para que Airbnb abone el impuesto ETuR, que actualmente abona todo el sector de alojamiento, junto con otros rubros vinculados a la actividad turística, y si el mismo es aprobado sería una nueva normativa para intentar solucionar la problemática.

Por otro lado, Ortigüela mencionó que si bien la empresa ofrece alojamiento innovador, ya que permite alquilar casas enteras, departamentos, habitaciones privadas o compartidas a través de una plataforma digital, los hostels por ejemplo, ofrecen la sociabilidad y el compartir con otras culturas, por lo que el público entre una modalidad de alojamiento y otra puede ser diferente y es un desafío para cada una de ellas, poder adaptarse al cliente y a sus necesidades para que éste elija aquella opción de alojamiento más adecuada a sus preferencias.

Aún así, sostuvo que es un trabajo del Estado y de cada municipio, sentar las bases para lograr una competencia equitativa donde puedan convivir estas distintas modalidades con las mismas reglas de juego, no solo en el sector de alojamiento sino también con las “experiencias”, la última innovación que ha presentado Airbnb, que también podría competir deslealmente con las agencias de viajes que ofrecen visitas o excursiones dentro de un destino.

Por último, la Subsecretaria de Turismo de Rosario, Alejandra Mattheus informó que actualmente, en el Concejo Deliberante, se está tratando un proyecto de ordenanza que anulará la anterior (8543/2010), que debido a la aparición y crecimiento de plataformas digitales, ha quedado desactualizada. De esta manera, si la misma es aprobada se sumaría a las normativas para regular esta nueva modalidad de alojamiento en la ciudad, controlando una situación tan repudiada por el sector tradicional.

### **3.5.2. Uber en Rosario: el fracaso por desembarcar en la capital santafecina.**

Dentro de la ciudad de Rosario, existen algunas ordenanzas fundamentales que regulan la actividad de taxis y remises. Por un lado se encuentra la Ordenanza Municipal 2649/1980 (más tarde modificada por la 9171/2015), que trata sobre el régimen general del servicio de taxis y sienta las normas de funcionamiento y control del mismo. En función de la misma, quien desee llevar a cabo la actividad deberá contar con la licencia correspondiente, emitida la Dirección General de Fiscalización del Transporte. Por otro lado, también fue sancionada la Ordenanza Municipal 5671/1993, donde se establece el marco normativo para el servicio de remises, quienes también deberán contar con una licencia, emitida por el mismo organismo, junto con el número de matrícula. Por último, la Ordenanza Municipal 6634/1998, donde se encuentran las normas de funcionamientos y control de radio-taxis, quienes estarán empadronados por la Dirección General de Trabajo, a través de la Dirección de Licencias y Franquicias con datos como el número de inscripción y de licencia.

A mediados del año 2018, comenzó en la ciudad de Rosario el debate político frente a la posible llegada de la empresa Uber. La concejala María Eugenia Schmuck, comentó en el programa El Puente de Radio Mitre Rosario (publicado en el diario Rosario Nuestro, 2018) que sería interesante incorporar los aspectos planteados por aplicaciones como las que proponía la compañía, aunque remarcó la importancia de crear una legislación moderna que integre a todos los prestadores.

Tras fuertes críticas por parte de taxistas y remiseros hacia la concejala, el presidente del Ente de Movilidad de Rosario, Carlos Comi, se manifestó en contra de la empresa y expresó que la ciudad posee una legislación para taxis y remises, donde Uber no se encuentra incluida, por lo que su operación en la ciudad sería ilegal (Ceron, 2018). Sin embargo, Mariano Otero, Gerente regional de Uber para el Cono sur, comentó en una nota con el programa “No va más” también de Radio Mitre Rosario (publicada en el diario Rosario Nuestro, 2018) que se habían comenzado a evaluar proyectos para incluir tecnologías como las que proponía Uber, a la reglamentación de transporte de la ciudad.



Días más tarde, María Eugenia Schmuck presentaba un proyecto para regular a las plataformas digitales usadas para transportar pasajeros al mismo tiempo que taxistas y remiseros realizaban una marcha hacia el Monumento, en contra del posible arribo de Uber a la ciudad. Si bien Schmuck informó que se trataba de un proyecto que regulaba la llegada de la empresa tomando los recaudos necesarios para no afectar al sector tradicional, desde el Sindicato de Peones de Taxis la acusaron de “provocadora” (La Capital, 2018).

Al año siguiente, tras una serie de campañas publicitarias efectuadas por la empresa sin la debida autorización<sup>4</sup>, el concejal Horacio Ghirardi pidió al municipio la verificación de maniobras de promoción a través de publicidad gráfica engañosa de servicios que no estaban habilitados en la ciudad rosarina (Rosario Plus, 2019).

Finalmente, pese a los intentos de Uber por desembarcar en Rosario, la empresa aún no lo ha logrado. Desde que anunció su llegada y comenzó a reclutar socios conductores, los taxistas manifestaron su rechazo a través de marchas y protestas y se reunieron en numerosas ocasiones con diferentes concejales y autoridades de la ciudad para impedir su llegada. Por otro lado, es importante mencionar que Cabify, la cual brinda un servicio similar al de Uber, sí se encontraba habilitada en la ciudad, ya que había sido permitida como una agencia de remises que solo podía contratar a aquellos conductores habilitados, aunque según pudo confirmar Mirador Provincial (2019), se había retirado de la localidad.

