

Proyecto de Ley Marco de Defensa al Turista como Consumidor

COMISION DE SERVICIOS PUBLICOS

CAPITULO I PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1.- Objeto.-

Esta Ley tiene por objeto el de crear un marco jurídico base para la armonización y adaptación tanto de los principios y derechos fundamentales de las distintas cartas magnas y tratados internacionales, como de los mecanismos de defensa del turista como un sujeto especial de protección, bajo la óptica de consumidor en los países signatarios del Parlamento Latinoamericano viabilizando de esta forma la generación, instauración y regulación tanto a la institucionalidad como los actores involucrados.

Artículo 2.- Fines.- Son fines de esta Ley los siguientes:

- a) Generar mecanismos para garantizar un régimen de derechos, y obligaciones y su efectivo ejercicio para aquellos ciudadanos nacionales y extranjeros incursos en el consumo de bienes y servicios del sector turismo, sin menosprecio de los que instauren los marcos constitucionales de cada Estado.
- b) Generar la institucionalidad necesaria para garantizar tanto el acceso a información pertinente y oportuna como a los distintos servicios estatales para ciudadanos nacionales o extranjeros que como consumidores turísticos necesiten asegurando la calidad, oportunidad y pertinencia tanto para acceder a los distintos servicios, tarifas y alternativas como a las distintas normas y regulaciones que se deban respetar.
- c) Regular el comportamiento de los proveedores de bienes y servicios turísticos, propendiendo al cumplimiento de los estándares de calidad determinados en los distintos cuerpos legales y normas técnicas existentes.
- d) Instaurar un sistema de registro para el seguimiento, evaluación y regulación de las entidades que conforman la oferta de bienes y servicios turísticos. Con este fin se creará un registro único de proveedores de bienes y servicios turísticos.
- e) Diseñar mecanismos para eliminar todo tipo de discriminación que surjan de prácticas y actividades como consumidores de bienes y servicios turísticos.
- f) Llevar a cabo el proceso progresivo de armonización legislativa a través de la articulación a normas, regulaciones, procedimientos y mecanismos complementarios de otros cuerpos jurídicos en las legislaciones nacionales, que sean posibles de aplicar.
- g) Generar mecanismos que faciliten acceso al usuario de bienes y servicios turísticos a información oportuna, confiable y verificable que viabilice el ejercicio de derechos y disfrute de las actividades propias de su viaje.
- h) Adecuar procedimientos administrativos y jurisdiccionales para facilitar el acceso a la justicia a ciudadanos cuya lengua sea distinta a la del estado en que se encuentre y cuyo tiempo de estadía sea menor al necesario para llevar a cabo los trámites y procedimientos, tanto administrativos como judiciales.
- i) Generar mecanismos de representación de los intereses tanto individuales como grupales de ciudadanos extranjeros que se encuentren dentro del territorio nacional como consumidores turísticos.
- j) Instaurar mecanismos de resolución de conflictos y de reconocimientos y retribución ante daños y perjuicios generados a partir de prestación o venta de bienes y servicios turísticos.

Artículo 3.- Principios.- Para este cuerpo legal se erigen como principios los siguientes.-

- a) La prohibición de toda forma de discriminación, en el acceso a bienes y servicios, tanto en calidad como precios, para personas nacionales o extranjeras, principalmente en aquellos que sean de carácter jurídico, de seguridad o del sector turístico. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promueva la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de vulnerabilidad y desigualdad.

- b) El Estado en coordinación con los distintos actores de la actividad turística debe promover e incentivar la calidad de los destinos, productos y servicios turísticos, para la satisfacción de turistas, nacionales y extranjeros, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.
- c) La Seguridad Turística atiende la protección de la vida, salud, integridad física, psicológica y económica, no sólo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicios turísticos y miembros de las comunidades receptoras en estricto respeto y promoción de los derechos colectivos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, con un énfasis especial en el cumplimiento y garantía de los derechos de niñez y adolescencia.
- d) Los derechos y garantías establecidos en las distintas constituciones y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.
- e) Ninguna norma jurídica podrá restringir de forma ilegítima el contenido de los derechos ni las garantías constitucionales.
- f) Los prestadores o vendedores de bienes o servicios turísticos, sus delegatarios, concesionarios y o representantes, estarán obligados a reparar violaciones a los derechos de los particulares por falta o deficiencia en la prestación de los servicios contratados, obligándoles a reponer y costear las necesidades que hayan sido generadas a partir del incumplimiento, estafa u otro particular de responsabilidad del prestador de servicio o vendedor de bienes turísticos, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobadas.

