



Resolución Ministerial

N° 404 -2019-MINCETUR

Lima, 14 de noviembre de 2019

Visto, el Memorandum N° 1249-2019-MINCETUR/VMT del Viceministerio de Turismo; y

CONSIDERANDO:

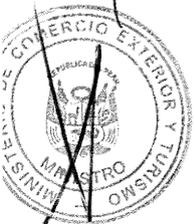
Que, la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, señala que dicha entidad es el ente rector en materia de comercio exterior y turismo, y tiene entre sus funciones, establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas, fiscalizando el cumplimiento de la normatividad emitida en el ámbito de su competencia;

Que, la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, establece el marco general para el desarrollo y regulación de la actividad turística, precisando en su artículo 27 que son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de la actividad de los turistas, estableciendo en su Anexo N° 1, una lista de prestadores de servicios turísticos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR, modificado por los Decretos Supremos N° 011-2017-MINCETUR y N° 006-2018-MINCETUR, se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, con el objeto de establecer las disposiciones administrativas para la adecuada prestación del servicio de la agencia de viajes y turismo que opera en el país; asimismo, establece el procedimiento para su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las funciones de los órganos competentes en dicha materia;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 233-2019-MINCETUR, se aprobó el "Plan para la Formalización del Sector Turismo 2019-2021", cuyo objetivo general es fomentar la formalización y mejora de la competitividad en la prestación de los servicios turísticos;

Que, para alcanzar el citado objetivo general, el Plan propone el desarrollo de diversas actividades, entre las cuales se encuentra: *"Identificar y promover las mejoras aplicables al marco normativo que obstaculicen la aplicación de las normas sectoriales"*;



Que, en dicho contexto, el MINCETUR considera necesario elaborar y aprobar un nuevo reglamento que permita adecuar el ordenamiento aplicable en materia de agencias de viajes y turismo;

Que, siendo el proyecto de nuevo Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo una norma de carácter general, resulta pertinente disponer su publicación conforme lo establecido en el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y,

De conformidad con la Ley N° 29408, Ley General de Turismo; la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR y sus modificatorias; y el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Disponer la publicación del proyecto de Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo en el Portal Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (www.gob.pe/mincetur), durante el plazo de treinta (30) días calendario, para conocimiento y sugerencias por parte de las entidades públicas e instituciones privadas, organizaciones de la sociedad civil, así como de las personas naturales interesadas.

Las propuestas y opiniones serán remitidas al correo electrónico: imendoza@mincetur.gob.pe

Artículo 2.- La Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico queda encargada de recibir, procesar, evaluar y consolidar las diversas propuestas y opiniones que se reciban acerca del proyecto de Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo publicado, para posteriormente elaborar el texto definitivo del mismo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



EDGAR M. VASQUEZ VELA
Ministro de Comercio Exterior y Turismo



PROYECTO DE REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones administrativas que regulan a las agencias de viajes y turismo, su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados; y las funciones del órgano competente en dicha materia.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente reglamento es de aplicación para la Municipalidad Metropolitana de Lima, los gobiernos regionales y la persona titular de la agencia de viajes y turismo.

Artículo 3.- Definiciones y referencias

Para los efectos del presente reglamento, se tiene en consideración las siguientes definiciones y referencias:

3.1 Definiciones:

- a) **Agencia de viajes y turismo:** Persona natural o jurídica que realiza actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría, venta y operación de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.
- b) **Canales digitales:** Herramientas y posibilitadores del entorno digital cuyo acceso es posible a través de Internet, que materializan la presencia en línea de la agencia de viajes y turismo, los cuales comprenden de manera enunciativa y no excluyente a la página web, las redes sociales, el correo electrónico y las aplicaciones móviles.
- c) **Clasificación:** Forma bajo la cual la agencia de viajes y turismo desarrolla sus funciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento.
- d) **Constancia:** Documento que da cuenta de la inscripción de la agencia de viajes y turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.
- e) **Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados:** Directorio que comprende únicamente a las agencias de viajes y turismo que cumplen con lo establecido en el presente reglamento. Corresponde a los gobiernos regionales mantener actualizada la información del Directorio.
- f) **Mayorista:** Agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata y organiza todo tipo de servicios turísticos, paquetes turísticos y viajes para ser ofrecidos por otras agencias de viajes y turismo, no pudiendo ofrecerlos ni venderlos directamente al turista.
- g) **Minorista:** Agencia de viajes y turismo que ofrece y vende directamente al turista paquetes turísticos organizados. También puede ofrecer y vender directamente al turista servicios turísticos no organizados. No opera los servicios turísticos organizados.
- h) **Operador de Turismo:** Agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo del Perú y el extranjero, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.
- i) **Persona titular de la agencia de viajes y turismo:** Persona natural o jurídica responsable de brindar el servicio de la agencia de viajes y turismo.