---

<sup>4</sup>En el año 2019, la empresa también tuvo publicidad en la novela argentina “Pequeña Victoria”, donde una de las actrices de reparto hace uso de la aplicación como socia conductora.

## Consideraciones finales

Luego de analizar el marco regulatorio del turismo colaborativo en diferentes ciudades del país, se ha podido observar que el mismo difiere en cada una de ellas. Las empresas Airbnb y Uber, han llegado a nuestro país sin un marco regulatorio que delimite su operatoria, generando cierta repercusión en ámbitos como el impositivo y el laboral. Frente a esta situación cada provincia y/o municipio ha intentado regular la actividad, con la finalidad de otorgar una solución a las problemáticas que se habían generado, principalmente relacionadas con la competencia desleal con los sectores tradicionales de alojamiento y transporte. Sin embargo, las reglas de juego aún no son claras ni suficientes para respaldar la actividad de estas empresas.

Por otro lado, si bien es necesario continuar avanzando en términos de regulación es importante destacar que ambas empresas pertenecen a la modalidad colaborativa, pero a rubros diferentes, y por ende el marco regulatorio no debería unificarse en una sola categoría, sino más bien adaptarse a la heterogeneidad que presentan estos nuevos modelos de negocio. Sumado a ello, se debe considerar que la situación es diferente en cada destino turístico donde estas empresas operan, por lo que cada municipio deberá adaptar la regulación a las características y particularidades de cada uno de ellos.

A su vez, es importante aclarar que estos nuevos servicios turísticos no son “ilegales” sino que sus actividades no están reguladas, y ese vacío legal es lo que genera el conflicto. Es fundamental establecer un conjunto de normas que determinen y ordenen el accionar del turismo colaborativo, proporcionando las bases sobre las cuales podrá operar esta nueva modalidad, estableciendo las regulaciones legales necesarias y supervisando su cumplimiento.

De esta manera, podría lograrse que ambos ámbitos, prestadores tradicionales y colaborativos, logren convivir armoniosamente, además de permitir el control Estatal, en lo referente a medidas de seguridad y salubridad, relaciones laborales, cuestiones tributarias, defensa al consumidor, entre otras, y así brindar una mayor seguridad para el turista, quién se encuentra desprotegido al utilizar estos nuevos modelos que no están contemplados legalmente.

Los resultados de la investigación permiten refinar las hipótesis planteadas al inicio de la misma, sosteniendo que el marco regulatorio del turismo colaborativo en nuestro país es deficiente, lo cual ha generado diversas problemáticas entre los prestadores tradicionales de servicios turísticos y las nuevas empresas colaborativas.

Los conflictos que han provocado estas plataformas colaborativas forman parte de las agendas públicas de muchos países y ciudades del mundo. Si bien no hay una solución única, es fundamental dejar de contener esta nueva modalidad, analizar los distintos escenarios y complicaciones que se han generado, y tomar las medidas que sean necesarias y adecuadas. Tal como dijo Figuerola (2016), “lo que no cambia se estanca, y lo que se estanca muere” (p. 18) y a pesar de que el cambio pueda generar incertidumbre, es necesario avanzar y adaptarse a los diferentes escenarios que vayan surgiendo con el paso del tiempo.

## Bibliografía

“Abren registro de casas en Iguazú y Posadas para las vacaciones” (2011, julio, 6). *El Territorio*. Disponible en: <https://www.elterritorio.com.ar/abren-registro-de-casas-en-iguazu-y-posadas-para-las-vacaciones-9720158862508052-et>

“AFIP retendrá a los anfitriones de Airbnb una parte de las ganancias” (2018, marzo, 9). *Punto Biz*. Disponible en: [https://puntobiz.com.ar/noticias/val/116472/val\\_s/111/afip-retendra-a-los-anfitriones-de-airbnb-una-parte-de-las-ganancias.html](https://puntobiz.com.ar/noticias/val/116472/val_s/111/afip-retendra-a-los-anfitriones-de-airbnb-una-parte-de-las-ganancias.html)

“Airbnb se defiende de las acusaciones de los hoteleros en Bariloche” (2019, marzo, 8). *Rio Negro*. Disponible en: <https://www.rionegro.com.ar/airbnb-se-defiende-las-acusaciones-de-los-hoteleros-de-bariloche-916868/>

“Airbnb se mete en el mercado de alquileres temporarios en la ciudad de Rosario” (2015, julio, 14). *La Capital*. Disponible en: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/airbnb-se-mete-el-mercado-alquileres-temporarios-la-ciudad-rosario-n489531.html>

“Alojamientos turísticos: comodidad para elegir y seguridad al llegar” (2018, junio, 4). *Prensa Mendoza*. Disponible en: <http://www.prensa.mendoza.gov.ar/alojamientos-turisticos-comodidad-para-elegir-y-seguridad-al-llegar/>

