



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El turismo se ha transformado en el motor fundamental de crecimiento de muchas naciones. Esto se debe a que es una actividad que tiene una capacidad incomparable para generar divisas y empleo de calidad.

Además, la "industria sin chimeneas" como se conoce generalmente al turismo, se caracteriza por ser ambientalmente sustentable y promover el desarrollo regional.

El turismo crece en todo el mundo a tasas mayores que la economía, debido al aumento del tiempo de esparcimiento y la reducción de los costos de transporte.

En la Argentina el turismo creció un 11,7% en el transcurso del 2005, por encima del promedio de la economía Nacional, generando ingresos de divisas para el país de alrededor de 3000 millones de dólares.

En nuestra Provincia la actividad se ha tornado cada vez más importante para la economía y el desarrollo económico regional.

Paralelamente al crecimiento del turismo, las Agencias de Viaje no han sido la excepción y han registrado un notable aumento en su número.

Pasados más de tres años desde la devaluación de la moneda nacional que posibilitó por la tasa de cambio del dólar, un verdadero "boom" de la industria turística regional (entre ellas el aumento no regulado del número de Agencias de Viaje), Río Negro debe dar de una vez por todas un salto de calidad en el funcionamiento del sector y aplicar políticas al respecto.

Es por esto que surge la necesidad de aplicación de una política clara y estable en concordancia a las Agencias de Viaje que operan en el territorio Rionegrino, implementando una norma que regule la actividad.

Esta regulación resultaría de vital importancia para un proyecto serio y responsable del turismo regional y seguiría los lineamientos de la Ley Nacional 24.240



Legislatura de la Provincia

de Río Negro

en cuanto protección del consumidor, (en la relación Agencias de Viaje- Turista y/o consumidor del servicio).

Cabe recordar que las Agencias de Viaje son empresas, personas físicas o jurídicas cuya actividad consiste en prestar servicios a los viajeros, actuando como intermediarios de estos y los demás prestadores de servicios turísticos o suministrando sus propios servicios.

Con el objetivo de ordenar el funcionamiento de las Agencias de Viaje en la Provincia y teniendo en cuenta la ya mencionada Ley 24.240 de protección al consumidor, la siguiente iniciativa de Ley busca regular la actividad con el objetivo primordial de proteger al turista de los servicios que le son prestados por las Agencias de Viajes.

Asimismo el flamante Ministerio de Turismo de la Provincia conformara una comisión integrada por dos representantes de su cartera, conjuntamente con dos representantes de las Agencias de Viaje más representativas en Río Negro, asesorando al propio Ministerio sobre los asuntos que se pongan a su disposición a fin de lograr un espacio de cooperación y dialogo entre las partes, generando el medio necesario para el ordenamiento efectivo del sector.

Por ello:

Autor: Aníbal Hernández



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- De su Definición: Son agencias de Viajes las empresas, personas físicas o jurídicas, cuya actividad consiste en prestar servicios a los viajeros, actuando como intermediarios entre éstos y los demás prestadores de servicios turísticos, o suministrando sus propios servicios.

Las Agencias de Viajes, según las funciones y actividades que desarrollen, serán clasificadas en:

- a) Agencias de Viajes y Turismo,
- b) Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas,
- c) Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones,
- d) Agencias de Viajes de Transporte Turísticos,
- e) Agencias de Viajes Turísticas Nacionales,
- f) Representaciones de Agencias de Viajes y Turismo.

Artículo 2°.- Son Agencias de Viajes y Turismo: Aquellas que domiciliadas en el territorio Rionegrino, desarrollen las siguientes actividades:

- a) Reservar y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier tipo de transporte debidamente autorizados para ello por los transportistas respectivos
- b) Reservar y vender alojamientos y demás servicios turísticos del exterior.
- c) Proyectar, promover y vender itinerarios y excursiones colectivas e individuales, bajo el sistema de "Todo incluido" a desarrollarse fuera del territorio nacional.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

d) Reservar y vender bajo su exclusiva responsabilidad excursiones colectivas e individuales organizadas por otras Agencias nacionales o extranjeras. Las Agencias de Viajes y Turismo, para obtener la inscripción en el Registro de Prestaciones de Servicios Turísticos deberán justificar:

- 1) Que están debidamente autorizada por los transportistas nacionales e internacionales para vender sus servicios.
- 2) Que poseen personal idóneo en la elaboración de tarifas de transportes, y en la programación de excursiones internacionales, demostrando en forma documentada la idoneidad profesional.
- 3) Que poseen tarifarios internacionales actualizados en materia de transportes terrestres, aéreos, marítimos, hoteles y servicios turísticos en general.
- 4) Que poseen en el exterior corresponsales debidamente autorizados por los respectivos gobiernos, que aseguren el servicio turístico ofrecido.

