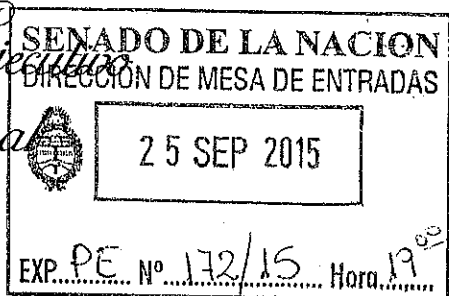


*El Poder Ejecutivo Nacional*



2019



BUENOS AIRES, 24 SEP 2015

AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN:

Tengo el agrado de dirigirme a Vuestra Honorabilidad a efectos de someter a su consideración un Proyecto de Ley que regula la actividad de los Agentes de Viajes que sustituye el régimen vigente aprobado mediante la Ley N° 18.829.

Cabe recordar que dicha ley y su Decreto Reglamentario N° 2.182 de fecha 19 de abril de 1972 fueron dictados por un gobierno de facto y carecen de una correcta técnica legislativa, en virtud que muchas de sus disposiciones normativas resultan netamente reglamentaristas.

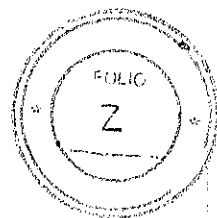
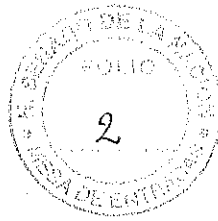
Asimismo, la evolución de los sistemas de comercialización de los servicios turísticos, las contrataciones vía web o telefónica y demás modalidades no presenciales han alterado el mercado del sector, tornando obsoleto un sistema de control creado originalmente para otra forma de fiscalización de la actividad turística.

Los nuevos procesos de contratación demandan una nueva legislación en la materia a fin de brindar al turista una protección rápida y segura, al mismo tiempo que eficaz.

El Proyecto de Ley que se propicia toma en cuenta el actual contexto de globalización e innovación tecnológica, siendo formulado en el seno de un gobierno democrático, con la participación y el consenso de los actores del sector involucrados.

Entre los rasgos innovadores del Proyecto de Ley, se encuentra el establecimiento de principios rectores, el carácter de

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



intermediario del Agente de Viajes, el rol de los medios electrónicos en general e Internet en particular como una modalidad de comercialización sujeta a regulación y la determinación de los deberes del Agente de Viajes en el marco de la responsabilidad objetiva.

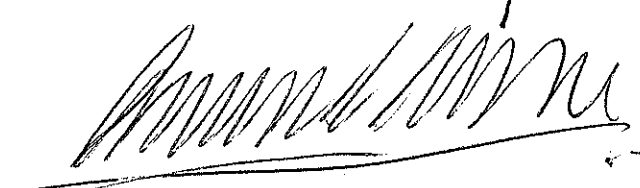
Otros aspectos novedosos son la creación de un Consejo Técnico Consultivo integrado por DOS (2) representantes de la ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO y DOS (2) por el MINISTERIO DE TURISMO, la regulación de las franquicias, la posibilidad de descentralizar los registros en los Entes de Turismo de todo el país y, por último, la incorporación de la Instancia Arbitral y la Etapa Conciliatoria.

Por todo lo expuesto, y en el convencimiento de que resulta necesario adecuar la legislación en pos de un nuevo paradigma que tenga como ejes principales la calidad turística y la satisfacción de las actuales exigencias que se requieren a los operadores del sector turístico, se eleva para su consideración el Proyecto de Ley que acompaña el presente mensaje.

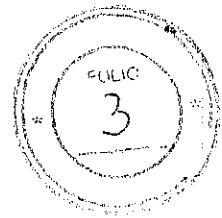
Dios guarde a Vuestra Honorabilidad.

MENSAJE N° 2019

  
Dr. ANIBAL DOMINGO FERNANDEZ  
JEFE DE GABINETE DE MINISTROS

  
CARLOS ENRIQUE MEYER  
MINISTRO DE TURISMO

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA NACIÓN ARGENTINA, REUNIDOS EN CONGRESO,...

SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY:

LEY DE AGENTES DE VIAJES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO 1

OBJETO Y PRINCIPIOS

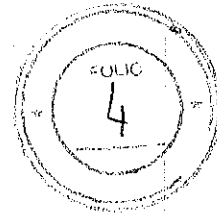
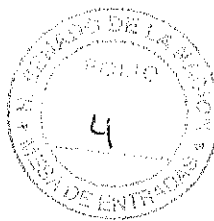
ARTÍCULO 1º.- Ámbito de aplicación. La presente ley regula la actividad del Agente de Viajes en todo el territorio de la Nación.

