

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación, reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de ley...*

## **LEY DE AGENTES DE VIAJES**

### **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **CAPÍTULO 1- OBJETO Y PRINCIPIOS**

ARTÍCULO 1.- Objeto. La presente ley regula la actividad del Agente de Viajes en todo el territorio de la Nación.

ARTÍCULO 2 .- Principios. Son principios rectores de la presente ley:

- a) Protección del Turista-Usuario: establecimiento de garantías adecuadas y medios alternativos de solución de conflictos;
- b) Prevención de situaciones críticas en el sector: articulación del contralor y la fiscalización del Agente de Viajes;
- c) Transparencia: facilitación al Turista-Usuario de un acceso amplio a la información turística;
- d) Calidad: implementación de programas destinados a fortalecer la competitividad del Agente de Viajes;
- e) Modernización: fomento y facilitación de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información, comunicación, contratación, cobro y pago en la comercialización de los servicios turísticos;
- f) Profesionalismo: implementación de programas de gestión de calidad y la intervención de profesionales del sector debidamente registrados;
- g) Exclusividad: la intermediación en la venta de servicios y productos turísticos sólo podrá ser realizada por agentes de viajes debidamente habilitados.

#### **CAPÍTULO 2- DEFINICIONES**

ARTÍCULO 3 - Agente de Viajes. Se considera Agente de Viajes a la persona humana o jurídica que se dedique en forma habitual u ocasional a la organización, asesoramiento e intermediación gratuita u onerosa, sin relación de dependencia laboral con ninguna de las partes, a nombre propio o por cuenta de terceros, en territorio nacional, de servicios turísticos a nivel nacional, regional o internacional, debidamente registrada y habilitada para el ejercicio de dicha actividad en las modalidades turísticas, modos y medios que la autoridad de aplicación determine.

ARTÍCULO 4.- Turista-Usuario. A los efectos de la presente ley, se entiende por Turista-Usuario a toda persona humana que utiliza los servicios turísticos en forma directa o mediante la intermediación de un Agente de Viajes.

ARTÍCULO 5.- Intermediación en Servicios Turísticos de carácter principal. La intermediación de servicios turísticos de carácter principal se rige por el principio de exclusividad y sólo podrán ser intermediados por el Agente de Viajes. Serán considerados servicios turísticos de carácter principal:

- a) Venta o reserva de pasajes aéreos, terrestres, marítimos, lacustres y fluviales.
- b) Venta o reserva de pasajes de cruceros.
- c) Alquiler de vehículos.
- d) Venta o locación de plazas en toda clase de establecimientos hoteleros u otros alojamientos turísticos.
- e) Asistencias a viajeros.
- f) Excursiones y traslados.
- g) Cualquier otro servicio que determine la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 6.- Intermediación en Servicios Turísticos de carácter conexo. La intermediación de servicios turísticos de carácter conexo son todos aquellos servicios que sean requeridos por el Turista-Usuario para la mejor realización de sus viajes. Serán considerados servicios turísticos de carácter conexo:

- a) el alquiler de equipamiento o accesorios especiales.
- b) la oferta de bibliografía turística.
- c) cualquier otro servicio que determine la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 7.- Sin perjuicio de las actividades de intermediación, la autoridad de aplicación regulará los servicios propios y directos que podrá prestar el agente de viajes.

ARTÍCULO 8.- Entidades sin fines de lucro. Las asociaciones civiles, mutuales y demás personas jurídicas sin fines de lucro que incluyan en sus estatutos la organización y prestación de servicios turísticos que les permite realizar viajes y excursiones manteniendo los fines sociales que las caracterizan, estarán alcanzadas por las disposiciones de esta ley.

### **CAPÍTULO 3 - CONTRATO DE VIAJE**

ARTÍCULO 9.- Requisitos y formas. Además de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y las normas pertinentes, la autoridad de aplicación podrá establecer requisitos y formas adicionales para la celebración de los contratos entre el Agente de Viajes y el Turista-Usuario que respeten los principios establecidos en esta ley.

ARTÍCULO 10.- Identificación en la oferta. La oferta publicitaria, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá contener:

- a) La designación comercial autorizada.
- b) La razón social.
- c) El número de licencia otorgado.
- d) Domicilio legal.
- e) Descripción clara y suficiente de los servicios y productos.
- f) El precio y condiciones de pago.
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.
- h) Plazos y condiciones de entrega.
- i) Fecha expresa de vigencia, indicando su comienzo y finalización.
- j) Datos accesorios que faciliten al potencial Turista-Usuario el contacto con el Agente de Viajes, sin dar lugar a la confusión.
- k) Deberá expresarse en términos claros, veraces y accesibles.

