

# REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

Gaceta Oficial N° 5.293 de fecha 26 de enero de 1999

## PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Decreto N° 3.223 de fecha 13 de enero de 1999

**RAFAEL CALDERA**  
Presidente de la República

En ejercicio de la atribución que le confiere el ordinal 10° del artículo 190 de la Constitución, en concordancia con lo establecido en el artículo 87 de la Ley Orgánica de Turismo, en Consejo de Ministros

### DECRETA

el siguiente

## REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

### CAPITULO I DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

**Artículo 1°:** Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, las personas jurídicas, que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

**Artículo 2°:** Se considera servicio turístico el prestado a turistas nacionales o internacionales, en forma directa o indirecta, por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, con el fin de dar información, alojamiento, alimentación, transporte u otros servicios para el desarrollo de la actividad turística.

**Artículo 3°:** Son actividades propias de las Agencias de Viajes y Turismo las siguientes

- a) Estudio, organización, promoción, operación y comercialización de giras, circuitos y excursiones a realizarse en el territorio nacional o en el extranjero, bien sean organizadas por ellas o por terceros, las cuales hayan sido consignadas ante la Corporación de Turismo de Venezuela para su debido registro;
- b) reservación y ventas de boletos aéreos nacionales e internacionales;
- c) reservación y comercialización de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos;
- d) reservación y comercialización de servicios en establecimiento referidos a alimentos, bebidas y similares;
- e) reservación y comercialización de servicios de alquiler de vehículos;

- f) estudio, organización, promoción y comercialización de congresos, convenciones y otros eventos de carácter gremial, cultural, religioso, deportivo e institucional, tanto nacionales como internacionales;
- g) reservaciones y comercialización de boletos para espectáculos públicos;
- h) recepción, asistencia y conducción de turistas nacionales y extranjeros en giras, viajes y excursiones en el territorio nacional o fuera de el, directamente o a través de operadores;
- i) contratar guías, conductores y operadores de turismo en el territorio nacional o en el extranjero.
- j) tramitación en representación de sus clientes de todo tipo de documentos necesarios para viajar;
- k) tramitación de pólizas de seguros de personas y bienes contra cualquier riesgo que pueda derivarse de la actividad de viajes y turismo;
- l) prestar servicio de protección y auxilio al turista;
- m) reservación y comercialización de servicios recreativos y de esparcimiento;
- n) facilitación de divisas extranjeras a sus clientes a través de las instituciones legalmente autorizadas, sin perjuicio de lo establecido al respecto por las leyes y reglamentos correspondiente y
- o) representación comercial de otras empresas, tanto nacionales como internacionales dedicadas a la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la Ley Orgánica de Turismo excepto de las líneas aéreas de transporte de pasajeros en general con carácter de representantes exclusivo o de agente general.

**Parágrafo Primero:** Las Agencias de Viajes y Turismo sólo podrán ofrecer, contratar y vender servicios turísticos de personas integrantes del Sistema Turístico Nacional, por sí mismas o a través de un representante, salvo cuando dichos servicios vayan a ser prestados en el exterior.

**Parágrafo Segundo:** Las Agencias de Viajes y Turismo no podrán ejercer en sus locales, actividades técnicas comerciales diferentes a las autorizadas por la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos.

## **CAPITULO II REQUISITOS, FORMALIDADES Y FUNCIONAMIENTO**

**Artículo 4º:** Las Agencias de Viajes y Turismo, deberán estar inscritas en el Registro Turístico Nacional

**Artículo 5º:** La Corporación de Turismo de Venezuela otorgará a las Agencias de Viajes y Turismo inscritas en el Registro Turístico Nacional, una licencia de funcionamiento.

**Artículo 6º:** Para establecer una Agencia de Viajes y Turismo los interesados deberán presentar a la Corporación de Turismo de Venezuela, la solicitud de licencia de funcionamiento de las agencias de Viajes y Turismo, la cual deberá ir acompañada de la documentación siguiente:

- a) Planilla de Solicitud de licencia y de solicitud de inscripción en el Registro Turístico Nacional;
- b) Oficio de aprobación de la denominación comercial otorgada por la Corporación de turismo de Venezuela, la cual no podrá ser igual o similar a una ya existente;

- c) Publicación de Acta Constitutiva y Estatutos Sociales del fondo de Comercio cuyo objeto será principalmente todas o algunas de las actividades propias de las Agencias de Viajes y Turismo;
- d) Deberá constar un Capital Social totalmente suscrito y pagado no menor al equivalente de dos mil Unidades Tributarias (2.000 UT);
- e) Relación del personal directivo y administrativo, con indicación de datos de identificación, nacionalidad, profesión y cargo que desempeña;
- f) Deberá constar que los gerentes o encargados de la Agencia de Viajes y Turismo están acreditados en el país como Licenciados en Turismo, Técnicos Superiores en Turismo o que poseen la credencial de Agentes de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela;
- g) Constancia de solicitud de la Patente de Industria y Comercio;
- h) No haber sido objeto de sanción mediante la cual se revoca la licencia de Agencia de Viajes y Turismo y;
- i) Cualquier otro documento que el Directorio de la Corporación de Turismo de Venezuela considere necesario para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

**Parágrafo Primero:** Queda entendido que las Agencias de Viajes y Turismo no podrán disminuir el monto del Capital Social exigido en el literal D.

**Parágrafo Segundo:** Para obtener la credencial de Agente de Turismo exigida en el literal F es requisito ser Licenciado en Turismo o Técnico Superior en Turismo debidamente acreditado en el país o tener experiencias no menor a cinco (5) años ocupando cargos gerenciales en el sector de Agencias de Viajes y Turismo.

**Artículo 7º:** Una vez otorgada la licencia, las Agencias de Viajes y Turismo deberán comenzar a funcionar dentro del lapso de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de expedición de la licencia. Vencido este lapso, sin haber comenzado sus operaciones se revocará la licencia otorgada.

**Artículo 8º:** Las Agencias de Viajes y Turismo están obligadas a participar a la Corporación de Turismo de Venezuela cualquier cambio de dirección o domicilio de la empresa y el cese de operaciones, en un lapso que no podrá ser mayor a seis (6) meses.

**Artículo 9º:** Las Agencias de Viajes y Turismo sancionadas con la cancelación de licencia, podrán solicitar nuevamente la licencia de funcionamiento después de transcurrido dos (2) años de haber sido sancionadas, y a tal fin deberán cumplir con todos los requisitos exigidos para la obtención de la misma.

**Artículo 10:** Para la apertura de sucursales se requiere la autorización previa de la Corporación de Turismo de Venezuela a cuya solicitud deberá anexarse la documentación que a continuación se especifica:

- a) Identificación del Solicitante;
- b) Relación del personal que administre la sucursal, contentiva de los datos que identifiquen a las personas, su nacionalidad, profesión y el cargo que van a ocupar;
- c) Acta de la asamblea debidamente publicada, en la cual conste la apertura de la sucursal y el aumento de mil Unidades Tributarias (1.000 UT) del Capital Social del Fondo de Comercio por cada sucursal.

- d) Deberá constar que el gerente o encargado de la sucursal está acreditado en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo o que posee la credencial de Agente de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela y;
- e) Constancia de solicitud de la Patente de Industria y Comercio.

**Artículo 11:** Las Agencias de Viajes y Turismo deberán solicitar autorización a la Corporación de Turismo de Venezuela para la venta, traspaso, cesión, fusión o cualquier otro acto que implique cambios en el capital social de la empresa, debiendo consignar los documentos siguientes:

- a) Identificación de los adquirientes o nuevos socios;
- b) Nómina de personal y
- c) Constancia de que el gerente o encargado de la empresa está acreditado en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo o que posee la credencial de Agente de Turismo otorgada por la Corporación de Turismo de Venezuela.

**Artículo 12:** Las Agencias de Viajes y Turismo deberán notificar a la Corporación de Turismo de Venezuela, dentro del lapso de sesenta (60) días continuos en los casos del artículo anterior, contados a partir de la fecha en la cual se perfeccione cualquiera de estos, debiendo consignar en ese mismo lapso acta de asamblea debidamente publicada en la cual conste el acto jurídico efectuando así como los mismos recaudos exigidos en ese mismo artículo.

**Artículo 13:** Las Agencias de Viajes y Turismo serán sancionadas con multa de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Turismo en los siguientes casos:

- a) La inactividad comprobada de la Agencia durante tres (3) meses continuos, cuando no haya sin notificado a la Corporación de Turismo de Venezuela, sin perjuicio de las obligaciones frente a terceros;
- b) Cambio de dirección sin previa notificación a la Corporación de Turismo de Venezuela;
- c) Disminución del capital social de la Agencia, de conformidad con el artículo 6 literal D y Parágrafo Primero de este Reglamento y
- d) Por cese de operaciones de las Agencias por mas de seis (6) meses continuos, así haya notificado su cese con anterioridad.

**Artículo 14:** Quedarán revocadas las licencias de las Agencias de Viajes y turismo en los siguientes casos:

- a) Por haber sido excluido del Registro Turístico Nacional;
- b) Por incumplimiento de los dispuesto en los artículos 7, 11 y 12 de este Reglamento.
- c) Ser reincidentes de acuerdo con el artículo 78 de la Ley Orgánica de Turismo y
- d) Disolución de la empresa.

**Artículo 15:** Los socios o propietarios de una empresa sancionada con la revocatoria de la licencia, no podrán inscribir una nueva Agencia de Viajes y Turismo en el Registro Turístico Nacional, ni adquirir bajo cualquier título o conformar el capital social de una ya constituida, cuando la sanción es producto de falta de profesionalismo o negligencia, salvo que la misma haya sido revocada por el órgano competente.

**Artículo 16:** Las Agencias de Viajes y Turismo deberán presentar anualmente por ante la Corporación de Turismo de Venezuela dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre del ejercicio económico, los siguientes documentos:

- a) Nómina de empleados, indicando: nombre, cédula de identidad, cargo y nacionalidad y,
- b) Cualquier otro documento que el Directorio de la Corporación de Turismo de Venezuela considere necesario.

**Artículo 17:** Las Agencias de Viajes y Turismo serán inspeccionadas periódicamente por funcionarios debidamente identificados, autorizados por la Corporación de Turismo de Venezuela

**Artículo 18:** Los Establecimientos de las Agencias de Viajes y Turismo llevarán un Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos en cada uno de sus locales, que deberá estar a disposición de los usuarios.

**Artículo 19:** Las Agencias de Viajes y Turismo exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa la cual será previamente autorizada por la Corporación de Turismo de Venezuela, que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional y a la licencia. La elaboración y los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

**Artículo 20:** La Placa de la Agencias de Viajes y Turismo se elaborarán según el diseño que suministre la Corporación de Turismo de Venezuela y contará con el logotipo de la Corporación.

Las especificaciones, así como el marco de la placa, serán realizadas en bronce pulido y en alto relieve de cinco milímetros (5mm) y el fondo pintado en esmalte azul turquesa. Las medidas de la placa identificadas serán de cuarenta centímetros por cuarenta centímetros (40 cm x 40 cm).

### **CAPITULO III DEL EJERCICIO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO Y DE LAS CONDICIONES CONFORME A LAS CUALES DEBE PRESTARSE EL SERVICIO TURÍSTICO**

**Artículo 21:** Las Agencias de Viajes y Turismo deberán elaborar y poner a disposición del público, los contratos de los servicios turísticos que prestan, en los cuales deberá constar una clara y exacta información sobre los destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete, medios de transporte con mención de sus características y clase; relación de establecimiento de alojamiento, con indicación de su clasificación y categoría, así como copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.

**Artículo 22:** Las Agencias de Viajes y Turismo deberán presentar por ante la Corporación de Turismo de Venezuela, las Condiciones Generales de Responsabilidad, para su debido registro. La Corporación de Turismo de Venezuela tendrá un lapso de tres (3) días hábiles para negare las mismas, vencido el mismo se considera que ha operado el silencio administrativo positivo.

**Artículo 23:** Las Agencias de Viajes y Turismo serán responsables antes sus clientes en las siguientes circunstancias:

- a) Será la única responsable cuando haya ofrecido un producto, programa o paquete, elaborado por ella misma y registrado como propio ante la Corporación de Turismo de Venezuela, sin perjuicio de las reclamaciones y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio deficiente reclamado;
- b) Será responsable solidaria cuando el producto, programa o paquete elaborado es registrado ante la Corporación de Turismo de Venezuela por otra Agencia de Viajes y Turismo o por terceras empresas integrantes del Sistema Turístico Nacional, sin menoscabo de los derechos y reclamos que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio deficiente, si así es procedente.