ARTÍCULO 2º.- Principios rectores. Son principios rectores de esta 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, facilitando al Turista-Usuario 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, fomentando y facilitando 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

*NP*

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



calidad y la intervención de profesionales del sector, y

- g) exclusividad del Agente de Viajes, para la intermediación y la oferta en la venta de servicios turísticos.

## CAPÍTULO 2

### DEFINICIONES

ARTÍCULO 3º.- Agente de Viajes. Se considera Agente de Viajes a la persona física o jurídica que se dedique en forma habitual u ocasional al ejercicio de la intermediación, en territorio nacional, de servicios turísticos a nivel nacional, regional o internacional, habilitada para el ejercicio de dicha actividad por la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 4º.- Turista-Usuario. Es la persona física que utiliza los servicios turísticos en forma directa o mediante la intermediación de un Agente de Viajes.

ARTÍCULO 5º.- Intermediación en Servicios Turísticos. La intermediación en servicios turísticos puede ser de carácter principal o conexo.

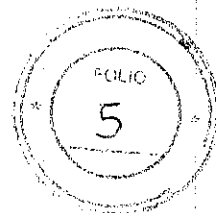
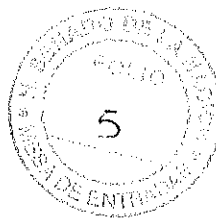
Es "principal" la intermediación en la reserva, locación o venta de plazas en toda clase de medios de transporte y establecimientos hoteleros u otros alojamientos turísticos, alquiler de autos, excursiones, traslados, asistencias de viajeros, cruceros, o cualquier otro servicio que determine la Autoridad de Aplicación.

Estos servicios, por el principio de la exclusividad, sólo podrán ser intermediados por el Agente de Viajes.

Es "conexa" la intermediación respecto de los servicios turísticos que sean requeridos por el Turista-Usuario para la mejor realización de sus viajes, como ser: alquiler de equipamiento o accesorios especiales, bibliografía turística y cualquier otro servicio que determine la Autoridad de Aplicación.

El Agente de Viajes podrá prestar en forma directa los servicios de traslados y

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



excursiones simples.

ARTÍCULO 6º.- Entidad no mercantil o sin fines de lucro. Son aquellas cooperativas, mutuales y asociaciones civiles que incluyen 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.

### CAPÍTULO 3

#### CONTRATACIÓN

ARTÍCULO 7º.- Requisitos. La Autoridad de Aplicación determinará los requisitos que deberán contener los contratos suscriptos entre el Agente de Viajes y el Turista-Usuario.

ARTÍCULO 8º.- Identificación en la oferta. En las ofertas publicitarias, se indicará la designación comercial autorizada, la razón social, el número de licencia otorgado, el precio y los servicios del producto, y los demás datos que faciliten al potencial Turista-Usuario el contacto con el Agente de Viajes, sin dar lugar a confusión. Su contenido deberá expresarse en términos claros, veraces y con un lenguaje accesible.

La oferta de servicios turísticos sólo podrá ser realizada por el Agente de Viajes y lo obligará durante el tiempo que la realice, a cuyo efecto deberá contener la fecha expresa de vigencia de la misma indicando su comienzo y finalización.

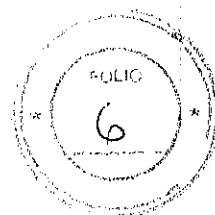
### CAPÍTULO 4

#### DERECHOS Y DEBERES DEL TURISTA-USUARIO

ARTÍCULO 9º.- Derechos. El Turista-Usuario tiene 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 y de la oferta, una vez convenidos entre las partes;

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



- c) renunciar al viaje, según lo estipulado en las condiciones de contratación, y
- d) estar informado en forma clara y fehaciente respecto de las condiciones de contratación.

ARTÍCULO 10.- Deberes. El Turista-Usuario tiene los siguientes deberes:

- a) información: al momento de la contratación deberá informar al Agente de Viajes si padece de algún tipo o grado de capacidad diferente, a los efectos de adoptar las previsiones pertinentes para llevar a cabo el viaje;
- b) notificación: deberá comunicar al Agente de Viajes todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado;
- c) contar con la documentación de viaje requerida: debidamente informado por el Agente de Viajes acerca de los requisitos exigidos por las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos turísticos contratados, siendo responsabilidad del Turista-Usuario el contar con dicha documentación al momento de realizar el viaje, y
- d) pago de los servicios contratados.

