*Legislatura de la Provincia*
*de Río Negro*

VIEDMA, 14 de octubre de 2022

Señor Presidente de la
Legislatura de la Provincia de Río Negro
Cr. Alejandro PALMIERI
SU DESPACHO

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., a los fines de adjuntar mediante la presente, copia del proyecto de Ley de Gestión Pública del Turismo de la Provincia de Río Negro mediante el cual se propone un sistema normativo integral que regula la gestión pública de la actividad turística receptiva e intraprovincial a través del principio dinámico como concepto innovador.

Sin más saluda a Ud., con atenta y distinguida consideración.

NOTA N°_14_/2022.-

*Legislatura de la Provincia*
*de Río Negro*

VIEDMA, VIEDMA, 14 de octubre de 2022

Al Señor Presidente de la
Legislatura de la Provincia de Río Negro
Cr. Alejandro PALMIERI
SU DESPACHO

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, y por su intermedio a los miembros de ese Cuerpo, a fin de presentar ante la Legislatura que dignamente preside, para su tratamiento, consideración y posterior sanción, el proyecto de ley de Gestión Pública del Turismo de la Provincia de Río Negro, mediante el cual se establece una regulación integral de la actividad turística, estableciendo un marco jurídico dinámico ante el surgimiento de nuevas actividades, modalidades, prestaciones y operatorias turísticas.

La Provincia de Río Negro concibe al turismo receptivo (el que viene desde fuera de sus límites) y al turismo intraprovincial (el que se produce entre diferentes localidades de la provincia) como bien jurídico protegido, salvaguardado de forma efectiva por el derecho y, por lo tanto, regulado. Del mismo modo, la actividad turística se concibe socialmente como una actividad necesaria y útil para el desarrollo de la Provincia, de la vida de las personas y de la sociedad, prioritaria dentro de las políticas de Estado y promotora del desarrollo de sus regiones y comunidades.

Esta política de Estado pretende mejorar la competitividad de los productos turísticos locales y crear el marco para la incorporación de otros que promuevan la diversificación de la actividad y favorezcan el inicio de otras modalidades de oferta. Por otra parte, para que suceda el hecho turístico, es necesaria la existencia de atractivos, infraestructura y servicios como factores primordiales (siendo los dos primeros de carácter preponderantemente público) e innumerable cantidad de actores de todos los sectores de la sociedad, lo cual exige un alto grado de integración entre todos los elementos constituyentes de las experiencias turísticas.

Si bien el desenvolvimiento de la actividad turística comporta en la mayoría de las ocasiones beneficios de diversa índole (sociales, económicos, culturales, etc.), también puede implicar consecuencias desfavorables que atenten contra la sostenibilidad de la misma o no alcanzar los frutos esperados por falta de calidad, coordinación, inexistencia de servicios, prestaciones sin habilitación, etc. En ese sentido, para que el turismo se

constituya en una actividad sostenible, que promueva un desarrollo armónico, con la calidad adecuada y alto grado de competitividad para obtener efectos sinérgicos cuyos beneficios se derramen en el territorio provincial en forma equilibrada, se hace necesario que el mismo esté sujeto a ciertas regulaciones por parte del Estado, quien tiene el deber de preservar, para las futuras generaciones, el patrimonio tangible e intangible de su territorio, a la vez de promover la integración y el funcionamiento del sistema turístico, impulsando la competitividad provincial en el ámbito del turismo.

Asimismo, y considerando la transversalidad del turismo respecto a otras actividades de la sociedad (a diferencia de otras industrias con participantes más focalizados y concentrados), es preciso concebir un andamiaje normativo que promueva la participación e inclusión de los diferentes actores sociales involucrados, directa e indirectamente en la actividad, a fin de que, los verdaderos protagonistas de la planificación turística, surjan desde las comunidades, regiones y ciudades, para que exista una plena identificación con los objetivos y cursos de acción propuestos, de modo tal que los mismos no vengan impuestos al territorio por la Autoridad de Aplicación en un proceso descendente, sino que, a través de un Consejo Provincial de Turismo, se generen los flujos de información y conocimiento horizontales, con el surgimiento de acciones consensuadas, sinérgicas y participativas.

En el actual sistema legislativo, donde existe una gran difusión normativa en orden a la materia turística, se tiende a sancionar una ley por cada tipo de actividad: Turismo activo, rafting, guías de montaña, turismo estudiantil, campamentos, etc.; considerándose inconveniente que exista una ley en sentido estricto y formal para cada una de las actividades que se desarrollan, atento el carácter estático de las mismas, lo que dificulta contar con una regulación de las actividades que permita prever su evolución y dinamismo particular.

En este marco, la Ley T N° 2603 de uso del Tiempo Libre, Recreación y Turismo de Río Negro que se encuentra vigente y que se pretende reemplazar por el presente proyecto, fue sancionada en 1993 en un contexto completamente disímil. No existía el concepto de compras o reservas por internet, ni las redes sociales, otras eran las modalidades de los servicios turísticos, diferentes eran los conceptos de jerarquía en alojamientos como las motivaciones de los viajes, los tiempos de estadía, etc. Aún en esa época no estaba sancionada la Ley de Defensa del Consumidor y ese concepto todavía no estaba contemplado en la Constitución Nacional. Los destinos turísticos eran los tradicionales mientras que las

comunidades y regiones que no contaban con atractivos "convencionales o clásicos" se encontraban fuera del mapa turístico. Muy distinto era, asimismo, el concepto de igualdad e inclusión.

Con el proyecto que se impulsa se pretende una Ley de Gestión Pública del Turismo de la Provincia de Río Negro mediante un sistema normativo integral que regula la gestión pública de la actividad turística receptiva e intraprovincial a través del principio dinámico como concepto innovador. Este principio es importante porque permite acompañar la evolución constante de la actividad turística. Asimismo, permite impulsar y promover el desarrollo de los destinos turísticos rionegrinos, repercutiendo directamente como un estímulo sobre la oferta, habilitando nuevos servicios que con la actual legislación resulta dificultoso o imposible, mejorando la capacidad competitiva, facilitando el progreso de las comunidades, la mejora y el crecimiento del equipamiento, lo que se traduce en la generación de empleos y fortalecimiento de las economías locales, disminuyendo asimismo la informalidad en los prestadores de servicios turísticos.