Artículo 3°.- Son Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas: Aquellas que domiciliadas en el territorio Rionegrino desarrollen las siguientes actividades:

- a) proyectar, organizar, promover y vender exclusivamente a las Agencias de Viajes y Turismo, excursiones regulares, individuales o colectivas bajo el sistema de "Todo incluido".
- b) Reservar y vender exclusivamente a las Agencias de Viajes y Turismo alojamiento y demás servicios turísticos del exterior. Las agencias de Viajes y Turismo Mayoristas, para obtener la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios turísticos, deberán justificar:
 - 1) Que poseen personal Idóneo en la programación de excursiones bajo el sistema de "Todo Incluido", demostrando en forma documentada la Idoneidad profesional.
 - 2) Que poseen tarifarios internacionales actualizados en transporte, hoteles y servicios turísticos internacionales.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- 3) Que poseen en el exterior corresponsales debidamente autorizados por los respectivos gobiernos que aseguran los servicios ofrecidos.

Artículo 4°.- Son Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones: Aquellas que desarrollen en el territorio Rionegrino las siguientes actividades:

- a) Reservar y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier tipo de transporte, debidamente autorizados para ello por los transportistas respectivos.
- b) Reservar y vender alojamientos y demás servicios en establecimientos hoteleros situados en el territorio nacional o en el extranjero.
- c) Contratar los servicios de las Agencias de Viajes y Turismo y de las Agencias de Viajes Mayoristas, cuando las actividades a desarrollar no estén incluidas dentro de sus funciones específicas. Las Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones para obtener la inscripción en el Registro de Operadores Turísticos deberán justificar:
 - 1) Que están debidamente autorizadas por los transportistas nacionales o internacionales, para vender sus servicios.
 - 2) Que poseen personal idóneo en la elaboración de tarifas de transporte internacional demostrando en forma documentada la idoneidad profesional.
 - 3) Que poseen tarifarios nacionales o internacionales actualizados de transportes terrestres, aéreos y marítimos.

Artículo 5°.- Son Agencias de Viajes de Transportes Turísticos: Aquellas que desarrollen las siguientes actividades:

- a) Efectuar traslados por vía terrestre de grupos turísticos o excursiones contratados por prestadores de servicios turísticos dentro del territorio nacional y al exterior.
- b) Promover, organizar y vender sus excursiones tanto en el territorio nacional como en el exterior.

Las Agencias de Viajes de Transporte Turísticos para obtener la inscripción en el Registro de Operadores Turísticos deberán justificar:



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- 1) Que poseen unidades de transportes propias, en posesión o arrendamiento por plazo no menor a un año con un mínimo de capacidad de ocho asientos.
- 2) Que las unidades a utilizar cumplan con los requisitos exigidos por los artículos 19 y 20 de esta reglamentación.

Artículo 6°.- Las empresas que se registran deberán justificar la titularidad, posesión o arrendamiento no menor a un año de las unidades afectadas al servicio, lo que se acreditará mediante la documentación pertinente. A dicha unidad se le otorgará un número de inscripción ante el Registro de Operadores Turísticos el cual deberá figurar en un lugar visible en el exterior de la unidad registrada. En casos en que se sobrepase la capacidad de transportar la empresa podrá arrendar vehículos de terceros que se encuentren debidamente registradas ante el Ministerio de Turismo de la Provincia.

