

SESIONES ORDINARIAS  
2019  
**ORDEN DEL DÍA N° 1392**

Impreso el día 12 de noviembre de 2019  
Término del artículo 113: 22 de noviembre de 2019

COMISIONES DE TURISMO  
Y DE LEGISLACIÓN GENERAL

SUMARIO: Ley de los agentes de viajes. **Baldassi, Berisso, Gayol, Scaglia, Navarro, Roma.** (1.378-D.-2018.)

**Dictamen de las comisiones**

*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Turismo y de Legislación General han considerado el proyecto de ley de los señores diputados Baldassi, Berisso y Roma y de las señoras diputadas Gayol, Scaglia y Navarro, sobre régimen de la actividad de los agentes de viajes en todo el territorio de la Nación. Derogación de las leyes 18.829 y 22.545 y del decreto 2.182/1972; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

*El Senado y Cámara de Diputados,...*

LEY DE AGENTES DE VIAJES

TÍTULO I

**Disposiciones generales**

CAPÍTULO I

*Objeto y principios*

Artículo 1° – *Objeto.* La presente ley tiene por objeto regular la actividad del agente de viajes en todo el territorio de la Nación.

Art. 2° – *Principios.* Son principios rectores de la presente ley los siguientes:

1. Protección del turista-usuario: garantizar la protección de los usuarios de servicios turísticos mediante procedimientos eficaces que preserven su salud, seguridad e intereses económicos.

2. Transparencia: promoción de la transparencia en toda la función administrativa, garantizando el acceso a la información pública.
3. Calidad: incentivando la implementación de programas de calidad destinados a fortalecer la competitividad del agente de viajes.
4. Profesionalismo: por tratarse de una actividad comercial profesional debe desarrollar su actividad de agente de viajes habilitada, con responsabilidad, mesura, respeto, efectividad y compromiso.
5. Modernización: mediante el fomento y facilitación de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la comercialización de los servicios turísticos.
6. Competitividad: asegurando las condiciones necesarias para el desarrollo competitivo del sector.

CAPÍTULO II

*Definiciones*

Art. 3° – *Agente de viajes.* A los efectos de la presente ley, se entiende por agente de viajes a toda persona humana o jurídica que se dedique en forma habitual, ocasional, de forma gratuita u onerosa, a la intermediación de servicios turísticos, con habilitación de la autoridad competente, independientemente de la forma en que realice la comercialización de dichos servicios, sea presencial, virtual u otra.

Quedan comprendidas en la presente definición las plataformas virtuales o similares tanto nacionales como internacionales que intermedien servicios turísticos en el territorio nacional argentino.

El agente de viajes podrá prestar servicios propios de traslados y excursiones.

Art. 4° – *Exclusividad*. Solo podrán ejercer las actividades de agente de viajes quienes obtengan legajo habilitante de la autoridad de aplicación, los que gozarán de la exclusividad para intermediar entre la oferta y comercialización de los siguientes servicios turísticos:

- a) Emisión de pasajes aéreos, terrestres, marítimos, lacustres y fluviales;
- b) Emisión de pasajes de cruceros;
- c) Locación o venta de plazas de establecimientos hoteleros u otros alojamientos turísticos;
- d) Alquiler de vehículos;
- e) Excursiones y traslados;
- f) Asistencias al viajero.

Son estas las actividades propias que caracterizan al agente de viajes, que desarrollará con exclusividad para evitar el intrusismo comercial e informalidad económica.

Art. 5° – *Excepciones al artículo 4°*. No se consideran sujetas al ámbito de aplicación de la presente ley:

- a) La contratación directa entre los prestadores de servicios turísticos y sus clientes/turistas;
- b) La prestación de servicios de turismo activo, entendiéndose por tal aquel que involucre la realización de actividades que importen un esfuerzo físico e interactividad con el entorno, en la medida en que los prestadores se encuentren debidamente habilitados y registrados por la autoridad local de la jurisdicción en la que se realizan, solo mientras dure la travesía, siempre y cuando no haya pernocte.

Art. 6° – *Turista-usuario*. A los efectos de la presente ley, se entiende por turista-usuario a toda persona humana que adquiere los servicios turísticos mediante la intermediación de un agente de viajes.

Art. 7° – *Entidades sin fines de lucro*. Las personas jurídicas que no posean carácter comercial y que incluyan en sus estatutos la prestación de servicios turísticos, solo podrán gestionar la organización de viajes colectivos o individuales, previa inscripción ante el Registro de Agentes de Viajes, en una sección especial destinada a las mismas.

Es propio de las entidades sin fines de lucro llevar adelante las gestiones necesarias para conseguir los objetivos de sus estatutos, solo y exclusivamente dentro del territorio del país. Se excluye el transporte y los viajes con pernocte al exterior del país, salvo que se trate de actividades internacionales conforme a su finalidad estatutaria y naturaleza.