Otra solución que fomenta proyecto, es definir con claridad los conceptos de prestador y operador de turismo, para que los primeros puedan comercializar sus productos de manera directa con el cliente sin tener que tercerizar los mismos a través de una agencia de viajes establecida por la normativa nacional (Ley N° 18.829 y Decreto 2182/72) con más de 50 años de vigencia que ha quedado obsoleta ante el avance de la operatoria turística. Diferenciar este aspecto constituye una innovación en la costumbre de operar los servicios turísticos, que permitirá desarrollar las economías regionales. Si bien se viene implementando consuetudinariamente, se considera oportuno establecerlo claramente para evitar dudas al respecto. En los casos de excursionismo local, que se realice con propios medios, sin traspasar los límites de la provincia, sin intermediarios de otros servicios ajenos y complementarios al principal, no existe impedimento alguno para operarlo, como ha sucedido históricamente con la hotelería, o con los prestadores de servicios turísticos en jurisdicción de Parques Nacionales.

Este aspecto viene a solucionar el inconveniente derivado de la Ley T N° 3883 de Turismo Activo, en la cual estaba previsto un registro para los operadores de dichos servicios sin distinción entre los que comercializaban la totalidad de ellos como intermediarios entre los prestadores y los usuarios, con los que prestaban los propios, lo que derivaba en la obligación de inscripción de todas las agencias de viajes que operaban con turismo receptivo,

colisionando con la normativa nacional aplicable, sin perjuicio de la facultad de contralor hacia todas la agencias establecida mediante acta de delegación de facultades del Artículo 9 de la Ley N° 18.829 a las provincias.

Por otra parte, el actual sistema de normas relacionadas con el turismo en la Provincia, presenta diversidad de registros, sanciones, y normas operativas que colisionan entre sí, por lo que, con este nueva Ley serán unificadas y sistematizadas para otorgarles consistencia a los actos administrativos que emanen de la Autoridad de Aplicación. En este sentido, se suple la derogación de las normas que se proponen contemplándose un único registro de actividades turísticas que reemplaza a los establecidos en cada una de distintas leyes vigentes y que, en la mayoría de las ocasiones, presentan requisitos de cumplimiento imposible o dificultoso. En el mismo sentido, se unifica el régimen sancionatorio.

En consecuencia, las leyes que se pretenden derogar en la presente son:

a) Ley T N°4079: Declara al "Turismo Minero" como aquellas actividades realizadas en las minas, canteras o plantas de beneficio de minerales, que se encuentren o no en actividad. Crea la "Comisión Técnica Asesora de Turismo Minero", que no se encuentra operativa. Se reemplaza por normativa reglamentaria que permitirá regular la actividad como a otros servicios siendo innecesaria una ley específica para cada uno de ellos;

b) Ley G N° 4046: Regula la actividad de los Guías de Montaña. Establece sanciones de apercibimiento y suspensión de la habilitación. La actividad regulada es compartida con otras jurisdicciones, sobre todo la Administración de Parques Nacionales, resultando la clasificación de las categorías diferente a las del Organismo Nacional y a los títulos que otorgan las instituciones formadoras avaladas, quienes han variado dicha clasificación en reiteradas oportunidades resultando en consecuencia la establecida por esa norma, incompatible con aquellas y de dificultosa modificación por estar establecida en una ley en sentido estricto. Se reemplaza por normativa reglamentaria que permite clasificar en concordancia con la normativa nacional, acompañar la evolución del sector, unificar las sanciones y el registro;

c) Ley T N° 3883: Regula el Turismo Activo. Crea el Registro de Prestadores y/u Operadores de Turismo activo. Establece sanciones de: Apercibimiento, multa, suspensión de la actividad y clausura. Se reemplaza

por normativa reglamentaria que permite regular la actividad como a otros servicios y con otras jurisdicciones compartidas, acompañar su evolución, unificar las sanciones y el registro, siendo innecesaria una ley específica para ello a tenor del principio de esta Ley. Asimismo, en la nueva ley se contempla la asunción de riesgo y deber de indemnidad típico del turismo de aventura/activo;

d) Ley T N° 3548: Crea el Registro de Inversores Turísticos (R.I.T) de la Provincia de Río Negro. Eventualmente se reemplaza por una reglamentación y pasa a formar parte del registro general creado por esta nueva Ley resultando innecesaria una norma específica para ello;

e) Ley T N° 34420 Turismo, actividad socioeconómica. Declaración de interés nacional. Adhesión a la Ley Nacional N° 25.198. Esta norma fue derogada por Ley Nacional de Turismo 25997 Art 46 por lo que resulta procedente su derogación;

f) Ley T N° 3092: Actividades de navegación, "Rafting" o "Flotada". Crea el Registro Provincial de la actividad y establece sanciones de: Apercibimiento, multas de una (1) a cien (100) unidades fiscales turísticas (U.F.T.), suspensión temporal de licencia, cancelación de licencia. Se reemplaza por normativa reglamentaria que permitirá regular la actividad como a otros servicios siendo innecesaria una ley específica para cada uno de ellos, permite coordinar la regulación de la actividad con otras jurisdicciones compartidas, acompañar su evolución, unificar sanciones y el registro;

g) Ley T N° 30396: Regula la actividad de los Coordinadores de Turismo Estudiantil, establece requisitos y sanciones para agencias de viajes: multas equivalentes al valor de 1.000 a 10.000 litros de nafta súper, y a la persona que coordina, inhabilitación temporaria o permanente para obtener matrícula de coordinador en la provincia. Se reemplaza por normativa reglamentaria que permite establecer y acompañar la evolución del sector y sus iguales parámetros regulados en la normativa nacional en la materia, unificar las sanciones y el registro;