ANDRADE, C. (2018, mayo, 22). “Nuevas formas de viajar. En las puertas del invierno Bariloche le declara la guerra a los alquileres por Airbnb”. *Clarín*. Disponible en: [https://www.clarin.com/sociedad/puertas-invierno-bariloche-declara-guerra-alquileres-airbnb\\_0\\_SkEQZGkQ.html](https://www.clarin.com/sociedad/puertas-invierno-bariloche-declara-guerra-alquileres-airbnb_0_SkEQZGkQ.html)

AZARKEVICH, E. (2018, agosto, 8). “Misiones. Uber se sigue ampliando en el país: lo habilitaron en Puerto Iguazú”. *Clarín*. Disponible en: [https://www.clarin.com/sociedad/uber-sigue-ampliando-pais-habilitaron-puerto-iguazu\\_0\\_B1WE7o-OX.html](https://www.clarin.com/sociedad/uber-sigue-ampliando-pais-habilitaron-puerto-iguazu_0_B1WE7o-OX.html)

“Bariloche intima a Airbnb y Booking por ofertas no registradas” (2017, octubre, 3). *Hosteltur*. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/lat/112290\\_bariloche-intima-airbnb-booking-ofertas-no-registradas.html](https://www.hosteltur.com/lat/112290_bariloche-intima-airbnb-booking-ofertas-no-registradas.html)

“Bariloche tuvo un 75% de ocupación en la primera quincena de enero” (2020, enero, 17). *Bariloche Opina*. Disponible en: [https://www.barilocheopina.com/noticias/2020/01/17/44995-bariloche-tuvo-un-75por\\_ciento-de-ocupacion-en-la-primera-quincena-de-enero](https://www.barilocheopina.com/noticias/2020/01/17/44995-bariloche-tuvo-un-75por_ciento-de-ocupacion-en-la-primera-quincena-de-enero)

BARRAGÁN, J., GUERRA, P., VILLALPANDO, P., SEGURA, I., SANDOVAL, P. (2017). Modelos de negocios basados en el concepto de economía colaborativa: análisis de factores característicos y casos ilustrativos. *Daena: International Journal of Good Conscience*, N<sup>a</sup> 3 (volumen 12), pp. 101-123. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A8.12\(3\)101-123.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A8.12(3)101-123.pdf)

BASCH, M. (2018, octubre, 24). “¿Cuál es la situación de Uber en Argentina?” *Chequedo*. Disponible en: <https://chequedo.com/el-explicador/cual-es-la-situacion-de-uber-en-la-argentina/>

“Buenos Aires: los alquileres temporarios y Airbnb ya alojan a más pasajeros que los hoteles” (2019, diciembre, 11). *IProUp*. Disponible en: <https://www.iproup.com/innovacion/8981-argentina-federacion-empresaria-hoteler-gastronomica-fehgra-Buenos-Aires-crece-el-uso-de-Airbnb-y-alquileres-temporarios>

“Buscan empadronar a los hoteles que trabajan de manera ilegal” (2018, febrero, 14). *El Territorio*. Disponible en: <https://www.eltterritorio.com.ar/buscan-empadronar-a-los-hoteles-que-trabajan-de-manera-informal-1057815567210378-et>

CAÑIGUERAL, A. (2016). Hacia una economía responsable. *Oikonomics, revista de economía, empresa y sociedad*, N<sup>o</sup>6, pp 16-27. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5975206>

CEM (2019). Airbnb en el mundo. Ciudades distintas, impactos similares. Disponible en: <http://estudiosmetropolitanos.com.ar/2019/02/12/airbnb-en-el-mundo/>

CERON, S. (2018, julio, 12). “Comi: Uber no entra dentro del marco legal de Rosario”. *Con la gente noticias*. Disponible en: <https://conlagentenoticias.com/comi-uber-no-entra-dentro-del-marco-legal-de-rosario/>

COBO ROMANÍ, J (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer Revista de estudios de comunicación*. N°. 27(vol.14), pp. 295-318

“Cómo opera la mafia de los taxis contra los conductores de Uber: aprietes, vidrios rotos y neumáticos tajeados” (2018, abril, 26). *Infobae*. Disponible en: <https://www.infobae.com/sociedad/2018/04/26/como-opera-la-mafia-de-los-taxis-contra-los-conductores-de-uber-aprietes-vidrios-rotos-y-neumaticos-tajeados/>

“Concejales pidieron el bloqueo de Uber en Bariloche” (2016, junio, 9). *Rio Negro*. Disponible en: [https://www.rionegro.com.ar/en-bariloche-tambien-rechazan-el-uso-de-uber-KYRN\\_8121168/](https://www.rionegro.com.ar/en-bariloche-tambien-rechazan-el-uso-de-uber-KYRN_8121168/)

CONTINO, G., (2018, agosto, 2). “La tasa de crecimiento poblacional de Bariloche es el doble que la nacional”. *ANB*. Disponible en: <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2018/09/02/65714-la-tasa-de-crecimiento-poblacional-de-bariloche-es-el-doble-que-la-nacional>

“Crece la oferta de alojamientos informales en Bariloche” (2018, marzo, 6). *ANB*. Disponible en: <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2019/03/06/68215-crece-la-oferta-de-alojamientos-informales-en-bariloche>