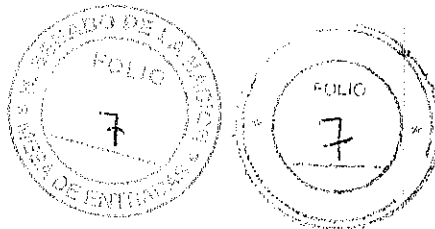
#### CAPÍTULO 5

#### DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL AGENTE DE VIAJES

ARTÍCULO 11.- Deberes. El Agente de Viajes tiene 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) información específica: será obligación del Agente de Viajes observar la información aportada por el Turista-Usuario en virtud del inciso a) del artículo 10 de la presente ley, y

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



- c) transparencia: deberán informarse al Turista-Usuario todos los intermediarios y prestadores finales del servicio turístico.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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.

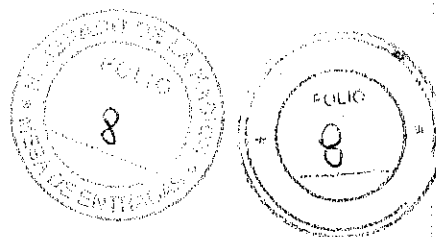
ARTÍCULO 14.- Eximentes de responsabilidad. El Agente de Viajes se eximirá de responsabilidad en caso de incumplimiento en la ejecución de las prestaciones turísticas, cuando éste obedezca a causas imputables al Turista-Usuario o a caso fortuito o fuerza mayor.

## CAPÍTULO 6

### GARANTÍA CONTRACTUAL

ARTÍCULO 15.- Creación. Créase un fondo de garantía con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales o totales derivados de las relaciones contractuales entre los Agentes de Viajes y los Turistas-Usuarios, mediante el establecimiento de fondos fiduciarios de garantía, garantías de carácter patrimonial, bancario o financiero, depósitos en garantía o seguros de caución, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación. Esta enumeración es de carácter meramente enunciativo.

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



## TÍTULO II

### AUTORIDAD DE APLICACIÓN

#### CAPÍTULO 1

#### ATRIBUCIONES Y FACULTADES

ARTÍCULO 16.- Autoridad de Aplicación. El MINISTERIO DE TURISMO o el organismo que en el futuro lo reemplace, será la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 17.- Facultades y funciones. La Autoridad de Aplicación está facultada para otorgar las licencias que habilitan al Agente de Viajes para ejercer su actividad.

La Autoridad de Aplicación podrá:

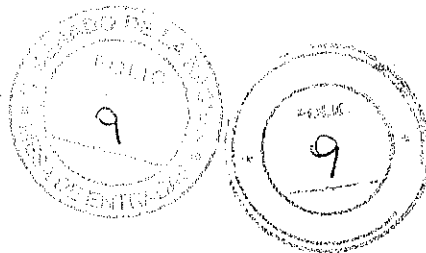
- a) inspeccionar los libros y la documentación comercial de las personas físicas y jurídicas que ejerzan las actividades descriptas en los artículos 3º, 5º y 6º de esta ley;
- b) efectuar intimaciones, notificaciones y requerimientos;
- c) promover investigaciones e interponer acciones judiciales;
- d) solicitar el auxilio de la fuerza pública;
- e) requerir la entrega de toda otra documentación que considere necesaria para el efectivo cumplimiento de sus funciones;
- f) imponer sanciones, y
- g) controlar las ofertas turísticas conforme lo normado en la presente ley.

La denegación de la licencia, como así también, la revocación o suspensión en el caso de las ya otorgadas, deberá ser fundada por la Autoridad de Aplicación en el incumplimiento o la violación de las normas que regulan la actividad, en la comprobación de antecedentes desfavorables o en perjuicios reiterados ocasionados a los Turistas-Usuarios.

ARTÍCULO 18.- Garantía. Las licencias se otorgarán previa constitución de una garantía



*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



en dinero efectivo, títulos del Estado, seguro de caución y/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.

ARTÍCULO 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 2

### DEL CONSEJO TÉCNICO CONSULTIVO DEL AGENTE DE VIAJES

ARTÍCULO 20.- Creación. Créase el Consejo Técnico Consultivo del Agente de Viajes en el ámbito del MINISTERIO DE TURISMO, 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 del Agente de Viajes estará integrado por DOS (2) representantes de la Autoridad de Aplicación, UNO (1) de los cuales será su Presidente, y DOS (2) representantes de la ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO o la entidad que en el futuro la reemplace.