h) Ley T N° 2828: Regula el funcionamiento de los campamentos turísticos o campings en el territorio de la Provincia de Río Negro. Establece sanciones de apercibimiento, multas, clausura temporaria, clausura definitiva. Presenta requisitos de dificultoso o

imposible cumplimiento en muchas localidades y que al estar establecidos por ley impiden su excepción lo que deriva en imposibilidad de habilitar. Es reemplazada por la reglamentación específica relativa a alojamientos que regula a todas las otras clasificaciones tipos, categorías, modalidades y especializaciones, y permite adaptar los requisitos a cada caso concreto según la localidad y adaptarse a los cambios de la actividad, unificar las sanciones y el registro;

i) Ley Provincial T N° 2603 Turismo y Recreación. Acceso y uso del tiempo libre: Esta es la principal norma que se pretende derogar y reemplazar por la presente y por el nuevo sistema normativo integral como se detalló anteriormente. La misma presenta un vacío normativo notorio y llamativo, por ejemplo, no cumplir con el principio de legalidad y tipicidad, el cual establece que es el Poder Legislativo quien debe regular el ámbito sancionador.

Finalmente, entre las incorporaciones el proyecto establece un apartado en referencia al turismo de adultos mayores, turismo accesible y turismo social, estableciéndose acciones para el fomento y bases mínimas de cumplimiento e incorpora la conciliación turística como un método alternativo de solución de conflictos, entre usuarios y prestadores o entre estos entre sí, y que ofrece una salida rápida y efectiva ante controversias entre partes.

Por lo expuesto y, como política de Estado que propone la participación de todas y todos, se remite adjunto el Proyecto de Ley reseñado.

Sin otro particular, saludo a Usted con la más distinguida consideración.

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**SANCIONA CON FUERZA DE**

**L E Y**

**TÍTULO I**

**Declaraciones, ámbito de aplicación, objeto, principio rector**

**Artículo 1°.- Declaración. Orden público.** Se declara al turismo receptivo y al turismo intraprovincial como bien jurídico protegido, concebido como actividad socioeconómica de interés para la Provincia, necesaria y útil para su desarrollo, de la vida de las personas y de la sociedad, esencial y prioritaria dentro de las políticas de Estado y promotora del desarrollo regional.

La presente Ley es de orden público, de observancia general en toda la Provincia, correspondiendo su aplicación en forma concurrente a los Municipios y Comisiones de Fomento.

**Artículo 2°.- Ámbito de aplicación.** Se encuentran sujetas a esta Ley, las personas humanas o jurídicas, de carácter público, privado o mixto y comunidades receptoras, que presten u operen servicios o actividades relacionadas directa o indirectamente al turismo y excursionismo dentro de la provincia de Río Negro, así como también los usuarios de las mismas o grupos de ellos.

La Autoridad de Aplicación establece por vía reglamentaria las actividades sujetas e incorpora otras de acuerdo a la propia evolución del mercado turístico.

**Artículo 3°.- Objeto.** La presente tiene por objeto el fomento, desarrollo, y la regulación de la actividad turística mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección, aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos, resguardando su desarrollo sostenible e inclusivo, y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado.

**Artículo 4°.- Objetivos.** Son objetivos específicos de la presente ley:

a. Establecer el marco general de facultades del Estado Provincial, a través de su Autoridad de Aplicación, para regular la actividad turística;

b. Impulsar el turismo que se desarrolle dentro de la Provincia, generador de empleo, desarrollo económico y estratégico de la economía rionegrina;

c. Facilitar e impulsar la promoción para posicionar a Río Negro como destino turístico;

d. Determinar los mecanismos idóneos para el uso sostenible de los recursos turísticos en concordancia con la normativa ambiental vigente;

e. Fomentar y mejorar la competitividad del sector turístico, basada en la incorporación estratégica de normativa dinámica;

f. Promover la actividad turística regulada acorde al principio de leal y libre competencia;

g. Brindar un marco protectorio acorde al usuario/consumidor de servicios turísticos;

h. Salvaguardar la igualdad en la instrumentación y aplicación de políticas de apoyo y fomento al turismo;

i. Establecer el marco general para la creación de las zonas de desarrollo turístico sostenible;

j. Fomentar la difusión de la cultura del turismo y cuidado del ambiente como parte de los programas educativos de nivel primario y secundario, para generar un sentido de pertenencia y participación activa de cada persona rionegrina.

**Artículo 5°.- Principio de regulación dinámica.** Se faculta a la Autoridad de Aplicación a establecer por vía reglamentaria la regulación integral de la actividad turística, determinando las actividades sujetas, sus modalidades, formas de prestaciones y operatorias turísticas.

## TÍTULO II

## Autoridad de Aplicación

**Artículo 6°.- Autoridad de aplicación.** El Ministerio de Turismo y Deporte es la Autoridad de Aplicación de la presente.

**Artículo 7°.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Autoridad de Aplicación:

a. Habilitar, clasificar, registrar, categorizar, controlar y sancionar a prestadores y operadores de servicios turísticos de acuerdo a las normas que específicamente dicte para cada modalidad, pudiendo celebrar convenios donde convergen múltiples jurisdicciones para gestionar un solo trámite de habilitación, pudiendo delegar en los Municipios esas funciones para que las asuman como propias mediante norma expresa, reservándose la facultad de fiscalización y registro concurrente;

b. Someter a proceso de licitación aquellos servicios del sector establecidos por ley o por las reglamentaciones vigentes;

c. Ejecutar inspecciones, constataciones y control de servicios turísticos, actividades, prestadores y/u operadores de servicios y agencias de viajes, coordinando pautas y acciones con otros organismos provinciales y/o nacionales;

d. Fijar y percibir aranceles, tasas y derechos de habilitaciones y rehabilitaciones turísticas, de ingreso para el uso y goce de áreas, sitios o atractivos puestos bajo su jurisdicción, en los términos que determine la reglamentación;