**Artículo 24:** Si se produce la anulación del contrato por causa de fuerza mayor, antes del inicio del viajes, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo pagado.

**Artículo 25:** De producirse la anulación de los paquetes o programas contratados, el cliente deberá acogerse a los artículos o cláusulas de las Condiciones Generales de Responsabilidad del contrato.

**Artículo 26:** En el momento de la perfección del contrato, las Agencias de Viajes y Turismo entregarán al usuario los cupones de transporte, de alojamiento y demás documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el paquete turístico, así como una factura detallada en la que debe figurar, además del precio global del paquete una clara referencia a la oferta de que se trate en relación con el paquete ofrecido.

**Artículo 27:** Todo proyecto de gira, circuito, excursión, deberá ser presentado a la Corporación de Turismo de Venezuela, para su registro, debiéndose señalar en el paquete turístico como mínimo los siguientes datos:

- a) Destino e itinerario;
- b) Día o fecha de salida y regreso;
- c) Nombre y categoría de los establecimientos de alojamiento y régimen alimenticio, si lo hubiere;
- d) Medios de transporte, especificando el tipo y características del mismo;
- e) Deducibles si los hubiere;
- f) Precio de venta al público;
- g) Condiciones generales de responsabilidad y,
- h) Demás servicios incluidos.

La Corporación de Turismo de Venezuela, registrará los proyectos al momentos de su presentación, asignándole un número, el cual deberá aparecer en toda promoción, publicidad y factura de los mismos, acompañado del número de la licencia y el número de Registro Turístico Nacional correspondiente. En caso de que se modifique el paquete deberá ser presentado nuevamente para su registro.

**Artículo 28:** Cuando se trate de ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, para ser vendidos por Agencias de Viajes y Turismo nacionales, deberán presentar el paquete desglosado, o en su defecto, el paquete originario ante la Corporación de Turismo de Venezuela para su debido registro.

#### **CAPITULO IV DE LA PUBLICIDAD**

**Artículo 29:** Cuando se trate de publicidad para viajes y excursiones, los proyectos sólo podrán contener las especificaciones descritas en los paquetes previamente registrados ante la Corporación de Turismo de Venezuela.

**Artículo 30:** En toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencia de Viajes y Turismo, cualquiera que sea el medio empleado, se indicará el número de la licencia y el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional.

**Artículo 31:** Los precios deben ser estimados en moneda de curso legal, sin que esto impida que pueda indicarse su equivalencia en moneda extranjera.

#### **CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 32:** La promoción o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades propias de las Agencias de Viajes y Turismo sin la correspondiente licencia de funcionamiento de inscripción en el Registro Turístico Nacional, será sancionada de acuerdo a la Ley Orgánica de Turismo.

**Artículo 33:** Quienes se negaren a prestar la colaboración o a suministrar los documentos que les exija la Corporación de Turismo de Venezuela, serán sancionados como lo establece la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos.

**Artículo 34:** Las condiciones de prestación del servicio turístico se regirán por la Ley Orgánica de Turismo, sus Reglamentos y demás normas establecidas por la Corporación de Turismo de Venezuela.

**Artículo 35:** Las infracciones a este Reglamento, serán sancionadas de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos.

**Artículo 36:** Se establece un lapso de ciento ochenta (180) días continuos, a partir de la publicación de este Reglamento, para que las Agencias de Viajes y Turismo, establecidas en el país, cumplan con la normativa contenida en el mismo.

**Artículo 37:** Se deroga la Resolución del Ministerio de Fomento Nro 1.461 de fecha 16 de marzo de 1976, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nro 30.980 de fecha 13 de mayo de 1976.

Dado en Caracas, a los trece días del mes de enero de mil novecientos noventa y nueve.  
Año 188 de la Independencia y 139 de la Federación.  
(L.S.)

RAFAEL CALDERA

Refrendado:  
Siguen firmas.

---

---