3.2 Referencias:

- a) **CALTUR:** Se entiende que está referida al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú.
- b) **Código de Conducta contra la ESNNA:** Se entiende que está referida al Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito del



turismo para prestadores de servicios turísticos, elaborado por el MINCETUR, cuya suscripción se acredita con la firma de la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria, aprobada por el MINCETUR.

- c) **Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria:** Se entiende que está referida a la "Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria del Código de Conducta Contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA) en el ámbito del turismo para Prestadores de Servicios Turísticos" aprobada por el MINCETUR.
- d) **ESNNA:** Se entiende que está referida a la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- e) **INDECOPI:** Se entiende que está referida al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- f) **Ley N° 28868:** Se entiende que ésta referida a la Ley N° 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables.
- g) **Ley N° 29408:** Se entiende que está referida a la Ley N° 29408, Ley General de Turismo y su modificatoria.
- h) **Ley N° 30802:** Se entiende que está referida a la Ley N° 30802, Ley que establece condiciones para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad.
- i) **MINCETUR:** Se entiende que está referida al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- j) **Reglamento de la Ley N° 28868:** Se entiende que ésta referida al Reglamento de la Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR y sus modificatorias.
- k) **Reglamento de la Ley N° 29408:** Se entiende que está referida al reglamento de la Ley General de Turismo, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR.
- l) **SERNANP:** Se entiende que está referida al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- m) **TUO de la Ley N° 27444:** Se entiende que está referido al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



CAPÍTULO II ÓRGANO COMPETENTE

Artículo 4.- Órgano competente

El órgano competente para la aplicación del presente reglamento son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los gobiernos regionales o el que haga sus veces, dentro de su circunscripción territorial y ámbito de su competencia administrativa; y, en caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el órgano que ésta designe para tal efecto.

Artículo 5.- Funciones del órgano competente

Corresponde al órgano competente las siguientes funciones:

- a) Expedir la constancia de inscripción de la agencia de viajes y turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.
- b) Llevar y mantener actualizada la información de la agencia de viajes y turismo inscrita en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, utilizando el sistema establecido por el MINCETUR.
- c) Elaborar y aprobar un plan de fiscalización anual, orientado a verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, debiendo reportar al MINCETUR, trimestralmente, su cumplimiento.

- d) Efectuar la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y aplicar las sanciones que correspondan por su incumplimiento.
- e) Incluir, dentro del plan de fiscalización anual, metas de verificación obligatoria de lo dispuesto en la Ley N° 30802.
- f) Promover el desarrollo de acciones de fiscalización coordinadas con los gobiernos locales y otras entidades competentes, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, conforme lo establece el TUO de la Ley N° 27444.
- g) Resolver los recursos administrativos que se interpongan contra los actos administrativos originados por la aplicación del presente reglamento.
- h) Elaborar y difundir las estadísticas oficiales de alcance regional sobre agencias de viajes y turismo, observando las disposiciones del ente rector del Sistema Estadístico Nacional.
- i) Remitir a la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía del MINCETUR, o a la que haga sus veces, los resultados estadísticos sobre agencias de viajes y turismo.
- j) Difundir las disposiciones del presente reglamento, así como otras normas aplicables a la agencia de viajes y turismo, en coordinación y con el apoyo de los gobiernos locales y las asociaciones representativas del Sector Turismo.
- k) Coordinar y desarrollar acciones conjuntas con los gobiernos locales, y otras entidades públicas que correspondan, para el intercambio de información sobre autorizaciones, permisos y otros que sean necesarios para hacer cumplir las disposiciones del presente reglamento.
- l) Desarrollar acciones para promover la formalización de los servicios de intermediación y otros que correspondan a las agencias de viajes y turismo en coordinación con los gobiernos locales y otras entidades competentes.
- m) Impulsar el desarrollo de actividades, programas y proyectos orientados a promover la competitividad y calidad en la prestación del servicio de la agencia de viajes y turismo, según corresponda, considerando los objetivos y estrategias establecidas por el MINCETUR, a través del CALTUR, en coordinación con las asociaciones representativas nacionales, regionales y los gobiernos locales.
- n) Promover la aplicación de programas y proyectos orientados a la implementación de la certificación de competencias laborales, de conformidad con el marco legal vigente.
- o) Hacer entrega del Código de Conducta contra la ESNN y de la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria del mencionado Código a la persona titular de la agencia de viajes y turismo, para su suscripción, en el marco de lo establecido en la Ley N° 30802.
- p) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente reglamento.
- q) Difundir conjuntamente con las asociaciones representativas del sector turismo las ventajas que deriven del proceso de formalización.
- r) Ejercer las demás atribuciones que establezcan el presente reglamento y las disposiciones legales vigentes.



