

RAFAEL CALDERA
Presidente de la República

En el ejercicio de la atribución conferida en el ordinal 10° del Artículo 190 de la Constitución, en concordancia con lo establecido en el artículo 87 de la Ley Orgánica de Turismo, en Consejo de Ministros,

DECRETA

El siguiente

REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO.

CAPITULO I
DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

Artículo 1°. Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, las personas jurídicas, que se dedique a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

Artículo 2°. Se considera servicio turístico el prestado a turistas nacionales e internacionales, en forma indirecta o directa por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, con el fin de dar, información, alojamiento, alimentación, transporte o otros servicios para el desarrollo de la actividad turística.

Artículo 3°. Son actividades propias de las Agencia de Viajes y Turismo las siguientes:

- a. Estudio, organización, promoción, operación y comercialización de giras, circuitos y excursiones a realizarse en el territorio nacional o en el extranjero, bien sea organizadas por ellas o por terceros, las cuales hayan sido consignadas ante la Corporación de Turismo de Venezuela para su debido registro;
- b. Reservación y venta de boletos aéreos nacionales e internacionales;
- c. Reservación y comercialización de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos;
- d. Reservación y comercialización de servicios en establecimientos referidos a alimentos, bebidas y similares;
- e. Reservación y comercialización de servicios de alquiler de vehículos;
- f. Estudio, organización, promoción y comercialización de congresos, convenciones y otros eventos de carácter gremial, cultural, religioso, deportivo e institucional, tanto nacionales como internacionales;

- g. Reservación y comercialización de boletos para espectáculos públicos;
- h. Recepción, asistencia y conducción de turistas nacionales y extranjeros en giras, viajes y excursiones en el territorio nacional o fuera de el, directamente o a través de operadores;
- i. Contratar guías, conductores y operadores de turismo en el territorio nacional o en el extranjero;
- j. Tramitación en representación de sus clientes de todo tipo de documentos necesarios para el viaje;
- k. Tramitación de pólizas de seguros de personas y bienes contra cualquier riesgo que pueda derivarse de la actividad de viajes y turismo;
- l. Prestar servicio de protección y auxilio al turista;
- m. Reservación y comercialización de servicios recreativos y de esparcimiento;
- n. Facilitación de divisas a sus clientes a través de las instituciones legalmente autorizadas, sin perjuicio de lo establecido al respecto por las leyes y reglamentos correspondientes y
- o. Representación comercial de otras empresas, tanto nacionales como internacionales dedicadas a la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la Ley Orgánica de Turismo excepto de las líneas aéreas de transporte de pasajeros en general con carácter de representante exclusivo o de agente general.

Paragrafo Primero: Las Agencias de Viajes y Turismo sólo podrán ofrecer, contratar y vender servicios turísticos de personas integrantes del Sistema Turístico Nacional, por si mismas o a través de un representante, salvo cuando dichos servicios vayan a ser prestados en el exterior.

Paragrafo Segundo: Las Agencias de Viajes y Turismo no podrán ejercer en sus locales, actividades técnicas comerciales referentes a las autoridades por la Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

CAPITULO II

REQUISITOS, FORMALIDADES Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 4º: Las Agencias de Viajes y Turismo, deberán estar inscritas en el Registro Turístico Nacional.

Artículo 5º: La Corporación de Turismo de Venezuela otorgará a las Agencias de Viajes y turismo inscritas en el Registro Turístico Nacional una Licencia de Funcionamiento.