e. Planificar, coordinar y realizar la promoción institucional de los destinos y productos turísticos de la provincia;

f. Brindar asistencia técnica y formación de recursos humanos en lo concerniente al desarrollo turístico de los destinos;

g. Elaborar el plan de inversiones en obras públicas turísticas. Promover, gestionar, articular y ejecutar emprendimientos de infraestructura, equipamiento y desarrollo turístico, públicos y/o privados, que contribuyan al fomento y desarrollo de la actividad, en coordinación con los Organismos Públicos, Municipios, Comisiones de Fomento y actores privados;

h. Administrar, por sí o por concesionarios, infraestructura turística y/u otra tipología de equipamiento y/o de servicio con propósito de fomento;

i. Planificar, coordinar y/o autorizar la realización de emprendimientos o eventos de interés turístico;

j. Fijar las tarifas y precios de los servicios que preste en todo lo referido al turismo social en las eventuales unidades turísticas a su cargo; así como de los objetos que venda, para el cumplimiento de sus actividades conexas;

k. Favorecer el intercambio turístico, la promoción y la difusión mediante acuerdos y/o convenios multilaterales con otras provincias u organismos;

l. Fiscalizar y auditar los emprendimientos, proyectos y obras subvencionados por la Provincia y la Nación, delegados o no a las Regiones, Municipios y Comunidades, así como los fondos invertidos;

m. Propiciar la investigación, capacitación técnica y profesional de la actividad y de los recursos humanos;

n. Asesorar a las instituciones educativas donde se impartan enseñanzas para la formación de profesionales y de idóneos en turismo a tenor de la Ley G N° 2737, o en escuelas secundarias con esa orientación, así como promover el dictado de carreras y/o contenidos específicos relacionados con el turismo;

o. Regular el ejercicio profesional del sector y habilitar por sí o mediante delegación de facultades al Colegio de Profesionales en Turismo creado mediante Ley G N° 2737, la habilitación para el mismo, así como el fomento del desarrollo de competencias profesionales en el ámbito turístico;

p. Suscribir convenios para crear regiones, zonas, corredores, circuitos y productos turísticos con las Provincias vecinas, Municipios, Regiones y Comisiones de Fomento; administrar, supervisar y auditar las mismas para el caso de delegación de administración a otro organismo;

q. Gestionar subvenciones para actividades específicas, permanentes o temporales, mediante apoyo logístico o financiero;

r. Promover y gestionar el acceso a créditos para entidades públicas, Municipios, Regiones, Comisiones

de Fomento, prestadores y/u operadores de servicios turísticos receptivos y todo aquel necesario para contribuir al desarrollo del turismo, fijando los criterios y condiciones de selección;

s. Promover, realizar y difundir investigaciones e indicadores en materia turística, implementando un observatorio turístico como sistema de monitoreo de la actividad, detección de oportunidades, determinación de tendencias y nuevas modalidades de prestación de servicios, así como la producción de datos basados en el método científico y metodologías estadísticas, para facilitar la planificación, toma de decisiones y mejora continua en la calidad entre otros objetivos específicos;

t. Impulsar, desarrollar, coordinar y/o implementar sistemas de gestión de la calidad, la seguridad y el cuidado del ambiente, promoviendo las certificaciones de productos y servicios y mejora continua en los destinos y prestadores de los mismos;

u. Administrar y fiscalizar las áreas que por su importancia desde el punto de vista turístico sean puestas bajo su jurisdicción;

v. Administrar y fiscalizar los servicios que se presten en lugares no alcanzados por jurisdicción municipal, o que estas no hubieren asumido como propios;

w. Fomentar el desarrollo de actividades turísticas que revaloricen la cultura local, promuevan la vida saludable, incentiven el uso de la producción regional, contribuyan al desarrollo de la comunidad y favorezcan el sentido de pertenencia;

x. Reglamentar, implementar y desarrollar un sistema de procedimiento conciliatorio como método alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores u operadores de servicios, o entre estos entre sí;

y. Otorgar reconocimientos, distinciones, premios y similares a aquellas entidades públicas, privadas o personas que se destaquen o contribuyan de manera relevante al desarrollo del turismo en la provincia;

z. Cuantas otras competencias y facultades relacionadas con el turismo se le atribuyan, así como las que deriven de las reglamentaciones, o cualquier otra actividad que resulte para cumplir el objeto, finalidades y principios de la presente.

## TÍTULO III

## Registro Provincial de Actividades Turísticas

**Artículo 8°.- Requisitos y condiciones.** Se crea el Registro Provincial de Actividades Turísticas de carácter público, en el ámbito del Ministerio de Turismo y Deporte, en el que deben inscribirse las personas humanas o jurídicas habilitadas, que presten servicios y/u operen en el marco del presente régimen. La reglamentación establece los requisitos, plazos, procedimientos y condiciones de inscripción.

**Artículo 9°.- Obligación de inscripción.** Están obligados a inscribirse o a reinscribir la habilitación correspondiente en el Registro, aquellas personas humanas o jurídicas que ofrezcan, publiciten, comercialicen o desarrollen, por cualquier modalidad o plataforma, con o sin fines de lucro, de manera habitual, ocasional, eventual o por periodos, actividades, operatoria o servicios turísticos de cualquier naturaleza, establecimientos, prestadores y operadores y/o actividades relacionadas directa o indirectamente al turismo y excursionismo, sea en forma directa o como intermediarios, dentro de la provincia de Río Negro, sin perjuicio de que los municipios hayan asumido como propia la facultad de habilitar.

**Artículo 10.- Falta de inscripción - Ejercicio ilegal de la prestación de servicios o actividades.** Quienes ofrezcan, publiciten, comercialicen o desarrollen, por cualquier medio, con o sin fines de lucro, de manera ocasional, permanente o por periodos, ejerzan la actividad o servicio turístico sin la correspondiente habilitación, o con ella vencida, así como la falta de inscripción en el Registro o de la solicitud de reinscripción, serán considerados como ejercicio ilegal de la actividad y pasibles de las sanciones previstas en la presente.