CAPÍTULO III

CLASIFICACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO E INSCRIPCIÓN EN EL DIRECTORIO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CALIFICADOS

Artículo 6.- Clasificación

6.1 La agencia de viajes y turismo desarrolla sus funciones considerando la siguiente clasificación:

- a) Minorista
- b) Mayorista
- c) Operador de Turismo

6.2 Las agencias de viajes y turismo pueden desarrollar actividades que correspondan a una o más de las clasificaciones indicadas.

Artículo 7.- Actividades de las agencias de viajes y turismo

7.1 Son actividades propias de una agencia de viajes y turismo, de acuerdo a su clasificación, las siguientes:

7.1.1 Agencia de viajes y turismo minorista:

- a) Brindar orientación, información y asesoría al turista acerca de programas y demás servicios turísticos.
- b) Promocionar los servicios turísticos que presta.
- c) Promocionar congresos, convenciones y otros eventos similares.
- d) Proyectar, elaborar y organizar programas y demás servicios turísticos.
- e) Reservar y contratar servicios turísticos.
- f) Intermediar programas organizados y operados por otras agencias de viajes y turismo.
- g) Alquilar vehículos para la prestación de los servicios turísticos, con o sin conductor.
- h) Fletar servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre u otros medios de transporte.
- i) Proporcionar el servicio de recepción y traslado de turistas.
- j) Comercializar programas y demás servicios turísticos directamente al turista.

7.1.2 Agencia de viajes y turismo mayorista:

- a) Promocionar los servicios turísticos que presta.
- b) Promocionar congresos, convenciones y otros eventos similares.
- c) Proyectar, elaborar y organizar programas y demás servicios turísticos.
- d) Representar a agencias de viajes y turismo u otras empresas intermediarias, no domiciliadas en el país.
- e) Representar empresas prestadoras de servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre y otros medios de transporte, así como a otros prestadores de servicios turísticos.
- f) Reservar y vender boletos y pasajes en cualquier medio de transporte para otras agencias de viajes y turismo minoristas u operador de turismo.
- g) Reservar y contratar servicios turísticos.
- h) Intermediar programas organizados y operados por otras agencias de viajes y turismo.
- i) Alquilar vehículos para la prestación de los servicios turísticos, con o sin conductor.
- j) Fletar servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre u otros medios de transporte.
- k) Proporcionar el servicio de recepción y traslado de turistas.
- l) Comercializar programas y demás servicios turísticos a otras agencias de viajes y turismo.

7.1.3 Agencia de viajes y turismo operador de turismo:

- a) Brindar orientación, información y asesoría al turista acerca de programas y demás servicios turísticos.
- b) Promocionar los servicios turísticos que presta.
- c) Promocionar congresos, convenciones y otros eventos similares.
- d) Proyectar, elaborar y organizar programas y demás servicios turísticos.
- e) Representar a agencias de viajes y turismo u otras empresas intermediarias, no domiciliadas en el país.
- f) Representar empresas prestadoras de servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre y otros medios de transporte, así como a otros prestadores de servicios turísticos.



- g) Reservar y vender boletos y pasajes en cualquier medio de transporte para otras agencias de viajes y turismo minoristas, mayoristas u operador de turismo.
- h) Reservar y contratar servicios turísticos.
- i) Intermediar programas organizados y operados por otras agencias de viajes y turismo.
- j) Alquilar vehículos para la prestación de los servicios turísticos, con o sin conductor.
- k) Fletar servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre u otros medios de transporte.
- l) Proporcionar el servicio de recepción y traslado de turistas.
- m) Comercializar programas y demás servicios turísticos a otras agencias de viajes y turismo o al turista.
- n) Operar programas y demás servicios turísticos.

7.2 Las actividades señaladas en el numeral 7.1 del presente artículo son prestadas por la agencia de viajes y turismo sin perjuicio de la contratación directa de tales servicios por parte de los turistas con las empresas de transporte, establecimientos de hospedaje y otros prestadores de servicios turísticos.