Artículo 7°.- Son Agencias de Viajes Turísticos Nacionales: Aquellas que desarrollen las siguientes actividades:

- a) Proyectar, organizar y efectuar traslados y programas individuales o de grupos turísticos dentro del territorio nacional.
- b) Promover y vender en el país y en el exterior los programas y traslados detallados en el literal precedente. Las Agencias de Viajes Turísticas Nacionales para obtener la inscripción en el Registro deberán justificar:
 - 1) Que poseen personal idóneo en turismo receptivo, organización de tours o excursiones.
 - 2) Que poseen vehículos propios, o en posesión o en arrendamiento con plazo no menor a un año con una capacidad mínima de ocho asientos que deberán ajustarse a los requisitos establecidos en los artículos 19 y 20 inciso C de la presente ley.
 - 3) Que poseen información y tarifarios actualizados de todo medio de transporte, hoteles, guías y demás servicios turísticos dentro del territorio nacional. En caso en que se sobrepasa la capacidad de transportar la empresa podrá arrendar vehículos de terceros que se encuentren debidamente registradas ante el Ministerio de Turismo Provincial.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 8°.- Son Agencias de Representaciones de Agencias de Viajes y Turismo: Aquellas que desarrollen las siguientes actividades.

- a) Representar a empresas de actividades turísticas tales como: hoteles, compañías de transporte aéreas, marítimas y terrestres, de seguros de asistencia al viajero y otras actividades afines al turismo. Las Agencias de Representaciones de Agencias de Viaje y Turismo deberán justificar en forma fehacientemente que están debidamente autorizadas por sus representados.
- b) Los servicios de sus representados que promuevan o vendan, no podrán, en ningún caso, constituir paquetes turísticos bajo el sistema "todo incluido".
- c) Ofrecer y vender únicamente los servicios de sus representados a las Agencias de Viajes y turismo, a las Agencias de Viajes Mayoristas, a las Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones y a las Agencias de Viajes de Transporte Turístico o directamente al público. Las Agencias de representaciones Turísticas de Agencias de Viajes y Turismo, para obtener la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos deberán justificar:
 - 1) Que poseen personal idóneo en reservas, información y tarifas de todos los productos representados, demostrando en forma documentada la idoneidad o experiencia en el ramo.
 - 2) Que poseen tarifarios actualizados de todos los servicios por ellos representados.
 - 3) Que están debidamente autorizados por sus representados para vender sus servicios.

Artículo 9°.- El Ministerio de Turismo Provincial creara una comisión integrada por dos representantes del Ministerio, dos representantes de las agremiaciones de las Agencias de Viajes más representativas, la cual asesorará al Ministerio sobre los asuntos que se pongan a su disposición así como también formular propuestas sobre las materias que regula la actividad reglamentada. Asimismo será el órgano de aplicación de la presente ley.

Artículo 10.- De las Obligaciones: Las Agencias de Viajes y Turismo, Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas, Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones, las Agencias de Viajes de Transporte Turístico, Agencias de Viajes Turísticos



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Nacionales y las Agencias de Representaciones de Agencias de Viajes y Turismo deberán:

- 1) Cumplir estrictamente con las reglamentaciones en materia de tarifas de transportes aéreos, marítimos o terrestres y de hoteles.
- 2) Ser veraz en la información que brinde al usuario directamente o a través de la publicidad la cual debe indicar exactamente los servicios ofrecidos.
- 3) Colaborar con el Ministerio de Turismo Provincial y demás organismos nacionales y departamentales vinculados al turismo para el fiel cumplimiento de la presente Ley, con la promoción turística de nuestra Provincia y con la tecnificación de la profesión del Agente de Viaje y Operador Turístico.

Artículo 11.- De las Actividades no permitidas: Las Agencias de Viajes antes señaladas no podrán:

- a) Cumplir actividades turísticas distintas a las autorizadas por el Ministerio de Turismo Provincial de acuerdo a su categoría.
- b) Acreditar como empleado o gestor de la Agencia de Viajes a personas que no figuren en la Planilla de Trabajo.
- c) Desarrollar actividad no especificada en este reglamento, salvo que haya sido autorizada por el Ministerio de Turismo Provincial.