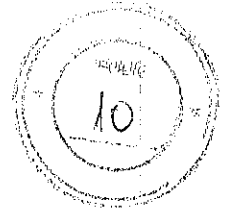
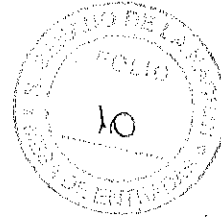
La duración de los mandatos de los integrantes será de DOS (2) años.

La actividad de los integrantes del Consejo será en carácter ad-honorem.

## CAPÍTULO 3

### REGISTRO NACIONAL DEL AGENTE DE VIAJES

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



ARTÍCULO 21.- Creación. Créase el Registro Nacional del Agente de Viajes, en el que deberán inscribirse las personas físicas o jurídicas que desarrollen las actividades descritas en los artículos 3º, 5º y 6º de la presente ley.

La Autoridad de Aplicación podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas al Agente de Viajes que registre antecedentes personales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables.

El Registro tendrá carácter público.

La Autoridad de Aplicación podrá delegar la facultad de organizar el Registro en los Entes de Turismo provinciales o municipales de todo el país.

ARTÍCULO 22.- Requisitos para la inscripción. La reglamentación dispondrá los requisitos de inscripción, modificación y transferencia del Agente de Viajes, así como de las entidades no mercantiles o sin fines de lucro.

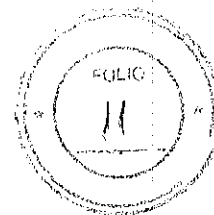
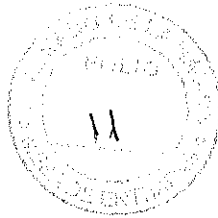
ARTÍCULO 23.- Franquicias. En el supuesto de contrato de franquicia entre Agentes de Viajes, estos deberán estar previamente habilitados. El uso de la marca que identifique al franquiciante deberá ser acompañado de la designación comercial y el número de legajo del franquiciado, de manera tal que surja indubitablemente la persona con la que se contrata.

La responsabilidad ante la Autoridad de Aplicación y ante el Turista-Usuario por parte del franquiciado y del franquiciante será solidaria.

ARTÍCULO 24.- Registro local de prestadores. Convócase 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.

CAPÍTULO 4

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



#### DE LA INSTANCIA ARBITRAL

ARTÍCULO 25.- Tribunal Arbitral. Para la resolución de los conflictos que pudieren suscitarse entre el Turista-Usuario y el Agente de Viajes será de aplicación el SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SNAC), actuante en la órbita de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, sus modificatorias y complementarias.

Dicho sistema extrajudicial y voluntario atenderá y resolverá aquellos casos en los que pueda existir alguna violación a los derechos emanados de dicha ley y la normativa específica relativa al Agente de Viajes.

Las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias del sector podrán ser invitadas a integrar los tribunales arbitrales, conforme lo establecido en el artículo 59 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, sus modificatorias y complementarias.

ARTÍCULO 26.- Adhesión. Quienes adhieran al sistema deberán manifestarlo en forma expresa en el Registro que se crea por el artículo 21 de la presente ley.

Dicha adhesión se hará constar en el contrato suscripto entre el Agente de Viajes y el Turista-Usuario; la nómina de Agentes de Viajes adheridos a la instancia arbitral será publicada cada año por la ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO en el Boletín Oficial de la República Argentina.

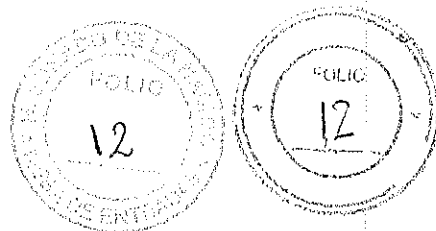
#### CAPÍTULO 5

#### ETAPA CONCILIATORIA

ARTÍCULO 27.- Procedimiento. 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, en forma gratuita para los Turistas-

*M/*

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



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 6

### RÉGIMEN SANCIONATORIO DEL AGENTE DE VIAJES Y ENTIDADES NO MERCANTILES O SIN FINES DE LUCRO

ARTÍCULO 28.- Procedimiento sumarial. Ante la verificación de una infracción a la presente ley, se le otorgará al presunto responsable un plazo de DIEZ (10) días hábiles a fin de que presente su descargo y ofrezca las pruebas de las que intente valerse.

La prueba deberá producirse en un plazo de QUINCE (15) días hábiles, vencido dicho plazo la instrucción elaborará la conclusión del sumario y elevará las actuaciones a la autoridad con competencia para resolver.