**Artículo 11.- Vigencia de la habilitación en el registro.** La Autoridad de Aplicación establece el plazo de vigencia de la habilitación o rehabilitación en el Registro del servicio, actividad u operación, requisitos, certificaciones, garantías, seguros o cualquier condición, debiendo el prestador y/u operador informar las modificaciones o actualizaciones en aquellas que posean fecha de finalización o vencimiento, bajo apercibimiento de caducidad, siendo pasible además de las sanciones previstas en la presente.

**Artículo 12.- Modificación en el registro.** La Autoridad de Aplicación podrá de oficio, cuando lo entienda pertinente, modificar los datos de inscripción y habilitación, permitiendo el derecho de defensa del administrado.

**Artículo 13.- Acceso a beneficios.** Las personas inscriptas en el Registro se encuentran habilitadas para tener acceso a los incentivos, regímenes de fomento, créditos, estímulos, asistencias, asesoramientos, capacitaciones, financiamientos, promoción, difusión, capacitaciones, certificaciones, moratorias, facilidades o similares y otros beneficios establecidos en la presente y en las reglamentaciones que se dicten.

## TÍTULO IV

## Prestadores y Operadores

**Artículo 14.- Prestador de Turismo.** Se define como Prestador de turismo a aquellas personas humanas o jurídicas que oferten y ejecuten servicios turísticos a usuarios o grupos de ellos en forma directa, con personal idóneo e infraestructura acorde, de acuerdo a las reglamentaciones específicas que para cada tipo de actividad dicte la Autoridad de Aplicación.

Pueden contratar directamente con los usuarios sus propios servicios siempre que cumplan las siguientes condiciones:

a. Deben brindar de manera personal y directa la totalidad de los mismos, sin intermediación con otros complementarios al principal;

b. Deben desarrollarlos dentro del territorio provincial, bajo el modo de excursionismo, servicio o actividad local sin implicar interjurisdiccionalidad con otras provincias o Territorios Nacionales;

c. En los casos de incumplimiento de alguno de esos requisitos, se encuentran sujetos a lo establecido en el artículo siguiente.

**Artículo 15.- Operador de Turismo.** Se define como Operador de Turismo a aquellas personas humanas o jurídicas sujetas al Artículo 1° de la Ley Nacional N° 18.829, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, y, en general, a aquellas que presten y comercialicen servicios, con alguna o algunas de las siguientes condiciones:

a. Intermediación entre los usuarios y prestadores, o entre estos entre sí;

b. Interjurisdiccionalidad hacia otras Provincias o Territorios Nacionales y,

c. Que los mismos incluyan brindar más de un servicio ejecutado por diferentes prestadores;

Los operadores de turismo deben estar inscriptos en el Registro creado en la presente en los casos que presten sus propios servicios de carácter receptivo y siempre que estos sean ejecutados en territorio provincial. Si operan solamente como intermediarios de otros, están exceptuados de dicha inscripción, sin perjuicio de las disposiciones que establezca la autoridad competente nacional, así como de las facultades de contralor delegadas por esta a la Provincia.

**Artículo 16.- Obligaciones. Principio protectorio.** El prestador y/u operador de turismo tiene las siguientes obligaciones:

a) Suministrar información cierta, clara y detallada de los servicios a brindar con expresa indicación del tipo de actividad, condiciones de comercialización, riesgos y documentación necesaria, de acuerdo a cada actividad específica que sea reglamentada por la Autoridad de Aplicación.

b) Prestar los servicios conforme con los términos ofrecidos, contratados y de acuerdo a la publicidad emitida al respecto.

c) Exhibir y tener disponible de manera pública la habilitación turística conforme lo establecido en la reglamentación correspondiente.

d) La Autoridad de Aplicación establece las demás obligaciones y deberes que estime corresponder, de acuerdo a cada servicio o actividad específica.

A todos sus efectos, rige el principio protectorio del usuario/turista consumidor.

**Artículo 17.- Consentimiento informado.** Los Prestadores u Operadores que brinden servicios que impliquen riesgos previsibles propios de la actividad a desarrollar, deben requerir la suscripción o aceptación por cualquier medio del respectivo consentimiento informado a cada usuario interesado y/o su representante legal cuando corresponda, informando mínimamente: grado de riesgo que involucra, medidas de seguridad, duración del programa, dificultades geográficas, climatológicas, vestimenta adecuada, accidentes típicos de la misma, grado de preparación física necesaria, experiencia previa y todo aquel otro que considere la Autoridad de Aplicación.

**Artículo 18.- Responsabilidad.** El prestador y/u operador asume los deberes de indemnidad y seguridad del usuario desde

la etapa precontractual y hasta el total cumplimiento de todas sus obligaciones ya sea por sí o a través de terceros, debiendo ejercer una vigilancia activa sobre el usuario, evitando que sufra daños por el desarrollo del servicio, o la actuación de otros prestadores por el hecho de las cosas y, en general, por una defectuosa organización del mismo.

**TÍTULO V**

**Conciliación turística**

**Artículo 19.- Procedimiento.** La Autoridad de Aplicación podrá implementar y desarrollar un procedimiento conciliatorio como método alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores u operadores de servicios turísticos, o entre estos entre sí, interviniendo, acercando a las partes propuestas de solución y homologando los acuerdos que se celebren, con carácter obligatorio, siendo pasible de sanción su incumplimiento.

A los efectos de su implementación, la Autoridad de Aplicación puede establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales y con entidades privadas que propendan a la aplicación de métodos alternativos de solución de conflictos.

**TÍTULO VI**

**Diversidad, equidad de oportunidades, inclusión**

**Artículo 20.- Acceso y Permanencia Libre.** Los establecimientos, servicios y actividades turísticas, así como los prestadores y operadores, tienen la calificación de públicos, sin que el acceso a los mismos pueda ser restringido por razones de raza, sexo, condición sexual, religión, nacionalidad, opinión, características físicas, condición social y económica o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación y contemplada en la legislación específica.