“Creció el turismo en Mendoza: medio millón de turistas nos visitaron en enero” (2020, enero, 31). *Prensa Mendoza*. Disponible en: <http://www.prensa.mendoza.gov.ar/crecio-el-turismo-en-mendoza-medio-millon-de-turistas-nos-visitaron-en-enero/>

“Creen que Uber no funcionará en Bariloche” (2016, abril,15). *Bariloche 2000*. Disponible en: <https://www.bariloche2000.com/noticias/leer/creen-que-uber-no-funcionara-en-bariloche/98306>

“Cuánto puedes ganar en Rosario si te convertís en anfitrión de Airbnb” (2018, febrero, 27). *Punto Biz*. Disponible en: [https://puntobiz.com.ar/noticias/val/116261/val\\_s/79/cuanto-podes-ganar-en-rosario-si-te-convertis-en-anfitrión-de-airbnb.html](https://puntobiz.com.ar/noticias/val/116261/val_s/79/cuanto-podes-ganar-en-rosario-si-te-convertis-en-anfitrión-de-airbnb.html)

DE LA ROSA, I. (2019, noviembre, 18). “Uber actualizó sus tarifas en Mendoza y estos son los nuevos costos para viajar”. *Los Andes*. Disponible en: <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=uber-actualizo-sus-tarifas-en-mendoza-y-estos-son-los-nuevos-costos-para-viajar>

DE URBIE, E., RODRIGUEZ, C., JONKE, B., (2018). Desarrollo de turismo colaborativo en la ciudad de Bahía Blanca, Argentina, *Aportes y transferencias*, N° 2 (volumen 16), pp 79-103. Disponible en: <<http://nulan.mdp.edu.ar/3100/1/AT-2018-16-2-deuribe-et-al.pdf>>

DE URIBE ECHEVERRÍA, M., (2017). “Turismo colaborativo en la ciudad de Bahía Blanca”. Directora: Lic. Brenda Jonke (tesis). Universidad Nacional de Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

Decreto 1512. 13 de septiembre de 2018. Decreto Reglamentario de la Ley Provincial de Movilidad 9.086. Mendoza, Argentina.

Decreto 657-03. 8 de abril de 2005. Reglamentación del sistema de clasificación de alojamientos turísticos. Viedma, Río Negro, Argentina.

Decreto N° 1.526. 17 de septiembre de 2018. Decreto Reglamentario de la Ley Provincial de Movilidad. Mendoza, Argentina.

“Denuncian amenazas de choferes de Uber en Foz a taxistas argentinos” (2019, abril, 25). *La voz de cataratas*. Disponible en: [https://lavozdecataratas.com/noticia\\_63322.html](https://lavozdecataratas.com/noticia_63322.html)

“Despegar, Booking y Airbnb lideraron reservas en la Patagonia” (2017, julio, 30). *Reportur*. Disponible en: <https://www.reportur.com/argentina/2017/07/30/despegar-booking-airbnb-lideraron-reservas-en-la-patagonia/>

DEVIA, S. (2019, abril, 11). “Choferes de Uber reclamaron en las oficinas de Mendoza porque se sienten estafados”. *Los Andes*. Disponible en: <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=conductores-de-uber-reclamaron-en-las-oficinas-de-mendoza-porque-se-sienten-enganados>

DIAZ, R., GUTIÉRREZ, D., GARCÍA, F., (2014). *Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios*. Disponible en: <[https://www.researchgate.net/publication/270394571\\_Airbnb\\_como\\_nuevo\\_modelo\\_de\\_negocio\\_disruptivo\\_en\\_la\\_empresa\\_turistica\\_un\\_analisis\\_de\\_su\\_potencial\\_competitivo\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_opiniones\\_de\\_los\\_usuarios](https://www.researchgate.net/publication/270394571_Airbnb_como_nuevo_modelo_de_negocio_disruptivo_en_la_empresa_turistica_un_analisis_de_su_potencial_competitivo_a_partir_de_las_opiniones_de_los_usuarios)>

“Dos años de Uber en la Argentina: números de un fenómeno que aún enfrenta resistencia” (2018, abril, 12). *Infobae*. Disponible en: <https://www.infobae.com/tecno/2018/04/12/dos-anos-de-uber-en-la-argentina-numeros-de-un-fenomeno-que-aun-enfrenta-resistencia/>

DOWNES, P. (2019, marzo, 22). “La guerra contra Uber llegó a la Triple Frontera”. *Vía Iguazú*. Disponible en: <https://viapais.com.ar/iguazu/923854-la-guerra-contra-el-uber-de-brasil-llego-a-puerto-iguazu/>

“Dueños de taxis se quejaron por desigualdad y deslealtad respecto de Uber y Cabify” (2019, mayo, 21). *Uno*. Disponible en: [https://www.diariouno.com.ar/politica/duenos-taxis-quejaron-desigualdad-deslealtad-respecto-uber-cabify-05212019\\_Bkub\\_bzTN](https://www.diariouno.com.ar/politica/duenos-taxis-quejaron-desigualdad-deslealtad-respecto-uber-cabify-05212019_Bkub_bzTN)

ECHEVERRIA, G. (2018). “Couchsurfing y turismo P2P”. Directora: Matilde Baroni (tesis). Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Ciencia Política y RRII.