La redacción debe ser hecha en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando para su contratación, se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

### **CAPÍTULO 4 DERECHOS Y DEBERES DEL TURISTA-USUARIO**

ARTÍCULO 11.- Derechos. El Turista-Usuario tendrá los siguientes derechos:

- a) Al cumplimiento por parte del Agente de Viajes de todas las condiciones establecidas en el contrato y en las normas que regulan la materia.
- b) Al mantenimiento del precio que figura en la oferta o del precio convenido, si no hubo oferta pública.
- c) A la rescisión del contrato, según lo estipulado en las condiciones de contratación.
- d) A ser informado en forma clara y fehaciente respecto de las condiciones de contratación.
- e) A informar al Agente de Viajes si requiere algún tipo de servicio especial, a los efectos de adoptar las previsiones pertinentes para llevar a cabo el viaje.
- f) A la protección de su salud. De manera tal que los productos y servicios suministrados o prestados, utilizados en condiciones previsibles o normales, no configuren peligro alguno para su salud o integridad física.
- g) A condiciones de atención y trato digno y equitativo.

ARTÍCULO 12.- Deberes. El Turista-Usuario tiene los siguientes deberes:

- a) Al momento de la contratación deberá informar al Agente de Viajes si padece de algún tipo o grado de discapacidad, a los efectos de adoptar las previsiones pertinentes para llevar a cabo el viaje;
- b) Debidamente informado por el Agente de Viajes acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos turísticos contratados, el Turista-Usuario deberá contar con la documentación de viaje requerida al momento de realizar el viaje;
- c) Pago de los servicios contratados.

## **CAPÍTULO 5**

### **DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL AGENTE DE VIAJES**

ARTÍCULO 13.- Derechos. El agente de viajes tendrá los siguientes derechos:

- a) A percibir como contraprestación una remuneración o comisión pactada por sus servicios;

b) A deducir las penalidades impuestas por los prestadores y gastos en los que haya incurrido cuando el Turista-Usuario hiciere uso de su derecho de revocación de lo contratado;

c) A ser informado por el Turista-Usuario en caso de requerir algún tipo de servicio o atención especial o si posee algún tipo de discapacidad, a efectos de poder adoptar las previsiones pertinentes.

ARTÍCULO 14.- Deberes. El Agente de Viajes tendrá los siguientes deberes:

a) Respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos los productos o servicios.

b) Informar fehacientemente al Turista-Usuario acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras, sanitarias y demás condiciones del viaje.

c) Informar al turista-usuario sobre la política comercial de los prestadores ante cambios o cancelaciones de los servicios reservados o contratados y sus condiciones. Sobre esas condiciones el Agente de Viajes podrá aplicar las deducciones por reembolsos y cargos por gestión que correspondan.

d) Cuando el Agente de Viajes comercialice servicios fuera de los establecimientos comerciales o por telecomunicaciones deberá informar el derecho de revocación y facultad de desistimiento del Turista-Usuario.

e) Informar al Turista-Usuario sobre la existencia de otros intermediarios y sus categorías.

f) Informar los datos de contacto y atención al cliente de los prestadores de los servicios, productos contratados y/o reservados.

g) Observar la información aportada por el Turista-Usuario.

ARTÍCULO 15.- Deberes durante la vigencia del contrato. Si durante la vigencia del contrato los servicios no fueran prestados en los términos pactados, el Agente de Viajes tendrá el deber, una vez informado de la situación, de exigir al prestador el normal cumplimiento de su obligación.

ARTÍCULO 16.- Responsabilidad frente a la contratación de servicios turísticos. El Agente de Viajes cuando intermedie en la prestación de servicios turísticos será responsable por el incumplimiento total o parcial de dicha prestación.

Cuando en la intermediación participen varios Agentes de Viajes, todos serán solidariamente responsables por el incumplimiento de las prestaciones pactadas junto con el prestador directo.

ARTÍCULO 17.- Eximentes de responsabilidad. El Agente de Viajes se eximirá de responsabilidad en caso de incumplimiento en la ejecución de las prestaciones turísticas, cuando éste obedezca a alguna de estas tres causas:

- a) Hecho del Turista-Usuario.
- b) Hecho de un tercero ajeno.
- c) Caso fortuito o fuerza mayor.

## **CAPÍTULO 6 FONDO DE GARANTÍA DEL AGENTE DE VIAJES**

ARTÍCULO 18.- Creación. Créase el Fondo De Garantía De Agentes de Viajes con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales o totales derivados de las relaciones contractuales entre los Agentes de Viajes y los Turistas-Usuarios.

## **TÍTULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

### **CAPÍTULO 1 ATRIBUCIONES Y FACULTADES**

ARTÍCULO 19.- Autoridad de Aplicación. El Ministerio del Interior o quien en el futuro la reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 20.- Funciones y Facultades. Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a) Establecer los requisitos y otorgar en función de ellos las licencias que habilitan al Agente de Viajes para ejercer su actividad.
- b) Denegar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas al Agente de Viajes que registre antecedentes comerciales, bancarios o judiciales desfavorables.

- c) Inspeccionar los libros y la documentación comercial de las personas humanas y jurídicas que ejerzan las actividades descritas en los artículos 3, 5 y 6 de la presente ley.
- d) Efectuar intimaciones, notificaciones y requerimientos.
- e) Promover investigaciones e interponer acciones judiciales.
- f) Solicitar el auxilio de la fuerza pública.
- g) Requerir la entrega de toda documentación que considere necesaria para el efectivo cumplimiento de sus funciones.
- h) Imponer sanciones.
- i) Controlar las ofertas turísticas.

La denegación de la licencia, como así también, la revocación o suspensión en el caso de las ya otorgadas, deberá ser fundada por la autoridad de aplicación en el incumplimiento o la violación de las normas que regulan la actividad, en la comprobación de impedimentos para el ejercicio del comercio o en perjuicios reiterados ocasionados a los Turistas-Usuarios.

ARTÍCULO 21.- Convenios. La autoridad de aplicación podrá celebrar convenios de coordinación de tareas con los respectivos organismos de turismo provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## **CAPÍTULO 2**

### **DEL CONSEJO TÉCNICO CONSULTIVO DEL AGENTE DE VIAJES**

ARTÍCULO 22.- Creación. Créase el Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes en el ámbito del Ministerio del Interior, cuya función será examinar y pronunciarse sobre cuestiones referentes a la organización, coordinación, promoción y regulación de la actividad de los Agentes de Viajes y toda otra función que le asigne la autoridad de aplicación, sin efecto vinculante.

El Consejo Técnico Consultivo será integrado en carácter ad-honorem por:

- a) TRES (3) representantes que determine la autoridad de aplicación, UNO (1) de los cuales será su Presidente.

b) DOS (2) representantes de la Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT).

c) UN (1) representante de los Colegios de Profesionales en Turismo. La duración de los mandatos de los integrantes será de DOS (2) años.

d) UN (1) representante del Consejo Federal de Turismo.

### **CAPÍTULO 3**

#### **REGISTRO NACIONAL DE AGENTE DE VIAJES**

ARTÍCULO 23.- Creación. Créase el Registro Nacional de Agente de Viajes, de carácter público, en el que deberán inscribirse las personas humanas o jurídicas que desarrollen las actividades descritas en los artículos 3, 5 y 6 de la presente ley en sus distintas modalidades.

ARTÍCULO 24.- Requisitos para la inscripción y otorgamiento de licencia habilitante. La autoridad de aplicación reglamentará los requisitos de inscripción del Agente de Viajes y de las entidades sin fines de lucro que realicen las actividades comprendidas en esta ley.

Para el otorgamiento de licencia habilitante, las personas humanas o jurídicas deberán acreditar como mínimo UN (1) representante técnico debidamente registrado con título profesional, obtenido en carreras específicas de turismo de nivel terciario o universitario oficiales o privadas reconocidas por el Ministerio de Educación.

El representante técnico asistirá y representará en todos los aspectos técnicos-turísticos que hagan al desenvolvimiento del agente de viajes o entidad sin fin de lucro, tanto de los deberes formales, el asesoramiento e información al público, la elaboración de planes y circuitos y sus respectivas promociones. Se presume que toda promoción, publicidad y contratos efectuados o celebrados por una agencia de viajes cuenta con el respaldo técnico de su respectivo representante.

Se excluye de este requisito a los idóneos y profesionales que a la fecha de sanción de la presente ya se encuentren incorporados al Registro de Idóneos creado por resolución No 763/92 de la Secretaría de Turismo y que se desempeñen en agencias de viajes habilitadas.

ARTÍCULO 25.- Franquicias. En el supuesto de contrato de franquicia entre Agentes de Viajes, estos deberán estar previamente habilitados. El uso de la



marca que identifique al franquiciante deberá ser acompañado de la designación comercial y el número de legajo del franquiciado, de manera tal que surja indubitadamente la persona con la que se contrata.

La responsabilidad ante la autoridad de aplicación y ante el Turista- Usuario por parte del franquiciado y del franquiciante será solidaria.

ARTÍCULO 26.- Registro local de prestadores. Convócase a las provincias, municipios y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones a la implementación de un registro local de prestadores de turismo con el propósito de alcanzar un mayor contralor de estos últimos.

#### **CAPÍTULO 4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

ARTÍCULO 27.- Tribunal Arbitral. Para la resolución de los conflictos que pudieran suscitarse entre el Turista-Usuario y el Agente de Viajes será de aplicación el SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SNAC).

Dicho sistema extrajudicial y voluntario atenderá y resolverá aquellos casos en los que pueda existir alguna violación a los derechos emanados de dicha ley y la normativa específica relativa al Agente de Viajes.

Las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias del sector podrán ser invitadas a integrar los tribunales arbitrales, conforme lo establecido en el artículo 59 de la Ley de Defensa del Consumidor No 24.240, sus modificatorias y complementarias.

ARTÍCULO 28.- Adhesión. La adhesión de los Agentes de Viajes al sistema arbitral deberá manifestarse en forma expresa al momento de la inscripción y se hará constar en el Registro Nacional de Agentes de Viajes.

Dicha adhesión se informará en el contrato suscripto entre el Agente de Viajes y el Turista-Usuario.

La nómina de Agentes de Viajes adheridos al sistema arbitral será publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina.

#### **CAPÍTULO 5 ETAPA CONCILIATORIA**

ARTÍCULO 29.- Procedimiento. El procedimiento conciliatorio es un método alternativo de solución de controversias entre los Turistas- Usuarios y los Agentes de Viajes, que se ofrecerá en la órbita del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación o quien en el futuro lo reemplace, en forma gratuita para los Turistas-Usuarios.

Se inicia mediante reclamo formulado por el Turista-Usuario contra un Agente de Viajes, en virtud de un presunto incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso en los servicios contratados.

No es obligatorio que las partes comparezcan a las audiencias con patrocinio letrado.

## **CAPÍTULO 6**

### **RÉGIMEN SANCIONATORIO DE AGENTES DE VIAJES Y ENTIDADES SIN FINES DE LUCRO**

ARTÍCULO 30.- Procedimiento sumarial. Ante la verificación de una infracción a la presente ley, se le otorgará al presunto responsable un plazo de DIEZ (10) días hábiles a fin de que presente su descargo y ofrezca las pruebas de las que intente valerse.

La prueba deberá producirse en un plazo de QUINCE (15) días hábiles, vencido dicho plazo la instrucción elaborará la conclusión del sumario y elevará las actuaciones a la autoridad con competencia para resolver.

ARTÍCULO 31.- Procedimiento sumarísimo. Cuando se constate el ejercicio de las actividades mencionadas en los artículos 3, 5 y 6 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 la instrucción elaborará la conclusión del sumario y elevará las actuaciones a la autoridad con competencia para resolver.

ARTÍCULO 32.- Sanciones por infracción. Las infracciones a la presente ley y a su reglamentación, serán sancionadas con:

a) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) para los incumplimientos de las actividades previstas en los artículos 3, 5, 6, 14, 15 y 16 de la presente ley.

b) Clausura del establecimiento donde se realice la actividad comercial, para los casos que resultare un grave perjuicio al Turista-Usuario.

c) Revocación o suspensión del dominio "tur.ar" o "com.ar" en la web, previa petición a NIC Argentina, actuante en la órbita de la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet dependiente de la SUBSECRETARÍA TÉCNICA de la SECRETARÍA LEGAL Y TÉCNICA de la PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, en los casos en que el Agente de Viajes no cumpla con los requisitos que oportunamente establezca la autoridad de aplicación.

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.

La aplicación de multa procederá sin perjuicio de las sanciones de revocación o suspensión de la licencia habilitante que pudieran corresponder.