Asimismo, las entidades sin fines de lucro deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Que no perciban lucro directo o indirecto;
- b) Que la actividad turística se encuentre en su objeto social y sea propia del mismo;

- c) Que los viajes y excursiones se limiten a sus asociados con una antigüedad mínima de seis (6) meses o a sus familiares en primer grado;
- d) Que la publicidad que efectúen haga referencia a las personas beneficiadas, no pudiendo ofertar sus servicios al público en general;
- e) Que den cumplimiento a todas las responsabilidades y reglamentaciones de seguridad y garantías respecto del transporte, alojamiento y demás servicios como los agentes de viajes habilitados;
- f) Que cuenten con representante técnico profesional en los términos del artículo 29 de la presente ley;
- g) Que cuenten con un espacio físico independiente para la atención a sus asociados;
- h) Constituir la garantía establecida en el artículo 21 de la presente ley.

### CAPÍTULO III

#### *Contrato de viaje y publicidad*

Art. 8° – *Contrato de viaje*. El contrato de viaje es el acuerdo entre el agente de viajes y el turista usuario cuyo objeto es la intermediación en la prestación de servicios turísticos.

Art. 9° – *Requisitos de los contratos*. Los contratos celebrados entre el agente de viajes y el turista deberán ser realizados por escrito en cualquier soporte, sea físico o virtual, y deberán contener los datos identificatorios de las partes, el domicilio legal constituido del agente de viajes, las condiciones generales y particulares referidas al viaje.

Art. 10. – *Publicidad de la oferta*. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato de viaje y obligan al agente de viajes oferente. La publicidad deberá realizarse siempre en términos claros, veraces y adecuados. Cualquier publicidad que se realice deberá contar por lo menos con:

- a) La designación comercial autorizada;
- b) La razón social;
- c) El número de licencia / legajo otorgada;
- d) El precio del servicio que ofrece;
- e) Qué comprende la oferta;
- f) Plazo de vigencia de la oferta, indicando la fecha de comienzo y finalización de la misma;
- g) Domicilio legal constituido de la agencia;
- h) CUIT del agente.

### CAPÍTULO IV

#### *Derechos y deberes del turista-usuario*

Art. 11. – *Derechos*. El turista-usuario tendrá los siguientes derechos:

- a) A obtener el efectivo cumplimiento por parte del agente de viajes de todas las condiciones pactadas en el contrato de viaje y la normativa vigente;
- b) A revocar la aceptación de lo reservado o contratado según lo estipulado en la normativa vigente previa deducción de las penalidades o gastos en las que el agente de viajes hubiera incurrido;
- c) A ser informado en forma clara y fehaciente respecto de las condiciones del viaje;
- d) A recibir un trato digno y equitativo por parte del agente de viajes.

Art. 12. – *Deberes*. El turista-usuario tendrá los siguientes deberes:

- a) Informar al agente de viajes si requiere algún tipo de servicio o atención especial o si posee algún tipo de discapacidad, a los efectos de que aquel adopte las previsiones pertinentes;
- b) Tener la documentación vigente que el agente de viajes informe.

#### CAPÍTULO V

##### *Deberes y derechos del agente de viajes*

Art. 13 – *Deberes*. El agente de viajes tendrá los siguientes deberes:

- a) Dar efectivo cumplimiento al servicio contratado por el turista-usuario, en las condiciones y características contenidas en la oferta;
- b) Informar de forma clara, oportuna, adecuada y veraz al turista-usuario sobre todo lo relativo al viaje, dando especial atención a cuestiones de accesibilidad, visas y requerimientos sanitarios de ingreso a los diferentes países;
- c) Informar al turista-usuario sobre el derecho de revocación de lo reservado o contratado según la normativa vigente, practicando a su solicitud una liquidación de las penalidades impuestas por los prestadores directos y deducir los gastos en que hubiere incurrido el agente;
- d) Informar al turista-usuario los datos de los organizadores y prestadores contratados por el agente intermediario.

Art. 14. – *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 hiciera 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.

Art. 15. – Todos los agentes de viajes deberán notificar obligatoriamente en la documentación que emitan o en su respectiva página web la siguiente leyenda:

“En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, o las que en el futuro las reemplacen”.

El texto de la leyenda deberá constar en idioma español e inglés e informar los domicilios y teléfonos de ambas dependencias.

Art. 16. – El agente de viajes se encuentra obligado a prestar los servicios en los términos y condiciones en que hayan sido pactados, siendo responsable por el incumplimiento total o parcial de la prestación turística comprometida u organizada.

Cuando en la intermediación participen varios agentes de viajes, todos ellos serán solidariamente responsables por el incumplimiento de las prestaciones pactadas junto con el prestador directo de los servicios comprometidos.

En el caso de la sola venta de pasajes de transporte aéreo regular, se aplicarán las mismas normas del Código Aeronáutico y la Ley de Defensa del Consumidor que rigen al prestador directo del servicio.

Art. 17. – *Eximentes de responsabilidad*. El agente de viajes no será responsable cuando el incumplimiento devenga de:

- a) El hecho del damnificado;
- b) El hecho de un tercero ajeno;
- c) Caso fortuito o fuerza mayor.

