

## REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1°.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones administrativas para la autorización, clasificación, supervisión y sanción de las Agencias de Viajes y Turismo que operan en el país; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

#### Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento las personas naturales o jurídicas que presten servicios de Agencias de Viajes y Turismo en el territorio nacional. Asimismo, es aplicable a los servicios que las Agencias de Viajes y Turismo ofrecen en el país y son prestados en el exterior.

#### Artículo 3°.- Clasificación

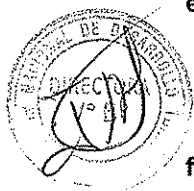
Las Agencias de Viajes y Turismo se clasifican en la siguiente forma:

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

#### Artículo 4°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento se entiende por:

- a) **Agencia de Viajes y Turismo:** Persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.
- b) **Clase:** Modalidad bajo la cual la Agencia de Viajes y Turismo presta sus servicios, de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 7° del presente Reglamento.
- c) **Agencia de Viajes y Turismo Minorista:** Aquella que vende directamente al cliente paquete turísticos organizados por Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas u Operadores de Turismo y/o servicios turísticos no organizados. La Agencia de Viajes y Turismo Minorista no ofrece sus servicios a otras Agencias de Viajes y Turismo.
- d) **Agencia de Viajes y Turismo Mayorista:** Aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos, paquete turístico y viajes para ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al cliente.
- e) **Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo:** Aquella que proyecta, elabora, diseña, 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 Minoristas y Mayoristas del Perú y el extranjero, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al cliente.
- f) **Personal calificado:** Persona designada por las Agencias de Viajes y Turismo Minorista u Operador de Turismo para atender a sus clientes, que cuenta con formación, capacitación y/o experiencia acreditada para asesorar y orientar sobre los servicios que ofrece de acuerdo a su clasificación.



La formación, capacitación y/o experiencia será acreditada mediante certificados o constancias expedidas por entidades públicas o privadas, según corresponda. Asimismo, en todos los casos debe haber llevado por lo menos un curso de técnicas de atención al cliente, que será acreditado mediante el certificado pertinente; así como tener conocimiento de los programas turísticos ofrecidos por la Agencia de Viajes y Turismo, que será acreditado con una constancia de la misma Agencia.

- g) **Inspector:** Funcionario o servidor público del Órgano Competente, que desarrolla las acciones de verificación, supervisión y sanción previstas en el presente Reglamento.

## CAPÍTULO II COMPETENCIA Y FUNCIONES

### Artículo 5°.- Órgano Competente

Los órganos competentes para la aplicación del presente Reglamento son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de su competencia administrativa, o la que haga sus veces; y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el órgano que ésta designe para tal efecto.

### Artículo 6°.- Funciones del Órgano Competente

Corresponden al Órgano Competente, las siguientes funciones:

- a) Expedir la constancia que de cuenta de la clasificación de las Agencias de Viajes y Turismo;
- b) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y aplicar las sanciones que correspondan por su incumplimiento;
- c) Llevar y mantener actualizado el Directorio de Agencias de Viajes y Turismo;
- d) Difundir las disposiciones del presente Reglamento, así como otras normas aplicables a las Agencias de Viajes y Turismo, en coordinación y con el apoyo de las asociaciones representativas del Sector Turismo;
- e) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- f) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre Agencias de Viajes y Turismo, observando las disposiciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI;
- g) Facilitar al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, los resultados estadísticos sobre Agencias de Viajes y Turismo;
- h) Desarrollar actividades, programas y proyectos orientados a promover la competitividad y calidad en la prestación del servicio que realizan las Agencias de Viajes y Turismo, considerando los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, en coordinación con el MINCETUR y las asociaciones representativas regionales o nacionales, legalmente constituidas;
- i) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento; y,
- j) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y demás disposiciones legales vigentes.