ARTÍCULO 33.- Recursos. Contra las resoluciones condenatorias recaídas en los sumarios administrativos podrá interponerse recurso de apelación directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las Cámaras Federales con jurisdicción en el domicilio del apelante, dentro de los CINCO (5) días hábiles de su notificación.

El recurso será concedido con efecto suspensivo.

ARTÍCULO 34.- Prescripción. Las acciones por infracción a la presente ley prescribirán a los CINCO (5) años contados a partir de la comisión del hecho.

El cobro de las multas se efectuará por la vía de la ejecución fiscal. La autoridad de aplicación por vía reglamentaria designará al funcionario encargado de emitir el certificado fiscal de deuda.

La acción para perseguir el cobro de las multas prescribirá a los DOS (2) años contados a partir de la fecha en que la sanción haya quedado firme.

## **CAPÍTULO 7 MEDIDAS PRECAUTORIAS**

ARTÍCULO 35.- Clausura preventiva. La autoridad de aplicación se encuentra facultada a clausurar preventivamente la casa matriz o las sucursales del Agente de Viajes en las que se comprobare:

a) la realización de las actividades indicadas en los artículos 3, 5 y 6 de la presente ley, sin la correspondiente habilitación administrativa.

b) 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, que se extenderá mientras subsista la infracción y hasta tanto no sea regularizada su situación, afectará 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.

### **TITULO III**

#### **CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 36.- Reglamentación. La presente ley deberá ser reglamentada dentro de los CIENTO OCHENTA (180) días de su promulgación.

ARTÍCULO 37.- La autoridad de aplicación actualizará periódicamente los montos establecidos por el inciso a) del artículo 31 de la presente ley.

ARTÍCULO 38.- Serán de aplicación supletoria las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos No 19.549, en tanto resulten compatibles con la naturaleza del régimen creado por la presente ley y su reglamentación.

ARTÍCULO 39.- Deróganse las Leyes Nros. 18.829 y 22.545 y el Decreto N° 2.182 de fecha 19 de abril de 1972.

ARTÍCULO 40.- Las personas inscritas en los registros creados conforme la Ley No 18.829 y sus normas complementarias, mantendrán sus habilitaciones y licencias para el ejercicio de sus actividades por el plazo de su vigencia, a fin que los mismos puedan efectuar su adecuación y aplicación al régimen establecido en la presente Ley.

ARTÍCULO 41.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

El presente proyecto de ley tiene como objetivo principal regular la actividad de los agentes de viajes, sustituyendo la ley N°18.829 y sus normas complementarias.

Dicha ley y su decreto reglamentario No 2.182 con fecha 19 de abril de 1972, además de las amplias deficiencias que contienen, fueron dictados por un gobierno de facto y es necesario actualizar la normativa a las demandas vigentes para un mejor desarrollo de la actividad y mayor protección de sus consumidores.

El turismo es una de las actividades más relevantes, estratégicas y económicas para el desarrollo de nuestro país. Teniendo en cuenta su altísimo grado de traccionamiento que agrupa a una gran cantidad de intermediarios, esta iniciativa apunta a brindar un nuevo marco normativo para el ejercicio de la actividad de los agentes de viajes.

El contexto actual y la rápida evolución en las modalidades de oferta y contratación de los servicios demandan otro tipo de regulación adecuada a los avances en las telecomunicaciones y sus usos, que se instalaron definitivamente en la cotidianeidad a causa de la pandemia ocasionada por el COVID-19.

El sector turístico no es ajeno a las transformaciones en las nuevas formas de cobro y pago de servicios y productos, tampoco en las formas de ofrecerlos o concretar negocios por medios virtuales.

En consecuencia, se generan facilidades para el acceso a la intermediación que realiza el agente de viajes entre prestadores y turistas-usuarios. A la vez se generan mayores y más complejos escenarios de responsabilidad civil y comercial que no estaban previstos en la ley original.

Esta evolución marca la necesidad de impulsar y profundizar la materialización de esta iniciativa que regula de forma clara y actual una parte fundamental de la actividad turística, como es la intermediación de los agentes de viajes.

La actividad turística debe ser una política pública prioritaria para el estado nacional, porque a través de ella se genera más trabajo e inversión, que repercute en la conservación y desarrollo de los recursos y atractivos existentes en el país.

Con fundamento en las razones vertidas precedentemente, solicito a mis pares el acompañamiento en la sanción de esta iniciativa.