#### CAPÍTULO VI

##### *Autoridad de aplicación*

Art. 18. – *Autoridad de aplicación*. La autoridad de aplicación de la presente ley será la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación o el organismo que en el futuro la reemplace.

Art. 19. – *Facultades*. Facúltase a la autoridad de aplicación a:

- a) Otorgar y denegar licencias;
- b) Inspeccionar los libros y la documentación comercial de los agentes de viajes;
- c) Efectuar intimaciones, notificaciones y requerimientos;
- d) Promover investigaciones e interponer acciones judiciales;
- e) Solicitar el auxilio de la fuerza pública;
- f) Solicitar órdenes de allanamiento;

- g) Requerir la entrega de toda documentación que considere necesaria para el efectivo cumplimiento de sus funciones;
- h) Imponer sanciones.

Art. 20. – *Convenios.* La autoridad de aplicación, a los efectos de la presente ley, podrá celebrar convenios con organismos de turismo provincial, municipal y con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a fin de delegar facultades de fiscalización de las agencias de viajes, la implementación de la etapa conciliatoria y la instrucción de sumarios administrativos hasta la conclusión sumarial. Luego deberá girarse a la autoridad de aplicación a fin de que aplique la sanción en caso que estime corresponder.

Art. 21. – La autoridad de aplicación podrá solicitar garantías con el objeto de solventar incumplimientos parciales o totales derivados de las relaciones contractuales entre los agentes de viajes y los turistas-usuarios. Dichas garantías podrán ser seguros, avales bancarios, fideicomisos y cualquier otro sistema que la autoridad de aplicación considere pertinente.

#### CAPÍTULO VII

##### *Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes*

Art. 22. – *Creación.* Créase el Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes 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 que proponga la autoridad de aplicación, sin efecto vinculante. El consejo técnico consultivo será integrado en carácter ad honórem por:

- a) Tres (3) representantes designados por la autoridad de aplicación, uno (1) de los cuales será su presidente;
- b) Un (1) representante designado por la Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVyT) o el organismo que en el futuro la reemplace;
- c) Un (1) representante designado por los profesionales técnicos que componen el Registro de Profesionales Técnicos.

La duración de los mandatos de los integrantes será de dos (2) años, y sus mandatos podrán continuar aun vencidos hasta tanto sean designados sus reemplazantes o hasta tanto cesen en su representación o en el mandato que les dio origen, no pudiendo esta prórroga ser extendida por un período mayor a seis (6) meses. La designación o remoción de los mismos se regirá por reglamento interno.

#### CAPÍTULO VIII

##### *Registro Nacional de Agentes de Viajes*

Art. 23. – *Creación.* Créase el Registro Nacional de Agentes de Viajes en el que deberán inscribirse de

forma obligatoria todos los agentes de viajes que operen y comercialicen en todo el territorio de la Nación, acorde a lo estipulado en el artículo 3° de la presente. No podrán actuar como agentes de viajes quienes no se encuentren debidamente inscriptos en el presente registro, siendo pasibles de ser sancionados quienes de todas formas así lo hicieran.

El registro tendrá carácter público.

Art. 24. – La autoridad de aplicación podrá delegar el registro en los organismos de turismo provinciales que así lo requieran y que acrediten tener la estructura y recursos suficientes, debiendo en caso de ser delegado, notificar al Registro Nacional de Agentes de Viajes todas las inscripciones que se realicen en la provincia, y todas las modificaciones que se produzcan en las agencias ya habilitadas y sus titulares, a fin de que la información sea reflejada en el Registro Nacional de Agentes de Viajes.

Art. 25. – La autoridad de aplicación podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyos integrantes registren antecedentes comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos.

Art. 26. – No podrán desempeñarse como titulares, directores, gerentes, responsables o promotores de agencias de viajes, las personas que se encontraran afectadas por algunos de los siguientes impedimentos:

- a) Los condenados por delitos cometidos en la constitución, funcionamiento o liquidación de entidades;
- b) Los condenados por delitos cometidos con ánimo de lucro o contra la fe pública;
- c) Los condenados con la pena accesoria de inhabilitación para ejercer cargos públicos o el comercio;
- d) Los condenados por otros delitos comunes, excluidos los delitos culposos, con penas privativas de libertad o inhabilitación, mientras no haya transcurrido otro tiempo igual al doble de la condena;
- e) Los que se encuentren sometidos a prisión preventiva por los delitos enumerados en los incisos precedentes hasta su sobreseimiento o absolución;
- f) Los fallidos por quiebra fraudulenta o culpable;
- g) Los otros fallidos y los concursados hasta cinco (5) años después de su rehabilitación;
- h) Los inhabilitados para el uso de cuentas corrientes bancarias y el libramiento de cheques hasta un (1) año después de su rehabilitación;
- i) Quienes por autoridad competente hayan sido declarados responsables de irregularidades en el gobierno o administración de entidades públicas o privadas.

La denegatoria al pedido de registro y habilitación podrá ser recurrida siguiendo las instancias que se determinan en las normas administrativas en vigor.