Artículo 4.- Ámbito.-

La presente Ley se aplicará sobre todas las relaciones contractuales que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos, bajo cualquier modalidad, o en las que intervenga como parte un turista. Sus disposiciones obligan a todas las entidades públicas con competencias relacionadas con la protección al turista y a todos los prestadores de servicios turísticos bajo la jurisdicción del Estado.

CAPITULO II INSTITUCIONALIDAD

Artículo 5.-competencias de la Institución Rectora.-

Aquella institución que ejerce la rectoría del sector y también las facultades de planificación regulación, control y gestión, y su ejercicio, a excepción de la rectoría, puede ser concurrente, contando adicionalmente con las siguientes responsabilidades:

(...)Iniciar, de oficio o a petición de parte, los correspondientes procedimientos administrativos dispuestos en la presente Ley, e imponer las sanciones a que hubiere lugar

(...)las demás que se definan en el reglamento general y las herramientas jurídicas para la viabilización y operativización de la institucionalidad en materia de defensa del usuario de bienes y servicios turísticos.

Artículo 6.-Centros de Atención Turística.-

Créese los Centros de Atención Turística como entidad pública, los cuales serán dependencia de la Institución rectora encargada en materia de turismo.

Su estructura orgánica deberá respetar los principios de desconcentración y descentralización. Se crean con la finalidad de establecer un balcón de atención hacia los usuarios de bienes y servicios turísticos, para lo cual deberán estar articulados e interconectados con todas las entidades estatales que de alguna forma participen o tengan responsabilidad y se relacionen con usuarios bienes y servicios turísticos ya sea nacionales o extranjeros, respetando todas los principios u normas constitucionales.

Su máxima autoridad dependerá de de la institución rectora en materia de turismo.

Artículo 7.- Funciones de los Centros de Atención Turística.-

Son funciones de los centros las siguientes:

- a) Manejar administrativamente el Registro Único de Prestadores de Servicios Turísticos

- b) Generar la normativa y regulación del Registro y definir su funcionamiento
- c) Definir los estándares de calidad en base a la respectiva Ley de turismo, la las normas relacionadas y el reglamento necesario.
- d) Generar los mecanismos de control y regulación de toda la plataforma de oferentes en materia de bienes y servicios turísticos.
- e) Vincularse y articularse con todas las instancias que generen servicios en materia de turismo o que la institución rectora determine como necesario.
- f) Estructurar, sistematizar y ofrecer información oportuna y confiable a los usuarios de bienes y servicios turísticos en torno a las posibles necesidades vinculadas a su actividad turística dentro del territorio nacional.
- g) Definir mecanismos desconcentrados de atención y articularse con las distintas instancias descentralizadas y federadas.
- h) Generar paquetes de información en cuanto a oferta turística se refiere, con información verás, actualizada y confiable sobre las posibles plataformas de oferentes y alternativas turísticas.
- i) Sistematizar y generar mecanismos didácticos de las distintas normas y regulaciones pertinentes para los usuarios de bienes y servicios turísticos.
- j) Generar departamento de asesoría jurídica como servicio para receptor quejas, reclamaciones administrativas y llevar a cabo los procesos de fiscalización y jurisprudencia necesarios.

Artículo 8.- Centro de Protección del Turista.-

Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Esta instancia, estará a cargo de la Institución rectora en materia de turismo, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades Federadas y estará ubicada dentro de los Centros de Atención Turística.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos, por medio de métodos que propendan a soluciones concertadas.

La entidad rectora en materia de turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Provinciales o federados, a través del Centro de Protección del Turista, tendrá competencia especial para receptor quejas o denuncias presentadas por los turistas extranjeros, quienes, debido a su corta estadía, no puedan seguir el procedimiento general aplicable en caso de deficiencias, incumplimiento o violación a sus derechos por parte de los prestadores de servicios turísticos.

Los Servicios de Patrocinio Público, en calidad de representante de los derechos de los turistas extranjeros, comparecerán en calidad de denunciante ante las autoridades competentes, se encargará de dar trámite a la denuncia del turista extranjero, de conformidad con el procedimiento referido en el artículo 13 de esta Ley.

Según sea el caso se podrá otorgar la debida representación mediante los mecanismos de defensoría pública que exista en el país donde se encuentre, el cual podrá llevar las causas o procedimientos tanto administrativos como judiciales.