7.3 La autorización expedida para el desarrollo de las actividades establecidas en el presente artículo, no autoriza la implementación de membresías, sorteos, premios u otros similares, los cuales deberán cumplir con las disposiciones que sobre la materia se encuentren vigentes.

Artículo 8.- Exigencia de RUC y licencia de funcionamiento

8.1 La persona titular de la agencia de viajes y turismo, para el inicio de sus actividades, debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y contar con Licencia de Funcionamiento.

8.2 Cuando la persona titular de la agencia de viajes y turismo opte por ofrecer y comercializar sus servicios exclusivamente a través de canales digitales, para el inicio de sus actividades, debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Artículo 9.- Solicitud de inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

9.1 La persona titular de la agencia de viajes y turismo, debe presentar ante el órgano competente, dentro del plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, una solicitud consignando la información señalada en el artículo 124 del TUO de la Ley N° 27444, adjuntando la Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas señaladas en el Anexo I del presente reglamento, según formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.

9.2 Dicha solicitud se sujeta al procedimiento de aprobación automática, quedando aprobada desde el mismo momento de su presentación, siempre que la agencia de viajes y turismo cumpla con los requisitos y entregue los documentos completos.

Artículo 10.- Procedimiento aplicable para la obtención de la constancia

10.1 El órgano competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles y siempre que no hubiere observaciones a la información y documentación presentada, emite la constancia de inscripción de la agencia de viajes y turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, según el formato aprobado por el Viceministerio de Turismo; luego de lo cual procede a la inscripción del solicitante en el citado Directorio.

10.2 La constancia se expide sin perjuicio de las acciones de fiscalización posterior del cumplimiento de las condiciones mínimas que sustentaron su expedición que debe efectuar el órgano competente.

10.3 La presentación de la solicitud para la obtención de la constancia y la expedición de la misma es gratuita.



Artículo 11.- Obligación de actualización de la información contenida en la solicitud de inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

11.1 La persona titular de la agencia de viajes y turismo está obligada a presentar una nueva declaración jurada, en caso se modifique la información declarada, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

11.2 El órgano competente, de ser el caso, en el plazo de cinco (5) días hábiles, expide una nueva constancia.

Artículo 12.- Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

12.1 El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados contiene información de las agencias de viajes y turismo inscritas en él.

12.2 El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados consigna la siguiente información:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- c) Número de Licencia municipal de funcionamiento, excepto para la agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios exclusivamente a través de canales digitales.
- d) Nombre comercial.
- e) Dirección del establecimiento. En caso se trate de una agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios exclusivamente a través de canales digitales, se debe consignar la dirección de contacto para dar asistencia al turista.
- f) Número de la constancia.
- g) Fecha de expedición de la constancia.
- h) Fecha de inicio de operaciones.
- i) Clasificación.
- j) Modalidades de turismo.
- k) Tipo de turismo.
- l) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso.
- m) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su período de vigencia, de ser el caso.
- n) Teléfono.
- o) Correo electrónico, de ser el caso. En caso se trate de una agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, se debe precisar obligatoriamente el correo electrónico.
- p) Página web, de ser el caso. En caso se trate de una agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, se debe precisar el tipo de canal digital que ha implementado.
- q) Cuenta en las redes sociales, de ser el caso.



12.3 El contenido del Directorio se actualiza mediante la información que la persona titular de la agencia de viajes y turismo está obligada a comunicar al órgano competente.

Artículo 13.- Difusión del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados es difundido por el órgano competente y por el MINCETUR, a nivel nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales, boletines, publicaciones u otros similares.

CAPÍTULO IV PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 14.- La contratación de servicios

Los contratos que celebren la agencia de viajes y turismo con los turistas se rigen por las normas del Código Civil y otras que sean aplicables de conformidad con la regulación sobre la materia vigente.

Artículo 15.- Comercialización y promoción de servicios turísticos

15.1 La comercialización y/o promoción de servicios a cargo de la agencia de viajes y turismo se realiza en los establecimientos y/o a través de los canales digitales dispuestos para ello.

15.2 Está prohibida la comercialización y/o promoción de servicios propios de las agencias de viajes y turismo en forma ambulatoria en plazas, terminales terrestres, aéreos, marítimos, lacustres, áreas colindantes de restaurantes, establecimientos de hospedaje u otras zonas de uso público.