Art. 27. – Deberán comunicarse al Registro Nacional de Agentes de Viajes todas las modificaciones que se produzcan en los contratos sociales de las personas jurídicas titulares de licencias, cambios de sus autoridades o de las personas que las representan y cualquier otro acto que lleve involucrado la sustitución del o de los responsables de las agencias.

Asimismo, deberán informar toda modificación a la declaración inicial presentada al solicitar la licencia o habilitación de sucursales, así como también todo cierre voluntario que se produzca tanto de la casa matriz como de las sucursales.

La autoridad de aplicación establecerá las formalidades a cumplir para los mencionados trámites.

Art. 28. – *Requisitos de inscripción.* El agente de viajes deberá:

- a) Acreditar su personería;
- b) Acreditar su condición fiscal;
- c) Acreditar antecedentes penales y comerciales;
- d) Contar con un representante técnico;
- e) Cumplir con las garantías que determine la autoridad de aplicación en función del artículo 21;
- f) Realizar el pago del arancel.

Art. 29. – Será de carácter obligatorio un representante técnico y/o profesional de turismo debidamente habilitado por la autoridad de aplicación, el cual podrá ser uno de los titulares de la empresa o un empleado de la misma. Si el representante técnico y/o profesional de la agencia renunciare a su cargo o perdiere su habilitación, la agencia contará con 30 días corridos para presentar uno nuevo.

## CAPÍTULO IX

### *Registro de Representantes Técnicos y Profesionales*

Art. 30. – *Creación del Registro de Representantes Técnicos y Profesionales.* Créase un Registro de Representantes Técnicos y Profesionales de Agencias de Viajes dependiente de la autoridad de aplicación, en el que deberán inscribirse las personas humanas indicadas en el artículo 29 de la presente ley, debiendo acreditar su condición de representante técnico y/o profesional ante la misma. A tal fin deberán acreditar su condición con título técnico y/o profesional obtenido en carreras o capacitaciones específicas de turismo.

Se exceptúan de este requisito a los idóneos que a la fecha de sanción de la presente ya se encuentren incorporados al Registro de Idóneos creado por resolución de la Secretaría de Turismo 763 de fecha 3 de noviembre de 1992 y que se desempeñen en agencias de viajes habilitadas.

Facúltase a la autoridad de aplicación a delegar la administración del registro creado en organismos

públicos estatales o no estatales, con excepción de la facultad sancionatoria que queda reservada a la autoridad de aplicación.

Art. 31. – *Funciones del representante técnico y/o profesional.* Serán funciones del representante técnico y/o profesional de agencias de viajes la de asesorar técnicamente, mantener actualizada la información sobre la legislación específica del turismo, participar en la planificación de las actividades turísticas, brindar la información que fuere requerida por la autoridad de aplicación y realizar toda actividad que aún cuando no esté expresamente contemplada en el presente artículo se vincule directa o indirectamente con las mismas.

Las agencias de viajes deberán tener disponibles en forma permanente los elementos que acrediten la efectiva prestación de actividad de sus respectivos representantes técnicos y/o profesionales. Asimismo, se deberá exhibir en lugar visible de la agencia el certificado otorgado por el Registro de Representantes Técnicos y Profesionales, no pudiendo desempeñarse en tal carácter con más de un agente de viajes.

Facúltase a la autoridad de aplicación, cuando especiales circunstancias así lo justificaren, a autorizar el desempeño en más de una agencia de viajes.

Art. 32. – *Responsabilidad de los representantes técnicos y/o profesionales.* Sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera caberles a los titulares de las agencias de viajes en las que actúen los representantes técnicos y/o profesionales lo serán:

- a) Respecto de todo cuanto se relacione con el cumplimiento de los deberes de la agencia de viajes con la autoridad de aplicación;
- b) El asesoramiento e información al público;
- c) La elaboración de planes y circuitos y su respectiva publicidad.

Se presumirá que toda promoción, publicidad y contratos efectuados o celebrados por una agencia de viajes cuentan con el respaldo técnico de su respectivo representante técnico y/o profesional.

## TÍTULO II

### **Procedimiento**

#### CAPÍTULO I

##### *Resolución de conflictos*

Art. 33. – *Conciliación.* 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 de la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación o el organismo que en el futuro la reemplace, en forma gratuita para los turistas-usuarios. Ello, sin perjuicio de lo normado por la ley 24.240 y la ley 26.993.

Se inicia mediante reclamo formulado por el turista-usuario contra un agente de viajes debidamente habi-

litado, 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.

Facúltase a la autoridad de aplicación a arbitrar la implementación de medios digitales para facilitar procesos de conciliación virtual.