### CAPÍTULO III CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

#### Artículo 7°.- Actividades de las Agencias de Viajes y Turismo

Son actividades de las Agencias de Viajes y Turismo, de acuerdo a su clasificación, las siguientes:

##### 7.1 Agencia de Viajes y Turismo Minorista:

- a) Promoción del turismo en los ámbitos nacional y/o internacional;
- b) Intermediación de programas organizados por las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas u Operadores de Turismo;
- c) Intermediación de servicios de líneas aéreas;
- d) Intermediación del servicio de alquiler de vehículos con y sin conductor;
- e) Fletamento de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte;
- f) Organización y promoción de congresos, convenciones y otros eventos similares;
- g) Contratación de Guías de Turismo;
- h) Intermediación en la reserva y venta de boletos y pasajes en cualquier medio de transporte;
- i) Intermediación en la reserva y contratación de hospedaje;
- j) Intermediación de otros prestadores de servicios turísticos;
- k) Asesoría y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional;
- l) Recepción y traslado de clientes;
- m) Brindar orientación, información y asesoría al cliente;
- n) Venta de pólizas de seguros de viaje; y,
- o) Alquiler y/o venta de útiles y equipos para la práctica de diversas modalidades de turismo, así como venta de souvenirs o artesanías.

##### 7.2. Agencia de Viajes y Turismo Mayorista

- a) Promoción del turismo en los ámbitos nacional y/o internacional;
- b) Representación de empresas intermediarias u Agencias de Viajes y Turismo no domiciliadas en el país;
- c) Representación de líneas aéreas;
- d) Representación de otros prestadores de servicios turísticos;
- e) Alquiler de vehículos con y sin conductor;
- f) Fletamento de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte;
- g) Contratación de Guías de Turismo; y,
- h) Proyección, elaboración, organización y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional.

##### 7.3. Agencia de viajes y Turismo Operador de Turismo

- a) Promoción del turismo en los ámbitos nacional y/o internacional;
- b) Proyección, elaboración, producción, organización, operación, asesoría y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional;
- c) Representación de empresas intermediarias u Agencias de Viajes y Turismo no domiciliadas en el país;
- d) Representación de líneas aéreas;
- e) Intermediación en la reserva y venta de boletos y pasajes en cualquier medio de transporte;



- f) Intermediación en la reserva y contratación de hospedaje;
- g) Representación de otros prestadores de servicios turísticos;
- h) Alquiler de vehículos con y sin conductor;
- i) Fletamento de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte;
- j) Organización y promoción de congresos, convenciones y otros eventos similares;
- k) Contratación de Guías de Turismo;
- l) Recepción y traslado de clientes;
- m) Brindar orientación, información y asesoría al cliente;
- n) Venta de pólizas de seguros de viaje; y,
- o) Alquiler de útiles y/o venta de equipos para la práctica de diversas modalidades de turismo, así como venta de souvenirs o artesanías.

#### **Artículo 8°.- Ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes y Turismo**

Las actividades señaladas en el artículo 7° del presente Reglamento, serán prestadas por las Agencias de Viajes y Turismo, de acuerdo a su clasificación, en el territorio nacional, 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.

### **CAPÍTULO IV AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

#### **Artículo 9°.- Requisitos para el inicio de actividades**

- 9.1. Las Agencias de Viajes y Turismo para el inicio de sus actividades deberán estar inscritas en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.
- 9.2. Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.
- 9.3. Los datos consignados y presentados por las Agencias de Viajes y Turismo en el presente Capítulo ante el órgano competente tienen el carácter de Declaración Jurada, siendo que el presente procedimiento es de aprobación automática, de conformidad con lo establecido en el inciso 1.16 del artículo IV del Título Preliminar, numeral 31.4 del artículo 31° y el numeral 32.3 del artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su falsedad dará lugar a las sanciones administrativas, civiles y penales que correspondan.

#### **Artículo 10°.- Presentación de Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y expedición de la constancia de clasificación**

- 10.1. Las Agencias de Viajes y Turismo, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, presentarán al Órgano Competente, sin costo alguno, una Declaración Jurada de acuerdo al formato adjuntado al presente Decreto Supremo, respecto al cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 12° del presente Reglamento.
- 10.2. Si el Órgano Competente no formula observaciones al momento de la presentación de la Declaración Jurada señalada en el numeral precedente, en un plazo no mayor a cinco (05) días, expedirá una Constancia, según modelo adjuntado al presente Decreto Supremo, que dé cuenta de la clasificación en la que prestará sus servicios.