Artículo 12- Requisitos de los Operadores para ejercer sus Actividades: Los operadores regulados por la presente ley, para ejercer sus actividades deberán previamente inscribirse en el Registro de Operadores Turísticos que lleve el Ministerio de Turismo de nuestra Provincia, debiendo para ello, cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Presentar la correspondiente solicitud de inscripción en régimen de Declaración Jurada, la que deberá contener.
- 2) Nombre de la empresa, domicilio, identidad de sus titulares, del gerente o factor y de sus directores, la razón social, adjuntando si correspondiere, fotocopia autenticada del contrato social o de los estatutos.
 - a) Inscripción en la Dirección General Impositiva.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- b) Declaración del carácter de ocupación del local a utilizarse por el prestador, el cual deberá ajustarse a las prescripciones del artículo 18 con certificación notarial.
 - c) Declaración de las actividades a desarrollar conforme a lo establecido en los artículos 2 al 8 de la presente ley.
 - d) Certificación por Contador Público del capital afectado al giro de la empresa acreditando un mínimo de U\$S 125.000,00 (dólares americanos ciento veinticinco mil) las categorías de Agencias de Viajes y Turismo y Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas, de U\$S 100.000,00 (dólares americanos cien mil) Agencias de Viajes de Venta de Pasajes y Excursiones, y Agencias de Viajes de Transporte Turístico; y de U\$S 60.000,00 (dólares americanos sesenta mil) para las Agencias de Viajes Turísticos nacionales y Agencias de Representaciones de Agencias de Viajes y Turismo, o en su defecto, un estado de responsabilidad de los titulares acreditando dicho importe.
- 3) Constituir y mantener una garantía de acuerdo a los artículos 14, 15 y 16 de la presente reglamentación. Toda modificación o alteración que se produzca respecto de los requisitos exigidos precedentemente, deberá ser comunicada al Ministerio de Turismo Provincial en el plazo de diez (10) días, para su correspondiente anotación en el Registro de Operadores. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la aplicación de las sanciones administrativas que correspondan.

Artículo 13.- La obligatoriedad de la inscripción previa en el Registro, alcanza a todas las empresas que realicen algunas de las actividades señaladas en los artículos 2° a 8° aunque la misma se efectúe en concurrencia con otros rubros e independientemente de la circunstancia de que dicha actividad constituya o no el giro principal.

Artículo 14.- La garantía prevista en el numeral 3° del artículo 12 de la presente Ley podrá constituirse mediante seguro de fianza, aval bancario, títulos u obligaciones nacionales o municipales para el caso de que la garantía se constituya en títulos u obligaciones nacionales o municipales la misma deberá ser depositada en custodia en el Banco de la Nación Argentina a la orden del Ministerio de Turismo Provincial. El monto de dicha garantía deberá tener una cobertura por Agencia de U\$S 80.000,00 (dólares americanos



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

ochenta mil) para las Agencias de Viajes clasificadas como A), B), C) y D), y de U\$S 40.000,00 (dólares americanos cuarenta mil) para las Agencias clasificadas E) y F) por el artículo 1° de la presente ley. Dicha garantía será anual y se renovará el 1° de diciembre de cada año. Los montos de las garantías podrán ser actualizados por el órgano de control de la presente ley.

Artículo 15.- La garantía determinada tendrá por finalidad proteger al turista asegurándole la adecuada prestación del servicio turístico estipulado y estará especialmente afectada a:

- a) Al resarcimiento de los daños y perjuicios a que eventualmente fueran condenadas judicialmente las Agencias de Viajes.
- b) A las devoluciones que ordenare en favor de turistas nacionales o extranjeros el Ministerio de Turismo en caso de incumplimiento de los servicios contratados, previa sustanciación del procedimiento administrativo correspondiente.

Artículo 16.- La garantía constituida deberá mantenerse durante todo el tiempo de funcionamiento de la Agencia de Viajes y no podrá ser cancelada hasta transcurridos ocho (8) meses del cese efectivo de sus actividades.

Para el caso en que se hubieran presentado denuncias, impuesto sanciones o deducidos reclamaciones, la garantía constituida continuará hasta tanto sea resuelta en vía administrativa o judicial, facultándose al Ministerio de Turismo Provincial a ordenar la prestación total o parcial de la misma a dichos efectos.

Artículo 17.- Las empresas que solicitaren su inscripción en más de una categoría, deberán cumplir con los requisitos exigidos por el artículo 12 de la presente ley.

Artículo 18.- Las Agencias de Viajes reglamentadas por la presente ley, deberán desarrollar su actividad en un local apto a su categoría. Cuando se desarrolle otra actividad en el local respectivo deberá ser compatible a juicio del Ministerio de Turismo Provincial, con el giro propio de la Agencia y afín de la actividad turística.

