

REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

MIGUEL DE LA MADRID H., Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el Artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los Artículos 1o., 2o., fracción V, 4o., fracción II, quinto transitorio y demás relativos de la Ley Federal de Turismo, he tenido a bien expedir el siguiente

REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1o. Las Disposiciones de este Reglamento serán aplicadas en toda la República por el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo, a la que en lo sucesivo se le denominará "La Secretaría".

Artículo 2o. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que deberán observar las personas físicas o morales que proporcionen los servicios turísticos a que hace referencia la fracción II del Artículo 4o. de la Ley Federal de Turismo.

Artículo 3o. Para efectos de este Reglamento, las Agencias de Viajes, las Operadoras de Viajes y las Operadoras de Turismo, serán identificadas bajo el nombre genérico de "Agencias de Viajes".

Artículo 4o. Las Agencias de Viajes podrán establecer Subagencias, las que llevarán a cabo las mismas actividades de aquéllas, por lo que les son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Turismo y en el presente Reglamento.

Artículo 5o. Proporcionan el servicio turístico de Agencias de Viajes, las personas físicas o morales que desempeñan una o más de las siguientes actividades:

I. Servir de intermediarias entre los turistas y otros prestadores de servicios turísticos, y entre prestadores de servicios turísticos entre sí;

II. Reservar espacios en los medios de transporte y expedir a nombre de los transportistas y a favor de los turistas, los boletos, cupones u órdenes de servicio correspondientes;

III. Reservar a los turistas habitaciones y demás servicios conexos en Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes, entregándoles el comprobante o cupón respectivo;

IV. Prestar a los turistas servicios de reservación y adquisición de boletos para espectáculos públicos y sitios de atracción turística;

V. Organizar, operar o comercializar viajes y excursiones, dentro del territorio nacional o en el extranjero; y

VI. Las demás que sean complementarias o conexas a las citadas con anterioridad.

Artículo 6o. Unicamente las Agencias de Viajes podrán actuar a nombre de otras Agencias de Viajes u otros prestadores de servicios turísticos en el desempeño de las actividades citadas en el anterior, así como designar representantes para el mismo efecto.

CAPITULO II

Inscripción en el Registro Nacional de Turismo

Artículo 7o. Las personas físicas o morales que presten el servicio turístico de Agencia de Viajes, deberán solicitar ante la Secretaría su inscripción en el Registro Nacional de Turismo que es el instrumento por medio del cual la Secretaría capta la información estadística que le permite programar y promover la actividad turística nacional y regular la prestación de los servicios turísticos.

Artículo 8o. A efecto de dar cumplimiento a lo anterior, las personas a que se refiere el artículo precedente deberán llenar la solicitud que les sea proporcionada por la Secretaría, y satisfacer los siguientes requisitos:

I. Contar con contrato de arrendamiento o tener el derecho de uso del local en donde se ubique el establecimiento o, en su caso, ser propietarias o poseedoras legales de los inmuebles; y

II. Estar inscritas en el Registro Federal de contribuyentes.

Tratándose de personas morales, se deberá también contar con el Testimonio de la Escritura Pública que acredite su legal constitución, o con una disposición de orden público en la que se fundamenten su existencia y objeto. En este caso, deberá acreditarse la personalidad del promovente.

Artículo 9o. Cumplidos los requisitos a los que se hace referencia, la Secretaría inscribirá a la persona física o moral de que se trate en el Registro Nacional de Turismo y expedirá, dentro de un plazo que no excederá de treinta días hábiles a partir de presentada la solicitud, la Cédula Turística correspondiente.

En caso de que la Secretaría no expida la Cédula dentro del plazo señalado, se entenderá que la Secretaría ha autorizado el funcionamiento de la Agencia de Viajes.

Artículo 10. La Cédula Turística con que cuente una Agencia de Viajes, deberá exhibirse en un lugar visible dentro del establecimiento.

CAPITULO III

Viajes y Excursiones

Artículo 11. Los viajes y excursiones que organicen, operen o comercialicen las Agencias de Viajes, podrán ser de tipo "Paquete" o estructurarse y cotizarse con itinerarios y arreglos especiales, a solicitud expresa de los turistas.

Artículo 12. Los "Paquetes" consisten en itinerarios o recorridos que se ofrecen al público y que comprenden dos ó más servicios turísticos para el usuario.