**Artículo 11°.- Actualización de información contenida en la Declaración Jurada**

- 11.1. Ante cualquier modificación de los datos contenidos en la Declaración Jurada referida en el artículo precedente, las Agencias de Viajes y Turismo se encuentran obligadas a comunicarla al Órgano Competente.
- 11.2. El plazo para informar al Órgano Competente, no será mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de su ocurrencia.
- 11.3. Sólo, cuando las Agencias de Viajes y Turismo modifiquen su clasificación, razón social o denominación, nombre comercial, domicilio, nombre representante legal u otro dato que se mencione en la Constancia, solicitará al Órgano Competente una nueva expedición del mismo.

**Artículo 12°.- Requisitos mínimos para la prestación del servicio**

Las Agencias de Viajes y Turismo para el desarrollo de sus actividades deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Contar con un establecimiento para la atención de sus clientes, que deberá reunir las características siguientes:
1. Estar destinada única y exclusivamente al cumplimiento de las funciones propias de las Agencias de Viajes y Turismo, de acuerdo a su respectiva clasificación, de libre acceso al público,
  2. Estar independizados de los locales de negocio colindantes,
  3. Servicios higiénicos (medio baño),
  4. Teléfono,
  5. Equipo de cómputo,
  6. Conexión a internet y correo electrónico,
  7. Fax o sistema equivalente, de estimarlo conveniente.
- b) Adicionalmente las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas y Operadores de Turismo, deberán contar con personal calificado para atender al público.

**Artículo 13°.- Personal Calificado**

- 13.1. El personal calificado, referido en el numeral precedente, deberá estar uniformado e identificado mediante la placa respectiva u otro medio similar, señalando su nombre y cargo.
- 13.2. El Órgano Competente podrá solicitar a las Agencias de Viajes y Turismo Minorista u Operador de Turismo, durante la acción de supervisión o cuando lo estime conveniente, el listado de la o las personas que desempeñarán la función de atención a sus clientes, acompañando copia simple de las constancias o certificados que den cuenta del cumplimiento de lo señalado en el numeral f) del artículo 4° del presente Reglamento.

**Artículo 14°.- Directorio de Agencias de Viajes y Turismo**

El Órgano Competente llevará el Directorio actualizado de las Agencias de Viajes y Turismo de acuerdo a la clasificación bajo las cuales prestan sus servicios en el ámbito de su competencia administrativa, el mismo que constará de lo siguiente:

- a) Razón o denominación social;

- b) Nombre comercial;
- c) Dirección;
- d) Nombre del representante legal;
- e) Número del Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- f) Teléfono;
- g) Fax (de ser el caso);
- h) Correo electrónico (de ser el caso);
- i) Página web (de ser el caso);
- j) Clasificación.

**Artículo 15°.- Difusión del Directorio de Agencias de Viajes y Turismo**

El Directorio de Agencias de Viajes y Turismo será difundido por el Órgano Competente y por el MINCETUR a nivel nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, boletines, publicaciones u otros similares.

**CAPÍTULO V  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 16°.- La contratación de servicios**

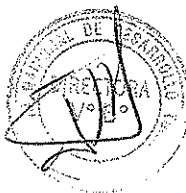
Los contratos que celebren las Agencias de Viajes y Turismo con los clientes se rigen por las normas del Código Civil y otras que sean aplicables de conformidad con la regulación sobre la materia vigente.

**Artículo 17°.- Instalación de puntos de venta para la prestación del servicio**

17.1. Las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas y Operadores de Turismo, podrán solicitar excepcionalmente al Órgano Competente, la autorización de la instalación de puntos de venta; para cuyo efecto deberán presentar la Declaración Jurada indicada en el artículo 10° del presente Reglamento.

