

PROYECTO DE LEY DE AGENTES DE VIAJES

TÍTULO I

Actividad de los Agentes de Viajes

CAPITULO I

Objeto

ARTICULO 1º: *Ámbito de aplicación.* La presente Ley regula la actividad de los Agentes de Viajes en todo el territorio de la Nación.

ARTICULO 2º: *Principios rectores.* Son principios rectores de la Ley:

1. Protección al turista–usuario, mediante el establecimiento de adecuadas garantías y medios alternativos de solución de conflictos.
2. Prevención de situaciones críticas en el sector, mediante el contralor y fiscalización de los Agentes de Viajes.
3. Transparencia, facultando a los turistas-usuarios a un acceso amplio a la información turística.
4. Calidad y competitividad en la comercialización de los servicios turísticos, fortaleciendo a las Agencias de Viajes.
5. Modernización, facilitando la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la comercialización de los servicios turísticos.

ARTICULO 3º: *Agente de Viajes.* Se considera Agente de Viajes a la persona física o jurídica que se dedica en forma habitual al ejercicio de la intermediación y/u organización de servicios turísticos a nivel nacional, aunque se traspase el límite provincial o internacional, por sí mismo o en representación de otra agencia nacional o extranjera.

Los Agentes de Viajes deben ser previamente habilitados por la Autoridad de Aplicación para el ejercicio de su profesión.

ARTICULO 4º: *Actividades regladas.* Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley las siguientes actividades:

La intermediación en la reserva, locación o venta de plazas en toda clase de medios de transporte y establecimientos hoteleros u otros alojamientos turísticos, tanto se realicen las prestaciones en el territorio nacional como en el extranjero, y la organización y venta de paquetes turísticos.

Se entenderá por paquete turístico la combinación previa de al menos dos (2) servicios turísticos, y cuya duración supere las veinticuatro (24) horas o incluya pernocte.

ARTICULO 5º: *Actividades conexas.* Los Agentes de Viajes, además de las actividades mencionadas en el artículo 4º, podrán prestar previa autorización de la Autoridad de Aplicación y sin perjuicio de las demás autorizaciones que correspondan ante otros organismos, otros servicios conexos, como alquiler de autos, cambio de moneda, etc.

ARTICULO 6º: *Modalidades de gestión.* Las agencias definidas en el artículo 3º se registrarán bajo las siguientes modalidades:

1. Empresa de Viajes y Turismo: Son aquellas que pueden realizar las actividades que determina la presente Ley para sus propios clientes para otras agencias del país o del exterior y para terceros.
2. Empresa de Viajes Virtual: Son aquellas que pueden realizar las actividades que determina la presente Ley para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior o para terceros y comercializan a través de Internet. La Autoridad de Aplicación regulará los requisitos para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.
3. Empresa no Mercantil o Sin Fines de Lucro: Son aquellas que incluyen en sus estatutos la organización y programación turística pudiendo realizar las actividades que determina la presente Ley para sus propios afiliados. Los viajes y excursiones se limitarán a sus asociados, familiares en primer grado y personas estatutariamente autorizadas.

CAPITULO II

Contratación

ARTICULO 7º: Documentación. La Autoridad de Aplicación determinará los requisitos documentales que deberán cumplir las contrataciones entre agencias y usuarios.

ARTICULO 8º: Identificación en la oferta. En las ofertas publicitarias, se indicará la designación comercial autorizada, el número de legajo otorgado, precio del producto, y los demás datos que faciliten al potencial turista-usuario el contacto con la Agencia, sin dar lugar a confusión. Su contenido deberá expresarse en términos claros, veraces y con un lenguaje accesible. Las ofertas realizadas por las Agencias de Viajes las obligan durante el tiempo que las realicen. A tal efecto deberán contener la fecha expresa de comienzo y finalización.

CAPITULO III

Derechos y Deberes del Turista Usuario

ARTICULO 9º: Derechos del turista-usuario.