## CAPÍTULO II

### *Régimen procedimental y sancionatorio*

Art. 34. – *Procedimiento*. Las sanciones se aplicarán previo sumario. Se citará al sumariado concediéndole un plazo de diez (10) días hábiles, que podrán ampliarse a criterio de la autoridad de aplicación, a veinte (20) días hábiles cuando razones de distancia o complejidad del sumario así lo aconsejen, para que presente su defensa y ofrezca las pruebas pertinentes, las que deberán producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. La autoridad de aplicación podrá disponer medidas de prueba para mejor proveer, en cualquier estado del procedimiento. Asimismo, podrá establecer la aplicación de pago de multas voluntarias para infracciones formales, las cuales significarán el reconocimiento expreso de la infracción por parte del agente de viajes que se acoja a la misma.

Art. 35. – *Procedimiento abreviado*. Para aquellas agencias de viajes que no se encuentran debidamente registradas, y en consecuencia habilitadas por la autoridad de aplicación, se aplicará un procedimiento abreviado. Se citará al infractor concediéndole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente su defensa y ofrezca las pruebas pertinentes, las que deberán producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Art. 36. – *Sanciones*. Las infracciones a la presente ley y a su reglamentación serán sancionadas con:

a) Multas que serán aplicadas de la siguiente manera:

- Por infracción al artículo 9° (omisión de contrato escrito o falta de requisitos) hasta con diez (10) salarios mínimos vitales y móviles.
- Por infracción al artículo 10 (omisión de requisitos mínimos en la publicidad) hasta seis (6) salarios mínimos vitales y móviles.
- Por infracción al artículo 13 (incumplimiento a los deberes del agente de viajes) hasta diez (10) salarios mínimos vitales y móviles.
- Por infracción al artículo 16 (incumplimiento contractual) hasta diez (10) salarios mínimos vitales y móviles.
- Por infracción al artículo 23 (ejercicio de la actividad turística sin inscripción en el Registro Nacional de Agentes de Viajes)

hasta quince (15) salarios mínimos vitales y móviles.

- Por infracción al artículo 27 (falta de comunicación de modificaciones a los contratos sociales, o la declaración inicial presentada al solicitar la licencia) hasta cuatro (4) salarios mínimos vitales y móviles.
  - Por infracción al artículo 7° (incumplimiento de requisitos por parte de entidades sin fines de lucro) hasta seis (6) salarios mínimos vitales y móviles;
- b) Revocación o suspensión de la licencia habilitante para los siguientes casos:
- Por infracción al artículo 16 (incumplimiento contractual).
  - Por infracción al artículo 21 (falta de presentación de garantías).
  - Por infracción al artículo 29 (falta de representante técnico y/o profesional). En el presente caso la suspensión cesará de forma automática ante la presentación de un nuevo representante técnico y/o profesional debidamente registrado.
  - Por infracción al artículo 7° (incumplimiento de requisitos por parte de entidades sin fines de lucro);
- c) Clausura del establecimiento donde se realice la actividad comercial en los siguientes casos:
- Por infracción al artículo 16 (incumplimiento contractual).
  - Por infracción al artículo 21 (falta de presentación de garantías).
  - Por infracción al artículo 23 (ejercicio de la actividad turística sin inscripción en el Registro Nacional de Agentes de Viajes);
- d) La autoridad de aplicación podrá revocar o suspender del dominio “tur.ar” o “com.ar” de la página web de la agencia, 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 o el organismo que en el futuro lo reemplace, para los siguientes casos:
- Por infracción al artículo 16 (incumplimiento contractual).
  - Por infracción al artículo 21 (falta de presentación de garantías).
  - Por infracción al artículo 23 (ejercicio de la actividad turística sin inscripción en el Registro Nacional de Agentes de Viajes).

- Por infracción al artículo 29 (falta de representante técnico y/o profesional). En el presente caso la suspensión cesará de forma automática ante la presentación de un nuevo representante técnico y/o profesional debidamente registrado.

Para la graduación de la sanción se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción y los perjuicios causados, el beneficio económico ilícito 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 o del dominio “tur.ar” o “com.ar”.

El organismo de aplicación podrá establecer un procedimiento de caducidades para el caso de no regularización de las infracciones establecidas en el artículo 27 de la presente ley.

Art. 37. – Contra las resoluciones condenatorias recaídas en los sumarios administrativos y el procedimiento abreviado, podrá interponerse recurso de apelación ante la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal dentro de los cinco (5) días hábiles de notificadas, pasados los cuales las mismas quedarán firmes y constituirán título ejecutivo. La interposición del recurso no suspenderá la aplicación de la sanción.

Art. 38. – *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 adeudadas se efectuará por la vía de la ejecución fiscal.

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.

Art. 39. – *Sumarios a representantes técnicos y profesionales.* En aquellos casos en los que se sustanciaren sumarios a los agentes de viajes en los que se advirtiera la posible responsabilidad del representante técnico y/o profesional de la agencia de viajes en las infracciones detectadas, el instructor sumariante deberá notificar al mismo para que en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles formule su descargo, cumplido el cual deberá señalar la existencia o no de responsabilidad, sugiriendo en el acto de conclusión sumarial la sanción pertinente.