17.2. Los puntos de venta sólo podrán ser autorizados en los siguientes casos:

- a) En centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, o en terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo, siempre que estén independizados físicamente de negocios o actividades colindantes.
- b) Los puntos de venta deberán exhibir en forma visible al público, la denominación "Agencia de Viajes y Turismo" con indicación de la clasificación que ostenta.  
  
En este caso, los puntos de venta deberán contar obligatoriamente con Licencia de Funcionamiento.
- c) En los locales de otras empresas, con la finalidad de atender exclusivamente la demanda de servicios turísticos de los clientes de estas últimas.



**Artículo 18°.- Cumplimiento de disposiciones legales que regulan las actividades que brinda las Agencias de Viajes y Turismo**

Las Agencias de Viajes y Turismo que ofrezcan las actividades indicadas en el artículo 7° del presente Reglamento, además el servicio de transporte turístico, servicio de guías de turismo, servicio de canotaje turístico u otra actividad, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en los Reglamento respectivos.

### **Artículo 19°.- Comercialización y promoción de servicios turísticos**

- 19.1. La comercialización y/o promoción de servicios a cargo de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista, se realiza en los establecimientos de atención al cliente y/o en los puntos de venta autorizados, no en forma ambulatoria.
- 19.2. La comercialización, promoción y publicidad de los servicios prestados por las Agencias de Viajes y Turismo, deberá efectuarse haciendo mención expresa a su autorización como "Agencia de Viajes y Turismo" y a su clasificación.
- 19.3. Las Agencias de Viajes y Turismo deberán exhibir en el exterior del establecimiento, mediante una placa indicativa, la denominación "Agencia de Viajes y Turismo", con indicación de la Clasificación que ostenta. La placa indicativa deberá cumplir con las características señaladas en el formato que se adjunta al presente Reglamento.

### **Artículo 20°.- Desarrollo de funciones por Agencias de Viajes y Turismo del exterior**

Las Agencias de Viajes y Turismo del exterior para prestar sus servicios en el país, deben previamente:

- a) Obtener su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), y obtener la Licencia Municipal de Funcionamiento; y,
- b) Asociarse con Agencias de Viajes y Turismo nacionales, hecho que deberá comunicar y acreditar ante el Órgano Competente.

Asimismo, darán cumplimiento a la disposición contenida en el artículo 10° del presente Reglamento.

### **Artículo 21°.- Obligaciones y derechos de las Agencias de Viajes y Turismo**

Las Agencias de Viajes y Turismo cumplen con las obligaciones establecidas en el artículo 28° de la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo y le son aplicables los derechos establecidos en el artículo 29° de la misma.

### **Artículo 22.- De la prestación de servicios en Áreas Naturales Protegidas**

Las Agencias de Viajes y Turismo que presten servicios dentro de Áreas Naturales Protegidas, deberán cumplir además de los requisitos señalados en el presente Reglamento, con los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa específica sobre la materia

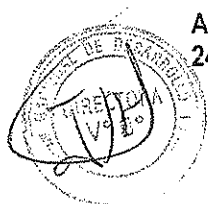
## **CAPÍTULO VI SUPERVISIÓN**

### **Artículo 23°.- Visitas de supervisión**

El Órgano Competente tiene la facultad de efectuar de oficio, o a pedido de parte interesada o de tercero, las visitas de supervisión que sean necesarias para verificar el cumplimiento permanente de las condiciones, requisitos y servicios mínimos exigidos en el presente Reglamento, así como la declaración jurada, constancia y placa indicativa, señalados en el presente Reglamento.

### **Artículo 24°.- Desarrollo de la supervisión**

- 24.1. Las labores de supervisión serán realizadas por inspectores, quienes representan al órgano competente en todas las actuaciones que realicen en el ejercicio de sus funciones. Los hechos constatados por los inspectores serán consignados en un Acta.



- 24.2. El Acta consignará la información prevista en el artículo 156° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, describirá el establecimiento en el que se practica la supervisión, señalará la clasificación que ostenta la Agencia de viajes y turismo, las funciones desarrolladas, así como los hechos que constituirían infracciones, de acuerdo con el presente Reglamento.

