

**ACUERDO MINISTERIAL NRO. 2021-037**

Niels Anthonez Olsen Peet  
**MINISTRO DE TURISMO**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece, entre las atribuciones de las ministras y ministros de Estado: " 1. *Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión*";
- Que,** el artículo 5 de la Ley de Turismo establece: "*Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: (...) d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones (...)*";
- Que,** conforme lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, determinando que el Ministro tendrá como una de sus atribuciones, preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
- Que,** los literales d) y e) del artículo 43 del Reglamento General a la Ley de Turismo determinan las definiciones de las actividades de operación e intermediación turística, las cuales deben ajustarse a la situación del turismo a nivel mundial, así como a la realidad comercial y del mercado;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 2021 - 011 de 03 de mayo de 2021, publicado en el Registro Oficial - Tercer Suplemento No. 455 de 19 de mayo de 2021, se expidió la Reforma al Reglamento de Operación e Intermediación Turística, en razón de los cambios y afectaciones producidos por la pandemia al sector turístico nacional, dejando sin efecto el Acuerdo Ministerial No. 021 de 29 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 783 de 24 de junio 2016;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 20 de 24 de mayo de 2021, el Presidente Constitucional de la República, Sr. Guillermo Lasso Mendoza, designa como Ministro de Turismo al Sr. Niels Anthonez Olsen Peet;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial 2020-014 de 8 de junio de 2020 se expide la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo, en las cuales se establece las siguientes atribuciones:

*"Al/la Viceministro/a de Turismo: (...) c) Definir y poner a consideración de el/la Ministro/a, propuestas de política pública, normativa, instrumentos técnicos y legales en temas referentes a la acreditación, control, desarrollo, competitividad y promoción del sector turístico, para su respectiva aprobación;*

*(...) Al/la Subsecretaria/o de Regulación y Control: a) Dirigir y coordinar la elaboración de instrumentos legales que permitan regular las diferentes actividades, modalidades y servicios turísticos; (...) c) Validar y*

*plantear propuesta de políticas y normativas técnicas para regular las diferentes actividades, modalidades y servicios turísticos;*

*Al/la directora/a de Normativa; a) Elaborar políticas y normativa para la rectoría y regulación en temas de acreditación, calidad turística, desarrollo, fomento y promoción del sector turístico a nivel nacional; b) Elaborar normativa técnica, directrices, documentos técnicos y demás herramientas de acreditación, calidad turística, desarrollo, fomento y promoción del sector turístico; (...);*

**Que,** con base en las atribuciones y responsabilidades enunciadas en el considerando anterior, mediante memorando Nro. MT-MT-2021-0101-M de 22 de junio de 2021, el señor Ministro de Turismo, solicita a la Subsecretaría de Regulación y Control preparar un Acuerdo Ministerial derogatorio del Acuerdo 2021-011;

**Que,** mediante memorando Nro. MT-VT-2021-0206-M de 28 de diciembre de 2021, dirigido al señor Ministro de Turismo, la señora Viceministra de Turismo (S) indica: "Pongo a su consideración el 'Proyecto de Reglamento de Operación e Intermediación Turística', al que se adjunta el informe pertinente, desarrollado por la Dirección de Normativa";

En ejercicio de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 15 de la Ley de Turismo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

## ACUERDA:

### Expedir el REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

#### TITULO I PRELIMINAR

#### CAPITULO I DEL OBJETO Y AMBITO

Art. 1.- Objeto.- El presente reglamento tiene por objeto el regular las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria a nivel nacional.

Art. 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente reglamento se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

1. Canal virtual.- Medio tecnológico de operación y comunicación en línea (online), que permite el intercambio de información, sobrepasando las barreras físicas de contacto.

2. Comercialización virtual.- Conjunto de procesos mediante los cuales un servicio o un producto son puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.

3. Paquete turístico. - Conjunto de servicios turísticos, prediseñado o ajustado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, operado dentro o fuera del territorio nacional y comercializado por una agencia de servicios turísticos.