El incumplimiento a esta manda es tipificado como falta muy grave, pasible de las sanciones previstas en la presente.

**Artículo 21.- Excepción.** El acceso y la permanencia en los establecimientos, servicios y actividades turísticas pueden condicionarse solamente al cumplimiento de requisitos mínimos para la práctica o utilización de los mismos y a sus normas internas. La existencia de dichas normas debe anunciarse de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento o servicio, o en el medio por el cual se anuncie o se ofrezca, y darse a conocer.

**Artículo 22.- Reserva.** Los titulares de establecimientos o servicios pueden impedir la permanencia en los mismos de las personas que incumplan las reglas o reglamentos internos de uso, de convivencia e higiene, de cuidado de instalaciones y equipamientos, o de cuidado del ambiente, patrimonio histórico y cultural.

## TÍTULO VII

## Turismo de adultos mayores, Turismo accesible y Turismo social

**Artículo 23.- Turismo de adultos mayores Promoción del acceso.-** La Autoridad de Aplicación promueve el acceso de las personas adultas mayores a los centros, atractivos y servicios turísticos mediante la formulación de planes, programas comunitarios territoriales y convenios específicos con organismos del Estado y privados, para el desarrollo de actividades que permitan el disfrute del ocio, recreación y tiempo libre, que promuevan la integración social y la calidad de vida saludable de los mismos, previendo tarifas diferenciadas y gratuitas en el caso de ingresos a parques y áreas naturales protegidas.

**Artículo 24.- Turismo accesible. Derecho de goce y acceso.** La Autoridad de Aplicación, procurando el apoyo y coordinación de los organismos competentes, promueve la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a las personas con alguna discapacidad.
Se lo faculta para establecer las disposiciones que sean necesarias para asegurar los estándares de calidad establecidos en la Ley T N° 4455 que complementa a la presente y la Ley Nacional N° 25.643 de Turismo Accesible.

**Artículo 25.- Planes de Turismo Social.** La Autoridad de Aplicación articula, coordina y promueve junto con otros organismos del Estado, organizaciones sin fines de lucro y/o actores privados, los convenios específicos y acciones necesarias para facilitar el acceso al disfrute del turismo de los sectores sociales vulnerables y/o de menores recursos.

**Artículo 26.- Tarifas diferenciadas.** La autoridad de aplicación puede fomentar o suscribir acuerdos con prestadores de servicios turísticos, organizaciones sociales y empresas privadas a fin de evaluar y determinar tarifas y condiciones especiales para dar cumplimiento a lo establecido en este Título.

## TÍTULO VIII

## Cultura del Turismo

**Artículo 27.- Programas de estudios en establecimientos educativos.** La Autoridad de Aplicación promueve y coordina con el Ministerio de Educación y Derechos Humanos la inclusión en los programas de estudios de establecimientos educativos los contenidos curriculares que fomenten la difusión de la cultura del turismo, el cuidado del patrimonio histórico, artístico, arqueológico, ambiental y cultural, el espíritu de servicio y hospitalidad hacia el visitante, el sentido de pertenencia y el hábito de conservación.

## TÍTULO IX

## Consejo Provincial de Turismo

**Artículo 28.- Creación.** Se crea el Consejo Provincial de Turismo (CPT) como organismo público de carácter consultivo no vinculante, con dependencia funcional del Ministerio de Turismo y Deporte.

**Artículo 29.- Objeto.-** Es objeto del CPT:

a. Promover la participación integradora de los Municipios a las políticas del sector;

b. Brindar al Ministerio de Turismo y Deporte información detallada y actual de cada región y localidad;

c. Crear un espacio de debate y articulación entre municipios, regiones, comisiones de fomento y privados referentes de cada actividad, acercar posiciones, coordinar cursos de acción;

d. Promover el desarrollo regional, participativo, sustentable e inclusivo de la actividad turística provincial de las distintas comunidades, para facilitar la planificación y toma de decisiones de la Autoridad de Aplicación.

**Artículo 30.- Integración.** El Consejo Provincial de Turismo se integra por los siguientes miembros, quienes lo harán con carácter ad honorem:

a. Presidente: Es el titular del Ministerio de Turismo y Deporte, o quien este designe en representación, quien convocará a Asamblea de acuerdo al Reglamento respectivo;

b. Secretario: Es elegido por el Consejo en Asamblea entre los miembros permanentes;

c. Consejeros municipales: Son los funcionarios titulares de los organismos oficiales de turismo de cada

Municipio y Comisiones de Fomento, o quien sea designado por estos;

d. Consejeros Regionales: Un titular y un suplente por la Región Sur, Costa Atlántica, del Valle y Cordillera;

e. El Consejo, a través de su Presidencia puede convocar al solo efecto consultivo, a representantes de sectores vinculados al turismo cuando sea pertinente, Cámaras Empresariales, Empresas, Entes, Organizaciones, ONGs, Universidades, Organismos Públicos, equipos técnicos, Colegios de Profesionales, entidades representativas de los prestadores turísticos, referentes de la actividad específica, privados y otros, de acuerdo a la temática a tratar por el CPT, como miembros no permanentes, quienes tendrán voz, pero no voto.

**Artículo 31.- Funcionamiento.** El CPT dicta su propio reglamento, determinando su forma de funcionamiento general, así como los tipos, periodicidad de las asambleas y sus participantes.