El acta deberá ser firmada por el Titular, representante de la Agencia de Viajes y Turismo, o el personal encargado de la Agencia de Viajes y Turismo al momento de la inspección. En caso de negativa a firmar, el inspector deberá dejar constancia de tal hecho.

- 24.3. Una copia del acta deberá ser entregada al titular de la Agencia de Viajes y Turismo, su representante o el personal encargado.

#### Artículo 25°.- Valor probatorio de las Actas de supervisión

- 25.1. El acta constituirá prueba para todos los efectos legales.
- 25.2. El Órgano Competente, basándose en los resultados de las actas, encausará los procedimientos para que se realicen las acciones correctivas y, en su caso, se apliquen las sanciones que correspondan.

#### Artículo 26°.- Identificación del Inspector

- 26.1 Para iniciar las labores de supervisión, el inspector deberá presentar al Titular de la Agencia de Viajes y Turismo o a su representante o al personal encargado, la identificación otorgada por el Órgano Competente.
- 26.2 La identificación deberá consignar los nombres, apellidos, documento de identidad, cargo que desempeña, entidad a la que representa y fotografía.

#### Artículo 27°.- Facultades del Inspector

Las acciones de supervisión se ejecutan a través del funcionario o servidor público del Órgano Competente, quien está facultado para:

- a) Verificar que se preste el servicio de Agencia de Viajes y Turismo, en la clasificación por la que se obtuvo la certificación;
- b) Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y servicio exigidos en el presente Reglamento;
- c) Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento;
- d) Solicitar la exhibición o presentación de la documentación que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, vinculados con la actividad materia de supervisión;
- e) Citar al Titular o a sus representantes, así como a los trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo, e indagar sobre los hechos que tengan relación con los asuntos materia de supervisión de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento;
- f) Levantar actas en las que constarán los resultados de la supervisión; y,
- g) Otras que se deriven de las normas legales vigentes.





### Artículo 28°.- Obligaciones del Titular de la Agencia de Viajes y Turismo

El titular de la Agencia de Viajes y Turismo objeto de supervisión, se encuentra obligado a:

- a) Designar a un representante o encargado para apoyar las acciones desarrolladas durante la supervisión. La negativa a realizar la designación o la ausencia del titular o del encargado, no será obstáculo para realizar la diligencia de supervisión;
- b) Permitir el acceso inmediato al establecimiento de los inspectores debidamente acreditados por el Órgano Competente;
- c) Proporcionar toda la información y documentación solicitada, así como asistir a las citas convocadas por el Órgano Competente, para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, dentro de los plazos y formas que establezca el mismo;
- d) Brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones;

### Artículo 29°.- Apoyo de instituciones

Para llevar a cabo las visitas de supervisión, el Órgano Competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, autoridad municipal y/o autoridad de defensa civil, según el caso lo requiera.

## CAPÍTULO VII RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

### Artículo 30.- Infracción Administrativa

Toda acción u omisión del Titular, sus dependientes o de cualquier persona natural o jurídica que importe la violación de las normas administrativas contenidas en el presente Reglamento, constituye infracción sancionable, conducta que está tipificada en el presente capítulo.

### Artículo 31.- Clasificación de las infracciones

Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento, son las siguientes:

- a) Leves.
- b) Graves
- c) Muy graves.

### Artículo 32.- Infracciones Leves

Son leves las infracciones a las obligaciones del presente Reglamento contenidas en:

- a) El artículo 11° del presente Reglamento.
- b) El literal b) del numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento.

### Artículo 33.- Infracciones graves

Son graves las infracciones a las obligaciones del presente Reglamento contenidas en:

- a) El artículo 7° del presente Reglamento.
- b) El numeral 9.3 del artículo 9° del presente Reglamento.
- c) El artículo 10° del presente Reglamento.
- d) El numeral 13.1 del artículo 13° del presente Reglamento.
- e) El numeral 13.2 del artículo 13° del presente Reglamento.
- f) El literal c) del numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento.