4. Ramas de conocimiento afines a la operación e intermediación turística.- Se refieren a conocimientos reconocidos mediante el Sistema Ecuatoriano de Educación Superior, conforme a lo establecido en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación de la UNESCO de 2013 (C.I.N.E 2013), en los siguientes campos de educación:

Campos Específico	Campos Detallado
101 Servicios personales	1015 Viajes, turismo y actividades recreativas

5. Viaje.- Desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso.

6. Visitas.- Hace referencia a permanecer un período de tiempo determinado en un lugar visitado durante un viaje.

## CAPITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 4.- Derechos del usuario. - Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir los servicios pactados dentro del contrato de servicios turísticos; el contrato podrá ser físico o emitido a través de medios informáticos;
2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna la información de los servicios a contratar, así como los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario;
3. Conocer de forma previa toda la información referente a políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados de conformidad al numeral 8 del artículo 4 y al artículo 18 de la Ley de Defensa del Consumidor;
4. Exigir copia del contrato o voucher u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados; y solicitar la factura de pago;
5. Exigir un número de emergencia de la agencia que deberá estar disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados;
6. Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad;
7. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos descentralizados cualquier irregularidad de los servicios contratados; y,

8. Ser informados de las políticas y procedimientos determinados por las agencias de servicios turísticos para la prestación del servicio.

Art. 5.- Obligaciones del usuario.- Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar la información y documentación requerida por las agencias de servicios turísticos de acuerdo a los servicios contratados. La información generada y proporcionada por el usuario está protegida en los términos referidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
2. Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos, así como las normas aplicables a cada servicio;
3. Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago;
4. Devolver los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos en las mismas condiciones en las cuales se los recibió, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, o desgaste natural o propio del equipo;
5. Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos;
6. Informar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre particularidades (estado de salud, discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista;
7. Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados; y,
8. Respetar el entorno natural, cultural y el patrimonio turístico durante su estancia en el destino

Art. 6.- Derechos de las agencias de servicios turísticos. - Las agencias de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

1. Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;
2. Cancelar unilateralmente el contrato suscrito con el usuario cuando éste no ha cumplido con el pago pactado, en concordancia con el numeral 6 del artículo 43 de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
3. Contar con la confirmación en formato físico o digital de los servicios contratados con sus proveedores nacionales o extranjeros;
4. Exigir información oportuna y completa, y documentos de respaldo en los casos que aplique al proveedor de servicios turísticos, para conocer sobre el estado de equipo, insumos y condiciones generales de la prestación de servicios turísticos para asegurar la seguridad del turista. Deberá solicitar los términos y condiciones de los servicios ofertados por dicho prestador en caso de existir contingencias o variación en el servicio contratado. También deberá contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio que se deberá informar al consumidor

final. Los requerimientos de información y documentos que apliquen en los términos referidos en este numeral deberán constar en un documento físico o digital de la agencia de servicios turísticos; y,

5. Acceder a programas, beneficios e incentivos promovidos para el sector turístico por parte del Estado.

Art. 7.- Obligaciones de las agencias de servicios turísticos. - Las agencias de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

1. Obtener el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento;
2. Proporcionar sus servicios conforme a lo establecido en la Ley de Turismo y reglamentos;
3. Exhibir en un lugar visible del espacio físico donde realice sus actividades, para los clientes, el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento;
4. Acceder a una de las clasificaciones de agencias de servicios turísticos determinadas en el presente reglamento;
5. Contar con equipo, instalaciones y equipamiento en buen estado de funcionamiento en el espacio físico para atender al usuario;
6. Proporcionar información veraz en todo tipo de publicidad;
7. Contratar servicios turísticos formales con proveedores debidamente registrados ante la entidad de control sean estos directos o indirectos. En el caso de incluir servicios no turísticos también deberá suscribir los contratos correspondientes con dichos proveedores;
8. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos;
9. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio en formato físico o digital de los servicios contratados con el usuario final. La falta de estos instrumentos será sancionada de conformidad a lo establecido en la Ley de Turismo;
10. Proveer de información veraz y detallada al cliente sobre los servicios contratados, en la cual deben constar los alcances y excepciones que permitan a éste un adecuado disfrute de lo contratado;
11. Cumplir de forma idónea con los servicios contratados por el cliente;
12. Entregar al cliente la factura de pago, una orden de servicio física y/o electrónica de los servicios contratados y pagados, en el que consten:
  - a. El servicio contratado a detalle;
  - b. Número de contacto telefónico habilitado 24 horas, los 7 días de la semana, y la dirección en el punto de destino donde se le proporcionará al usuario asistencia por los servicios turísticos contratados. Sin perjuicio

- de lo indicado en este literal adicionalmente se deberá informar al usuario de servicios turísticos la existencia del número de emergencias oficial que se encuentra operativo a nivel nacional.;
- c. Nombres de los proveedores de servicios y su categoría. El alcance y excepciones del servicio deberá ser indicado por la agencia de servicios turísticos al usuario.; y,
  - d. Informar las políticas de cobro, alcance y excepciones, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados. También se deberá informar sobre las políticas que apliquen en caso de modificación de servicios por fuerza mayor o caso fortuito.
13. Entregar un número de contacto de emergencia disponible para el cliente, habilitado 24 horas al día, los 7 días de la semana, para el caso de servicios, productos y paquetes turísticos en curso. Sin perjuicio de lo indicado en este numeral adicionalmente se deberá informar al usuario de servicios turísticos la existencia del número de emergencias oficial que se encuentra operativo a nivel nacional.
14. Permitir, facilitar y acogerse en todo momento a las inspecciones que la autoridad competente realice;
15. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado que cuenten con las facultades y atribuciones en materia de control, a proveedores informales de servicios turísticos;
16. Las agencias de viajes internacionales o duales que contraten los servicios de un representante de ventas, serán responsables de la gestión comercial realizada por dicho representante y asumirán cualquier tipo de inconveniente presentado en dicha gestión; y,
17. Velar por la conservación del patrimonio turístico que sea objeto de su actividad.
18. Las demás determinadas en la Ley de Turismo y su reglamento.

## TITULO II DEL REGISTRO, LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO E IDENTIFICACION

### CAPITULO I

#### REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO

Art. 8.- Requisitos para obtención del Registro de Turismo. - Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- b) Documento Constitutivo de la compañía debidamente aprobada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en la que conste como su objeto social único el desarrollo profesional de las actividades turísticas de intermediación y operación turística; y,
- c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 9.- Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos.- El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turísticos;

b) Para la obtención del registro, la persona jurídica deberá utilizar la herramienta digital que será establecida por la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado en los casos de descentralización de facultades y atribuciones para el otorgamiento del registro turístico. Al finalizar el proceso, la herramienta digital utilizada para este fin emitirá un certificado de registro del establecimiento;

c) La inspección para verificar la veracidad de la información consignada en el sistema digital para la obtención del Registro de Turismo, se la realizará de manera posterior a la emisión de dicho Registro.

d) La Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado que cuente con facultad de control, realizará inspecciones de verificación y/o control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado, y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la agencia de servicios turísticos, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada a la agencia de servicios turísticos; y,

e) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido las facultades y atribuciones de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

Art. 10.- Cambio de clasificación. - Toda agencia de servicios turísticos que requiera cambiar su clasificación, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado en los casos de descentralización de facultades y atribuciones para el otorgamiento del registro turístico.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo no exigirá la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

## CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de la Licencia Única Anual de Funcionamiento. - Para el proceso de licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido esta facultad y atribución, deberá solicitar como requisito indispensable el Registro de Turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento será realizado de conformidad a lo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido las facultades y atribuciones, según corresponda.

Una vez obtenido el Registro de Turismo, los requisitos para obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento, serán los siguientes:

- a) Comprobante de pago efectuado por concepto de obtención o renovación de Licencia Única Anual de Funcionamiento, de ser el caso; y,
- b) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Una vez obtenida la Licencia Única Anual de Funcionamiento según el procedimiento establecido, dicho documento deberá mostrarse o exhibirse en un lugar que sea visible para el cliente.

En caso de que los gobiernos autónomos descentralizados cuenten con una herramienta informática, la misma deberá ser enlazada con la de la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 12.- De la identificación de la agencia de servicios turísticos. - La agencia de servicios turísticos deberá contar con un letrero visible en la parte exterior de su establecimiento, que incluya su clasificación, por lo cual no podrá ostentar una clasificación que pueda engañar a los clientes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento.

Para el caso de las agencias de servicios turísticos que presten sus servicios en oficinas compartidas o islas de centros comerciales, se podrá omitir la obligación del letrero exterior referida en el inciso anterior. No obstante, deberá contar con una identificación o letrero interno visible que permita a los usuarios, autoridades y público en general reconocerla con claridad.

En el caso de que las agencias cuenten con un canal virtual de comercialización deberá mostrar en todas sus inter fases la denominación de agencia de viaje así como el número de registro, su clasificación, número de licencia única anual de funcionamiento, dirección exacta del establecimiento, número de teléfonos, y direcciones de correos electrónicos.

El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa correspondiente.

### TITULO III DE LA INTERMEDIACIÓN, OPERACIÓN, DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

#### CAPITULO I

## DE LA INTERMEDIACIÓN Y OPERACIÓN

Art. 13.- Intermediación. - La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, quienes son compañías debidamente aprobadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

En los términos de este reglamento la actividad de intermediación turística en relación al consumidor podrá realizarse únicamente a través de agencias de servicios turísticos

Art. 14.- Operación. - Son aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, mediante turismo interno o receptivo, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros.

## CAPITULO II

### DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Art. 15.- Clasificación. - Para las actividades de operación e intermediación turística, se reconoce la siguiente clasificación de agencias de servicios turísticos:

- a) Agencia de viajes mayorista;
- b) Agencia de viajes internacional;
- c) Operador turístico; y,
- d) Agencia de viajes dual.

La clasificación determinada en el presente artículo es aplicable en el territorio ecuatoriano, la misma no guarda relación alguna con clasificaciones internacionales, sin perjuicio de que las agencias de servicios turísticos puedan acceder a ellas para efectos comerciales.

Art. 16.- Agencia de viajes mayorista. - Es la persona jurídica debidamente registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el Gobierno Autónomo Descentralizado que tenga las facultades y atribuciones para registro; que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario o consumidor final de servicios turísticos.

La agencia mayorista podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país.

Con el objetivo de promover el turismo receptivo, las agencias mayoristas, las agencias de viajes duales y los operadores turísticos, además podrán comercializar en el exterior servicios turísticos proporcionados por establecimientos de turísticos locales.

Art. 17.- Agencia de viajes internacional. - Es la persona jurídica debidamente registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el Gobierno Autónomo Descentralizado que tenga las facultades y atribuciones para registro; que

comercializa los servicios y/o paquetes turísticos internacionales de las agencias mayoristas directamente al usuario. También Podrá comercializar el producto del operador turístico ecuatoriano.

Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar y organizar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional y comercializarlos a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país, ya que esa es potestad de las agencias operadoras y mayoristas. Las agencias de viajes internacionales que cuenten con licencia IATA, podrán ejercer la consolidación de tiquetes aéreos requeridos por parte de las agencias de servicios turísticos.

Art 18.- Operador turístico. - Es la persona jurídica debidamente registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el Gobierno Autónomo Descentralizado que tenga las facultades y atribuciones para registro, que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país, enfocados al turismo interno y receptivo. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

Art. 19.- Agencia de viajes dual. - Es la persona jurídica debidamente registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el Gobierno Autónomo Descentralizado que tenga las facultades y atribuciones para registro; que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y de un operador turístico al mismo tiempo.

Artículo 20.- Adicionalmente las agencias de viajes internacionales, operadoras y duales para el cumplimiento de sus funciones podrán:

- a) Intermediar en la reserva y venta de servicios de transporte turístico, terrestre, marítimo, fluvial y aéreo.
- b) Efectuar la reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas, entre otros.
- c) Alquilar y fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;
- d) Asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;
- e) La entrega de información turística y difusión de material de promoción turística;
- f) La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;
- g) El alquiler de implementos y equipos destinados a la práctica de actividades de turismo de aventura y especializado; y,
- h) La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos, convenciones entre otros.

Art. 21.- Requisitos para las agencias de servicios turísticos. - Las agencias de servicios turísticos indistintamente de su clasificación, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial, oficinas, oficinas compartidas, islas de centros comerciales, o un espacio independiente de una vivienda debidamente señalado y con servicios autónomos para la atención a clientes;
- b) Al menos el 50% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la Autoridad Nacional de Turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la Autoridad Nacional de Turismo. En

caso de que por el número del personal el porcentaje sea de un número entero y fracción, se tomará en cuenta al número entero para dicho cálculo; y,

c) Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo. En caso de que por el número del personal el porcentaje sea de un número entero y fracción, se tomará en cuenta al número entero para dicho cálculo

Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico o digital que evidencie el cumplimiento de los requisitos solicitados en este artículo. Dicho expediente podrá ser solicitado por el inspector de control de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado al que se le haya transferido esa facultad y atribución, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.

e) Para el ejercicio o desarrollo de las actividades ofertadas por parte de las agencias operadoras de turismo que involucren modalidades turísticas de aventura, estas deberán contar con un seguro de accidentes y responsabilidad civil frente a terceros, en los casos que aplique cada uno de ellos. La cobertura de estos seguros debe cubrir a las actividades ejercidas por los guías de turismo contratados para dicha actividad y los turistas que contraten dichos servicios.

Art. 22.- Prohibición. - Se prohíbe a las agencias de servicios turísticos ofertar productos fuera de lo determinado en el presente reglamento para cada clasificación. Las agencias de servicios turísticos no podrán contratar los servicios turísticos de personas naturales y/o jurídicas que no se encuentren registradas ante la Autoridad Nacional de Turismo.

Artículo 23.- Prestación de la totalidad de los servicios. - Las agencias de servicios turísticos están obligadas a prestar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor o caso fortuito, o los términos establecidos en el contrato les eximirá de esta obligación.

Artículo 24.- Sustitución de servicios. - Las agencias de servicios turísticos podrán brindar a sus clientes, la posibilidad de sustitución de servicios por otros de similares características, cuando existan problemas de espacio o disponibilidad. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

En caso de que los servicios no se puedan prestar por causas imputables al proveedor final del servicio turístico, las agencias de servicios turísticos brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no utilizado o por la sustitución con otro servicio de similares características, siempre que este hecho se haya producido por causa o responsabilidad del proveedor final y se haya comprobado el hecho. Los reembolsos tendrán en consideración las políticas del proveedor final que preste el servicio.