15.3 Las municipalidades, en el marco de sus competencias, establecen disposiciones para el cumplimiento de lo establecido en el numeral 15.2 del presente artículo.

15.4 La comercialización y/o promoción de los servicios prestados por la agencia de viajes y turismo debe efectuarse haciendo mención expresa a su autorización como "Agencia de Viajes y Turismo" y al distintivo aprobado por el MINCETUR.

15.5 La agencia de viajes y turismo debe exhibir en el exterior del establecimiento, el distintivo aprobado por el MINCETUR.

15.6 La persona titular de la agencia de viajes y turismo que opte por ofrecer y comercializar sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, debe exhibir en el canal digital implementado el distintivo señalado en el numeral 15.5 del presente artículo.

15.7 La denominación de "Agencia de Viajes y Turismo" y el uso del distintivo aprobado por el MINCETUR, quedan reservados, exclusivamente, a las personas naturales o jurídicas que se encuentren inscritas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

Artículo 16.- Desarrollo de funciones por la Agencia de Viajes y Turismo constituida en el exterior

La agencia de viajes y turismo constituida en el exterior que requiera prestar sus servicios en el país, debe cumplir con todas las exigencias legales establecidas en el ordenamiento jurídico nacional, debiendo cumplir con lo señalado en los artículos 9 y 10 del presente reglamento.

Artículo 17.- Obligaciones de la persona titular de la agencia de viajes y turismo

17.1 La persona titular de la agencia de viajes y turismo, durante la prestación de sus servicios, debe cumplir las obligaciones contenidas en la Ley N° 29408 y su reglamento, normas de seguridad, salubridad y todas aquellas de carácter general aprobadas por la autoridad competente que regulen su operación; asimismo, se rige por las disposiciones del Código Civil; en lo que le sea aplicable.

17.2 Adicionalmente, la persona titular de la agencia de viajes y turismo debe cumplir las siguientes obligaciones:

- a) No promover e impedir la ESNNA, la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.
- b) Denunciar ante la autoridad competente todo hecho vinculado con la explotación sexual infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad.
- c) Suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA elaborado por el MINCETUR mediante la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria.

- d) Colocar en un lugar visible de la agencia de viajes y turismo un afiche u otro documento similar, que contenga información respecto de las disposiciones legales que sancionan penalmente las conductas vinculadas al ESNNA, de acuerdo a las características y contenido establecidos por el MINCETUR, así como las que sancionan el hecho de tener relaciones sexuales con menores de edad, sin perjuicio de otras medidas que puedan adoptar con el mismo fin.

17.3 Cuando la agencia de viajes y turismo ofrezca servicio de transporte turístico, con unidades propias o de terceros, debe cumplir en forma obligatoria con las normas emitidas por el Sector Transportes.

17.4 Cuando el servicio de canotaje turístico o turismo de aventura sea comercializado por agencias de viajes y turismo mayorista o minorista, éstas deben verificar que la agencia de viajes y turismo operador de turismo que ejecuta el servicio, cuenta con el certificado de autorización para la prestación del servicio de canotaje turístico o turismo de aventura vigente, expedido por el órgano competente, conforme a lo señalado en el Reglamento de seguridad para la prestación del servicio turístico de aventura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR o el que haga sus veces, y en el Reglamento de canotaje turístico, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR o el que haga sus veces.

El órgano competente puede solicitar a la agencia de viajes y turismo mayorista o minorista que comercializa el servicio de canotaje turístico o turismo de aventura, durante la acción de fiscalización o cuando lo estime conveniente, el certificado de autorización para la prestación del servicio de canotaje turístico o turismo de aventura vigente de la agencia de viajes y turismo operador de turismo, a fin de constatar el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente.

Artículo 18.- Obligación de suscripción del Código de Conducta contra la ESNNA

18.1 La persona titular de la agencia de viajes y turismo debe suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA elaborado por el MINCETUR mediante la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria.

18.2 El órgano competente debe remitir mediante comunicación escrita dirigida a la persona titular de la agencia de viajes y turismo, dentro del plazo de cinco (05) días de inscrita en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, dos (02) juegos originales del Código de Conducta contra la ESNNA y de la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria, para su suscripción.

18.3 La persona titular de la agencia de viajes y turismo, en el plazo de dos (02) días hábiles de recibidos los documentos señalados en numeral 18.2 del presente artículo, debe presentar un (01) juego original suscrito ante el órgano competente.