**Artículo 32.- Funciones.** Son funciones del Consejo, las cuales no tienen carácter vinculante, sin perjuicio de las no enunciadas y que le fueran inherentes para posibilitar el mejor alcance de sus finalidades:

a. Elaborar su reglamento interno;

b. Promover la integración de las diferentes Regiones y Municipios en el desarrollo turístico;

c. Pronunciarse sobre las cuestiones dispuestas por la Autoridad de Aplicación;

d. Participar en la elaboración de acciones y planes para el desarrollo del turismo que proponga la Autoridad de Aplicación;

e. Proponer la creación de zonas, corredores y circuitos turísticos con acuerdo de los Municipios involucrados donde puedan desarrollarse acciones comunes de integración, promoción y desarrollo de la actividad;

f. Facilitar la articulación de acciones de planeamiento estratégico y planes operativos compartidos entre el sector público y el privado;

g. Proponer cuestiones referentes a la organización, coordinación, promoción y reglamentación de las actividades turísticas, tanto públicas como privadas;

h. Promover, colaborar y participar en ferias, conferencias, exposiciones y otros eventos de la actividad;

i. Identificar y proponer obras de infraestructura necesarias para el mejoramiento del sistema turístico;

j. Proponer la realización de estudios y proyectos vinculados al desarrollo turístico integrado;

k. Todas las demás tareas sometidas a su consideración que a criterio de la Autoridad de Aplicación sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

## TÍTULO X

## Régimen financiero

**Artículo 33.- Fondos.** Los fondos para el cumplimiento de la presente Ley se constituyen de los siguientes recursos:

a. Los que se le asignen mediante la Ley de Presupuesto;

b. Las contribuciones, subsidios, fondos o cualquier tipo de aporte proveniente de organismos o estados, internacionales o del Estado Nacional, estados provinciales o instituciones públicas o privadas para la ejecución de programas de turismo;

c. Los ingresos provenientes de tributos, impuestos y/o tasas, creados con el fin específico para el cumplimiento de los objetivos de la presente;

d. Las donaciones, legados y aportes de cualquier naturaleza que otorguen entidades públicas y privadas;

e. El producido por los derechos de tramitación de habilitaciones y/o inscripciones en los registros correspondientes, de acuerdo a las tarifas y/o cánones que fije la Autoridad de Aplicación;

f. Los ingresos producidos por inspección y multas aplicadas en el ejercicio de la actividad de control;

g. Los ingresos por actividades de cualquier tipo habilitadas por concesiones, procedimientos de selección públicos, o similares, realizados por la Autoridad de Aplicación;

h. Los ingresos provenientes de eventos, espectáculos, exposiciones, ferias, conferencias, cursos y demás actividades que organice la Autoridad de Aplicación;

i. El producido por las tarifas de ingresos a áreas, reservas, complejos, campamentos, servidumbres de paso, peaje y cualquier otra modalidad de uso o acceso con finalidad turística a cargo de la Autoridad de Aplicación;

j. El producido de la publicidad, propaganda, auspicios y espacios publicitarios que se efectúe a través de los distintos medios o formas de difusión y las ventas de sus publicaciones;

k. Los fondos provenientes de la Ley T N° 5269 Programa Provincial de Infraestructura y Desarrollo Turístico, la Ley T N° 5421 Programa Provincial para la Promoción Turística de Río Negro, la Ley T N° 2765: Fondo de Promoción del Turismo de la Provincia de Río Negro (FOPROTUR) y los que se le asignen en cualquier otra norma;

l. Los recursos provenientes de concesiones, permisos, cánones o contraprestaciones por el uso de los bienes que constituyen el patrimonio de la Autoridad de Aplicación o de los que tenga derecho de uso y servicios que se prestan con motivo del mismo;

m. Los intereses que produzcan las inversiones financieras u otros capitales;

n. Las recaudaciones o recursos no especificados que por cualquier otro concepto obtenga la Autoridad de Aplicación.

## TÍTULO XI

## Unidad fiscal base

**Artículo 34.- Determinación del valor.** Se instituye la Unidad Fiscal Base (UFB), equivalente al valor del "JUS" establecido en el artículo 9° de la Ley G N° 2.212. El mismo es considerado a los fines de determinar la base imponible en los actos administrativos que emita la Autoridad de Aplicación, pudiendo ser utilizado como valor de referencia sobre la actividad turística conforme las reglamentaciones que se dicten, pudiendo aplicarse como unidad entera o un porcentaje de ella.

## TÍTULO XII

**Inspecciones**

**Artículo 35.- Facultad de Fiscalización.** Se faculta a la Autoridad de Aplicación a inspeccionar, fiscalizar, constatar, realizar controles, auditorías o relevamientos, por sí o mediante convenio con terceros especializados, en los lugares de prestación de servicios, o en los soportes digitales, electrónicos, o cualquier otra forma de publicidad u operatoria de los mismos, a efectos de verificar el cumplimiento de la presente y sus disposiciones reglamentarias, y aquellas que le sean otorgadas por delegación de facultades producto de convenios con otros órganos provinciales y nacionales.

**Artículo 36.- Fiscalización técnica.** A los efectos de la fiscalización técnica, la Autoridad de Aplicación puede solicitar la opinión técnica de profesionales o idóneos en la materia y/o de organizaciones de probada solvencia dentro de la actividad a fiscalizar, a costa del interesado.

**Artículo 37.- Facultades de los inspectores.** Los inspectores y funcionarios del Ministerio de Turismo y Deporte, en oportunidad de realizar tareas de inspección, fiscalización, constatación, relevamiento o auditoría, tienen las siguientes facultades:

a. Inspeccionar los lugares donde se desarrollen actividades turísticas en forma directa, sobre denuncia presentada por un consumidor por ante el Ministerio de Turismo y Deporte, o sobre cualquier modalidad de plataforma donde se publiciten, comercialicen o efectúen la operatoria de los servicios por cualquier medio de difusión, o cuando tuvieren conocimiento bajo cualquier modalidad de un hecho que pudiere ser reputado como infracción;

b. Ingresar sin notificación previa a los lugares donde se desarrollan o donde se presuma que se desarrollan las actividades a inspeccionar;

c. Requerir toda la información necesaria para el mejor cumplimiento de su cometido, pudiendo interrogar al personal relevado;

d. Exigir la presentación de libros y documentación que la legislación turística prescriba y obtener copias o extractos de los mismos, o conceder un plazo prudente para la entrega de aquéllos por el medio más idóneo;

e. Realizar prácticas, investigación o examen, constataciones, dentro o fuera del establecimiento, en sus publicaciones bajo cualquier modalidad de las