“El EMETURI estima que en Puerto Iguazú habrá 3 mil plazas informales de alojamiento” (2012, febrero, 2). *Noticias de la Calle*. Disponible en: [https://www.noticiasdelacalle.com.ar/Noticia-archivo\\_2012-02-02\\_2\\_43018\\_EI-EMTURI-estima-que-en-Puerto-Iguazu-habria-tres-mil-plazas-informales-de-alojamiento-.html](https://www.noticiasdelacalle.com.ar/Noticia-archivo_2012-02-02_2_43018_EI-EMTURI-estima-que-en-Puerto-Iguazu-habria-tres-mil-plazas-informales-de-alojamiento-.html)

“En la Legislatura regulan los alquileres a través de la apps como Airbnb: qué requisitos deberán cumplir y a partir de cuándo” (2019, noviembre, 28). *Clarín*. Disponible en: [https://www.clarin.com/ciudades/regulan-alquileres-traves-apps-airbnb-requisitos-deberan-cumplir-partir\\_0\\_e6A3MXr1.html](https://www.clarin.com/ciudades/regulan-alquileres-traves-apps-airbnb-requisitos-deberan-cumplir-partir_0_e6A3MXr1.html)



FIGUEROLA, M. (2017). “El paradigma de la economía colaborativa en el alojamiento turístico español. Propuesta de regulación”. Directora: Dra. Leire Nuere Salgado. (Tesis doctoral). Universidad Antonio de Nebrija. Facultad de Ciencias Sociales.

“Firmaron un acuerdo entre taxistas argentinos y brasileños” (2019, enero, 9). *La Voz de Cataratas*. Disponible en: [https://www.lavozdecataratas.com/noticia\\_62509.html](https://www.lavozdecataratas.com/noticia_62509.html)

GIAMBARTOLOMEI, M. (2020, enero, 24). “Uber: la justicia porteña insiste con que el pago con tarjetas de crédito está prohibido”. *La Nación*. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/uber-justicia-portena-insiste-pago-tarjeta-credito-nid2327171>

“Golpe para Airbnb: comenzaron a retener hasta un 28% a los propietarios” (2018, marzo, 8). *Vía País*. Disponible en: <https://viapais.com.ar/argentina/341000-golpe-para-airbnb-comenzaran-a-retener-hasta-un-28-a-los-propietarios/>

GONZÁLEZ, M. (2019, agosto, 28). “Buscan regularizar alojamientos turísticos informales a través de una campaña”. *El Cordillerano*. Disponible en: <https://www.elcordillerano.com.ar/noticias/2019/08/28/82190-buscan-regularizar-alojamientos-turisticos-informales-a-traves-de-una-campana>

HAUDET, A., (2018, septiembre, 17). “Reglamentaron la nueva Ley de Movilidad: Uber, Cabify y Taxify ya pueden operar en Mendoza”. *Los Andes*. Disponible en: <https://losandes.com.ar/article/view?slug=reglamentaron-la-nueva-ley-de-movilidad-uber-cabify-y-taxify-ya-pueden-operar-en-mendoza>

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, E., BEPTISTA LUCIO, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill

HORVAT, A. (2019, agosto, 6). ”La situación para nosotros es muy desfavorable” asegura un chofer”. *La Nación*. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/uber-con-25-comision-solo-me-sirve-nid2274723>

“Hoteleros de Bariloche dan batalla a Airbnb” (2019, marzo, 7). *ANB*. Disponible en: <https://www.rionegro.com.ar/hoteleros-de-bariloche-dan-batalla-a-airbnb-915504/>

IZQUIERDO, L., RODRIGUEZ, A., SUCH, M., (2016). “Turismo colaborativo ¿está Airbnb transformando el sector de alojamiento?” *Economistas* N° 150, pp 107-119. Disponible en: <<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/73628>>

JRC EP (2019, febrero, 1). “Estiman que el turismo dejó casi 900 millones de pesos en la provincia en enero”. *Misiones Online*. Disponible en: <https://misionesonline.net/2019/02/01/estiman-turismo-dejo-casi-900-millones-pesos-la-provincia-enero/>

“Juri dijo que avanzará en regulaciones para plataformas como Airbnb” (2019, diciembre, 4). *Mdz*. Disponible en: <https://www.mdzol.com/politica/2019/12/4/juri-dijo-que-avanzara-en-regulaciones-para-plataformas-como-airbnb-54711.html>

“La economía colaborativa crecerá un 2000 por ciento en diez años” (2018, abril, 3). *Smart Travel News*. Disponible en: <<https://www.smarttravel.news/2018/04/03/la-economia-colaborativa-crecera-2-000-ciento-diez-anos/>>.

