

DIVISION REGISTRO DE OPERADORES TURISTICOS (AGENCIAS DE VIAJES)
DECRETO N° 3/997

Montevideo, 3 de enero de 1997.

Visto: La necesidad de sistematizar y actualizar la normativa vigente en materia de Agencia de Viajes, Decreto del Poder Ejecutivo Nro. 386/994 de 24 de agosto de 1994.-

Resultando: Que las normas que regulan dicha actividad deben ser ajustadas a fin de proporcionar un funcionamiento más ordenado de ese importante sector de actividad.

Considerando: El artículo 12 de la Ley N° 14.335 de 23 de diciembre de 1974 faculta al Poder Ejecutivo para determinar y regular las actividades que se desarrollen los prestadores de servicios y establecer las categorías de acuerdo con las tareas que efectivamente cumplen.

Atento: A lo expresado y a lo que disponen los artículos 3° y 7° inciso E) 11° y 12° del Decreto-Ley N° 14.335 de 23 de diciembre de 1974 y artículo 84 de la Ley N° 15.851 de 24 de diciembre de 1986.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DECRETA

Artículo 1°- 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 nacional, desarrollan 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. 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 nacional desarrollan 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.
- 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 nacional 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 5º- Son Agencias de Viajes de Transportes Turísticos aquellas que desarrollen las siguientes actividades:

1)- Efectuar traslados por vía terrestre de grupos turísticos o excursiones contratados por prestadores de servicios turísticos dentro del territorio nacional y al exterior.

2)- 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:

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 arts. 19 y 20 de esta reglamentación.

Artículo 6º- 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 este Ministerio.

Artículo 7º- 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 literal C de este decreto.

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 este Ministerio.

Artículo 8º- 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 9º- El Ministerio de Turismo podrá crear una comisión integrada por dos representantes del Ministerio, dos representantes de las agremiaciones de las Agencias de Viajes más representativas y un representante de la Cámara de Comercio de la Aeronáutica y Afines, 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.

Artículo 10º- 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 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 y demás organismos nacionales y departamentales vinculados al turismo para el fiel cumplimiento de este reglamento, con la promoción turística de nuestro país y con la tecnificación de la profesión del Agente de Viaje y Operador Turístico.

Artículo 11º- Las Agencias de Viajes antes señaladas no podrán:

- a)- Cumplir actividades turísticas distintas a las autorizadas por el Ministerio de Turismo 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.

Artículo 12°- Los operadores regulados por el presente Decreto, para ejercer sus actividades deberán previamente inscribirse en el Registro de Operadores Turísticos que lleva el Ministerio de Turismo, debiendo para ello, cumplir con los siguientes requisitos:

- 1)- Presentar la correspondiente solicitud de inscripción en régimen de Declaración Jurada, la que deberá contener:
 - a)- 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.
 - b)- Inscripción en la Dirección General Impositiva.
 - c)- Número de inscripción en el Banco de Previsión Social.
 - d)- 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.
 - e)- Declaración de las actividades a desarrollar conforme a lo establecido en los Arts. 2 al 8 del Presente Decreto.
- 2)- 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 arts. 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 en el plazo de 10 (diez) 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 reglamentación 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 República Oriental del Uruguay a la orden del Ministerio de Turismo. El monto de dicha garantía deberá tener una cobertura por Agencia de U\$S 80.000,00 (dólares americanos 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 reglamentación. Dicha garantía será anual y se renovará el 1° de octubre de cada año.

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)- Al pago de las multas que se impusieran de acuerdo a lo impuesto en el Capítulo VII) del Decreto- Ley N° 14.335, de 23 de diciembre de 1974.
- c)- 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 8 (ocho) 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 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° numerales 2° y 3° por la mayor de las categorías solicitada.

Artículo 18°- Las Agencias de Viajes reglamentadas por el presente decreto, 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, 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 este decreto, para efectuar traslados de grupos de turistas o excursiones deberán acreditar:

- a)- Habilitación del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- 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 y Obras

Públicas, 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 21º- Las Agencias de Viajes extranjeras que pretendan desarrollar en el país actividades reservadas por este reglamento a las Agencias de Viajes Nacionales deberán cumplir con los requisitos exigidos para las mismas debiendo acreditar además que cuentan con autorización vigente para funcionar en el país de origen.

Artículo 22º- Las Agencias de Viajes que posean o deseen establecer sucursales dentro del territorio nacional deberán solicitar autorización del Ministerio de Turismo acreditando que la o las sucursales pertenecen realmente a la organización comercial de la matriz; teniendo esta las efectivas potestades de dirección, administración y contralor sobre las actividades de la sucursal. En caso de que el Ministerio de turismo compruebe que las actividades de la sucursal constituyan un comercio independiente sin que existan las relaciones mencionadas con la casa matriz dispondrá la clausura del establecimiento sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que correspondan.

Artículo 23º- Las Agencias de Viajes están obligadas a:

- 1) Llevar un "Libro de Quejas" certificado por el Ministerio de Turismo 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 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 con especificaciones del tipo a que pertenece 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 las informaciones básicas que éste exija en las oportunidades que se disponga, mediante los formularios que dicha repartición proveerá.

Artículo 24º- 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 25º- 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 26º- Las Agencias de Viajes que se hallaren en actividad y debidamente inscriptas a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto dispondrán de un plazo de 90 días para adecuarse, en lo que corresponda, a las prescripciones del mismo. Vencido dicho plazo el Ministerio de Turismo podrá cancelar la autorización para funcionar.

Artículo 27º- El incumplimiento de las prescripciones establecidas en la presente reglamentación, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el Capítulo VII del Decreto Ley N° 14335 de 23 de diciembre de 1974.

Artículo 28º- Derógase el Decreto del Poder Ejecutivo N° 386/994 de 24 de agosto de 1994.

Artículo 29º- El presente decreto entrará en vigencia a partir de su publicación en dos diarios de circulación nacional.

Artículo 30º- Comuníquese, publíquese, etc.