actividades inspeccionadas, para verificar sus condiciones, servicios que se desarrollan y los materiales utilizados, pudiendo registrar dichas circunstancias por los medios que estimen pertinentes dejando constancia en el acta e incorporadas al sumario correspondiente;

f. Intimar la adopción de recaudos e información obligatoria respecto de instalaciones, materiales o métodos de prestación de servicios, cuyo cumplimiento surja de disposiciones legales o convencionales;

g. Disponer la clausura inmediata y con carácter preventivo, del establecimiento o la suspensión de la actividad ante situaciones de falta de habilitación y registro, peligro inminente para la salud o seguridad de los usuarios, deficiencia evidente, vencimiento de vigencia o falta de autorización de uso o garantía de materiales utilizados, o cuando el ambiente se vea amenazado, de acuerdo al procedimiento administrativo que reglamente la presente;

h. Verificar el cumplimiento de todo emplazamiento tendiente a regularizar las infracciones constatadas, la presentación de documentación que acredite los dichos y/o hechos invocados por los inspeccionados, dentro del plazo de ley;

i. Labrar el acta circunstanciada correspondiente dejando constancia de la verificación efectuada, de las presuntas infracciones constatadas, de las prácticas y resultados obtenidos e intimaciones formuladas en su caso, notificando al administrado o interesado en el mismo acto, dejando copia o remitiendo la misma por los medios que determine la reglamentación, dando inicio a las actuaciones sumariales correspondientes;

j. Todas aquellas facultades complementarias que establezca la Autoridad de Aplicación de acuerdo a las características de cada servicio o actividad, con la finalidad de fiscalizar, inspeccionar, constatar, relevar o auditar el cumplimiento de la presente Ley y sus resoluciones reglamentarias.

**Artículo 38.- Auxilio de la Fuerza Pública. Requerimiento.** Los inspectores o funcionarios del Ministerio de Turismo y Deporte pueden requerir el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus facultades, misiones y funciones, así como la intervención del Fiscal competente para efectivizar medidas necesarias y urgentes.

**Artículo 39.- Obstrucción de la labor administrativa.** Quienes obstaculicen el accionar de los funcionarios, inspectores o agentes del Ministerio de Turismo y Deporte, sea por acción u omisión, incumpliendo en particular lo establecido en esta Ley, pueden ser sancionados con multa de hasta 50 UFB, sustanciándose actuaciones sumariales correspondientes.

## TÍTULO XIII

## Régimen Sancionatorio

**Artículo 40.- Infracciones y sanciones.** La Autoridad de Aplicación puede aplicar sanciones por incumplimiento y/o inobservancia de la presente y sus normas reglamentarias, previa sustanciación del sumario administrativo correspondiente, garantizando el derecho de defensa del administrado y mediante resolución fundada.

Las infracciones a las disposiciones de la ley o sus reglamentaciones son calificadas como leves, graves o muy graves, y son sancionadas con:

a. Apercibimiento: se aplicará cuando la infracción fuera leve y el infractor no tuviera antecedentes;

b. Multa de entre uno (1) y quinientos (500) UFB. De acuerdo a su calificación, corresponderá aplicar:

   a.i. Leves de 1 a 5 UFB;
   a.ii. Graves de 6 a 10 UFB
   a.iii. Muy graves de 11 a 500 UFB.

c. Suspensión temporal del servicio o actividad, hasta que cese el motivo de la misma, o suspensión definitiva;

d. Clausura temporal o definitiva del establecimiento o lugar/es donde se desarrolle el servicio;

e. Revocatoria o caducidad de la autorización y/o habilitación;

f. Pérdida de concesiones, licitaciones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales;

g. Quita de la compensación de certificación de calidad, disminución de categoría, suspensión e inhabilitación;

h. Ordenar la realización obligatoria de capacitaciones conforme la temática motivo de imposición de sanción, amén de las medidas correctivas y preventivas de

organización que la Autoridad de Aplicación establezca.

Las sanciones descriptas pueden aplicarse de modo principal, accesorio, o acumulativo.

**Artículo 41.- Graduación.** A fin de determinar el tipo y graduación de la sanción deben tenerse en cuenta las circunstancias fácticas, la gravedad de la falta cometida, capacidad económica del infractor, posibilidad de enmendar la situación generada y la reincidencia.

**Artículo 42.- Plazos de prescripción.** Las sanciones previstas en esta Ley y en sus reglamentaciones prescriben en los siguientes plazos:

a. Las impuestas por infracciones leves: un año

b. Las impuestas por infracciones graves: dos años

c. Las impuestas por infracciones muy graves: tres años

El plazo de prescripción de las sanciones se computa desde el día siguiente a aquel en que adquiere firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

## TÍTULO XIV

## Disposiciones complementarias

**Artículo 43.-** Se derogan las siguientes Leyes:

a. Ley T N° 4079: Turismo Minero;

b. Ley G N° 4046: Guías de Montaña;

c. Ley T N° 3883: Turismo Activo;

d. Ley T N° 3548: Registro de Inversores Turísticos (R.I.T) de la Provincia de Río Negro;

e. Ley T N° 3442 Turismo, actividad socioeconómica. Declaración de interés nacional. Adhesión a la Ley Nacional N° 25.198;

f. Ley T N° 3092: Actividades de navegación, "Rafting" o "Flotada";

g. Ley T N° 3039: Coordinadores de Turismo Estudiantil;

h. Ley T N° 2828: Campamentos turísticos o cámpings;

i. Ley T N° 2603: Turismo y Recreación. Acceso y uso del tiempo libre.

**Artículo 44.-** Todos aquellos prestadores y operadores turísticos que se encuentren inscriptos en los registros existentes en las diversas normas específicas, serán incluidos de oficio por la Autoridad de Aplicación en el Registro que crea la presente.

**Artículo 45.-** Se invita a los municipios a implementar y dictar normativas de acuerdo al principio de dinamismo establecido en la presente, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones y competencias.

**Artículo 46.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo y archívese.