“Las apps para alquiler temporario ponen en jaque a los hostelsrosarinos” (2019, septiembre, 25). *Rosario Plus*. Disponible en: <https://www.rosarioplus.com/enotrostemas/Las-apps-para-alquiler-temporario-ponen-en-jaque-a-los-hostels-rosarinos-20190924-0031.html>

“Las licencias de taxis cotizan en dólares en Bariloche” (2016, enero, 31). *Rio Negro*. Disponible en: [https://www.rionegro.com.ar/las-licencias-de-taxis-cotizan-en-dolares-en-bariloche-HARN\\_8059445/](https://www.rionegro.com.ar/las-licencias-de-taxis-cotizan-en-dolares-en-bariloche-HARN_8059445/)

Ley N° 4.632. 4 julio de 2013. Ley de Registración de Propiedades de Alquiler Temporario Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 6.255. 2019, noviembre, 28. Regulación de la Actividad de Alquiler Temporario Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 6.255. 28 noviembre de 2019. Ley de Regulación de la Actividad de Alquiler Temporario Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 7.863. 2008, agosto. Ley de Propiedades de Alquiler Temporario. Mendoza, Argentina.

Ley N° 9.086. 2018, septiembre, 13. Ley de Movilidad Provincial. Mendoza, Argentina.

LIBRETILLA (2020). Las 8 ciudades más pobladas de Argentina. Disponible en: [www.libretilla.com/ciudades-mas-grandes-argentina/](http://www.libretilla.com/ciudades-mas-grandes-argentina/)

LLORENTE, D. (2017, junio, 1). “Uber busca expandirse y podría llegar a Bariloche”. *El cordillerano*. Disponible en: <https://www.elcordillerano.com.ar/noticias/2017/06/01/22756-uber-busca-expandirse-y-podria-llegar-a-bariloche>

LLORENTE, D. (2019, agosto, 19). “El número de la eterna polémica: ¿cuántos habitantes tiene Bariloche?” *El Cordillerano*. Disponible en: <https://www.elcordillerano.com.ar/noticias/2019/08/19/81869-el-numero-de-la-eterna-polemica-cuantos-habitantes-tiene-bariloche>

LO BOSCO, L. (2016). “El paradigma del consumo colaborativo y sus implicancias en las prácticas turísticas”. Directora: Lic. MariangelCacciutto. (Monografía de graduación). Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

MANZILLA, A. (2018). *Como funciona Airbnb. Guía para principiantes*. Disponible en: <https://descubreviajando.com/como-funciona-airbnb/>

MARADONA, S., (2020, febrero, 1). “Bariloche cerró enero con buenos números y un turismo en plan gasolero”. *Río Negro*. Disponible en: <https://www.rionegro.com.ar/bariloche-cerro-enero-con-buenos-numeros-y-un-turismo-en-plan-gasolero-1242864/>

“Mendoza puede ser la punta de lanza con Uber para el resto del país” (2018, junio, 29). *Uno*. Disponible en: <https://www.diariouno.com.ar/mendoza/mendoza-puede-ser-la-punta-de-lanza-con-uber-para-el-resto-del-pais-06292018> ByIM uc7z7

“Mendoza, el segundo destino más elegido del país para Semana Santa por Airbnb” (2018, marzo, 27). *Vía Mendoza*. Disponible en: <https://viapais.com.ar/mendoza/355358-mendoza-el-segundo-destino-mas-elegido-del-pais-para-semana-santa-por-airbnb/>

MENOR CAMPOS, A. (2019). “Turismo colaborativo en la ciudad de Córdoba. Análisis del perfil sociodemográfico, la motivación y la satisfacción de esta tipología de visitantes”. Directores: Dr. Tomás López-Guzmán Guzmán, Dra. Amalia Hidalgo Fernández. (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Facultad de derecho y ciencias económicas y empresariales.

MILLENAAR, F. (2018, noviembre, 8). “La Legislatura porteña aprobó la ley anti Uber que permite imponer sanciones más duras a los choferes”. *Infobae*. Disponible en: <https://www.infobae.com/politica/2018/11/08/la-legislatura-portena-aprobo-la-ley-anti-uber-que-permite-imponer-sanciones-mas-duras-a-los-choferes/>

MONTIVERO, A. (2019, marzo, 13). “Turismo: regularán las aplicaciones de alojamiento”. *El Sol*. Disponible en: <https://www.elsol.com.ar/turismo-regularan-las-aplicaciones-de-alojamiento>

MORALES, J. (2020, enero, 12). “Así se ha regulado Uber en otros países del mundo”. *El tiempo*. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/asi-se-ha-regulado-uber-en-otros-paises-del-mundo-450998>

“Nueva Ley de Movilidad” (2018, junio, 17). *Prensa Mendoza*. Disponible en: <http://www.prensa.mendoza.gov.ar/nueva-ley-de-movilidad/>

Ordenanza Municipal 5671/1993. 1993, septiembre, 2. Modificación de la Ordenanza Municipal 3297/1983 Remises. Rosario, Argentina.

Ordenanza Municipal 6634/1998. 1998, agosto, 13. Rosario, Argentina.

Ordenanza Municipal N° 2649/1980. 1980, julio, 24. Régimen General del Servicio de Taxis. Rosario, Argentina.

Ordenanza Municipal N° 8543/2010. 2010, julio, 14. Alojamiento Turístico Temporario (ATT). Rosario, Argentina.

Ordenanza Municipal N° 9171. 2014, marzo, 19. Modificación de la Ordenanza Municipal 2649/1980. Rosario, Argentina.