Artículo 13. Los "Paquetes" que ofrezcan las Agencias de Viajes deberán expresarse en material impreso a disposición de los turistas y especificarán los servicios de que consten, las características y modalidades en la prestación de cada uno, el precio total, las condiciones de pago, anticipos y reembolsos, y su vigencia.

Artículo 14. En el material impreso relativo a los Paquetes que organice u opere una Agencia de Viajes, deberá de asentarse el número con el que la misma se encuentre inscrita en el Registro Nacional de Turismo.

Artículo 15. Las especificaciones y características de los "Paquetes", serán dadas a conocer a la Secretaría por la Agencia de Viajes que los opere, antes de la primera fecha de la salida del viaje o excursión correspondiente, a efecto de recabar la constancia de recibidas. Lo anterior podrá efectuarse personalmente ante la Secretaría o a través del envío a ésta, por correo certificado con acuse de recibo, de los documentos respectivos.

Artículo 16. Los precios y tarifas de los servicios turísticos que integren los "Paquetes" que operen las Agencias de Viajes serán los que se encuentren autorizados por la Secretaría, en los casos en que a ésta corresponda determinarlos. En los casos en que se requiera del servicio de Guías de Turistas, las Agencias contratarán a aquellos que cuenten con credencial expedida por la Secretaría, o se encuentren habilitados por ésta, en los términos del Reglamento correspondiente.

Artículo 17. Las Agencias de Viajes podrán cobrar a los turistas, por concepto de cualquier tipo de viaje o excursión, anticipos sobre los servicios que se ofrezcan, extendiendo los recibos correspondientes. Cuando se pague la totalidad del precio, se extenderá la factura respectiva.

Artículo 18. Cuando un turista desista de la realización de un viaje o excursión en "Paquete", la Agencia de Viajes le reembolsará la cantidad recibida como anticipo o como pago total, con deducción de los gastos efectuados, de conformidad con las modalidades y condiciones expresadas en el material impreso de que se trate.

Artículo 19. Tratándose de viajes o excursiones con itinerarios y arreglos especiales que cancelen los turistas, las Agencias de Viajes les reembolsarán a estos últimos los anticipos o pagos totales que les hayan entregado, con deducción de los gastos efectuados y en la forma y términos que se hayan acordado en cada caso.

Artículo 20. Cuando la Agencia de Viajes sea quien cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza, por causas ajenas al turista, estará obligada a reembolsarle la totalidad de los anticipos o pagos que haya efectuado.

CAPITULO IV

Normas de Operación Complementarias

Artículo 21. En la prestación de los servicios que porporcionen, las Agencias de Viajes procurarán auxiliar a los turistas para que reciban los servicios acordados.

Artículo 22. Las Agencias de Viajes deberán notificar a la Secretaría cualquier cambio o modificación trascendente de los datos o documentos proporcionados al momento de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, dentro de un plazo no mayor de quince días hábiles después de ocurrido el hecho de que se trate.

Artículo 23. Las Agencias de Viajes deberán contar con un Libro de Registro de Quejas y Sugerencias a disposición de los usuarios. Dicho Libro estará foliado, será autorizado por la Secretaría y tendrá un instructivo en el que se indicará la forma de utilizarlo.

La Secretaría podrá, durante las visitas de verificación que practique, revisar el Libro con el propósito de conocer las quejas que en su caso se hubieren presentado y determinar la atención fue ameriten.

Artículo 24. Cuando del Libro queden únicamente diez hojas útiles, la Agencia de Viajes registrará ante la Secretaría uno nuevo, debiendo conservar el anterior durante un año, a partir de la fecha en la que haya quedado registrado el nuevo Libro.

CAPITULO V

Comisión Consultiva de Agencias de Viajes

Artículo 25. Con el propósito de analizar lo relacionado con el establecimiento y la operación de las Agencias de Viajes, se integrará un órgano colegiado que se denominará "Comisión Consultiva de Agencias de Viajes".

Artículo 26. La Comisión Consultiva de Agencias de Viajes se integrará por cinco representantes de la Secretaría, cuatro de las organizaciones representativas de los prestadores correspondientes y uno de la Confederación de Cámaras a las que éstos pertenezcan. La Secretaría calificará el carácter representativo de las organizaciones que propongan integrantes de la Comisión.

Por cada representante propietario se designará un suplente.

Artículo 27. Los representantes de la Secretaría serán designados por el Titular de la misma, quien nombrará al que presida la Comisión Consultiva, el que a su vez designará a quien deba fungir como Secretario Técnico.