- g) El artículo 18° del presente Reglamento.
- h) El numeral 19.1 del artículo 19° del presente Reglamento.
- i) El numeral 19.2 del artículo 19° del presente Reglamento.
- j) El numeral 19.3 del artículo 19° del presente Reglamento.
- k) El inciso b) del artículo 20° del presente Reglamento.
- l) El artículo 28° del presente Reglamento.
- m) El numeral 2 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- n) El numeral 4 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- o) El numeral 5 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- p) El numeral 6 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- q) El numeral 7 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- r) El numeral 8 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.

#### Artículo 34.- Infracciones muy graves

Son graves las infracciones a las obligaciones del presente Reglamento contenidas en:

- a) El literal f) del artículo 4° y literal b) del artículo 12° del presente Reglamento.
- b) El literal a) del artículo 12° y el literal a) del numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento.
- c) El numeral 3 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- d) El artículo 34° de la Convención sobre Derechos del Niño, aprobado por Resolución Legislativa N° 25278).

#### Artículo 35.- Conductas infractoras y sanciones aplicables

Las infracciones por la comisión de las conductas infractoras a las disposiciones del presente Reglamento serán sancionadas, conforme a la Ley N° 28868, que faculta al MINCETUR tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos, de la forma siguiente:

	Conducta Infractora	Sanciones			
		Amonestación	Multa	Suspensión de la autorización para desarrollar la actividad	Cancelación de la autorización para desarrollar la actividad
1.	No comunicar la modificación de los datos contenidos en la Declaración Jurada dentro del plazo legal (artículo 11° del presente Reglamento).	X			
2.	En el caso de puntos de venta autorizados por el Órgano Competente, no exhibir en forma visible al público la denominación "Agencia de Viajes y Turismo" con indicación de la Clasificación que ostenta (literal b), numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento).	X			
3.	Desarrollar actividades en una clasificación que no corresponde a la declarada ante el Órgano Competente (artículo 7° del presente Reglamento).			X	
4.	Presentar información o documentación falsa ante el órgano competente (numeral 9.3 del artículo 9° del presente Reglamento).		X		



5.	No presentar la Declaración Jurada (artículo 10° del presente Reglamento).		X		
6.	Atender al público con personal sin uniforme y/o placa indicativa, para el caso de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista y Operadores de Turismo (numeral 13.1 del artículo 13° del presente Reglamento).		X		
7.	Incumplir con presentar la lista de o las personas que desempeñen la función de atender al público, cuando lo solicite el Órgano Competente, para el caso de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista u Operadores de Turismo (numeral 13.2 artículo 13° del presente Reglamento).		X		
8.	En el caso de puntos de venta instalados en locales de otras empresas, autorizados por el Órgano Competente, comercializar servicios o programas turísticos al público en general (inciso c), numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento).		X		
9.	Brindar actividades como guía de turismo, transporte terrestre, canotaje turístico u otra actividad que cuente con su propia reglamentación, sin cumplir con las disposiciones establecidas en sus Reglamentos respectivos (artículo 18° del presente Reglamento).			X	
10.	Realizar la comercialización y/o promoción de sus servicios en forma ambulatoria (numeral 19.1 del artículo 19° del presente Reglamento).			X	
11.	Comercializar, promocionar o publicitar sus actividades como Agencia de Viajes y Turismo sin hacer mención a la actividad de Agencia de Viajes y Turismo y/o a haciendo mención a una clasificación que no le corresponde (numeral 19.2 del artículo 19° del presente Reglamento).		X		
12.	No exhibir en el exterior del establecimiento la denominación "Agencia de Viajes y Turismo", la clase que ostenta o que la placa indicativa no cumpla con las características aprobadas por el Viceministerio de Turismo (numeral 19.3 del artículo 19° del presente Reglamento).		X		
13.	No comunicar y/o acreditar ante el Órgano Competente la asociación de agencias de viaje y turismo del exterior con agencias de viaje y turismo nacionales (inciso b) artículo 20° del presente Reglamento).		X		
14.	Incumplir con la(s) obligación(es) que corresponda(n) al Titular de las Agencias de Viajes y Turismo durante las visitas de		X		