Art. 40. – *Sanciones aplicables a los representantes técnicos y profesionales.* Los responsables técnicos y/o profesionales de agencias de viajes serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a) Apercibimiento;
- b) Suspensión en el registro por un plazo de hasta un (1) año;
- c) Baja en el Registro de Representantes Técnicos y Profesionales de Agencias de Viajes, en cuyo

caso no podrá reincorporarse al mismo por el término de dos (2) años.

La aplicación de sanciones podrá ser recurrida mediante la interposición de recursos de reconsideración y jerárquico en subsidio dentro de los cinco (5) días de notificada la misma. La interposición del mismo no suspenderá la aplicación de la sanción.

### TÍTULO III

## Disposiciones finales

### CAPÍTULO ÚNICO

Art. 41. – *Reglamentación.* La presente ley deberá ser reglamentada dentro de los ciento ochenta (180) días de su promulgación.

Art. 42. – Serán de aplicación supletoria la ley 19.549, de procedimientos administrativos, y la ley 24.240, de defensa del consumidor.

Art. 43. – Deróganse la ley 18.829, la ley 22.545, el decreto 2.182 de fecha 19 de abril de 1972, la ley 25.651 y la ley 19.918.

Art. 44. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de las comisiones, 7 de noviembre de 2019.

*Jorge D. Franco. – Daniel A. Lipovetzky. – Stella M. Huczak. – Gustavo R. Fernández Patri. – Adrián Grana. – María F. Raverta. – Silvana M. Ginocchio. – Juan Cabandié. – Ana C. Carrizo. – Olga M. Rista. – Brenda L. Austin. – Beatriz L. Ávila. – Juan J. Bahillo. – Héctor Baldassi. – Karina V. Banfi. – Sofía Brambilla. – María G. Burgos. – Guillermo R. Carmona. – Mayda Cresto. – Jorge R. Enríquez. – Yanina C. Gayol. – Horacio Goicoechea. – Karina A. Molina. – Osmar A. Monaldi. – Marcelo A. Monfort.\* – Juan M. Pereyra. – Analía Rach Quiroga. – Carlos G. Roma. – Vanesa Siley. – Alejandro Snopek. – Julio R. Solanas. – Héctor A. Stefani. – Sergio J. Wisky. – Federico R. Zamarbide.*

### INFORME

*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Turismo y de Legislación General han considerado el proyecto de ley de los señores diputados Baldassi, Berisso y Roma y de las señoras diputadas Gayol, Scaglia y Navarro, sobre régimen de la actividad de los agentes de viajes en todo el territorio de la Nación; derogación de las leyes 18.829 y 22.545 y del decreto 2.182/1972.

Las señoras y señores diputados, al analizar el mencionado proyecto de ley, han tenido en cuenta la importancia que implica regular la actividad de los agentes

\* Integra dos (2) comisiones.

de viajes. Cabe destacar que el presente pone énfasis en los derechos y facultades del turista-usuario y los deberes y responsabilidades de los agentes de viajes.

Luego de su estudio, los integrantes de las comisiones competentes han decidido dictaminar favorablemente la presente iniciativa con modificaciones.

*Jorge D. Franco.*

## ANTECEDENTE

### PROYECTO DE LEY

*El Senado y Cámara de Diputados,...*

## LEY DE AGENTES DE VIAJES

### TÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### CAPÍTULO I

###### *Objeto y principios*

Artículo 1° – *Objeto.* La presente ley tiene por objeto regular la actividad del agente de viajes en todo el territorio de la Nación.

Art. 2° – Deróganse las leyes 18.829 y 22.545 y el decreto 2.182, de fecha 19 de abril de 1972.

Art. 3° – *Principios rectores.* Son principios rectores de la presente ley:

- a) Protección del turista-usuario: mediante el establecimiento de adecuadas garantías y medios alternativos de solución de conflictos;
- b) Prevención de situaciones críticas en el sector: mediante la articulación del contralor y la fiscalización del agente de viajes;
- c) Transparencia: mediante la facilitación al turista-usuario de un acceso amplio a la información turística;
- d) Calidad: mediante la implementación de programas destinados a fortalecer la competitividad del agente de viajes;
- e) Modernización: mediante el fomento y facilitación de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la comercialización de los servicios turísticos;
- f) Profesionalismo: por medio de la implementación de programas de gestión de calidad y la intervención de profesionales del sector;
- g) Fomento del agente de viajes receptor: mediante la promoción y protección del turismo nacional.

##### CAPÍTULO II

###### *Definiciones*

Art. 4° – *Agente de viajes.* A los efectos de la presente ley, se entiende por agente de viajes a toda persona

humana o jurídica que se dedique en forma habitual u ocasional al ejercicio de la intermediación, en territorio nacional, de servicios turísticos nacionales, regionales o internacionales, sin relación de dependencia laboral con ninguna de las partes, pudiendo mediar a nombre propio y por cuenta de terceros por una retribución concertada.

Quedan comprendidas en la presente ley las distintas modalidades de turismo receptor, estudiantil, emisor y corporativo, habilitadas para el ejercicio de dicha actividad por la autoridad de aplicación.