1. Derecho al cumplimiento de todas las condiciones establecidas en el contrato.
2. Derecho al mantenimiento del precio y la oferta pactados.
3. Derecho a renunciar al viaje, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones de contratación.
4. Derecho a la información en relación a los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos turísticos contratados

ARTICULO 10º: Deberes del turista usuario

1. Deber de información. Será obligación del turista-usuario informar al Agente de Viajes, al momento de la contratación, acerca del tipo y grado de discapacidad física que tuviere, a los efectos de las pertinentes previsiones para llevar a cabo el servicio turístico.

2. Deber de notificación. El turista-usuario está obligado a comunicar al prestador o al agente de viajes todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado en el momento de la prestación.
3. Deber de contar con la documentación de viaje. Debidamente informado por el Agente de Viajes acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos turísticos contratados, será responsabilidad del pasajero el contar con dicha documentación al momento de realizar el viaje.
4. Deber de pago de los servicios turísticos contratados.

CAPITULO IV

Deberes y Responsabilidad del Agente de Viajes

ARTICULO 11º: Deber de información.

1. Será obligación del Agente de Viajes informar fehacientemente al turista-usuario acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos turísticos contratados.
2. Los agentes de viajes deberán incorporar información suficiente dirigida a las personas con algún grado o tipo de discapacidad diferente.
3. Deberá informarse al usuario si el paquete turístico fue organizado por el Agente de Viajes o si fue adquirido a un tercero.

ARTICULO 12º: Deberes durante el viaje. Si los servicios no fueran prestados en los términos pactados durante la realización del viaje, la agencia tendrá el deber de auxiliar al turista-usuario nacional o extranjero a conseguir los servicios que solucionen su emergencia.

ARTICULO 13º: Responsabilidad frente a la contratación de paquetes turísticos. Cuando el Agente de Viajes organice un paquete turístico propio, él será responsable por el incumplimiento de las condiciones del contrato. En caso de que el paquete turístico fuera adquirido por una Agencia de Viajes a otra para el ofrecimiento a sus clientes, ambas serán solidariamente responsables por el incumplimiento de las prestaciones pactadas.

ARTICULO 14º: Eximentes de responsabilidad. El Agente de Viajes se eximirá de responsabilidad en caso de incumplimiento en la ejecución de las prestaciones turísticas imputable al turista-usuario, caso fortuito o fuerza mayor, y cuando no mediare culpa, dolo o negligencia de su parte.

ARTICULO 15º: Etapa Conciliatoria Creación. El procedimiento conciliatorio es un método alternativo de solución de controversias entre los turistas-usuarios y los Agentes de Viajes, que se ofrece en la órbita del Ministerio de Turismo. Se inicia mediante denuncia realizada por el turista-usuario contra un Agente de Viajes en virtud de un presunto incumplimiento total o parcial en los servicios contratados. No es obligatorio que las partes comparezcan a las audiencias con patrocinio letrado.

CAPITULO V

Garantía Contractual

ARTICULO 16º: Creación. Créase un sistema de garantía con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales o totales de los Agentes de Viajes autorizados y los turistas usuarios, derivados de las relaciones contractuales entre ellos, mediante el establecimiento de fondos fiduciarios de garantía y/o garantías de carácter patrimonial, y/o bancarias y/o financieras y/o depósitos en garantía y/o seguros de caución, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación. La presente enumeración es de carácter enunciativo. La reglamentación fijará el monto mínimo de dicha garantía, así como su variable de ajuste.

TITULO II

Autoridad de Aplicación

CAPITULO I

Atribuciones y Facultades

ARTICULO 17º: Autoridad de Aplicación. El Ministerio de Turismo de la Nación o la autoridad que en el futuro la reemplace, será la Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

ARTICULO 18º: Facultades. La Autoridad de Aplicación está facultada para otorgar las licencias que habilitan a los Agentes de Viajes para ejercer su actividad.

La denegación de la licencia, suspensión o cancelación en el caso de las ya otorgadas, deberá ser fundada por la Autoridad de Aplicación en el incumplimiento o violación de las normas que regulan la actividad, la comprobación de antecedentes desfavorables de los directivos de la agencia, así como en los reiterados perjuicios ocasionados a los turistas-usuarios.