Artículo 19.- Prestación de servicios en Áreas Naturales Protegidas

La agencia de viajes y turismo que preste servicios en Áreas Naturales Protegidas deberá cumplir además de los requisitos señalados en el presente reglamento, con los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa específica sobre la materia.

Artículo 20.- Suspensión o culminación de actividades

20.1 En el caso de suspensión o culminación de actividades, la persona titular de la agencia de viajes y turismo, debe comunicar este hecho al órgano competente, por escrito, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contado a partir de la fecha de la ocurrencia de la referida suspensión o culminación.

20.2 La suspensión de actividades implica la suspensión de su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

20.3 En el caso del cese de suspensión de actividades, la persona titular de la agencia de viajes y turismo debe comunicar este hecho al órgano competente, por escrito, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de ocurrencia del referido cese, debiendo mantener las condiciones mínimas exigidas para prestar sus servicios.

Artículo 21.- Cumplimiento de disposiciones sobre intermediación y operación de otros servicios turísticos

Cualquier prestador de servicios turísticos que pretenda desarrollar funciones de agencia de viajes y turismo debe cumplir con presentar la solicitud y la Declaración Jurada señaladas en el artículo 9 del presente reglamento.

CAPÍTULO V CANALES DIGITALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

Artículo 22.- Cumplimiento de condiciones mínimas

22.2 La agencia de viajes y turismo que opte por ofrecer y comercializar sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, debe cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

a) Ser propietario, licenciataria o administrador de canales digitales de la agencia de viajes y turismo para la oferta, promoción, comercialización y, en general, la prestación de sus servicios, los cuales deben incluir los contenidos mínimos siguientes:

1. Número de teléfono, dirección y datos de contacto de la agencia de viajes y turismo y correo electrónico, las cuales pueden ser utilizados para dar asistencia al consumidor.
2. Número de RUC.
3. Política de Protección de Datos Personales.
4. Términos y Condiciones de Uso del canal digital, lo que incluye, entre otros aspectos, las políticas de cobro, cancelación y reembolso.
5. Constancia de inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.
6. Versión digital del afiche u otro documento similar, que contenga información respecto de las disposiciones legales que sancionan penalmente las conductas vinculadas a la ESNNA, de acuerdo a las características y contenido establecidos por el MINCETUR, así como las que sancionan el hecho de tener relaciones sexuales con menores de edad, sin perjuicio de otras medidas que puedan adoptar con el mismo fin.

b) El contenido detallado en el literal a) del presente numeral debe publicarse en los canales digitales empleando un lenguaje claro, sencillo y transparente. Además, debe estar dispuesto de manera que el acceso a los mismos desde la página de inicio del canal digital sea asequible.

22.2 La agencia de viajes y turismo que opte por ofrecer y comercializar sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, debe cumplir con implementar las siguientes medidas mínimas en los canales digitales:

- a) Medidas de seguridad y diligencia debida en la interfaz para compras en línea, lo que incluye las herramientas empleadas para procesar los pagos.
- b) Medidas técnicas de protección de los datos personales que son recabados a través del canal digital.



CAPÍTULO VI

ASOCIACIONES REPRESENTATIVAS DEL SECTOR TURISMO

Artículo 23.- Rol de las asociaciones representativas del sector turismo

Las asociaciones representativas del sector turismo de ámbito nacional y regional, formalmente constituidas, podrán promover acciones para facilitar la formalización del servicio de agencias de viajes y turismo; asimismo podrán colaborar con los órganos competentes en el desarrollo de acciones que coadyuven a la aplicación de las disposiciones del presente reglamento, con prioridad en las siguientes materias:

- a) Difusión de las disposiciones contenidas en el presente reglamento.
- b) Difusión de las ventajas que deriven del proceso de formalización.
- c) Facilitar información relevante para lograr una mayor eficiencia en las acciones de fiscalización y, cuando corresponda, asistir en las mismas en calidad de veedores.
- d) Otras acciones que sean necesarias para la mejor aplicación y cumplimiento del presente reglamento.

Artículo 24.- Implementación de mecanismos de protección de clientes

Las asociaciones representativas del sector turismo de ámbito nacional y regional promoverán el desarrollo de mecanismos financieros que garanticen, ante el turista, el cumplimiento de las obligaciones contraídas por sus asociados.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. - Aplicación supletoria

En todo lo no establecido en el presente reglamento, resulta aplicable el TUO de la Ley N° 27444, la Ley N° 29408 y su Reglamento, la Ley N° 28868 y su Reglamento, y el Código Civil.

SEGUNDA. - Acciones de fiscalización

El órgano competente se encuentra facultado a realizar acciones de fiscalización con o sin previa notificación a la agencia de viajes y turismo, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Dichas acciones se realizan conforme a las normas establecidas en el TUO de la Ley N° 27444.

TERCERA. - Encargo de gestión de la actividad fiscalizadora

El órgano competente, conforme a lo previsto en el TUO de la Ley N° 27444, puede celebrar, por razones de eficacia y economía, convenios de encargos de gestión con los gobiernos locales para optimizar las acciones de supervisión del cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.

CUARTA. - Cumplimiento de disposiciones señaladas en la Ley N° 28529, Ley del guía de turismo, y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR

Cuando las agencias de viajes y turismo brinden el servicio de guiado de turismo, deben cumplir con las disposiciones de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo, su reglamento y demás normas complementarias. En caso opere el servicio de canotaje turístico, turismo de aventura u otra actividad, debe cumplir con las disposiciones establecidas en los reglamentos de tales prestadores de servicios turísticos.

QUINTA. - Cumplimiento de disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad



La agencia de viajes y turismo debe cumplir con las disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad contenidas en la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, y en el Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA.

SEXTA. - Cumplimiento de disposiciones sobre protección al consumidor

La agencia de viajes y turismo debe cumplir con las disposiciones referidas al Libro de Reclamaciones y todas aquellas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La verificación de su cumplimiento está a cargo del INDECOPI, o de la entidad que haga sus veces.

SÉTIMA. - Cumplimiento de autorizaciones de los gobiernos locales

El otorgamiento de la constancia de inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados no exime a la persona titular de la agencia de viajes y turismo a solicitar las autorizaciones para la edificación y funcionamiento de su establecimiento, otorgadas por el gobierno local competente.

OCTAVA. - Relaciones de coordinación

Respecto a la aplicación del presente reglamento, el MINCETUR dentro del ejercicio de su autonomía y competencias, mantiene relaciones de coordinación, cooperación y apoyo mutuo, en forma permanente y continua con los gobiernos regionales y locales.

NOVENA. - Mejora continua en la prestación de los servicios turísticos

El MINCETUR, el órgano competente y los gobiernos locales, en el marco de sus respectivas competencias, pueden establecer acciones que promuevan la mejora continua de la prestación de los servicios turísticos y su distinción en el mercado de la agencia de viajes y turismo inscrita en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

DÉCIMA. - Eliminación de Barreras Burocráticas

El MINCETUR, como ente rector en materia de turismo, está facultado a interponer acciones ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, de conformidad con lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1256, cuando tome conocimiento de la existencia de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que restrinjan u obstaculicen el acceso o la permanencia de las agencias de viajes y turismo en el mercado y/o que constituyan incumplimientos de las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

DÉCIMO PRIMERA. - Infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor, represión de conductas anticompetitivas, competencia desleal y de publicidad

Las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor, represión de conductas anticompetitivas y competencia desleal entre los agentes económicos, en el marco de la prestación de servicios de agencias de viajes y turismo, son atendidas y resueltas por el INDECOPI de acuerdo a su competencia.

DÉCIMO SEGUNDA. - Acciones en caso de incumplimiento

Cuando el órgano competente verifique el incumplimiento de normas de higiene; salubridad; seguridad; habitabilidad; seguridad y accesibilidad para discapacitados; protección al consumidor; autorizaciones de los gobiernos locales; explotación sexual de niños, niñas y adolescentes; trata de personas y tráfico ilícito de migrantes; y actividad de explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas; debe comunicarlo a la autoridad competente en cada materia, para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente.

DÉCIMO TERCERA. - Encuesta mensual

La agencia de viajes y turismo que opere en el país está obligada a presentar la encuesta mensual y encuesta económica anual de acuerdo a los formatos y procedimientos que establezca el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.



DÉCIMO CUARTA. - Datos personales

El tratamiento de datos personales se somete a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y a su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

DÉCIMO QUINTA. - Obligación de comunicar las acciones efectuadas en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30802

Los órganos competentes deben remitir a la Comisión de Comercio Exterior y Turismo del Congreso de la República, al Ministerio Público y al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, dentro de los primeros quince (15) días del mes de enero de cada año, un informe sobre las acciones efectuadas en sus respectivas regiones en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30802.

DÉCIMO SEXTA. - Efectos de cancelación de la autorización sectorial

La cancelación de la autorización sectorial debe ser comunicada a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, así como a la municipalidad correspondiente para que en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación proceda a la cancelación de la licencia de funcionamiento otorgada, conforme lo señalado en la Ley N° 30802.

DÉCIMO SÉTIMA. - Infracciones y sanciones aplicables

Mediante Decreto Supremo, refrendado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en un plazo de noventa (90) días posteriores a la entrada en vigencia del presente reglamento, se tipifica las infracciones en las que incurra la agencia de viajes y turismo por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento, y establece las sanciones aplicables.

DÉCIMO OCTAVA. – Distintivo de las agencias de viajes y turismo inscritas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

Mediante Resolución Ministerial, expedida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en un plazo de noventa (90) días posteriores a la entrada en vigencia del presente reglamento, se aprueba el distintivo para la identificación de las agencias de viajes y turismo, según su clasificación, inscritas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, el cual debe ser utilizado por las agencias de viajes y turismo en cualquier medio de publicidad de sus servicios, sean físicos o digitales.

DÉCIMO NOVENA.- Acciones penales iniciadas por el órgano competente

El órgano competente está facultado para iniciar las acciones penales ante los órganos correspondientes cuando la agencia de viajes y turismo, durante la prestación de sus servicios, atente contra la vida, el cuerpo y la salud del turista.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA. – Plazo de adecuación de la agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no

La agencia de viajes y turismo que ofrezca y comercialice sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, y que se encuentre operando a la entrada en vigencia del presente reglamento, debe adecuarse a las disposiciones señaladas en el presente reglamento, dentro del plazo que vence el 31 de diciembre de 2020.

SEGUNDA. - Órgano competente en Lima Metropolitana

Las funciones establecidas en el artículo 5 del presente reglamento son ejercidas por la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico o la que haga sus veces en el MINCETUR, en Lima Metropolitana, hasta que la Municipalidad Metropolitana de Lima cumpla con los requisitos y procedimientos para la transferencia de funciones en materia de turismo, de conformidad con las normas sobre descentralización vigentes.



TERCERA. - Plazo para la suscripción del Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito del turismo para prestadores de servicios turísticos

La agencia de viajes y turismo que se encuentre operando a la entrada en vigencia del presente reglamento deben suscribir el Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA) en el ámbito del turismo para prestadores de servicios turísticos, referido en la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30802, hasta el 31 de diciembre de 2019, mediante la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria aprobada por el MINCETUR.



ANEXO I
CONDICIONES MÍNIMAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

A. Condiciones mínimas de infraestructura

1. Contar con una oficina administrativa, que debe reunir las características siguientes:
 - a) Local de libre acceso al público para atender al turista y dedicado a prestar de manera exclusiva el servicio de agencia de viajes y turismo. Excepcionalmente, la oficina administrativa puede ubicarse en centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo, siempre que se diferencie el área dedicada a la prestación del servicio.
 - b) Independizada de los locales de negocio colindantes.

B. Condiciones mínimas de equipamiento

1. La oficina administrativa debe contar con el siguiente equipamiento:
 - a) Equipo de cómputo.
 - b) Conexión a Internet y correo electrónico.
 - c) Teléfono.
 - d) Equipo de impresora y escáner.

C. Condiciones mínimas de personal calificado (1)

1. La agencia de viajes y turismo debe contar con personal calificado que cumpla con una de las siguientes condiciones:
 - a) Acreditar experiencia mínima de un (01) año en actividades turísticas y que haya llevado por lo menos un curso de técnicas de atención al cliente, en ambos casos mediante el Certificado o Constancia expedida por entidades públicas o privadas; o
 - b) Acreditar formación académica superior o técnico-productiva en materia de turismo, mediante el Grado o Título emitido por entidades públicas o privadas, según corresponda.
 2. Las condiciones del personal calificado establecidas no son de obligatorio cumplimiento para el personal que se dedique exclusivamente a labores administrativas o que, en el desempeño de sus funciones, no brinde atención directa al turista.
 3. El personal calificado que se dedique a brindar atención directa al turista, debe estar identificado señalando su nombre y cargo, mediante la placa respectiva u otro medio que permita su fácil identificación por los turistas.
- (1) El órgano competente puede solicitar a la agencia de viajes y turismo, durante la acción de fiscalización o cuando lo estime conveniente, el listado de las personas que desempeñan la función de atención a sus turistas, acompañado de su hoja de vida y copia simple de las constancias o certificados que den cuenta del cumplimiento de lo señalado en el presente literal.