El agente de viajes podrá brindar en la modalidad receptiva servicios propios de traslados y excursiones simples conforme a las normas tributarias correspondientes.

Art. 5° – *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.

Art. 6° – *Intermediación en servicios turísticos.* A los efectos de la presente ley, la intermediación en servicios turísticos puede ser de carácter principal o conexo.

La intermediación de servicios turísticos de carácter principal se rige por el principio de exclusividad y solo podrán ser intermediados por el agente de viajes. Serán considerados servicios turísticos de carácter principal:

- a) La intermediación en la reserva;
- b) Locación o venta de plazas en toda clase de medios de transporte y establecimientos hoteleros u otros alojamientos turísticos;
- c) Alquiler de autos;
- d) Excursiones y traslados;
- e) Asistencias de viajeros;
- f) Cruceros;
- g) Espectáculos artísticos, culturales y eventos deportivos;
- h) Cualquier otro servicio que determine la autoridad de aplicación.

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 el alquiler de equipamiento o accesorios especiales, bibliografía turística y cualquier otro servicio que determine la autoridad de aplicación.

Art. 7° – *Entidades sin fines de lucro.* Las entidades sin fines de lucro, asociaciones civiles y mutuales que incluyan en sus estatutos la organización y programación turística que les permite realizar viajes y excursiones para sus propios socios y familiares en el grado que indiquen, manteniendo los fines sociales que las caracterizan, estarán alcanzadas por la presente ley.



## CAPÍTULO III

*Contratos - Formas - Solemnidades*

Art. 8° – *Requisitos*. Los requisitos de los contratos celebrados entre el agente de viajes y el turista-usuario serán determinados por la autoridad de aplicación de la presente ley.

Art. 9° – *Identificación en la oferta*. Las ofertas publicitarias deberán ser identificadas en los contratos celebrados entre el agente de viajes y el turista-usuario. La misma deberá contener:

- a) La designación comercial autorizada;
- b) La razón social;
- c) El número de licencia otorgado;
- d) El precio;
- e) Los servicios del producto;
- f) Fecha expresa de vigencia, indicando su comienzo y finalización;
- g) Datos accesorios que faciliten al potencial turista-usuario el contacto con el agente de viajes, sin dar lugar a confusión;
- h) Deberá expresarse en términos claros, veraces y accesibles.

## CAPÍTULO IV

*Derechos y facultades del turista-usuario*

Art. 10 – *Derechos*. El turista-usuario tendrá los siguientes derechos:

- a) Cumplimiento por parte del agente de viajes de todas las condiciones establecidas en el contrato y en las normas que regulan la materia;
- b) Mantenimiento del precio que figura en la oferta o del precio convenido, si no hubo oferta pública;
- c) Renunciar al viaje, según lo estipulado en las condiciones de contratación;
- d) Estar informado en forma clara y fehaciente respecto de las condiciones de contratación;
- e) Podrá 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.

## CAPÍTULO V

*Deberes y responsabilidad del agente de viajes*

Art. 11. – *Deberes*. El agente de viajes tendrá los siguientes deberes:

- a) Información: será obligación del agente de viajes informar fehacientemente al turista-usuario acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras, sanitarias y demás condiciones del viaje;
- b) Desistimiento: el agente de viajes deberá informar por cualquier medio fehaciente sobre las

condiciones estipuladas para el desistimiento por parte de los prestadores por los servicios contratados, incluidas en las reservas confirmadas. Sobre esas condiciones se establecerán las deducciones al reembolso de las penalidades y, de corresponder, los cargos por gestión del agente de viajes.

El derecho de desistimiento no se extingue si el turista-usuario no ha sido informado debidamente sobre sus facultades y derechos;

- c) Información específica: será obligación del agente de viajes observar la información aportada por el turista-usuario en virtud del inciso e) del artículo 10 de la presente ley;
- d) Transparencia: deberán informarse al turista-usuario todos los intermediarios y categorías de los mismos;
- e) Medios electrónicos: 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 pasajero en los términos que se indican a continuación:

1. El turista-usuario tiene la facultad de desistir del viaje y poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje.
2. Cuando el turista-usuario ponga fin a dicho contrato de conformidad con el presente, podrá exigírsele que pague una penalización basada en terminación anticipada, que sea adecuada y justificable.
3. En todos los casos estipulados por el inciso b) del presente artículo.
4. La agencia de viajes deberá facilitar al turista-usuario que lo solicite una liquidación justificada del importe de la penalización por terminación anticipada.

Art. 12. – *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.

Art. 13. – *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 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.

Art. 14. – *Eximentes de responsabilidad*. El agente de viajes se eximirá de responsabilidad en caso de incumplimiento en la ejecución de las prestaciones turísticas, cuando este obedezca a tres causas:

- a) Culpa del turista-usuario;
- b) Hecho de un tercero ajeno;
- c) Caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 15. – La autoridad de aplicación podrá solicitar garantías con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales o totales derivados de las relaciones contractuales entre los agentes de viajes y los turistas-usuarios.