Artículo 28. La Comisión Consultiva tendrá las siguientes funciones:

I. Actuar como órgano de consulta de la Secretaría, en todo lo relativo al establecimiento y operación de las Agencias de Viajes;

II. Emitir opinión, cuando así se le solicite, respecto a la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de las Agencias de Viajes;

III. Proponer normas de carácter general relativas al funcionamiento de las Agencias de Viajes; y

IV. Las demás que sean complementarias de las anteriores y que se requieran para el cumplimiento de su objeto.

Artículo 29. La Comisión Consultiva sesionará ordinariamente una vez cada dos meses y en forma extraordinaria cuando la convoque su Presidente, pudiendo cualquiera de sus miembros solicitar a éste la celebración de una sesión extraordinaria.

Artículo 30. La Comisión Consultiva sesionará válidamente con la asistencia de seis de sus integrantes, siempre y cuando se encuentren presentes, por lo menos, dos representantes de la Secretaría y dos de los prestadores. De cada sesión se levantará un Acta, la que una vez aprobada será firmada por el Presidente y el Secretario Técnico de la Comisión Consultiva.

Artículo 31. Los Acuerdos de la Comisión Consultiva se tomarán por mayoría de votos de los presentes, contando su Presidente con voto de calidad. Dichos Acuerdos serán hechos del conocimiento del Secretario de Turismo, con el carácter de propuestas, quien determinará lo conducente.

CAPITULO VI

Procedimiento de Conciliación

Artículo 32. Cuando un turista considere que no ha recibido un servicio de la Agencia de Viajes en términos de lo pactado, podrá presentar una queja ante la Secretaría o hacerla constar en el Libro de Registro de Quejas y Sugerencias a que se refiere el Artículo 23 de este Reglamento.

Artículo 33. Al tener conocimiento de una queja, la Secretaría determinará si procede darle curso, en cuyo caso citará al quejoso y al prestador del servicio para que acudan ante ella a celebrar una Audiencia en la que exhortará a las partes a conciliar sus intereses, fijándose la fecha de la misma en el propio citatorio. Dichas notificaciones se harán en forma personal o por correo certificado con acuse de recibo.

Artículo 34. Si el motivo de la queja no es competencia de la Secretaría, lo notificará al quejoso, informándole a qué autoridad ha sido canalizada para su atención.

Artículo 35. El quejoso o el prestador del servicio podrán solicitar por escrito a la Secretaría, por lo menos con cuatro días hábiles de anticipación a la fecha señalada para que se celebre la Audiencia, la posposición de la misma, sin que ésta pueda extenderse más de diez días hábiles después de la fecha inicialmente fijada.

Artículo 36. En caso de que el prestador del servicio o su representante no acudan a la Audiencia a la que han sido debidamente citados por la Secretaría, sin que medie causa justificada para ello a juicio de ésta, se le impondrá a la persona física o moral que proporcione el servicio una multa que podrá ser hasta de una vez el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 37. Si la Secretaría cita a una segunda Audiencia en razón de la inasistencia sin causa justificada del prestador del servicio o de su representante a la primera, y tampoco acuden a ella, se le impondrá a la Agencia de Viajes una multa por el doble de la que se haya impuesto inicialmente. La segunda Audiencia se celebrará no antes de cinco días hábiles después de la fecha en la que debió haberse celebrado la primera.

Artículo 38. La falta de asistencia de un quejoso a una Audiencia a la que haya sido debidamente citado, sin que exista causa justificada para ello a juicio de la Secretaría, implicará que ésta tenga por no interpuesta la queja que se hubiere presentado, con la salvedad a que se refiere el artículo siguiente.

Artículo 39. Cuando la Secretaría considere que el quejoso se encuentra imposibilitado para asistir a la Audiencia a la que haya sido convocado con el objeto de promover la conciliación de sus intereses con los del prestador del servicio, se estará a lo dispuesto por el artículo 83 de la Ley Federal de Turismo.

Artículo 40. Independientemente del resultado de la Audiencia, la Secretaría levantará el acta correspondiente, entregando copia de la misma tanto al quejoso como al prestador del servicio o a su representante.

Artículo 41. No obstante que el prestador del servicio haya llegado a un acuerdo con el quejoso, la Secretaría podrá imponer al primero considerando para tal efecto la gravedad de la infracción y la intención con la que se haya cometido, la sanción que corresponda, de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VII de este Reglamento. En los casos en que hubiere habido acuerdo entre las partes, este hecho servirá de atenuante para la determinación del tipo y el monto, en su caso, de la sanción que se imponga.