Art. 25.- Uso de animales. - Las agencias de servicios turísticos que utilicen animales domésticos de manera directa o a través de un proveedor en actividades relacionadas con la operación turística deberán cumplir con los siguientes requisitos relacionados con el cuidado y mantenimiento de dichos animales:

1. Contar con el Certificado de vacunación y de chequeo veterinario anual, sin perjuicio de que por el tipo, raza o condición física del animal se requiera de un número mayor de chequeos veterinarios;
2. En caso de movilización o traslado de los animales fuera del lugar de cuidado regular y de mantenimiento a otros sitios de visita turística deberán contar con el Certificado Sanitario de Movilización Interna (CSMI) emitido por la autoridad encargada del control fito y zoonosanitario;
3. El propietario o responsable del cuidado y mantenimiento de los animales deberá llevar una hoja de control de acuerdo a la orden de servicio o necesidades de la operación, respecto de las actividades a realizar por los animales y tendrá al menos los siguientes datos.- a) Nombre o identificación del animal, b) recorrido o tareas asignadas como parte del servicio turístico, c) verificación de alimentación e hidratación para cada uno de los animales en servicio, d) horario de descanso, e) descripción de equipo y utensilios que utilizan cada uno de los animales dedicados al servicio; por ejemplo, cobertores, riendas, monturas, entre otros; y f) identificación del sitio o lugar de descanso de los animales.

Art.- 26 Bienestar animal. - El responsable del cuidado y manejo de los animales para el servicio de operación turística velará por el cuidado de dichos animales y no permitirá el abuso o maltrato por parte de los usuarios.

Tampoco se podrán utilizar animales para el servicio de actividades turísticas que se encuentren lastimados, cojos, o presenten algún síntoma de enfermedad o se encuentren en estado de gestación.

El responsable del manejo y cuidado de los animales dedicados al servicio de actividades turísticas deberá indicar al usuario sobre el carácter o comportamiento de los animales.

En caso de que la utilización de este tipo de animales se realice para actividades que conlleven algún tipo de riesgo para el usuario, el responsable del cuidado de los animales deberá contar con el equipo de seguridad para los usuarios de estos servicios; por ejemplo, botas, casco y guantes.

### CAPITULO III

#### DEL REPRESENTANTE DE VENTAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES O DUALES

Art. 27.- Representante de ventas. - Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de viajes internacionales, operadoras o duales, actuando como agente comisionista, actividad por la que recibe un porcentaje pactado previamente, sobre la que declara impuestos.

El representante de ventas será responsable solidariamente con la agencia de viajes internacional operadora o dual por la actividad realizada. Dicho representante deberá estar sujeto a este reglamento y demás normativa pertinente. El incumplimiento de este reglamento será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.

Art. 28.- Requisitos para el representante de ventas.- La agencia de viajes internacional, operadora o dual que requiera de un representante de ventas, obligatoriamente deberá solicitar los siguientes requisitos:

- a) Título profesional en turismo o ramas afines, o certificación en competencias laborales en intermediación turística;
- b) Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista;

- c) Contrato suscrito con las agencias de viajes internacionales, o duales u operadores que contengan al menos como mínimo: las condiciones de la prestación del servicio, las responsabilidades y atribuciones de la agencia; y,
- d) Experiencia probada de al menos tres años en agencias de servicios turísticos con su respectivo respaldo.

La agencia de viajes internacional o dual que haya contratado a un representante de ventas deberá contar con el expediente que contenga todos los requisitos descritos en este artículo, de no cumplir con esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

La agencia de viajes internacional o dual deberá garantizar la capacitación del representante de ventas con respecto a los productos, servicios y/o paquetes turísticos, condiciones y demás información requerida para que el representante de ventas pueda comercializar los productos, sin que genere confusión o engaño al cliente.

El representante de ventas no podrá realizar de manera directa actividades de operación e intermediación turística.

## TITULO IV CANALES DE COMERCIALIZACION

### CAPITULO I

#### COMERCIALIZACION VIRTUAL, COMERCIALIZACION CON TERCEROS Y PROHIBICION DE COMERCIALIZACION

Art. 29.- De la comercialización virtual o en línea. - Las agencias de servicios turísticos podrán comercializar sus productos a través del canal virtual. El diseño del canal virtual deberá incluir al menos lo siguiente:

1. Número de teléfono y dirección de contacto de la agencia;
2. Seguridad en la interfaz para compras en línea;
3. Medidas de seguridad y protección para los datos personales de los clientes;
4. Declaración de responsabilidad ante cualquier situación derivada de la transacción en línea (on line) o por el incumplimiento en los servicios/productos/paquetes turísticos contratados;
5. Políticas de cobro, cancelación y reembolso;
6. Número de teléfono de contacto habilitado de manera permanente para asistencia al cliente y toda la información que con relación a los derechos y obligaciones de la agencia que deben ser puestas a conocimiento del cliente constan en el artículo 7 del presente Reglamento; e,
7. Identificación de Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento.