Los centros de protección al turista tendrán la capacidad de articularse con los diferentes centros de protección o instancias similares existentes en los países miembros del Parlamento Latinoamericano.

Artículo 9.- Competencias de los Centro de Protección del Turista.-

- a) Generar una instancia administrativa capaz de receptor quejas, reclamos y denuncias de orden civil y penal y brindar la asesoría para vincularlos con los respectivos procedimientos judiciales.
- b) Determinar el mecanismo idóneo para generar instancia de representación legal hacia usuarios de bienes y servicios turísticos extranjeros que por sus peculiaridades no puedan acceder a representación legal.
- c) Generar interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de información turística y embajadas acreditadas en el territorio nacional, que manifiesten interés de interconexión.

Artículo 10.- Registro Único de Prestadores de Servicios Turísticos.-

La autoridad rectora, competente respecto de las políticas de turismo, generará y manejará el Registro Único de Prestadores de Servicios Turísticos. Este Registro deberá contener los datos de todos los operadores, prestadores o vendedores de servicios y bienes turísticos.

Cada Estado determinará los mecanismos de inscripción, regulación y manejo del Registro Único de Prestadores de Servicios Turísticos.

Artículo 11.- Jurisdicción y resolución de Conflictos.-

En caso de controversias las partes se someterán a la jurisdicción estipulada en el contrato; a falta de ésta, se sujetarán a las normas previstas por las normas adjetivas civiles y esta ley.

Cuando las partes pacten someter las controversias a un procedimiento arbitral en la formalización del convenio de arbitraje como en su aplicación, podrán emplearse medios telemáticos y electrónicos, siempre que ello no sea incompatible con las normas reguladoras del arbitraje.

Toda persona natural o jurídica que pertenezca a cualquiera de los países signatarios del Parlamento Latinoamericano podrán recurrir a su jurisdicción para la resolución de conflictos”

El Estado asumirá la representación y defensa de las y los ciudadanos extranjeros que por causa de incumplimiento o cumplimiento deficiente de esta Ley, o las cláusulas contractuales, deban someterse a procedimientos judiciales o civiles y que por las características de su estadía no puedan estar presentes. El Estado determinará a la institución rectora en materia de turismo como su representante y deberán ofrecer los servicios de defensoría pública en el caso de que exista dicha instancia.

CAPÍTULO III

DEBERES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CONSUMIDORES Y PRESTADORES DE BIENES Y SERVICIOS TURISTICOS

Artículo 12.- Derechos del Turista.-

El turista tiene los siguientes derechos:

- a) Recibir información útil, objetiva, precisa, veraz, completa y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones, precios y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos;
- b) Recibir los servicios turísticos en las condiciones y precios contratados, sin ser discriminados;
- c) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y los comprobantes de venta correspondientes a los servicios turísticos adquiridos;
- d) Gozar de tranquilidad, intimidad y de la seguridad personal y de sus bienes;
- e) Formular quejas y reclamos inherentes a la prestación del servicio turístico, conforme a la ley, y obtener respuestas oportunas y adecuadas;
- f) Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de seguridad e higiene;
- g) Obtener debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas;
- h) Gozar, en calidad de beneficiario, de un seguro para atención de emergencias cuya póliza de cobertura deberá enmarcarse en el ramo de asistencia médica. El tomador del seguro será el Estado Ecuatoriano;
- i) Acudir ante los órganos y entes competentes en materia de turismo, protección, seguridad y defensa del consumidor, en las oficinas creadas para tales fines, a objeto de formular sus quejas y reclamos inherentes a la prestación de los servicios turísticos;
- j) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho irregular cuya responsabilidad atribuya a algunos de los prestadores de servicios turísticos u otra persona, que de cualquier manera lesione sus derechos;
- k) Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, y en especial en materia de defensa del consumidor;

Artículo 13.- Protección de Derechos del Turista.-

El ejercicio de los derechos del turista, así como su protección, se sujetarán a los procedimientos y a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo que fuere aplicable.

En caso de que el prestador del servicio turístico incumpla con uno de los servicios ofrecidos o pactados o con la totalidad de los mismos, tendrá la obligación de rembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente por el pago del servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de las mismas características o equivalencia al que hubiere incumplido, a elección del turista.