#### CAPÍTULO VI

##### *Autoridad de aplicación*

Art. 16. – *Autoridad de aplicación.* La autoridad de aplicación de la presente ley será determinada por el Poder Ejecutivo nacional.

Art. 17. – *Funciones y facultades.* Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a) Otorgar las licencias que habilitan al agente de viajes para ejercer su actividad;
- b) Inspeccionar los libros y la documentación comercial de las personas humanas y jurídicas que ejerzan las actividades descriptas en los artículos 4°, 6° y 7° de la presente ley;
- c) Efectuar intimaciones, notificaciones y requerimientos;
- d) Promover investigaciones e interponer acciones judiciales;
- e) Solicitar el auxilio de la fuerza pública;
- f) Requerir la entrega de toda documentación que considere necesaria para el efectivo cumplimiento de sus funciones;
- g) Imponer sanciones;
- h) Controlar las ofertas turísticas;
- i) Podrá denegar licencias, revocar o suspender las ya otorgadas.

Art. 18. – *Garantía.* Las licencias se otorgarán previa constitución de una garantía en dinero efectivo, títulos del Estado, seguro de caución o fianza bancaria a favor de la autoridad de aplicación, por el valor que esta última oportunamente fije.

La garantía tendrá por finalidad afianzar el cobro de las sanciones pecuniarias que la autoridad de aplicación imponga.

Art. 19. – *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 a los fines de realizar la fiscalización de las agencias, la implementación de la etapa conciliatoria y la instrucción de sumarios administrativos.

#### CAPÍTULO VII

##### *Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes*

Art. 20. – *Creación.* Créase el Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes 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 que le proponga la autoridad de aplicación, sin efecto vinculante. El consejo técnico consultivo será integrado en carácter ad honorem por:

- a) Dos (2) representantes de 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.

#### CAPÍTULO VIII

##### *Registro Nacional del Agente de Viajes*

Art. 21. – *Creación.* Créase el Registro Nacional del Agente de Viajes en el que deberán inscribirse las personas humanas o jurídicas que desarrollen actividades descriptas en los artículos 4°, 6° y 7° de la presente ley.

El registro tendrá carácter público y asentará los antecedentes personales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables del agente de viajes.

La creación del registro se subsume a las atribuciones y funciones del artículo 3° de la ley 18.829 derogada por la presente ley.

La autoridad de aplicación podrá delegar la facultad de organizar el registro en los entes de turismo provinciales o municipales de todo el país que así lo requieran.

Art. 22. – *Requisitos para la inscripción.* La reglamentación de la presente ley dispondrá los requisitos de inscripción, modificación y transferencias del agente de viajes, así como de las entidades sin fines de lucro.

Será de carácter obligatorio un representante técnico-profesional de turismo debidamente habilitado por la autoridad de aplicación, el cual deberá ser uno de los titulares de la empresa o un empleado de la misma.

Art. 23. – *Registro local de prestadores.* Invítase a las provincias, municipios y a 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.

#### TÍTULO II

#### Procedimiento

##### CAPÍTULO I

##### *Resolución de conflictos*

Art. 24. – *Conciliación.* 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 de la Nación, 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 II

### *Régimen procedimental y sancionatorio*

Art. 25. – *Procedimiento*. Las sanciones se aplicarán mediante el procedimiento que se establezca en la reglamentación de la presente ley, sin perjuicio de la aplicación supletoria de las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos, 19.549.

Art. 26. – *Sanciones por infracción*. Las infracciones a la presente ley y a su reglamentación serán sancionadas con:

- a) Multa de pesos tres mil (\$ 3.000) a pesos dos millones (\$ 2.000.000) para los incumplimientos de las actividades previstas en el artículo 4°, 6°, 7°, 11 y 12 de la presente ley;
- b) Revocación o suspensión de la licencia habilitante, para los incumplimientos reiterados de los artículos 11 y 12 de la presente ley;
- c) Clausura del establecimiento donde se realice la actividad comercial, para los casos que resultare un grave perjuicio al turista-usuario;
- d) 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, para los incumplimientos reiterados en los artículos 11 y 12 de la presente ley.

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 pudieren corresponder.

Art. 27. – *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 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.

## TÍTULO III

### **Disposiciones finales**

#### CAPÍTULO ÚNICO

Art. 28. – *Reglamentación*. La presente ley deberá ser reglamentada dentro de los ciento ochenta (180) días de su promulgación.

Art. 29. – La autoridad de aplicación actualizará periódicamente los montos establecidos por el inciso a) del artículo 26 de la presente ley, tomando como base el cálculo de la variación registrada en el índice de precios al por mayor, nivel general, confeccionado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), administración desconcentrada actuante en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas o el organismo que lo reemplace.

Art. 30. – Facúltase a la autoridad de aplicación a dictar las normas complementarias atinentes al cumplimiento del objeto de la presente ley.

Art. 31. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

*Héctor Baldassi. – Hernán Berisso. – Yanina C. Gayol. – Graciela Navarro. – Carlos G. Roma. – Gisela Scaglia.*