	supervisión que realice el órgano competente (artículo 28° del presente Reglamento).				
15	Prestar servicios incumpliendo con la preservación y conservación del ambiente, los recursos naturales y culturales (numeral 2 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).		X		
16.	No cuidar el buen funcionamiento de sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad de los servicios turísticos (numeral 6, artículo 28° de la Ley General de Turismo).		X		
17	Incumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios (numeral 7 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).		X		
18.	No informar la turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente (numeral 8, artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).		X		
19.	No contar con personal calificado para atender al público en el caso de las Agencias de Viajes Minorista u Operador de Turismo (literal f) artículo 4° y literal b) del artículo 12° del presente Reglamento).				X
20.	No contar con los requisitos mínimos para la prestación del servicio en el establecimiento de atención al cliente debidamente autorizados (literal a) del artículo 12° y literal a) del numeral 17.2 del artículo 17° del presente Reglamento).				X
21	No denunciar hechos vinculados con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de sus actividades, ante la autoridad competente, (numeral 3 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).				X
22	Promover y/o permitir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, en su(s) establecimiento(s) (artículo 34° de la Convención sobre Derechos del Niño, aprobado por Resolución Legislativa N° 25278).				X
23.	No informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción,		X		



	estadia y características de los destinos visitados (numeral 4 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).				
24	No prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas (numeral 5 del artículo 28° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo).		X		

#### Artículo 36°.- Reincidencia

Se entiende por reincidencia la comisión de una infracción, cuando el prestador turístico incurra en la misma infracción que dio lugar a una sanción administrativa anterior con resolución firme y definitiva, siempre que cuando menos transcurra un (1) año entre la fecha de ocurrencia de los actos que dieron lugar a la infracción inmediata anterior y la fecha de realización de la nueva infracción. Se considera falta la comisión del mismo tipo de infracción de manera reiterada. En estos casos, la sanción aplicable no podrá ser menor que la sanción precedente.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**PRIMERA.-** Las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

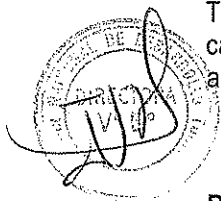
Las infracciones y sanciones relacionadas con las disposiciones sobre represión de conductas anticompetitivas, conforme a lo dispuesto en Decreto Legislativo No 1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Asimismo, las infracciones y sanciones relacionadas con las normas que reprimen la competencia desleal entre los agentes económicos que concurren en el mercado serán atendidas y resueltas por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.



**SEGUNDA.-** Las Agencias de Viajes de Turismo que operen en el país están obligadas a presentar la Encuesta Económica Anual de acuerdo a los formatos y procedimientos que establezca el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

**TERCERA** En todo lo no previsto en el presente Reglamento, resulta aplicable la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 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 la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR.



#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Las Agencias de Viajes y Turismo que se encuentren operando deberán adecuarse a las disposiciones del presente Reglamento, en un plazo que no excederá del 31 de diciembre de 2013.

**SEGUNDA.-** Las funciones establecidas en el artículo 5° del presente Reglamento, serán ejercidas por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico – DNDT, en el ámbito de Lima Metropolitana, hasta que la Municipalidad Metropolitana de Lima, cumplan con las disposiciones establecidas en las normas sobre transferencia de funciones en materia de turismo vigentes.



**TERCERA.-** Los procedimientos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley, cuyas infracciones y sanciones se encuentran contenidas en el Capítulo III del Reglamento de la Ley N° 28868, se registrarán por la normativa anterior hasta su conclusión.