ORTIZ, P. (2019). Las nuevas tendencias en el consumidor de turismo. Disponible en: <https://www.amara-marketing.com/blog-turismo/nuevas-tendencias-en-el-consumidor-de-turismo>>

PASQUET, F. (2018). “La economía colaborativa en turismo. Un análisis de Airbnb en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Director: Luis Moreno Izquierdo (tesis). Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas.

PISA, M., NOVEJARQUE, J., LLOPIS, M. (2017). “El nuevo concepto de turismo colaborativo. La comunidad couchsurfing.com” *International Journal of Information Systems and Tourism*. N° 1 (Volumen 2), pp 47-58. Disponible en: <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/205>>

“¿Por qué Uber es legal en Mendoza?” (2019, septiembre, 9). *Cadena 3*. Disponible en: [https://www.cadena3.com/noticia/sociedad/por-que-uber-es-legal-en-mendoza\\_240823](https://www.cadena3.com/noticia/sociedad/por-que-uber-es-legal-en-mendoza_240823)

Proyecto de Ordenanza Municipal 1526-CM-05. 2017, junio, 21. Modificación Ordenanza 1526-CM-05 Sistema Turístico Tiempo Compartido. Bariloche, Argentina.

“Puerto Iguazú: harán un nuevo registro de taxis y remises” (2018, febrero, 16). *El Territorio*. Disponible en: <https://www.eltterritorio.com.ar/puerto-iguazu-haran-un-nuevo-registro-de-taxis-y-remises-4771157499084874-et>

RANDAZZO, A. (2019, junio 5). “Insólito: en única provincia que Uber es legal, faltan choferes”. *Ámbito*. Disponible en: <https://www.ambito.com/edicion-impresa/uber/insolito-unica-provincia-que-uber-es-legal-faltan-choferes-n5035320>

“Regulaciones desalientan propiedades Airbnb en Mendoza” (2019, mayo, 5). *Mdz.* Disponible en: <https://www.mdzol.com/sociedad/2019/5/5/regulaciones-desalientan-propiedades-airbnb-en-mendoza-26929.html>

ROMANELLO, C., (2018, junio, 2). “El Emetur le pide a la aplicación Airbnb que se adapte a la ley mendocina”. *Los Andes.* Disponible en: <https://losandes.com.ar/article/view?slug=el-emetur-le-pide-a-la-app-airbnb-que-se-adapte-a-la-ley-local>

ROMANELLO, C., GUEVARA, G., OLIVA, L., (2018, agosto, 5). “Cuántos taxis hay en Mendoza, qué modelos se usan y qué antigüedad tienen”. *Diario Los Andes.* Disponible en: <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=infodatos-cuantos-taxis-hay-en-mendoza-que-modelos-se-usan-y-que-antigüedad-tienen>

ROMERO, N., (2019, noviembre, 29). “Una ley de alquileres turísticos temporarios a medida del mercado inmobiliario”. *Página 12.* Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/233655-una-ley-de-alquileres-turisticos-temporarios-a-medida-del-me>

“Rosario: el conflicto por aplicaciones de servicio se reflota en el Concejo” (2019, octubre, 4). *Mirador Provincial.* Disponible en: [https://www.miradorprovincial.com/?m=interior&id\\_um=209858-rosario-el-conflicto-por-aplicaciones-de-servicio-se-reflota-en-el-concejo-uber-cabify-y-ahora-airbnb](https://www.miradorprovincial.com/?m=interior&id_um=209858-rosario-el-conflicto-por-aplicaciones-de-servicio-se-reflota-en-el-concejo-uber-cabify-y-ahora-airbnb)

“Rosario: el sector hotelero dice que Airbnb ya está copando la ciudad” (2019, julio, 19). *El Economista.* Disponible en: <https://www.economista.com.ar/2019-07-rosario-el-sector-hotelero-dice-que-airbnb-ya-esta-copando-la-ciudad/>

“Schmuck presentó el proyecto para regular Uber, mientras se hacía la marcha de taxistas” (2018, julio, 18). *La Capital.* Disponible en: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/schmuck-presento-el-proyecto-regular-uber-mientras-se-la-marcha-taxistas-n1643399.html>

“Schmuck: “Uber va a ingresar sin ningún tipo de regulación y eso no es inteligente”” (2018, julio, 12). *Rosario Nuestro*. Disponible en: <https://rosarionuestro.com/schmuck-uber-va-a-ingresar-sin-ningun-tipo-de-regulacion-y-eso-no-es-inteligente/>

“Sobre la llegada de Uber a Rosario: “no coincidimos en que perjudique a los taxistas” (2018, julio, 14). *Rosario Nuestro*. Disponible en: <https://rosarionuestro.com/sobre-la-llegada-de-uber-a-rosario-no-coincidimos-en-que-perjudique-a-los-taxistas/>

SUAREZ GARCIA, N. (2016). “Economía colaborativa”. Director: Jesús Cordobés Puertas (trabajo de fin de grado). Universidad de Valladolid. Facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la comunicación.

