



# REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA

Acuerdo Ministerial 21  
Registro Oficial 783 de 24-jun.-2016  
Estado: Vigente

MINISTERIO DE TURISMO

No. 20160021

Considerando:

Que, los artículos 24 y 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que, el artículo 15 de la Ley de Turismo, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 733 de 27 de diciembre de 2002 determina al Ministerio de Turismo como el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, quien tendrá entre otras la siguiente atribución: "1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que registrarán en todo el territorio nacional (...)";

Que, el artículo 16 de la Ley de Turismo, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley";

Que, conforme al artículo 52 de la Ley de Turismo, este Ministerio ejercerá el control de la actividad turística el cual será de carácter preventivo y sancionador;

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 ser adecuadas a la realidad comercial que se desarrolla en el sector;

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley de Turismo establece: "Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo";

Que, la Disposición Transitoria Primera del Reglamento General a la Ley de Turismo, publicado en el Registro Oficial 244, de 5 de enero de 2004, indica en su parte oportuna que: "Las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional serán formuladas, consultadas y

expedidas, por el Ministerio de Turismo, a través de Acuerdo Ministerial...";

Que, la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento General a la Ley de Turismo, publicado en el Registro Oficial 244, de 5 de enero de 2004, dispone en su parte pertinente que "Mientras se expiden reglamentos especiales y normas técnicas referidas en la disposición transitoria primera de este reglamento, se utilizará para todos los efectos legales consiguientes, la siguiente tipología de actividades turísticas (...);

Que, a partir de la emisión del Reglamento General a la Ley de Turismo, no se ha emitido el Acuerdo Ministerial para regular las actividades de operación e intermediación turística, por lo que es inminente la promulgación de este cuerpo normativo para regular esta actividad;

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento y esclarecimiento de los servicios de operación e intermediación turística, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

Que, le corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, y la Ley de Turismo; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 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 siguiente

## REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA

### TITULO I PRELIMINAR

#### CAPITULO I DEL OBJETO Y AMBITO

**Art. 1.-** Objeto.- El presente reglamento regula las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento.

**Art. 2.-** Ambito.- 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 (on Une), 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 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 Especifico Campos Detallado

101 Servicios personales 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas  
041 Educación comercial y  
Administración 34 Educación comercial y administración

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 una estancia 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;
2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario;
3. Conocer de forma previa las políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados;
4. Recibir un trato cordial por parte de la empresa contratada;
5. Exigir copia del contrato y/u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados;
6. Exigir un número de emergencia disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados;
7. Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad;
8. Denunciar ante la autoridad nacional de turismo cualquier irregularidad de los servicios contratados; y,
9. 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;
2. Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos;
3. Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago;
4. Procurar que los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos sean entregados en las mismas condiciones en las cuales se los recibió, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito;
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; y,
7. Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados.

**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;
3. Contar con la confirmación sea física o virtual de los servicios contratados con sus proveedores;
4. Exigir información oportuna por parte de su proveedor en caso de existir contingente o variación en el servicio contratado. Así como, contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio; y,
5. Acceder a programas, beneficios e incentivos promovidos por la autoridad nacional de turismo.

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

1. Proporcionar sus servicios conforme a lo establecido en la Ley de Turismo y reglamentos;
2. Obtener el Registro de Turismo y Licencia Unica Anual de Funcionamiento;
3. Exhibir en un lugar visible, del espacio físico donde realice sus actividades, el Registro de Turismo y la Licencia Unica Anual de Funcionamiento;
4. Acceder a una de las clasificaciones de agencias de servicios turísticos determinadas en el presente reglamento;
5. Contar con 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;
8. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos;
9. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio de los servicios contratados con el usuario final;
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 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 y dirección en el punto de destino donde se le proporcionará al usuario asistencia por los servicios turísticos contratados;
- c. Nombres de los proveedores de servicios y su categoría, alcance y excepciones, así como políticas generales de prestación del servicio; y,
- d. Políticas de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados.

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;
14. Facilitar y acogerse en todo momento a las inspecciones que la autoridad competente realice;
15. Denunciar ante la autoridad nacional de turismo a proveedores informales de servicios turísticos;
16. Contratar a proveedores de servicios turísticos que cuenten con los permisos de funcionamiento turísticos vigentes; y,
17. Las agencias de viajes internacionales o duales que contraten los servicios de un representante de ventas, deberán ser los responsables de la gestión comercial realizada por el mismo y asumirán cualquier tipo de inconveniente presentado en dicha gestión.

## 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 Unico de Contribuyentes (RUC);
- b) Escritura de constitución, último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en caso de que aplique estas dos últimas;
- c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- d) Pago de la contribución del 1x1.000 a la autoridad nacional de turismo.

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 el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la autoridad nacional de turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento;
- c) La autoridad nacional de turismo 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 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,
- d) 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 la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

**Art. 10.-** Cambio de clasificación.- Toda agencia de servicios turísticos que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la autoridad nacional de turismo.