Artículo 6º: Para establecer una Agencia de Viajes y Turismo interesados deberán presentar a la Corporación de Turismo de Venezuela, la solicitud Licencia de Funcionamiento de Agencia de Viajes y turismo, la cual deberá ir acompañada de la documentación siguiente:

- a. Planilla de solicitud de licencia y de solicitud de inscripción en el Registro Turístico Nacional;
- b. Oficio de aprobación de la Denominación Comercial otorgado por la Corporación de Turismo de Venezuela, la cual no podrá ser igual o similar a una ya existente;
- c. Publicación de Acta Constitutiva y Estatutos Sociales del Fondo de Comercio cuyo objeto será principalmente todas o algunas de las actividades propias de las Agencia de viajes y turismo;
- d. Deberá constar un Capital Social totalmente suscrito y pagado no menor al equivalente de dos mil Unidades Tributarias (2.000 UT);
- e. Relación del personal directivo y administrativo, con indicación de datos de identificación, nacionalidad, profesión y cargo que desempeña;
- f. Deberá constar que los gerentes o encargados de la Agencia de Viajes y Turismo están acreditados en el País como Licenciados en Turismo, Técnicos Superiores en turismo o que posean la Credencial de Agentes de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela;
- g. Constancia de solicitud de la Patente de Industria y Comercio;
- h. No haber sido objeto de sanción mediante la cual se revoca la Licencia de Agencia de Viajes y Turismo y
- i. Cualquier otro documento que el Directorio de la Corporación de Turismo de Venezuela considere necesario para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

Paragrafo Primero: Queda entendido que las Agencias de Viajes y turismo no podrán disminuir el monto del Capital Social exigido en el literal D

Paragrafo Segundo: Para obtener la Credencial de Agente de Turismo exigida en el literal F es requisito ser Licenciado en Turismo o Técnico Superior en Turismo debidamente acreditado en el país o tener experiencia no menor a cinco (5) años ocupando cargos gerenciales en el sector de Agencias de Viajes y Turismo.

Artículo 7º: Una vez otorgada la Licencia, las Agencias de Viajes y Turismo deberán comenzar a funcionar dentro del lapso de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de expedición de la licencia. Vencido este lapso, sin haber comenzado sus operaciones se revocarán la licencia otorgada.

Artículo 8º: Las Agencias de Viajes y Turismo están obligadas a participar a la Corporación de Turismo de Venezuela cualquier cambio de dirección o domicilio de la empresa y el cese de operaciones, en un lapso que no podrá ser mayor a seis (6) meses.

Artículo 9º: Las Agencia de Viajes y turismo sancionadas con la cancelación de licencia, podrán solicitar nuevamente la licencia de funcionamiento después de

transcurrido dos (2) años de haber sido sancionada, y a tal fin deberán cumplir con todos los requisitos exigidos para la obtención de la misma.

Artículo 10º: Para la apertura de sucursales se requiere autorización previa de la Corporación de Turismo de Venezuela, cuya solicitud deberá anexarse la documentación que a continuación se especifica:

- a. Identificación del Solicitante;
- b. Relación de Personal que administre la sucursal, contentiva de datos que identifiquen a las personas, su nacionalidad, profesión y el cargo que va ocupar;
- c. Acta de la Asamblea debidamente publicada , en el cual conste la apertura de sucursal y el aumento de mil Unidades Tributarias (1.000 UT) del Capital Social del Fondo de Comercio por cada sucursal;
- d. Deberá constar que el gerente o encargado de la sucursal está acreditado en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo o que posea la credencial de Agente de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela y
- e. Constancia de solicitud de la Patente de Industria y Comercio.

Artículo 11º: La Agencia de Viajes y turismo deberán solicitar autorización a la Corporación de Turismo de Venezuela para la venta, traspaso, cesión, fusión o cualquier otro acto que implique cambios en el capital social de la empresa, debiendo consignar los documentos siguientes:

- a. Identificación de los adquirientes o nuevos socios;
- b. Nómina de personal y
- c. Constancia de que el gerente o encargado de la empresa está acreditado en el País como Licenciados en Turismo, Técnicos Superiores en turismo o que posean la Credencial de Agentes de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 12º: Las Agencia de Viajes y turismo deberán notificar a la Corporación de Turismo de Venezuela, dentro del lapso de sesenta (60) días continuos en los casos del artículo anterior, contados a partir de la fecha en la cual se perfeccione cualquiera de estos, debiendo consignar en ese mismo lapso acta de asamblea debidamente publicada en la cual conste el acto jurídico efectuado así como los mismos recaudos exigidos en ese mismo artículo.