“Taxistas y remiseros buscan evitar que Uber llegue a Puerto Iguazú” (2018, septiembre, 21). *Vía Posadas*. Disponible en: <https://viapais.com.ar/posadas/608866-taxistas-y-remiseros-buscan-evitar-que-uber-llegue-a-puerto-iguazu/>

TOMOYOSE, G. (2017, abril, 12). Como fue el primer año de Uber en Buenos Aires. *La Nación*. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/como-fue-el-primer-ano-de-uber-en-buenos-aires-nid2008825>

“Tras publicación de ANB el municipio multó 15 alojamientos truchos” (2017, febrero, 6). *ANB*. Disponible en: <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2017/02/06/57028-tras-publicacion-de-anb-el-municipio-multo-15-alojamientos-truchos>

“Uber cada vez más cerca de Posadas y Puerto Iguazú” (2020, febrero, 24). *La Voz de Misiones*. Disponible en: <https://www.lavozdemisiones.com/2020/02/23/uber-cada-vez-mas-cerca-de-posadas-y-puerto-iguazu/>

“Uber comenzó a reclamarles comisiones a sus choferes” (2019, agosto, 6). *Uno*. Disponible en: [https://www.diariouno.com.ar/sociedad/uber-comenzo-reclamarles-comisiones-choferes-08062019\\_S1R\\_g\\_wQB](https://www.diariouno.com.ar/sociedad/uber-comenzo-reclamarles-comisiones-choferes-08062019_S1R_g_wQB)

“Uber suma un seguro que cubrirá a choferes y usuarios (2019, octubre, 1). *Uno*. Disponible en: [https://www.diariouno.com.ar/sociedad/uber-suma-seguro-cubrira-choferes-usuarios-10012019\\_SJ--ePZOr](https://www.diariouno.com.ar/sociedad/uber-suma-seguro-cubrira-choferes-usuarios-10012019_SJ--ePZOr)

“Uber vuelve a la carga y el Concejo enciende las alarmas” (2019, junio, 6). *Rosario Plus*. Disponible en: <https://www.rosarioplus.com/ensacoycorbata/Uber-vuelve-a-la-carga-y-el-Concejo-enciende-las-alarmas-20190606-0025.html>

“Uber ya funciona en Mendoza: paso a paso cómo pedirlo” (2018, octubre, 28). *Los Andes*. Disponible en: <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=uber-promete-que-desde-las-11-comenzara-a-operar-en-mendoza>

“Uber: un nuevo fallo resolvió que su actividad no constituye una contravención al espacio público” (2019, mayo, 14). *La Nación*. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/uber-camara-apelaciones-resolvio-su-actividad-no-nid2247489>

“Una mala para Airbnb: desde marzo se retienen hasta un 28% a los dueños que alquilen en la plataforma” (2018, marzo 8). *Infobae*. Disponible en: <https://www.infobae.com/economia/finanzas-y-negocios/2018/03/08/una-mala-para-airbnb-desde-marzo-se-retiene-hasta-un-28-a-los-duenos-que-alquilen-en-la-plataforma/>

“Viaje de regreso: Uber vuelve a operar en Colombia” (2020, febrero, 20). *Semana*. Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/uber-regresa-a-colombia/652701>

VILLEGAS, R. (2019, marzo, 9). “Uber en Mendoza: creció el 70% la cantidad de vehículos”. *Uno*. Disponible en: [https://www.diariouno.com.ar/economia/uber-mendoza-crecio-70-cantidad-vehiculos-03092019\\_SJoAT4evE](https://www.diariouno.com.ar/economia/uber-mendoza-crecio-70-cantidad-vehiculos-03092019_SJoAT4evE)

#### **Páginas web consultadas:**

Airbnb: <https://www.airbnb.com.ar/>

Anuario Estadístico de Turismo de Misiones 2017: <http://www.misiones.tur.ar/pdf/anuario-estadistico-2017.pdf>

Bariloche Turismo: <https://www.barilocheturismo.gob.ar>

Buenos Aires Ciudad: <https://www.buenosaires.gob.ar/>



Ciudad de Mendoza: <https://ciudaddemendoza.gob.ar>

Datos Abiertos Mendoza: <http://datosabiertos.mendoza.gov.ar/dataset/alojamientos-turisticos>

Dirección General de Estadísticas y Censos: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=71024>

Disfruta Buenos Aires: <https://www.disfrutabuenosaires.com/>

Estadísticas y Censos de la Provincia de Río Negro: <https://estadisticaycensos.rionegro.gov.ar>

Fundación Banco Municipal: <http://fundacionbmr.org.ar/>

Hoteles de Bariloche: <http://hotelesdebariloche.com.ar/>

Inside Airbnb: <http://insideairbnb.com/>

Mendoza Travel: <https://www.mendoza.travel>

Ministerio de Turismo Misiones: <http://www.misiones.tur.ar>

Municipalidad de Rosario: <https://www.rosario.gob.ar>

Municipio de Bariloche: <http://www.bariloche.gov.ar/>

News Airbnb: <https://news.airbnb.com/>

Observatorio Mendoza: <http://optsmendoza.blogspot.com/>

Opción Iguazú: <https://www.opcioniguazu.com.ar/>

Patagonia Argentina: <https://www.patagonia-argentina.com>

Uber: <https://www.uber.com/ar/es/>

Weather Spark: <https://es.weatherspark.com>