Estos requisitos también se aplicarán para los portales de viajes que operan en el Ecuador que necesariamente deben constituirse como Agencias de Viajes Internacionales.

Art. 30.- De la comercialización virtual con terceros. - Las agencias de servicios turísticos que hagan uso de canales de comercialización de terceros para proporcionar sus servicios y/o productos turísticos, serán responsables por la veracidad de la información provista por estos canales, así como, por el cumplimiento de servicios y/o productos turísticos que el cliente contrate a través de los mismos.

En caso de que la agencia de servicios turísticos forme parte de la red de establecimientos afiliados a canales virtuales, ya sean estos domiciliados o no en el Ecuador, haciendo uso de la interfaz de estos para la venta por intermediación de servicios y/o productos turísticos en el medio electrónico, la responsabilidad será de la agencia de servicios turísticos registrada ante la autoridad competente.

En caso de realizar algún cambio de información, la agencia de servicios turísticos deberá actualizar dicha información en los medios de comercialización que utilice, así como en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 31.- Sobre la comercialización. - La información publicitada no podrá ser engañosa ni ser utilizada para generar confusión al cliente respecto de la calidad y alcance del servicio contratado, de comprobarse este hecho serán aplicables las sanciones determinadas en la normativa correspondiente.

### DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La Autoridad Nacional de Turismo deberá coordinar acciones o actividades con los gobiernos autónomos descentralizados que ejerzan las facultades y atribuciones de control turístico, para el correcto ejercicio de la actividad de operación e intermediación turística.

SEGUNDA. - Se prohíbe de manera expresa la realización de actividades de operación e intermediación turística a través de enganchadores o personas naturales o jurídicas que brinden el servicio de alojamiento, transporte turístico y alimentos y bebidas, que no cuenten con el respectivo Registro de Turismo para el desarrollo de esta actividad.

TERCERA. - Todo establecimiento turístico para utilizar los canales de comercialización presencial o plataformas informáticas deberá contar con su Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento, caso contrario se sancionará de acuerdo a lo establecido en la Ley y sus reglamentos.

CUARTA. - En el caso de que la agencia de servicios turísticos, funcione en la vivienda de una persona, la misma deberá tener un espacio independiente y único para el ejercicio de la actividad y deberá estar debidamente señalado exteriormente.

La compañía que vaya a desarrollar los servicios de operación e intermediación en una vivienda, como parte del procedimiento de registro, deberá suscribir una autorización expresa que permita la actividad de control a las autoridades competentes. El impedimento de acceso para el ejercicio del control será casual para la determinación de sanciones conforme a la normativa vigente.

QUINTA. - Para las personas que cuenten con un título profesional en turismo y/o ramas afines, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará como válidos los certificados de aprobación de los niveles requeridos en el idioma extranjero al momento de la obtención del título respectivo.

Para las personas cuya lengua materna no es el español, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará dicho conocimiento como dominio de otro idioma.

SEXTA. - Las agencias de servicios turísticos deberán usar obligatoriamente la marca país o la que determine la Autoridad Nacional de Turismo en sus plataformas informáticas, medios electrónicos y otro tipo de publicidad, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de marca de la autoridad competente.

Los requisitos y el procedimiento para la obtención de dicha autorización serán comunicados por los medios oficiales de la autoridad competente.

SEPTIMA. - Las agencias de servicios turísticos que contraten a personas que ejerzan la guianza turística sin la correspondiente credencial, y/o a personas que realicen actividades de intermediación de manera informal, como la comercialización en espacios públicos, serán sancionadas conforme la normativa pertinente.