ARTICULO 19º: Fondo de Garantía: Las licencias se otorgarán previa constitución de un fondo de garantía en dinero efectivo, títulos del Estado y/o fianza bancaria a favor de la Autoridad de Aplicación, por valor de hasta doscientos mil pesos (\$ 200.000) reemplazable por un seguro sustitutivo en las condiciones que se determinen u otra garantía equivalente a juicio del mismo. De este fondo se harán efectivas las multas a que se puedan hacer pasibles las agencias. En cualquier circunstancia en que dicho monto se utilizare, deberá reponerse dentro de un plazo que no exceda de treinta (30) días.

ARTICULO 20º: Funciones de contralor. La Autoridad de Aplicación podrá:

1. Inspeccionar los libros y la documentación comercial de las personas físicas y jurídicas que ejerzan las actividades descriptas en el artículo 4º de esta Ley.
2. Efectuar intimaciones, notificaciones e interpelaciones.
3. Promover investigaciones, interpelaciones e interponer acciones judiciales
4. Solicitar el auxilio de la fuerza pública.
5. Requerir la entrega de toda otra documentación que se considere necesaria para el efectivo cumplimiento de sus funciones.
6. Imponer sanciones.

ARTICULO 21º: Convenios. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, la Autoridad de Aplicación podrá celebrar convenios de coordinación de tareas con los respectivos organismos de turismo provinciales, a los fines de realizar la fiscalización de las agencias, la implementación de la etapa conciliatoria y la instrucción de sumarios administrativos.

CAPITULO II

Registro de Agentes de Viajes

ARTICULO 22º: Creación. Créase el Registro Nacional de Agentes de Viajes, al que deberán inscribirse las personas que desarrollen las actividades descritas en el artículo 4º de la presente Ley, previamente al inicio de su actividad comercial. La Autoridad de Aplicación podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyos integrantes registren antecedentes personales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos.

El Registro tendrá carácter público.

ARTICULO 23º: Requisitos para la inscripción. La reglamentación dispondrá los requisitos de inscripción, modificación y transferencia de las agencias, atendiendo en este aspecto también a las entidades no mercantiles o sin fines de lucro, en relación a sus afiliados.

ARTICULO 24º: Franquicias. En caso de que una Agencia de Viajes hubiera celebrado un contrato de franquicia con otra Agencia de Viajes habilitada, el uso de la marca que identifica al franquiciante deberá ser acompañada de la designación comercial y el número de legajo del franquiciado, de manera tal que surja indubitablemente la persona con la que se contrata.

La responsabilidad ante la Autoridad de Aplicación del franquiciado y franquiciante será solidaria.

ARTICULO 25º.- Idóneos. Créase el Registro de Idóneos en Turismo que tendrá por finalidad inscribir a los idóneos acreditados o que se acrediten en lo futuro para actuar como tales en las Agencias de Viajes; extender certificados de acreditación; y mantener información actualizada en los mismos y del potencial de recursos humanos profesionalizados de aplicación a la actividad turística.

La reglamentación establecerá el funcionamiento del Registro así como la vigencia de los certificados de idóneos extendidos.

CAPITULO III

Régimen Sancionatorio de los Agentes de Viajes

ARTICULO 26º: Procedimiento Sumarial. Ante la verificación de una infracción a la presente Ley y su reglamentación, se le otorgará al presunto responsable un plazo de diez (10) días hábiles, a fin de que presente su descargo, acompañe la documental y ofrezca las pruebas de que intente valerse. La prueba conducente deberá producirse en un plazo de quince (15) días hábiles. Vencido dicho plazo se elaborará la conclusión del sumario proponiendo la

medida que corresponda. Producido el dictamen, la Autoridad de Aplicación dispondrá el acto administrativo pertinente.

ARTICULO 27º: Procedimiento sumarísimo. Cuando se constate el ejercicio de las actividades mencionadas en el artículo 4º de la presente Ley sin la habilitación correspondiente, se procederá a notificar al presunto infractor, quien contará con un plazo de cinco (5) días hábiles, para efectuar el descargo y ofrecer la prueba que haga a su defensa. Vencido dicho plazo se elaborará la conclusión del sumario proponiendo la medida que corresponda. Producido el dictamen, la Autoridad de Aplicación dispondrá el acto administrativo pertinente.