Artículo 19- Los vehículos que posean o contraten los Operadores Turísticos habilitados por la presente ley, para efectuar traslados de grupos de turistas o excursiones deberán acreditar:

- a) Habilitación del Ministerio de Transporte Provincial.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- b) Seguro vigente con el máximo de responsabilidad civil.
- c) Seguro vigente de responsabilidad civil con el máximo de responsabilidad por cada pasajero transportado.

Artículo 20.- Las unidades afectadas al transporte de grupos turísticos deberán ajustarse además de las condiciones establecidas en los reglamentos de transporte de personas por carretera del Ministerio de Transporte Provincial a las siguientes:

- a) Las destinadas a servicios internacionales deberán estar provistas de asientos reclinables, porta equipajes, bodegas adecuadas, sistema de climatización, música funcional, micrófono para guías y baño prescindiéndose de éste en unidades que tengan menos de veinticinco asientos.
- b) Las unidades afectadas al turismo receptivo deberán reunir los requisitos establecidos en el literal a) de éste artículo con excepción del requisito del baño.
- c) Para servicios nacionales las unidades de más de veinticinco asientos no podrán exceder los dieciocho años de antigüedad, contados desde la fecha de su fabricación, mientras que las unidades de menos de veinticinco asientos y las destinadas a servicios internacionales el máximo requerido será de diez años.

Artículo 21.- Las Agencias de Viajes están obligadas a:

- 1) Llevar un "Libro de Quejas" certificado por el Ministerio de Turismo Provincial el cual estará dentro del local y en lugar visible a disposición de los clientes con el objeto de que éstos dejen constancia escrita de la misma indicando nombre, documento de identidad, domicilio y firma del denunciante.
- 2) Comunicar al Ministerio de Turismo de la Provincia dentro de las 72 horas hábiles toda denuncia asentada en el correspondiente "Libro de Quejas" con transcripción del texto e indicación del folio respectivo. Las comunicaciones se confeccionarán por triplicado, quedando el original y una copia en poder de dicho organismo y la restante se entregará a la Agencia de Viajes con constancia de su presentación en término.
- 3) Exhibir en sus locales en lugar visible a la vista del público el número de inscripción en el Registro de operadores Turísticos del Ministerio de Turismo Provincial con especificaciones del tipo a que pertenece



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

debiendo señalarlos igualmente en toda documentación correspondencia y papelería.

- 4) Cumplir estrictamente las estipulaciones convenidas con los usuarios de los servicios responsabilizándose por la correcta prestación de los mismos en las condiciones establecidas.
- 5) Presentar al Ministerio de Turismo Provincial las informaciones básicas que éste exija en las oportunidades que se disponga, mediante los formularios que dicha repartición proveerá.

Artículo 22.- Los ingresos comerciales que las Agencias de Viajes perciban por su intervención en las ventas de pasajes y reservas de alojamiento en establecimientos hoteleros nacionales o extranjeros no podrán ser trasladados a los turistas y serán de cargo de los operadores turísticos de los que son intermediarios. Ello sin perjuicio de los precios que puedan percibir por la prestación de servicios propios y de los importes que por reintegro de gastos legítimamente tengan derecho a cobrar de los clientes.

Artículo 23.- Los operadores turísticos personas físicas o jurídicas que desarrollen otras actividades además de las que son propias y están reservadas por la presente reglamentación a las Agencias de Viajes, mantendrán para tales actividades una registración administrativa contable suficientemente explícita como para que pueda determinarse el movimiento económico financiero propio de dicha actividad.

Artículo 24.- Las Agencias de Viajes que se hallaren en actividad y debidamente inscriptas a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley dispondrán de un plazo de noventa (90) días para adecuarse, en lo que corresponda, a las prescripciones del mismo. Vencido dicho plazo el Ministerio de Turismo Provincial podrá cancelar la autorización para funcionar.

Artículo 25.- Transcurridos noventa (90) días de la promulgación de la presente ley esta entrara en vigencia en la Provincia de Río Negro, quedando sujetas las Agencias de Viaje a lo estipulado por el artículo 24 de la presente ley.

Artículo 26.- De forma.