OCTAVA. - La agencia de viajes internacional, dual, u operador turístico, deberá informar mediante el mecanismo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo la contratación del representante de ventas.

NOVENA.- Espacios compartidos.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 literal a) en cuanto al uso de oficinas compartidas, las agencias de servicios turísticos que realicen sus actividades comerciales en dichos establecimientos deberán presentar a la autoridad competente el respectivo contrato de uso o arriendo de por lo menos un (1) año, previo a la obtención o actualización de su registro. Sin perjuicio de lo indicado las agencias de servicios turísticos que desarrollen sus actividades comerciales y administrativas en cualquiera de los tipos de establecimientos determinados en dicho artículo, deberán notificar a la autoridad competente en un plazo máximo de 8 días, contados desde el inicio de la actividad en el nuevo establecimiento, el cambio de domicilio u otra información relacionada a la requerida para su registro.

DÉCIMA. - A efectos de cumplir con la obtención o actualización del registro de turismo o de la obtención de la licencia única anual de funcionamiento se observará y cumplirá la normativa vigente que determine la transferencia o asignación de facultades y atribuciones por parte de la Autoridad Nacional de Turismo a los gobiernos autónomos descentralizados.

DÉCIMA PRIMERA. - La Autoridad Nacional de Turismo, a través de la Dirección que corresponda elaborará el perfil de competencias laborales en intermediación, operación y las demás que determinen la Autoridad Nacional de Turismo.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - Las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística se les concederá el plazo de 6 meses contados a partir de la promulgación del presente reglamento en el registro oficial para que cumplan con los requisitos de orden físico, operativo y legal ante la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado, de ser el caso.

SEGUNDA. - Las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística mediante plataformas de viajes que operan en el Ecuador, deberán obtener un domicilio fiscal en el país y cumplir los requisitos establecidos en este reglamento a efectos de que puedan seguir operando, o en su defecto realizar una alianza comercial con una agencia de viajes internacional debidamente establecida que les represente en el Ecuador.

TERCERA. - Las personas jurídicas que mantengan valores pendientes de pago por concepto de la contribución del 1x1000 sobre los activos fijos que regía hasta el año 2020, deberán cancelar sus obligaciones con base en los plazos y facilidades establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo de acuerdo a la normativa vigente.

CUARTA.- Los establecimientos turísticos regulados en este Reglamento que habiendo obtenido su Registro de Turismo y demás permisos hasta la fecha y términos referidos en el Decreto Ejecutivo Nro 1017 de 16 de marzo de 2020 podrán desarrollar su actividad sin perjuicio del cumplimiento de lo prescrito en el literal a) del artículo 21 de este Reglamento, hasta que la Autoridad Nacional de Turismo les notifique del cumplimiento de lo referido en dicho literal con base en lo que dispongan las autoridades encargadas de la seguridad sanitaria y de salud en el país.

QUINTA.- La Autoridad Nacional de Turismo desarrollará las herramientas informáticas de uso obligatorio en la que se receptorán y gestionarán las solicitudes para obtención del registro, reclasificación, recategorización, actualización, inactivación o reingreso de los establecimientos operación e intermediación turística en el Catastro Turístico Nacional.

### **DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

PRIMERA.- Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 2021 - 011 de 03 de mayo de 2021, publicado en el Registro Oficial - Tercer Suplemento No. 455 de 19 de mayo de 2021, con el cual se expidió la Reforma al Reglamento de Operación e Intermediación Turística.

SEGUNDA.- Deróguese cualquier disposición de igual o inferior jerarquía que se oponga al presente Reglamento.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

ÚNICA.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de suscripción electrónica sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, de lo que se encargará la Coordinación General Jurídica.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, D.M.

Niels Anthonez Olsen Peet  
**MINISTRO DE TURISMO**