ARTICULO 28º: Sanciones por infracción. Las infracciones y/o inobservancias a la presente Ley y a la reglamentación que se dicte en consecuencia, serán sancionadas con:

1. Multas pecuniarias.
2. Revocación o suspensión, preventiva o definitiva, de la licencia habilitante.
3. Clausura del establecimiento donde se realice la actividad comercial.
4. Revocación y/o suspensión del dominio para el caso de las agencias virtuales.

Las multas a aplicarse tendrán un máximo de doscientos mil pesos (\$ 200.000) por infracción. Para la graduación de la sanción se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción y los perjuicios causados, el beneficio económico que genere el incumplimiento para el infractor, el auxilio brindado en el destino turístico y la existencia de antecedentes que registre el sancionado.

ARTICULO 29º: Ejercicio ilegítimo de la actividad. El ejercicio de las actividades descriptas en el artículo 4º sin la correspondiente licencia, será sancionado con una multa de hasta cien mil pesos (\$ 100.000) y clausura del puesto de venta.

ARTICULO 30º: Incumplimientos documentales. El incumplimiento a lo establecido en los artículos 20º, incisos 2), 3) y 5); 22º; 23º, y 24º, será sancionado con multa de hasta cien mil pesos (\$ 100.000) y suspensión para operar de hasta doce (12) meses.

ARTICULO 31º: Falta de garantías o idóneo. El incumplimiento a lo establecido en los artículos 16º y 19º; y 25º serán sancionadas con la suspensión preventiva de la licencia hasta la correspondiente normalización. La sanción se transformará en cancelación si no regularizare en el término de cuatro (4) meses.

ARTICULO 32º: Documentación e información. El incumplimiento a lo establecido en los artículos 7º; 8º; 11º; 12º de la presente Ley será sancionado con multa de hasta cien mil pesos (\$ 100.000).

ARTICULO 33º: Recursos. Contra las resoluciones condenatorias recaídas en los sumarios administrativos podrá interponerse recurso de apelación directo, en el plazo de cinco días hábiles. El recurso será concedido en relación y con

efecto devolutivo y se elevará a la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico o ante las Cámaras Federales con jurisdicción del domicilio del apelante.

ARTICULO 34º: Prescripción. Las acciones por infracción a la presente Ley prescribirán a los cinco (5) años contados a partir de la comisión del hecho. La acción para perseguir el cobro de las multas prescribirá a los dos (2) años de que la sanción quede firme.

CAPITULO IV

Medidas Precautorias

ARTICULO 35º: Clausura preventiva. La Autoridad de Aplicación se encuentra facultada a proceder a la clausura preventiva de los locales en los que se comprobare:

1. La realización de las actividades indicadas en el artículo 4º de la presente, sin la correspondiente autorización administrativa.
2. El cierre intempestivo de su casa matriz y/o sucursales, incumpliendo los compromisos comerciales contraídos.
3. Cuando existan reiterados incumplimientos a las intimaciones realizadas por la Autoridad de Aplicación.

La clausura preventiva dará lugar a la iniciación inmediata de un sumario. La medida afecta sólo a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total cumplimiento a los que hubieren sido contratados hasta la fecha de la clausura.

ARTICULO 36º: Levantamiento de clausura: El levantamiento de la clausura procederá por Disposición:

1. Si el infractor fuera titular del local clausurado y acreditara la regularización de su situación, obteniendo la licencia provisoria como agente de viajes, previo pago de la multa impuesta.
2. Si el infractor cesara de ejercer la actividad turística, previa constatación por los inspectores de tal situación y del pago de la multa impuesta.
3. Si el local clausurado fuera alquilado, el titular del mismo podrá solicitar el levantamiento de la medida.

TITULO IV

Disposiciones Generales

ARTICULO 35º: Abróganse la Ley 18.829 y el Decreto 2182/72.

ARTICULO 36º: Será de aplicación supletoria la Ley de Procedimientos Administrativos, el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y, el Código Procesal Penal de la Nación.

ARTICULO 37º: La presente Ley deberá ser reglamentada por el Poder Ejecutivo en el plazo de ciento ochenta (180) días.