En el caso en que el turista deba o haya incurrido en gastos adicionales, debidamente justificados y comprobados por las instancias legales del país donde se encontrara, como consecuencia del incumplimiento de la prestación de servicios, el prestador o vendedor de servicios o bienes turísticos deberá cubrir con dichos gastos y los subsecuentes.

El seguro del que trata el literal h) del artículo 12 sobre los derechos, de la presente Ley, surge por la necesidad de proteger al turista en caso de presentársele una emergencia.

Artículo 14.- Seguro de atención ante emergencias médicas.-

La entidad rectora encargada de las políticas de turismo, creará un seguro de atención ante emergencias médicas para el turista extranjero según normas estipuladas en su debido reglamento específico.

Entiéndase por emergencia un hecho fortuito, no controlado por el turista, sucedido durante su permanencia en calidad de turista dentro del país, que afecta sus condiciones para desarrollar y terminar su visita al País según lo previsto, lo usual y/o acostumbrado en un viaje de turismo.

En ese sentido, la póliza del mencionado seguro se enmarcará en el ramo de asistencia médica y su cobertura comprenderá los siguientes aspectos:

- 1) Emergencias por accidente;
- 2) Emergencias por enfermedad;
- 3) Emergencias por agravamiento imprevisto de afección crónica;
- 4) Repatriación sanitaria;
- 5) Asistencia médica a domicilio;
- 6) Repatriación de restos;
- 7) Auxilio por robo o pérdida de pertenencias y documentos; y,
- 8) Asistencia legal las 24 horas.

Artículo 15.-Deberes del Turista.- Son deberes del turista:

- a) Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;
- b) Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística;
- c) Acatar las prescripciones particulares de los establecimientos y/o empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, en general, las normas constitucionales legales y reglamentarias vigentes;
- d) Pagar el precio de los servicios turísticos contratados, en el plazo pactado; y,
- e) Hacer buen uso del seguro de atención de emergencias establecido en el literal h) del artículo 9 de esta Ley.

Artículo 16.-Obligaciones de los Prestadores de Bienes y Servicios Turísticos.-

Los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Preservar, y en caso de daño, reparar íntegramente los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo;
- b) Inscribirse en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, por cada clase de servicio de turismo prestado, y actualizar anualmente la información consignada en el mismo; Obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento, y las autorizaciones o permisos correspondiente para su funcionamiento;
- c) Acreditar, ante la institución rectora encargada de manejar el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad y calidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad al turista, así como los títulos o requisitos de

- idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida dicha entidad, para su inscripción en el de Prestadores de Servicios Turísticos;
- d) Cumplir con los estándares establecidos en las normas técnicas y demás regulaciones dictadas por la entidad rectora de turismo;
 - e) Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio, en concordancia con las leyes de regulación del mercado, protección del consumidor y de comercio electrónico;
 - f) Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas;
 - g) Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio;
 - h) Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente;
 - i) Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o usuarios turísticos, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia; y, anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar sus quejas, de conformidad con lo establecido por la presente Ley y demás disposiciones aplicables. Así como anuncios que prohíban cualquier actividad relacionada con la explotación sexual y laboral de personas en el establecimiento con especial énfasis en niñez y adolescencia;
 - j) Prestar a solicitud del órgano rector en materia turística, toda la colaboración que coadyuve en el fomento, calidad y control de la actividad turística;
 - k) Denunciar, ante la autoridad competente, todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y de adolescentes, y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad así como todo hecho vinculado con cualquier acto de acción u omisión que aporte indicios de violación de los derechos consagrados en la las distintas constituciones y en los instrumentos internacionales de derechos humanos;
 - l) Acceder, a solicitud de la institución rectora de Turismo, a la distribución y exhibición gratuita, dentro de sus instalaciones y en un lugar visible, del material de fomento, promoción y control de sus actividades; y,
 - m) Suministrar a los órganos y entes de la Administración Pública con competencia en el área de turismo, la información que le sea requerida sobre la actividad turística que desarrolle.

Artículo 17.-Responsabilidades de Prestadores de Bienes y Servicios Turísticos.-

El prestador que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley será civilmente responsable por los eventuales daños que cause por acción y omisión a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable solidario por los actos de negligencia u omisión de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Los prestadores de servicios turísticos serán solidariamente responsables por los servicios turísticos que presten en conjunto o que intermedien; sin embargo, procederá el ejercicio del derecho de repetición por parte de los contratantes o intermediarios de dichos servicios turísticos respecto del prestador responsable del hecho.