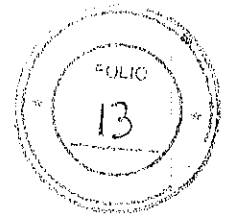
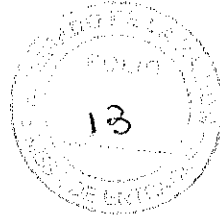
ARTÍCULO 29.- Procedimiento sumarísimo. Cuando se constate el ejercicio de las actividades mencionadas en los artículos 3º, 5º y 6º de la presente ley sin la habilitación correspondiente, se procederá a notificar al presunto infractor, quien contará con un plazo de CINCO (5) días hábiles para efectuar el descargo y ofrecer la prueba que haga a su defensa.

Vencido dicho plazo la instrucción elaborará la conclusión del sumario y elevará las actuaciones a la autoridad con competencia para resolver.

ARTÍCULO 30.- 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)

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



para los incumplimientos de las actividades previstas en los artículos 3º, 5º, 6º, 12 y 13 de la presente ley.

- b) Revocación o suspensión de la licencia habilitante, para los incumplimientos reiterados de los artículos 12 y 13 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, en los casos en que el Agente de Viajes no cumpla con los requisitos que oportunamente establezca la Autoridad de Aplicación.

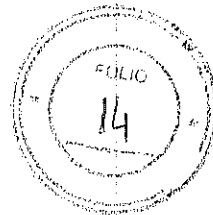
Para la graduación de la sanción se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción y los perjuicios causados, el beneficio económico que genere el incumplimiento para el infractor, el auxilio brindado en el destino turístico y la existencia de antecedentes que registre el sancionado.

La aplicación de multa procederá sin perjuicio de las sanciones de revocación o suspensión de la licencia habilitante que pudieren corresponder.

ARTÍCULO 31.- Recursos. Contra las resoluciones condenatorias recaídas en los sumarios administrativos podrá interponerse recurso de apelación directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las Cámaras Federales con jurisdicción en el domicilio del apelante, dentro de los CINCO (5) días hábiles de su notificación.

El recurso será concedido con efecto suspensivo.

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



ARTÍCULO 32.- 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 por vía reglamentaria 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.

#### CAPÍTULO 7

#### MEDIDAS PRECAUTORIAS

ARTÍCULO 33.- Clausura preventiva. La Autoridad de Aplicación se encuentra facultada a clausurar preventivamente la casa matriz o las sucursales del Agente de Viajes en las que se comprobare:

- a) la realización de las actividades indicadas en los artículos 3º, 5º y 6º de la presente ley, sin la correspondiente habilitación administrativa.
- b) reiterados incumplimientos a las intimaciones realizadas por la Autoridad de Aplicación.

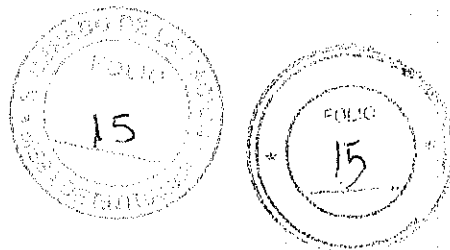
La clausura preventiva dará lugar a la iniciación inmediata de un sumario. La medida, que se extenderá mientras subsista la infracción y hasta tanto no sea regularizada su situación, afectará sólo a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total cumplimiento a los que hubieren sido contratados hasta la fecha de la clausura.

#### TÍTULO III

#### CAPÍTULO ÚNICO

#### DISPOSICIONES FINALES

*El Poder Ejecutivo  
Nacional*



ARTÍCULO 34.- Reglamentación. La presente ley deberá ser reglamentada dentro de los CIENTO OCHENTA (180) días de su promulgación.

ARTÍCULO 35.- La Autoridad de Aplicación actualizará periódicamente los montos establecidos por el inciso a) del artículo 30 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 ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, o el organismo que lo reemplace.

ARTÍCULO 36.- Serán de aplicación supletoria las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549, en tanto resulten compatibles con la naturaleza del régimen creado por la presente ley.

ARTÍCULO 37.- Deróganse las Leyes Nros. 18.829 y 22.545 y el Decreto N° 2.182 de fecha 19 de abril de 1972.

ARTÍCULO 38.- Comuníquese al PODER EJECUTIVO NACIONAL.

CARLOS ENRIQUE MEYER  
MINISTRO DE TURISMO

Dr. ANIBAL DOMINGO FERNANDEZ  
JEFE DE GABINETE DE MINISTROS