Artículo 13º Las Agencias de Viajes y turismo serán sancionadas con multa de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Turismo en los siguientes casos:

- a. La inactividad comprobada de la Agencia durante tres (3) meses continuos, cuando no haya sido notificado a la Corporación de Turismo de Venezuela, sin perjuicio de las obligaciones frente a terceros;
- b. Cambio de dirección sin previa notificación a la Corporación de Venezuela;
- c. Disminución del capital social de la Agencia, de conformidad con el artículo 6º literal D y Parágrafo Primero de este Reglamento y
- d. Por cese de operaciones de las Agencias por más de seis (6) meses continuos, así haya notificado su cese con anterioridad.

Artículo 14º: Quedarán revocadas las licencias de las Agencias de Viajes y Turismo en los siguientes casos:

- a. Por haber sido excluido del Registro Turístico Nacional;
- b. Por incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 7, 11, y 12 de este Reglamento
- c. Ser reincidentes de acuerdo con el artículo 78 de la Ley Orgánica de Turismo y
- d. Disolución de la empresa.

Artículo 15º: Los socios o propietarios de una empresa sancionada con la revocatoria de la licencia, no podrán inscribir una nueva Agencia de Viajes y Turismo en el Registro Turístico nacional, ni adquirir bajo cualquier titulo o conformar el capital social de una ya constituida, cuando la sanción es producto de la falta de profesionalismo o negligencia, salvo que la misma haya sido revocada por el órgano competente.

Artículo 16º: Las Agencias de Viajes y Turismo deberán presentar anualmente por ante la Corporación de Turismo de Venezuela dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre del ejercicio económico, los siguientes documentos:

- a. Nominas de empleados, indicando: nombre, cédula de identidad, cargo y nacionalidad y
- b. Cualquier otro documento que el Directorio de la Corporación de Turismo de Venezuela considere necesario

Artículo 17º: Las Agencias de Viajes y Turismo serán inspeccionadas periódicamente por funcionarios debidamente identificados, autorizados por la Corporación de Turismo de Venezuela

Artículo 18º: Los establecimientos de las Agencias de Viajes y Turismo llevarán un Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos en cada uno de sus locales, que deberá estar a disposición de los usuarios.

Artículo 19º: Las Agencia de Viajes y Turismo exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa la cual será previamente autorizada por la Corporación de Turismo de Venezuela, que indique el número correspondiente al

registro Turístico Nacional y a la Licencia. La elaboración y los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

Artículo 20º: La placa de las Agencias de Viajes y Turismo se laborarán según el diseño que suministre la Corporación de Turismo de Venezuela y contará con el logotipo de la Corporación.

Las especificaciones, así como el marco de la placa, será realizadas en bronce pulido y en alto relieve de cinco milímetros (5mm) y el fondo pintado en esmalte azul turquesa. Las medidas de la placa identificatoria serán de cuarenta centímetros por cuarenta centímetros (40cm x 40 cm).

CAPITULO III

DEL EJERCICIO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO Y DE LAS CONDICIONES CONFORME A LAS CUALES DEBE PRESTASE EL SERVICIO TURISTICO.

Artículo 21º: Las Agencias de Viajes y Turismo deberán elaborar poner a disposición del público los contratos de los servicios turísticos que prestan en los cuales deberá constar una clara y exacta información sobre destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete, medios de transporte con mención de sus características y clase; relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su clasificación y categoría, así como copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.

Artículo 23: Las Agencias de Viajes y Turismo serán responsables ante sus clientes en las siguientes circunstancias:

- a. Será la única responsable cuando haya ofrecido un producto programa o paquete, elaborado por ella misma registrado como propio ante la Corporación de Turismo de Venezuela, sin perjuicio de las reclamaciones y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio eficiente reclamado;
- b. Será responsable solidaria cuando el producto, programa o paquete elaborado es registrado ante la Corporación de Turismo de Venezuela por otra Agencia de Viajes y Turismo o por terceras empresas integrantes del Sistema Turístico Nacional, sin menoscabo de los derechos y reclamos que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio deficiente, si así es procedente.

Artículo 24º: Si se produce la anulación del contrato por causa de fuerza mayor, antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo pagado.

Artículo 25º: De producirse la anulación de los paquetes o programas contratados, el cliente deberá acogerse a los artículos o cláusulas de las Condiciones Generales de Responsabilidad del usuario.

Artículo 26º: En el momento de la perfección del contrato, las Agencias de Viajes y Turismo entregarán al usuario los cupones de transporte, de alojamiento y demás documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el paquete turístico, así como una factura detallada en el que debe figurar, además del precio global del paquete una clara referencia a la oferta de que se trate en relación con el paquete ofrecido.

Artículo 27º: Todo proyecto de gira, circuito, excursión, deberá ser presentado a la Corporación de Turismo de Venezuela, para su registro, debiéndose señalar en el paquete turístico como mínimo los siguientes datos:

- a. Destino e itinerario;
- b. Día o fecha de salida y regreso;
- c. Nombre y categoría de los establecimientos de alojamiento y régimen alimenticio, si lo hubiere;
- d. Medios de transporte, especificando el tipo y características del mismo;
- e. Deducibles si los hubiere;
- f. Precio de venta al público;
- g. Condiciones generales de responsabilidad y,
- h. Demás servicios incluidos.

La Corporación de Turismo de Venezuela, registrará los proyectos al nombre de su presentación, asignándole un número, el cual deberá aparecer en toda promoción, publicidad y factura de los mismos, acompañado del número de licencia y el número de Registro Turístico Nacional correspondiente. En caso de que se modifique el paquete deberá ser presentado nuevamente para su registro.

Artículo 28º: Cuando se trate de venta de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, para ser vendidos por Agencias de Viajes y Turismo nacionales, deberán presentar el paquete desglosado, o en su defecto, el paquete originario ante la Corporación de Turismo de Venezuela para su debido registro.

CAPITULO IV DE LA PUBLICIDAD

Artículo 29º: Cuando se trate de publicidad para viajes y excursiones, los proyectos sólo podrán contener las especificaciones descritas en los paquetes previamente registrados ante la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 30º: En toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencia de Viajes y Turismo, cualquiera que sea el medio empleado, se indicará el número de licencia y el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional.

Artículo 31º: Los precios deben ser estimados en monedas de curso legal, sin que esto impida que pueda indicarse su equivalencia en moneda extranjera.

CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES

Artículo 32º: La promoción o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades propias de las Agencias de Viajes y Turismo sin la correspondiente licencia de funcionamiento e inscripción en el Registro turístico Nacional, será sancionada de acuerdo a la Ley Orgánica de Turismo.

Artículo 33º: Quienes se negaren a prestar la colaboración o a suministrar los documentos que les exija la Corporación de Turismo de Venezuela, serán sancionadas como lo establece la Ley Orgánica de Turismo

Artículo 34º: Las condiciones de prestación del servicio turístico se regirán por la Ley Orgánica de Turismo, sus reglamentos y demás normas establecidas por la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 35º: Las infracciones a este Reglamento, serán sancionadas de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos.

Artículo 36º: Se establece un lapso de ciento ochenta (180) días continuo, a partir de la publicación de este Reglamento, para que las Agencias de Viajes y Turismo, establecidas en el país, cumplan con la normativa contenida en el mismo.

Artículo 37º: Se deroga la Resolución del Ministerio de Fomento N° 1.461 de fecha 16 de marzo de 1.976, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 30.080 de fecha 13 de mayo de 1.976.

Dado en Caracas, a los trece días del mes de enero de mil novecientos noventa y nueve. Año 188º de la Independencia y 139º de la Federación. (L.S.)

RAFAEL CALDERA.