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 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 competencia, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de 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 Unica Anual de Funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la autoridad nacional de turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la Licencia Unica Anual de Funcionamiento, a parte del Registro de Turismo serán los siguientes:

- a) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta del último ejercicio económico;
- b) Pago efectuado por concepto de renovación de Licencia Unica Anual de Funcionamiento, de ser el



caso; y,

c) 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 Unica Anual de Funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el cliente.

En el caso de que el gobierno autónomo descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la autoridad nacional de turismo otorgará un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en el presente reglamento.

En caso de que el gobierno autónomo descentralizado cuente con una herramienta informática, el mismo deberá enlazarlo con el 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 del mismo, 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. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa correspondiente.

### TITULO III

#### DE LA INTERMEDIACION, OPERACION, DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURISTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

##### CAPITULO I

##### DE LA INTERMEDIACION Y OPERACION

**Art. 13.-** Intermediación.- Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos.

Para propósitos de este reglamento la actividad de intermediación turística 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, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros.

##### CAPITULO II

##### DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURISTICOS

**Art. 15.-** Clasificación.- Para la ejecución de 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 a la cuales podrán o no acceder las agencias de servicios turísticos.



**Art. 16.-** Agencia de viajes mayorista.- Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, 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.

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, la agencia mayorista y agencia de viajes dual, además podrá comercializar en el exterior servicios turísticos proporcionados por el operador turístico.

**Art. 17.-** Agencia de viajes internacional.- Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional.

Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país.

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 que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. 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 que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.

**Art 20.-** 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 u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas de forma general;
- b) Al menos el 30% 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; 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.

Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico 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 competencia, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.

**Art 21.-** 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.

### CAPITULO III

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

**Art. 22.-** Representante de ventas.- Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de viajes internacionales o duales, actuando como agente comisionista, actividad por la que recibe un porcentaje pactado previamente, sobre la que declara impuestos. Podrá trabajar con mínimo una y máximo tres agencias internacionales o duales.

El representante de ventas, será responsable solidariamente con la agencia de viajes internacional o dual por la actividad realizada, el cual 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. 23.-** Requisitos para el representante de ventas.- La agencia de viajes internacional 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 Unico de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista;
- c) Contrato suscrito con las agencias de viaje internacionales o duales que contengan como mínimo: datos generales de los intervinientes, políticas de la agencia, condiciones de la prestación del servicio, derechos, obligaciones y responsabilidades, entre otros; 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.

### TITULO IV

#### CANALES DE COMERCIALIZACION

### CAPITULO I

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

**Art. 24.-** De la comercialización virtual.- 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 on Une o por el incumplimiento en los servicios/productos/paquetes turísticos contratados;
5. Políticas de cobro, cancelación y reembolso;





6. Número de teléfono de contacto para asistencia al cliente; e,
7. Identificación de Registro de Turismo y Licencia Unica Anual de Funcionamiento.

**Art. 25.-** 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.

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. 26.-** Prohibición sobre 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 con los gobiernos autónomos descentralizados que ejerzan la competencia de control turístico, para el correcto ejercicio de la actividad de operación e intermediación turística.

SEGUNDA.- Se prohíbe expresamente la realización de actividades de operación e intermediación turística a través de enganchadores, así como, a personas naturales o jurídicas que brinden el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, y transporte turístico.

TERCERA.- Los establecimientos que realicen actividades turísticas, 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. Todo establecimiento turístico para utilizar los canales de comercialización deberá contar con su Registro de Turismo y Licencia Unica Anual de Funcionamiento, caso contrario se sancionará de acuerdo a lo establecido en la Ley de Turismo.

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

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 en sus herramientas digitales y otro tipo de publicidad, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de marca 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 o dual, deberá informar mediante el mecanismo establecido por la autoridad nacional de turismo la contratación del representante de ventas.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La autoridad nacional de turismo, desarrollará el sistema informático que permitirá el registro de clasificación de las agencias de servicios turísticos; hasta ello se continuará con el proceso de registro y licenciamiento habitual.

Una vez que se encuentre en funcionamiento el sistema informático, la agencia de viajes internacional o dual deberá reportar la contratación del representante de ventas.

SEGUNDA.- Una vez que se encuentre lista la herramienta digital, las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística se les concederá el plazo de 6 meses, para que se registren ante la autoridad nacional de turismo de acuerdo a la nueva clasificación establecida.

TERCERA.- Para las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística, se les concederá el plazo de 3 meses contados a partir de la promulgación del presente reglamento, para que cumplan con los requisitos de orden físico, operativo y legal ante la autoridad nacional de turismo.

CUARTA.- La autoridad nacional de turismo, mediante la Dirección de Capacitación Técnica, tendrá un plazo de 3 meses a partir de la publicación del presente reglamento en Registro Oficial, para que elabore el perfil de competencias laborales en intermediación, operación y las demás que determinen la autoridad nacional de turismo.

#### DISPOSICION FINAL

UNICA.- Este reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, D.M., 29 de abril de 2016.

f.) Fernando Alvarado Espinel, Ministro de Turismo.