CAPITULO VII

Verificación y Sanciones

Artículo 42. Las visitas a que se refiere el Artículo 85 de la Ley Federal de Turismo, se practicarán a las Agencias de Viajes con alguno o algunos de los siguientes propósitos:

I. Constatar la veracidad de la información proporcionada en las solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Turismo;

II. Constatar que se cuenta con Cédula Turística;

III. Comprobar que se cuenta con el Libro de Registro de Quejas y Sugerencias y que se encuentra a disposición de los usuarios; y

IV. Constatar el cumplimiento de las demás disposiciones aplicables, contenidas en la Ley Federal de Turismo y en este Reglamento.

Artículo 43. La Secretaría podrá sancionar al prestador del servicio de Agencia de Viajes y a las personas físicas o morales que actúen como tales por alguno o algunos de los siguientes motivos:

I. Carecer de Cédula Turística;

II. Abstenerse de notificar a la Secretaría lo dispuesto en el artículo 22 de este Reglamento;

III. Carecer de Libro de Registro de Quejas y Sugerencias o no tenerlo a disposición de los usuarios;

IV. No dar a conocer a la Secretaría las especificaciones y características de los "Paquetes" que operen, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 15 de este Reglamento;

V. Modificar, sin dar previo aviso al usuario y sin que medie causa justificada a juicio de la Secretaría, el itinerario y demás características de un viaje o excursión pactado;

VI. No proporcionar los servicios de cualquier género pactados con el usuario, o proporcionarlos de una calidad o características distintas a las convenidas, sin que exista causa justificada para ello, a juicio de la Secretaría;

VII. No efectuar las reservaciones pagadas por los usuarios;

VIII. Cobrar al usuario precios y tarifas superiores a las que tengan establecidas los servicios turísticos nacionales sobre los que se hagan reservaciones;

IX. No respetar las condiciones de cancelación de viajes o excursiones de cualquier tipo, así como la vigencia de los "Paquetes" que ofrezcan, en los términos del material impreso con el que se cuente o de lo pactado; y

X. Las demás que impliquen una violación a la Ley Federal de Turismo o al presente Reglamento.

Artículo 44. Las sanciones que podrá imponer la Secretaría a las Agencias de Viajes o a las personas físicas o morales que actúen como tales, por alguno o algunos de los motivos a que hace referencia el artículo anterior, serán las siguientes:

I. Multa;

II. Clausura del establecimiento donde se preste el servicio; y

III. Cancelación de la Cédula Turística.

Artículo 45. Para efectos de lo dispuesto por el Artículo 95 de la Ley Federal de Turismo y este Reglamento, se entiende por salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal el resultado de multiplicar por treinta veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Artículo 46. Quien incurra en las infracciones a que se refieren las fracciones II, III y IV del Artículo 43 será apercibido por escrito por la Secretaría para que subsane la falta de que se trate dentro de un plazo de diez días hábiles después de recibida la notificación. En caso de que transcurrido éste la anomalía subsista, se le podrá imponer una multa hasta de diez veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 47. A quien incurra en las infracciones a que aluden las fracciones V y VI del Artículo 43, se le impondrá una multa hasta de treinta veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 48. A quien incurra en las infracciones a que aluden las fracciones VII, VIII y IX del Artículo 43, se le podrá imponer una multa hasta de cien veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 49. Las demás infracciones a la Ley Federal de Turismo y al presente Reglamento, podrán ser sancionadas por la Secretaría con multa hasta de cincuenta veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 50. En aquellos casos de que se cometan las infracciones a que se refieren las fracciones V a IX del Artículo 43 y el prestador del servicio concilie con el usuario que haya presentado la queja, la multa podrá ser impuesta por un monto hasta de quince veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal.

Artículo 51. Para iniciar el procedimiento de imposición de sanciones, la Secretaría tendrá en cuenta lo asentado en el acta de verificación o los elementos probatorios que exhiba el quejoso, según sea el caso.

Artículo 52. En caso de reincidencia, la Secretaría podrá imponer hasta dos tantos del monto de la multa anterior. Se entiende por reincidencia la comisión de una segunda o subsecuente infracción a una misma disposición en un período de dos años, siempre y cuando se haya notificado una resolución de sanción y, en caso de presentado un recurso de revisión, la resolución recurrida se haya confirmado.