**ANEXOS:**

- 1.- FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA
- 2.- MODELO DE CONSTANCIA
- 3.- MODELO DE PLACA INDICATIVA



**AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
DECLARACIÓN JURADA**

INSCRIPCIÓN

MODIFICACIÓN

**1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:**

1	Razón Social ó Apellidos y Nombres				
2	Dirección de la Empresa	3	Número	4	Interior
5	Dirección del Establecimiento	6	Número	7	Interior
8	Dirección del Punto de Venta	9	Número	10	Interior
11	Localidad	12	Distrito	13	Provincia
14	Región	15	Teléfono	16	Fax
17	Nº de RUC	18	Capital Social	19	Fecha de inicio de operaciones
20	e-mail	21	Página Web		
22	Representante Legal	23	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	c.r. <input type="checkbox"/>
24	Nombre Comercial	25	Nº Lic. Funcionamiento	26	Fecha Expedición

**2.- MIEMBROS DEL DIRECTORIO ( De ser el caso)**

1.-	_____
2.-	_____
3.-	_____

**3.- CLASIFICACIÓN**

27	Agencia de Viajes y Turismo Mayorista	<input type="checkbox"/>
28	Agencia de Viajes y Turismo Minorista	<input type="checkbox"/>
29	Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo	<input type="checkbox"/>

**4.- TIPO DE TURISMO A DESARROLLAR**

	SI	NO	
30	Turismo Receptivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Turismo Emisor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Turismo Interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.- MODALIDAD DE TURISMO A REALIZAR**

	SI	NO	
33	Turismo de Aventura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Turismo Ecológico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Turismo Rural y/o vivencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Turismo Místico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Otros (Especificar)	_____	

**6.- REQUISITOS PARA INICIAR LA ACTIVIDAD Y PRESTACION DEL SERVICIO**

	SI	
38	Cuenta con Licencia Municipal de Funcionamiento	<input type="checkbox"/>
39	Establecimiento destinado única y exclusiva para las funciones de Agencia de Viajes y Turismo, Minorista y Operador de Turismo, de libre acceso al público.	<input type="checkbox"/>
40	Independiente de locales de negocios colindantes.	<input type="checkbox"/>
41	Servicios higiénicos- Medio baño.	<input type="checkbox"/>
42	Personal calificado para la atención al público de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista u Operador de Turismo, debidamente uniformado e identificado.	<input type="checkbox"/>
43	Conexión a internet y correo electrónico.	<input type="checkbox"/>
44	Placa indicativa de Agencia de Viajes y Turismo	<input type="checkbox"/>
45	Equipamiento mínimo	<input type="checkbox"/>
Nº de Computadoras <input type="checkbox"/>		
Teléfono/ Fax <input type="checkbox"/>		

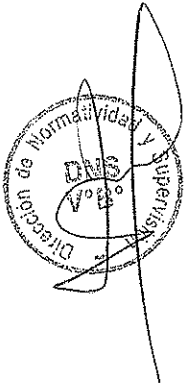
**7.- OTROS**

	SI	NO	
46	Vehículo de Transporte Turístico propio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	Otros Equipos	_____	
48	Nº de Trabajadores	<input type="text"/>	
49	Total personal calificado	<input type="text"/>	

La presente tiene el carácter de Declaración Jurada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9º y 10º, del D.S.Nº --MINCETUR. Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo vigente, manifestando que los datos señalados expresan la verdad y que conozco las sanciones administrativas y penales a que habrá lugar en caso de falsedad.

-----  
Firma del Representante Legal

Fecha



## CONSTANCIA N°

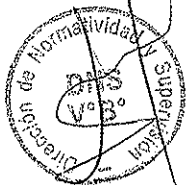
LA DIRECCION (GERENCIA) REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL GOBIERNO REGIONAL DE .....,DEJA CONSTANCIA QUE LA RAZON SOCIAL:

OPERADOR DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO, " .....",  
DOMICILIADA EN ....., DISTRITO DE .....,  
HA CUMPLIDO CON PRESENTAR LA DECLARACION JURADA ESTABLECIDA EN EL ARTICULO 10° DEL D.S. N° ..... MINCETUR, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, EN LA QUE DA CUENTA QUE CUMPLE FUNCIONES COMO, AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO EN LA CLASE DE .....

Fecha,

**FIRMA**

**Órgano Regional Competente**





**PLACA INDICATIVA PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO**

**AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
OPERADOR DE TURISMO**

**AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
MINORISTA**

**AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO  
MAYORISTA**

Tamaño: A4, Horizontal  
Tipo de letra: Times New Roman  
Marco (20 mm por lado)

