DECRETO 53 DE 2002

(enero 18)

por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad

Nota: Derogado por el Decreto 2438 de 2010, artículo 10.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y los artículos 2°, 84 y 85 de la Ley 300 de 1996, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Ley 300 de 1996 preceptúa que la industria turística se regirá por los principios allí establecidos;

Que el numeral 7° del artículo 2° de la Ley 300 de 1996, señala que de conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias y además, que las autoridades de turismo en los niveles nacional y territorial preservarán el mercado libre, la competencia abierta y leal, así como la libertad de empresa dentro de un marco normativo de idoneidad, responsabilidad y relación equilibrada con los usuarios;

Que el numeral 8° ibídem, preceptúa que "con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas";

Que en desarrollo de los principios consagrados en el artículo 2° de la Ley 300 de 1996 y en especial los establecidos en los numerales 7° y 8°, se hace necesario dictar unas

disposiciones cuya finalidad es lograr que las agencias de viajes presten los servicios ofrecidos a los usuarios dentro de los mejores niveles de calidad, así como establecer algunas normas que regulen la actividad de estos prestadores de servicios turísticos,

DECRETA:

Artículo 1°. Las agencias de viajes en desarrollo de sus actividades, deberán observar las siguientes reglas:

1. Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.

2. Indicar al turista con precisión la duración de la estadía en el destino; y la hora de llegada y de salida del mismo.

3. Todas las modificaciones al plan turístico contratado, deben contar con la aceptación previa y escrita del usuario.

4. Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan turístico.

5. Celebrar convenios con otros prestadores de servicios turísticos y empresas en los que se haga constar la intermediación y los servicios que esta comprende y en los que se establezcan los derechos y obligaciones de cada una de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al turista.

6. Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la óptima utilización de los servicios turísticos contratados.

7. Asesorar a los usuarios con la debida antelación, sobre las medidas de salud preventivas que deban observar para el desplazamiento.

8. Orientar y asistir al viajero en los eventos de extravío de documentos.

9. Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo.

10. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

11. Suministrar en forma completa la información y los servicios solicitados por los usuarios.

Artículo 2°. Toda publicidad o información escrita sobre servicios turísticos utilizada por las agencias de viajes o difundida por estas a través de internet, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: clase de alojamiento, tarifas, duración del plan turístico, medios de transporte y servicios complementarios, nombre y dirección de las agencias que intervienen en el diseño, organización y operación del plan turístico, y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo. Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye el plan turístico ofrecido.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de las agencias de viajes deberá ser claro evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.

Artículo 3°. Los planes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan turístico ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa.

2. Límites en la responsabilidad del organizador de la excursión y de sus operadores y agentes en eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro

caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje.

3. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito de la excursión.

4. Plazo en el cual se reintegrarán al usuario los valores pagados, cuando fuere necesaria la cancelación del viaje con anterioridad a su inicio. En el caso de que los servicios turísticos se vieren interrumpidos en razón a la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor, es obligatorio señalar que se reintegrará a los usuarios el valor de los servicios no disfrutados por estos.

5. La prerrogativa a favor de la agencia de viajes, de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.

6. El derecho a favor del usuario que por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a retirarse de la ex cursión, al pasaje aéreo de regreso contemplado en el plan turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación.

7. La obligación a cargo del organizador de la excursión, de tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales. Además se deberá contemplar que el organizador no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

8. Prerrogativa a favor del organizador y los operadores turísticos de retirar del tour a quien

por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

9. Límites en la responsabilidad de la agencia de viajes frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

10. Límites en la responsabilidad de la agencia de viajes en relación con el equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo. El usuario podrá solicitar al prestador de servicios turísticos la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

11. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en la excursión. Esta suma será abonada al costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetaran a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos.

Artículo 4°. En los eventos en que las agencias de viajes pretendan desempeñar adicionalmente las funciones de otro prestador de servicios turísticos, deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo con el cumplimiento de los requisitos establecidos para tales prestadores.

Artículo 5°. En eventos tales como la venta del establecimiento de comercio, cambio de propietario, o cesación temporal o definitiva en la prestación de servicios turísticos, y estando en curso la operación de planes turísticos, todos los prestadores que hayan intervenido en los mismos, deberán garantizar su culminación exitosa.

Artículo 6°. Las agencias de viajes y las aerolíneas deberán pactar en forma expresa la responsabilidad que asumen frente al usuario en eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las empresas de transporte aéreo y el procedimiento para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar.

Artículo 7°. El presente decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 18 de enero de 2002.

ANDRES PASTRANA ARANGO

El Ministro de Desarrollo Económico,

Eduardo Pizano de Narváez.