Artículo 53. Si dentro del período a que se refiere el artículo anterior se cometen tres reincidencias que impliquen incurrir en la infracción a que se refiere la fracción III del Artículo 43 de este Reglamento, la Secretaría podrá clausurar la Agencia de Viajes hasta en tanto no se subsane la anomalía de que se trate.

Artículo 54. Si dentro del período a que se refiere el Artículo 52 se cometen tres reincidencias que impliquen incurrir en la infracción a que se refiere la fracción IV del Artículo 43 de este Reglamento, la Secretaría podrá clausurar la Agencia de Viajes hasta por treinta días naturales.

Artículo 55. Si dentro del período a que se refiere el Artículo 52 se cometen tres reincidencias que impliquen incurrir en las infracciones a que se refieren las fracciones V a IX del Artículo 43 de este Reglamento, la Secretaría podrá cancelar la Cédula Turística con que cuente el establecimiento.

Artículo 56. La falta de Cédula Turística ameritará la clausura temporal del establecimiento donde se preste el servicio de Agencia de Viajes, hasta en tanto no la obtenga de la Secretaría.

Artículo 57. Cuando la Secretaría considere que procede iniciar el procedimiento para imponer una sanción a una Agencia de Viajes, citará al prestador del servicio para que acuda a una Audiencia con el propósito de que declare lo que a su derecho convenga y exhiba pruebas a su favor. El citatorio deberá ser entregado personalmente en el establecimiento o enviado por correo certificado con acuse de recibo, convocándose a la Audiencia cuya fecha se determinará en el propio citatorio.

Artículo 58. A solicitud expresa del prestador del servicio o de su representante, la Secretaría podrá otorgarle el plazo que estime conveniente para que recabe y exhiba las pruebas a que se alude.

Artículo 59. Antes de dar inicio a la Audiencia a que se refiere el Artículo 57, el prestador del servicio o, en su caso, el representante deberán acreditar debidamente su personalidad. La Secretaría levantará un acta circunstanciada de la Audiencia, entregando una copia al prestador del servicio o a su representante quienes tendrán derecho a señalar un domicilio convencional para recibir notificaciones.

Artículo 60. Considerando los alegatos y valoradas las pruebas del prestador del servicio o de su representante, la Secretaría procederá a emitir la resolución que corresponda, debidamente fundada y motivada notificándola a la Agencia de Viajes o a su representante en el domicilio señalado al efecto. Copias de la misma serán enviadas al quejoso, en caso de que el procedimiento se hubiere instaurado como derivación de la presentación de una queja, así como a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para los efectos de lo dispuesto por el Artículo 106 de la Ley Federal de Turismo.

Artículo 61. Contra las sanciones que imponga y notifique la Secretaría, procederá la interposición del recurso de revisión ante el Titular de la misma, en los términos previstos en el Capítulo XIII de la Ley Federal de Turismo.

Artículo 62. Las resoluciones definitivas que se dicten en relación con los recursos que se interpongan, serán notificadas tanto al recurrente como a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bien sea que se revoque, confirme o modifique la sanción impugnada.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO. Se abroga el Reglamento de Agencias de Viajes, Subagencias y Operadores de Viajes, de fecha 28 de abril de 1982, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de mayo de 1982.

ARTICULO TERCERO. Las Agencias de Viajes que estén operando al entrar en vigor el presente Reglamento, contarán con un plazo que no excederá de noventa días naturales, considerados partir de la fecha de entrada en vigor de este ordenamiento, para registrar ante la Secretaría el Libro de Registro de Quejas y Sugerencias a que alude el Artículo 23 de este ordenamiento.

ARTICULO CUARTO. Los asuntos de cualquier índole que se encuentren en trámite al momento de entrar en vigor este Reglamento, serán resueltos conforme a lo dispuesto por el Reglamento que se abroga, salvo que los interesados opten expresamente por acogerse a las disposiciones de este nuevo ordenamiento.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los quince días del mes de agosto de mil nove cientos ochenta y cuatro.- Miguel de la Madrid H.- Rúbrica.- El Secretario de Turismo, Antonio Enríquez Savignac.- Rúbrica.

REFORMAS AL REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES

REFORMAS: 0

PUBLICACION: 16 DE AGOSTO DE 1984

Aparecidas en el Diario Oficial de la Federación en: