

## **REGLAMENTO DE RESTAURANTES TURISTICOS Y PEÑAS FOLKLORICAS**

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 137/01 La Paz,**

### **VISTOS Y CONSIDERANDO**

Que, por mandato de la Ley N° 1788 "Ley de Organización del Poder Ejecutivo" y su Decreto Reglamentario N° 24588, el Ministerio de Comercio Exterior e Inversión es el Organismo encargado de formular políticas y normas para el desarrollo y fomento del turismo nacional.

Que, el artículo 16 de la Ley N° 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia" define y reconoce a los prestadores de servicios turísticos, los mismos que deberán regularse mediante reglamentación sectorial.

Que, la Resolución Ministerial N° 092-98 de fecha 12 de mayo de 1998, aprueba el Reglamento de Peñas Folklóricas, la misma que debe adecuarse a las previsiones de la Ley N° 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia" y su Decreto Reglamentario N° 26085.

### **POR TANTO:**

El Ministro de Comercio Exterior e Inversión, en uso de sus específicas atribuciones conferidas por ley;

### **RESUELVE:**

Primero.- Apruébase el "Reglamento de Restaurantes Turísticos y Peñas Folklóricas", en sus XVII Capítulos y 63 Artículos, el mismo que se encuentra anexo y forma parte de la presente Resolución.

Segundo.- El Viceministerio de Turismo y las Unidades Departamentales de Turismo quedan encargadas de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución en el marco de sus atribuciones conferidas por la Ley N° 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia" y su Decreto Reglamentario N° 26085.

Tercero.- A partir de la fecha la emisión de la presente Resolución, se deja sin efecto la Resolución Ministerial N° 092-98 de fecha 12 de Mayo de 1998.

Regístrese, comuníquese y archívese.

# **REGLAMENTO DE RESTAURANTES TURISTICOS Y PEÑAS FOLKLORICAS**

## **CAPITULO I DEL AMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA**

**Artículo 1°.- (Del ámbito de aplicación).**- En aplicación del artículo 16 de la Ley N° 2074 de fecha 14 de abril de 2000 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia", el presente Reglamento norma el funcionamiento de los Restaurantes Turísticos y Peñas Folklóricas, en el ámbito de todo el territorio nacional, denominados genéricamente como Restaurantes Turísticos.

**Artículo 2°.- (Del ente rector).**- De acuerdo al artículo 6 de la Ley 2074, el Ministerio de Comercio Exterior e Inversión es el ente rector competente en materia turística, delegando la ejecución de sus acciones al Viceministerio de Turismo, encargado de delinear la política nacional de turismo.

De acuerdo a la Ley de Descentralización Administrativa las Unidades Departamentales de Turismo son las responsables de ejecutar las acciones y políticas de turismo.

Las Unidades Departamentales de Turismo, controlarán el funcionamiento de los Restaurantes Turísticos en función al presente Reglamento y de las disposiciones y resoluciones que permitan el logro de los objetivos del desarrollo turístico del país, así como la tutela del Patrimonio Natural Cultural y Turístico Tangible e Intangible, la imagen del país y los derechos de los turistas y de las empresas que operan en el turismo nacional.

**Artículo 3°.- (De las funciones de las Unidades Departamentales de Turismo con relación a los Restaurantes Turísticos).**- Corresponde a las Unidades Departamentales de Turismo el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Realizar la inspección ocular de las instalaciones de los Restaurantes Turísticos.
- b) Autorizar la inscripción en el Registro Departamental de Turismo, funcionamiento, cambio de giro, suspensión y cese de actividades de los Restaurantes Turísticos, conforme a las disposiciones legales vigentes y siempre que hayan cumplido lo estipulado por el presente reglamento.
- c) Fijar y, en su caso, modificar la clase o categoría de los Restaurantes Turísticos.

d) Verificar que los Restaurantes Turísticos cumplan con los servicios y no realicen actividades implicadas a otras categorías de servicios turísticos.

e) Verificar que los Restaurantes Turísticos cumplan con los requerimientos indicados en el presente Reglamento.

f) Resolver los reclamos de turistas y/o Restaurantes Turísticos dentro del ámbito de aplicación administrativa de la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

g) Proporcionar la capacitación permanente de los recursos humanos de los Restaurantes Turísticos, en coordinación con los Municipios y el Viceministerio de Turismo.

h) Ejercer discrecionalmente la supervisión del estado de conservación de los Restaurantes Turísticos, así como las condiciones y calidad de los servicios.

i) Resolver a nivel departamental, los asuntos referidos a la aplicación del presente Reglamento y disposiciones conexas, coordinando de ser necesario con el Consejo Departamental de Turismo o las respectivas Cámaras Departamentales de Empresarios Gastronómicos de los Restaurantes Turísticos.

j) Dirimir problemas existentes entre los Restaurantes Turísticos cuando éstos hubieron decidido voluntariamente someterse a esa instancia y siempre que no hayan recurrido a una conciliación a nivel empresarial alguno.

k) Aplicar las sanciones a que hubiere lugar por infracciones reglamentarias.

l) Las demás funciones y atribuciones que le corresponden conforme a la legislación vigente.

**Artículo 4°.- (De la coordinación de las Unidades Departamentales de Turismo).**- Las Unidades Departamentales de Turismo deberán coordinar sus acciones con el Viceministerio de Turismo, con el Consejo Departamental de Turismo y con las otras Unidades Departamentales de Turismo, para lograr una mejor administración de los servicios de turismo.

## **CAPITULO II DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS**

**Artículo 5°.- (De Los Restaurantes Turísticos contemplados en el presente Reglamento).**- Sólo tendrán la calidad de Restaurantes Turísticos y podrán usar dicha denominación aquellos que, cumpliendo los requisitos establecidos en el

presente Reglamento, se encuentren debidamente clasificados, registrados y autorizados por las Unidades Departamentales de Turismo.

Los restaurantes que no reúnan los requisitos señalados en el presente Reglamento, no podrán calificarse como Restaurantes Turísticos, quedando su funcionamiento bajo exclusiva responsabilidad de las Honorables Alcaldías Municipales.

**Artículo 6°.- (Del inmueble).**- Cuando el edificio que ocupa un Restaurante Turístico reúna las características particulares de valor arquitectónico o patrimonio cultural, histórico debidamente declarado, éste podrá ser considerado a juicio de la Unidad Departamental de Turismo correspondiente, para los efectos de clasificación, en una determinada categoría, aunque no se cumplan con algunos requisitos funcionales de establecimientos modernos.

**Artículo 7° .- (Del marco normativo).**- Todos los Restaurantes Turísticos están obligados al cumplimiento de las leyes y disposiciones reglamentarias encargadas de regular la actividad. En lo referente a las normas de higiene y salubridad deberán cumplir las establecidas por las Unidades Departamentales de Salud competentes. **Artículo 8°.- (Del derecho de admisión).**- Los Restaurantes Turísticos son establecimientos públicos, quedando a criterio del establecimiento el derecho de admisión, sin más limitaciones para los usuarios que la de pagar el valor del consumo que hicieran una vez dentro del local.

Sin embargo por razones de minoridad, higiene, enfermedad, insolvencia y moralidad, la administración del Restaurante Turístico está facultado para rechazar el o los clientes que, por los motivos expuestos anteriormente, considere no recomendables.

**Artículo 9°.- (Del menú turístico).**- Todo Restaurante Turístico, cualquiera que sea su categoría, estará obligado a ofrecer un menú turístico por lo menos en dos idiomas, el que se confeccionará de acuerdo con los platos de la carta del día.

**Artículo 10°.- (De la publicidad del menú turístico y horarios de atención).**- Los Restaurantes Turísticos destacarán en un lugar visible al público:

- a) Carta de platos y menú turístico, incluyendo sus precios;
- b) Horario de atención, el mismo que estará determinado libremente por el Restaurante Turístico en función del menú o los espectáculos ofertados.

### **CAPITULO III DE LAS ACTIVIDADES DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS**

**Artículo 11°.- (De las actividades de los Restaurantes Turísticos).**- Los Restaurantes Turísticos son aquellos dedicados a la prestación de alimentos y bebidas preparadas en el mismo local, y opcionalmente a desarrollar actuaciones artísticas de carácter vernacular, sean estas musicales o coreográficas, y una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo correspondiente se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Predominantemente a la explotación de los recursos gastronómicos de alguna región del país, del país en general, de un país extranjero, o de la cocina internacional, en condiciones aptas para el turismo.
- b) Ofrecer espectáculos de calidad nacional e internacional que constituya un atractivo para el turismo.

### **CAPITULO IV DE LA CLASIFICACION DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS**

**Artículo 12°.- (De la clasificación).**- En atención a la calidad de sus instalaciones, equipamiento y servicios que proporcionan, los Restaurantes Turísticos tendrán una clasificación genérica de Primera, Segunda y Tercera, la misma que responde a la siguiente:

- a) Clase Primera.- Servicios de alimentos y bebidas con servicios de peña folklórica.
- b) Clase Segunda.- Servicios de alimentos y bebidas sin servicios de peña folklórica.
- c) Clase Tercera.- Servicios de comida rápida.

**Artículo 13°.- (Placa identificativa).**- Todos los establecimientos clasificados como Restaurantes Turísticos, deberán exhibir obligatoriamente para efectos de información, una placa identificativa proporcionada por la Unidad Departamental de Turismo correspondiente, de conformidad con lo establecido en el anexo.

Las placas identificativas, estarán colocadas en el exterior del mismo, junto a la puerta de entrada.

### **CAPITULO V DE LAS CONDICIONES GENERALES**

**Artículo 14°.-** Un Restaurante Turístico deberá cumplir con las siguientes condiciones generales:

**I.- Del Local:**

a) El local deberá ofrecer al usuario, las óptimas condiciones de prestación, higiene y seguridad del mobiliario y equipos, y contar con extinguidores, señalización de salida, luces de emergencia en caso de corte de energía eléctrica y botiquín de primeros auxilios.

b) Las puertas, ventanas o cualquier abertura al exterior de los ambientes donde los alimentos sean preparados, estará, protegidas con malla milimétrica adecuada contra moscas, y las puertas deberán poseer cierre automático y ajustar a sus marcos perfectamente.

c) La cocina, comedor o cualquiera de los ambientes que se usan para la preparación, almacenamiento y distribución de alimentos, o para guardar los utensilios y demás enseres empleados en esta clase de negocios, no podrán ser utilizados como dormitorios.

d) Los ambientes donde se preparan o almacenan alimentos, deberán tener los pisos lisos e impermeables, provistos de desnivel y desagües, y deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones. Las paredes serán lisas, impermeables, de fácil limpieza, pintadas de color claro con pintura impermeable hasta un metro setenta de altura. El cielo raso se mantendrá limpio, en buenas condiciones y debidamente pintado.

e) La cocina tendrá un sistema de ventilación para conducir hacia el exterior cualquier olor, humo y calor excesivo que pueda producirse en el local.

f) Los mesones de la cocina deberán estar revestidos con azulejos, acero inoxidable o material lavable cajonería y estantería ventilada y lavable.

g) El sector de lavado de la cocina deberá contar con 2 lavaderos, uno de platos y otro de menaje.

h) El sector de cocción de alimentos deberá contar con campanas de extracción con un mínimo de 20 cm. de alero al perímetro de las cocinas.

i) Aquellos que no tienen tiraje al exterior deberán contar con una campana conectada a un extractor o purificador.

j) Para la mejor conservación de la materia prima las despensas deben ser ambientes secos, con paredes lisas, zócalos de 10 cm. de altura y con bastante ventilación, debidamente protegidas contra insectos y roedores.

k) Los productos almacenados deben estar debidamente clasificados y en estanterías identificadas.

l) Todos estos artículos de primera necesidad deben estar a una altura mínima de 20 cm. del piso (estantería, tarima, rejilla y otros).

m) Deben contar necesariamente con una conservadora para bebidas y en caso de alimentos cocidos deberán conservarse también refrigerados por separado.

## II.- De los Servicios Sanitarios:

a) Tener facilidades separadas para el público y para los empleados. Los servicios sanitarios para el público estarán en locales separados: uno para hombres y otro para mujeres, ambos con sus entradas totalmente separadas.

b) Los servicios sanitarios no abrirán directamente al comedor, cocina o cuartos de preparación y almacenamiento de alimentos, y las puertas serán de cierre automático.

c) Tendrá lavatorios provistos todo el tiempo de jabón, toallas de papel o aire caliente.

d) Deben estar conectados a la red de alcantarillado local. Aquellos que no cuenten con la red de alcantarillado deberán necesariamente contar con pozos sépticos, con sus respectivas cámaras de degradación y absorción. Los inodoros deben contar con el sistema de sifón para evitar retorno de gases mal olientes.

e) Todos los Restaurantes Turísticos deben contar con la existencia de dos baños como mínimo para el público, debidamente identificados, con sus respectivos lavamanos y jabonero, la relación debe ser de un inodoro o un urinario por cada 40 sillas. Cada baño debe contar con un espejo, papeleros, portapapeles, secador con toallas desechables o secador eléctrico, además de un perchero.

f) Debe contar con un baño exclusivo para el personal, con sus respectivos vestuarios, lavamanos y duchas, las duchas deben estar revestidas de piso a techo con azulejos.

g) Los baños deben contar con zócalos sanitarios con una altura de 1,80 metros de alto, preferentemente el revestimiento debe ser con azulejo, además deben contar con una ventilación e iluminación adecuada.

### **III.- De los Utensilios:**

a) Los utensilios y demás enseres, tanto de la cocina como del comedor, que se utilicen para preparar y servir los alimentos, deberán obligatoriamente estar limpios y desinfectados, quedando prohibido el uso de cerámica con esmaltes que contengan plomo.

b) Los utensilios, una vez lavados y desinfectados, se guardarán en un sitio seco y protegido contra insectos, roedores, polvo y otras fuentes de contaminación. Las vitrinas, mostradores, anaqueles y similares estarán construidos a prueba de roedores e insectos.

c) Los utensilios estarán en buen estado de conservación y mantenimiento. No se permitirá el uso de tazas, vasos, copas, platos y otros utensilios con abolladuras, grietas, partes corroídas u cualquier otro defecto que puedan afectar los alimentos, o sean propicios para la transmisión de enfermedades.

d) Los manteles y servilletas se mantendrán limpios y los de tela estarán además en buen estado de conservación.

### **IV.- De los Alimentos:**

a) Todo alimento, bebida con materia prima que se utilice, será limpio, fresco, sano, libre de adulteración, de acuerdo con las normas de salubridad.

b) Los alimentos se almacenarán debidamente, a fin de garantizar su pureza y conservación. Todo alimento susceptible de dañarse o descomponerse con facilidad a la temperatura ambiente, deberá ser refrigerado en un equipo de refrigeración adecuado.

c) Los vegetales, verduras y alimentos similares, se inspeccionarán, lavarán, limpiarán antes de almacenarlos. Todo alimento bebida o materia prima estará protegido con una envoltura o envase a prueba de polvo.

### **V.- De la Higiene:**

a) Las basuras y desperdicios se recogerán en recipientes metálicos lisos y sin rendijas, con tapas bien ajustadas. Los recipientes se mantendrán fuera de la cocina o despensa.

b) Las basuras se eliminarán diariamente y los recipientes se lavarán y desinfectarán después de vaciados.

c) Los ambientes se mantendrán libres de roedores e insectos, y los muebles estarán en perfecto estado de limpieza y conservación.

## **CAPITULO VI DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 15° .- (De las comidas y bebidas).**- Los Restaurantes Turísticos, en la prestación de las comidas y bebidas que ofrecen deberán utilizar alimentos o ingredientes auténticos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes.

**Artículo 16° .- (Mantenimiento de instalaciones).**- Los Restaurantes Turísticos, deberán hacer mantenimiento permanente de sus instalaciones, equipos y mobiliario, así como, una reposición oportuna de cubiertos, vajilla, cristalería y lencería.

**Artículo 17° .- (Del personal calificado).**- Los Restaurantes Turísticos deberán contar con personal calificado con experiencia reconocida, el mismo que deberá presentarse en condiciones de pulcritud, tanto en lo referente a su aseo como a su vestimenta.

## **CAPITULO VII DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS**

**Artículo 18°.- (De los derechos genéricos de los Restaurantes Turísticos).**- Todos los Restaurantes Turísticos, tienen los siguientes derechos genéricos de carácter enunciativo:

a) Acogerse a los beneficios que les otorga la Ley 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia" y su Decreto Reglamentario N° 26085.

b) Exigir el pago de los servicios en la oportunidad convenida y ante la presentación de la factura.

- c) Suspender los servicios al usuario que promueva o realice actos contrarios a la moral, al orden público, contra el patrimonio nacional, que no paguen el servicio o que perturben a los demás usuarios.
- d) Exigir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, el fiel cumplimiento de las ofertas adquiridas en la prestación de sus servicios.
- e) Acceder a la apertura de sucursales en cualquier punto del país o nombrar representantes de la empresa cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- f) Ser incluidos en la promoción turística que realice la PROBOTUR, figurando en guías, folletos, propagandas, nóminas informativas u otros elementos de difusión y promoción.
- g) Realizar actuaciones artísticas de carácter vernacular, sin otro permiso adicional de otras instituciones, más que el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- h) Otros que deriven de la prestación del servicio convenido.

**Artículo 19º.- (De las obligaciones genéricas de los Restaurantes Turísticos).-** Todos los Restaurantes Turísticos, tienen las siguientes obligaciones genéricas de carácter enunciativo:

- a) Dar a conocer claramente a los usuarios las condiciones de los contratos de su suscripción.
- b) Prestar los servicios en las condiciones pactadas, salvo casos de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y fundamentados.
- c) Poner a disposición de los usuarios el Libro Oficial de Reclamos y Sugerencias y exhibir en lugar visible el cartel autorizado por la Unidad Departamental de Turismo correspondiente, anunciando la existencia y disponibilidad permanente de dicho libro.
- d) Velar por la seguridad de los turistas y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.
- e) Contratar y disponer para la prestación de los servicios, personal que acredite su formación o experiencia en el área gastronómica y turística.
- f) Todos aquellos que deriven de los servicios convenidos.

g) Cuando se ofrezcan servicios complementados con actuaciones artísticas de carácter vernacular, sean estas musicales o coreográficas, el espectáculo no deberá desvirtuar la cultura y el folklore de nuestro país.

h) A presentar la información estadística que solicite la autoridad competente.

## **CAPITULO VIII DE LOS REQUISITOS DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS**

**Artículo 20°.- (De los requisitos de los Restaurantes Turísticos).-** Las solicitudes para el funcionamiento legal de los Restaurantes Turísticos, deberán presentarse a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Tener una denominación o razón social distinta e inconfundible con otra empresa turística ya existente.

b) Escritura de Constitución (si es Sociedad), en la que conste claramente que el único objeto de la empresa es dedicarse a las actividades expresamente señaladas por este Reglamento para su clase respectiva.

c) Acreditación con poder especial del Representante(s) Legal(les) de la empresa.

d) Balance de apertura o de la última gestión debidamente auditado.

e) Inscripción en el Servicio Nacional de Registro de Comercio.

f) Inscripción en el Registro Unico de Contribuyentes de Impuestos Internos.

g) Padrón Municipal.

h) Inscripción en los Organismos de Salud y Previsión Social que corresponda.

i) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas, en atención a los servicios que presta y a su respectiva clase.

j) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

Si los documentos fueran presentados en fotocopias, éstas deberán estar necesariamente legalizadas de acuerdo a las previsiones del Código Civil Boliviano sobre la materia.

**Artículo 21°.- (De los Restaurantes Turísticos de las Empresas de Hospedaje Turístico).**- Los servicios de comidas y bebidas brindadas en los comedores de las empresas de hospedaje turístico, tanto a sus huéspedes como al público en general, están sujetos al presente Reglamento sólo en lo referente a Restaurantes, por lo demás estarán regidos por el Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico, ostentando los restaurantes la misma categoría que tiene asignada el establecimiento.

Aquellos restaurantes explotados con independencia del servicio de la empresa de hospedaje turístico, quedarán sometidos al presente Reglamento, aún cuando se encuentren en el mismo edificio.

**Artículo 22°.- (Modificación de requisitos).**- A solicitud y propuesta de las Unidades Departamentales de Turismo, el Viceministerio de Turismo, mediante resolución motivada, podrá modificar los requisitos para la autorización de funcionamiento de los Restaurantes Turísticos, cuando así lo justifiquen las particularidades del medio o lugar territorial.

## **CAPITULO IX DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS**

**Artículo 23°.- (De las autorizaciones de funcionamiento).**- Las autorizaciones de funcionamiento de los Restaurantes Turísticos serán otorgadas por las Unidades Departamentales de Turismo, luego de la verificación ocular y jurídica de todos los requisitos especificados en el artículo 20° del presente Reglamento.

**Artículo 24°.- (Del Registro Departamental de Turismo).**- La Unidad Departamental de Turismo inscribirá en el Registro Departamental de Turismo, a los Restaurantes Turísticos y Peñas Folklóricas reconocidos por el artículo 16 de la Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia, Ley N° 2074 del 14 de abril de 2.000,

La autorización e inscripción será gratuita, el registro será público, obligatorio y su régimen de funcionamiento se desarrollará reglamentariamente en el marco de lo previsto por el inc. d), artículo 14 del D.S. 26085.

**Artículo 25°.- De la inscripción en el Registro Nacional de Turismo).**- La Unidad Departamental de Turismo elevará informe al Viceministerio de Turismo de la autorización emitida al Restaurante Turístico para ser incorporado en el Registro Nacional de Turismo.

**Artículo 26°.- (Del registro de empresas idóneas en la Cámara Departamental de Empresarios Gastronómicos de los Restaurantes Turísticos).**- Todos los Restaurantes Turísticos registrados en la Unidad Departamental de Turismo, serán referidos a las Cámaras Departamentales de Empresarios Gastronómicos de Restaurantes Turísticos correspondientes, con fines de ser incorporados en la lista de Restaurantes Turísticos autorizados.

Las Cámaras Departamentales de Empresarios Gastronómicos, enviarán estas listas a la Cámara Nacional de Empresarios Gastronómicos para realizar un registro de idóneos, entre los cuales estarán registrados todos los Restaurantes Turísticos asociados a su respectiva Cámara Departamental.

**Artículo 27°.- (Del intrusismo empresarial).**- El ejercicio de los servicios turísticos propios de los Restaurantes Turísticos, sin estar en posesión de la correspondiente autorización será considerado intrusismo empresarial y se procederá a sancionarlo conforme a lo dispuesto por el artículo 52° del presente Reglamento.

## **CAPITULO X DE LA COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO TURISTICO**

**Artículo 28°.- (De la competitividad del producto turístico).**- La mejora de la competitividad del sector turístico se basará en la incorporación de los criterios de calidad, innovación y sostenibilidad a la gestión de los Restaurantes Turísticos, potenciando el nivel profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los mismos.

**Artículo 29°.- (De la formación profesional turística).**- La formación profesional turística, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de formación profesional reglamentada, se fomentará básicamente a través de los institutos, consultoras y ONG's especializadas en materia turística.

Estas acciones concretas en materia de formación turística se desarrollarán con cursos, seminarios, jornadas y otros, las cuales serán potestad de las empresas, Cámaras de Empresarios Gastronómicos o de las Unidades Departamentales de Turismo.

**Artículo 30°.- (Del turismo sostenible y ecoturismo).**- La modernidad y la globalización exige que dentro de la actividad turística se tome absoluta conciencia sobre la ecología y el desarrollo sostenible del turismo, motivando un cambio sustancial en el comportamiento del individuo por las expectativas del crecimiento del turismo a nivel mundial.

Las actuaciones de los Restaurantes Turísticos deberán respetar la forma de vida, las manifestaciones culturales, étnicas y las características del entorno, protegiéndolos de cualquier agresión, manipulación o falseamiento.

Consientes de este objetivo se desarrollarán normas de operación y manejo acordes a las exigencias internacionales en coordinación con instituciones vinculadas con estos temas.

**Artículo 31°.- De la calidad y las características de los servicios turísticos).-**

Los Restaurantes Turísticos están obligados a proporcionar a sus clientes la totalidad y calidad de los servicios contratados por los usuarios, de acuerdo a las condiciones y con las características estipuladas en la oferta publicada o convenida con los usuarios. Quedan eximidos de estas obligaciones en los casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente acreditados y comprobados.

**Artículo 32°.- (De la eximición de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos).-** En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, el Restaurante Turístico ofrecerá al usuario la posibilidad de optar a su elección, entre el reembolso del costo del servicio suspendido o la sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad, debiendo reembolsarse la diferencia de existir ésta.

**Artículo 33°.- (Del incumplimiento en los servicios turísticos).-** Cuando el incumplimiento sea de manifiesta responsabilidad del Restaurante Turístico, éste estará obligada al reembolso del monto recibido por el servicio no prestado.

**Artículo 34°.- (Del seguro de los usuarios de servicios turísticos).-** Los Restaurantes Turísticos deben contemplar los seguros correspondientes de accidentes, robos, muerte y otros daños que cubra a cada uno de sus clientes y personal durante la prestación de los servicios turísticos.

**Artículo 35°.- (De la competencia de las Cámaras Departamentales y Nacional de Empresarios Gastronómicos).-** Las diferentes Cámaras de Empresarios Gastronómicos que representan a los Restaurantes Turísticos, tienen la facultad de coadyuvar a las Unidades Departamentales de Turismo para el desarrollo eficiente de la actividad turística.

En casos extremos y a solicitud de los interesados podrán mediar en situaciones de conflicto.

**Artículo 36°.- (De las distinciones a los Restaurantes Turísticos).-** Los Restaurantes Turísticos que por su trayectoria y prestigio acumulado a lo largo de

25 (veinticinco) años de trabajo ininterrumpidos, serán distinguidos con una distinción especial, denominada como mérito a la "Calidad y Excelencia Turística"

La distinción otorgada a la "Calidad y Excelencia Turística" por la Unidad Departamental de Turismo, podrá ser incorporada dentro del material promocional de la empresa.

**Artículo 37º.- (De la relación con PROBOTUR).**- Los Restaurantes Turísticos deben contribuir con PROBOTUR para el fiel cumplimiento de la misión de PROBOTUR (Promoción Boliviana de Turismo), a través de una agresiva y dinámica promoción turística, para elevar y cambiar la imagen de Bolivia.

## **CAPITULO XI DE LAS SUCURSALES DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS**

**Artículo 38º.- (De las sucursales de los Restaurantes Turísticos).**- Los Restaurantes Turísticos podrán abrir oficinas sucursales en cualquier parte del territorio nacional. La sucursal tendrá registro impositivo propio, así como la respectiva autorización de funcionamiento de la Unidad Departamental de Turismo y del padrón municipal de la Alcaldía Municipal correspondiente. Sus actuaciones, su responsabilidad y sus políticas empresariales dependerán de forma directa de la oficina matriz.

**Artículo 39º.- (Del cierre de una sucursal).**- El cierre de una sucursal deberá ser comunicado a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente por la oficina matriz con una antelación de 30 días calendario, y publicar dicho cierre en un periódico local en caso de que la mencionada sucursal se encuentre en otro departamento o región de donde se encuentra la oficina matriz, la cual asume de forma directa e inmediata la responsabilidad total de los compromisos comerciales asumidos por la sucursal que es materia de cierre, los mismos que deben ser debidamente honrados ante los usuarios y proveedores.

## **CAPITULO XII DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS**

**Artículo 40º.- (De los derechos de los turistas).**- Constituyen derecho de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas los siguientes:

a) Obtener de los Restaurantes Turísticos sometidos al presente Reglamento información concreta y veraz sobre los bienes y servicios que se ofertan.

b) Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas y obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, facturas legalmente emitidas.

c) Formular reclamaciones de acuerdo con lo previsto en este Reglamento.

d) El libre acceso a los establecimientos turísticos a los que este Reglamento se refiere, sin limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas.

e) Los demás derechos reconocidos por el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de las personas físicas o jurídicas consumidoras y usuarias.

**Artículo 41º.- (De las obligaciones de los turistas).**- Son obligaciones de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas, las siguientes:

a) Observar las normas usuales de convivencia.

b) Satisfacer el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura, o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.

c) Respetar y someterse a las prescripciones particulares en los lugares, establecimientos, instalaciones y empresas cuyos servicios contraten o disfruten.

d) Los turistas extranjeros no podrán realizar actividades remuneradas de ninguna índole dentro del territorio nacional.

e) No incitar acciones ilegales de ninguna índole o actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres de nuestros pueblos.

**Artículo 42º.- (De la responsabilidad de los turistas).**- Los usuarios turistas serán responsables de todas sus actuaciones, del respeto la forma de vida, las manifestaciones culturales, étnicas y las características del entorno evitando cualquier agresión, manipulación o falseamiento, como también cualquier daño voluntario o involuntario causado al Patrimonio Natural Cultural Tangible e Intangible.

Cualquier infracción o violación a las normas, códigos y leyes vigentes en nuestro país se someterá al infractor a la justicia ordinaria de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política Estado.

## **CAPITULO XIII DE LA DISCIPLINA TURÍSTICA**

**Artículo 43°.- (Principios generales).**- Dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento, sólo se podrán sancionar conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas especificadas y consumadas.

Las infracciones en materia de turismo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente.

No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o civilmente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

**Artículo 44°.- (De las inspecciones a los Restaurantes Turísticos).**- Las Unidades Departamentales de Turismo correspondientes, podrán discrecionalmente realizar las inspecciones que estimen necesarias a los Restaurantes Turísticos, con el fin de velar por la calidad y control de los servicios y los derechos de los turistas, debiendo labrar un acta en cada inspección realizada, consignando la firma del responsable del Restaurante Turístico.

Una copia del acta tendrá que ser entregada a la Cámara Departamental de Empresarios Gastronómicos del Restaurante Turístico.

**Artículo 45°.- (De las actas).**- Las actas reflejarán los datos identificativos del Restaurante Turístico, la actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de los inspectores.

Los interesados, o sus representantes, podrán hacer en el acto de inspección las alegaciones o aclaraciones que estimen convenientes a su defensa, que se reflejarán en la correspondiente acta.

Las actas de inspección realizadas con arreglo a los requisitos señalados anteriormente, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas constatados personalmente por el inspector actuante, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

**Artículo 46°.- (De la aplicación de las sanciones).**- Las sanciones a las que se refiere el presente Reglamento, sólo serán aplicadas, previo estricto cumplimiento de los procedimientos para la aplicación de sanciones establecidos en los artículos 55° al 59° del presente Reglamento.

## **CAPITULO XIV DE LAS INFRACCIONES**

**Artículo 47°.- (De la clasificación de las infracciones).**- Las infracciones de los Restaurantes Turísticos se clasifican en leves, medianas y graves.

I.- Infracciones leves.- Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:

- a) La falta de identificación y la utilización de distintivos que correspondan a la normativa vigente.
- b) La carencia de la documentación exigida por el presente Reglamento.
- c) La incorrección, por parte del personal, en el trato a los clientes.
- d) Carecer de formularios de reclamación a disposición de los clientes, la negativa a facilitarlos o no hacerlo en el momento en que se soliciten sin causa justificada.
- e) Cualquier infracción que aunque tipificada como mediana no merezca tal calificación, en razón de su naturaleza, ocasión o circunstancias.

II.- Infracciones medianas.- Constituyen infracciones administrativas de carácter medianas:

- a) La utilización comercial de una categoría diferente a la correspondiente, de acuerdo a la autorización de funcionamiento otorgada por la Unidad Departamental de Turismo.
- b) Facilitar información al usuario que genere expectativas de disfrutar un servicio o instalaciones de categoría o calidad superior a las realmente prestadas. Así como de publicidad falsa o que introduzca al engaño.
- c) La negativa a expedir factura por el cobro de servicios turísticos consumidos, a solicitud del usuario, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.
- d) La obstrucción a la labor de la inspección de la Unidad Departamental de Turismo en el ejercicio de sus funciones.
- e) Cualquier infracción que aunque tipificada como muy grave no merezca tal calificación, en razón de su naturaleza, ocasión o circunstancias.

III.- Infracciones graves.- Constituyen infracciones administrativas de carácter graves:

- a) El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, sanidad e higiene.
- b) La deficiente prestación de servicios exigibles, así como el deterioro de instalaciones publicas.
- c) La emisión de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.
- d) El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado.
- e) El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación.
- f) Carecer de los avales o seguros de responsabilidad exigidos por el presente Reglamento o disponiendo de los mismos, que no alcancen las cuantías exigidas por la norma dentro de los plazos establecidos.
- g) El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, o de sanidad e higiene, cuando entrañe grave riesgo para la integridad física o salud de las personas.

**Artículo 48º.- (De la prescripción de las infracciones).-** Las infracciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las infracciones leves prescribirán en el plazo de seis meses, las medianas en el plazo de un año y las graves en el plazo de dos años.
- b) El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del o los interesados del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

## **CAPITULO XV DE LAS SANCIONES**

**Artículo 49°.- (De la sanción de las infracciones).**- Los Restaurantes Turísticos que incurran en las infracciones antes expuestas, serán sancionadas de acuerdo al nivel de infracción en el que incurran.

1. Las infracciones de carácter leve se serán sancionadas con apercibimiento.- Las Unidades Departamentales de Turismo procederán al apercibimiento de los Restaurantes Turísticos, mediante citación escrita, en la que se especificarán las causas para la sanción.

2. Las infracciones de carácter mediana serán sancionadas con multa.- La multa podrá ser desde 1 salario mínimo hasta (10) diez salarios mínimos nacionales.

Para la determinación de la sanción pecuniaria, se tendrá en consideración la importancia y gravedad del incumplimiento o violación imputable al Restaurante Turístico, en relación a las obligaciones y responsabilidades que por el presente Reglamento se estipula.

Los montos de las multas determinadas en el presente Reglamento, deberán ser depositados en las cuentas oficiales de las Unidades Departamentales de Turismo correspondientes.

3. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con suspensión temporal.- Los Restaurantes Turísticos podrán ser sancionados con la suspensión temporal por un período hasta de (15) días hábiles en el supuesto de la existencia de deficiencias graves o por un período superior hasta la subsanación de las deficiencias observadas.

Las sanciones de suspensión temporal, afectarán solamente a los compromisos y/o servicios contraídos a partir de que el Restaurante Turístico toma conocimiento de la sanción impuesta, la cual se realizará con un aviso previo de (20) veinte días calendario, y sólo se aplicará a la oficina matriz o a la sucursal que hubiere infringido la norma, sin que afecte dicha determinación a la sucursal o a la oficina matriz no sancionada.

**Artículo 50°.- (De la cancelación de la autorización de funcionamiento).**- La autorización de funcionamiento será cancelada sólo en los siguientes casos:

a) Por modificación del objeto de la constitución del Restaurante Turístico.

b) Por cambio de razón social sin la debida y previa comunicación y autorización de la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

c) Por quiebra, estafa o fraude. d) Por defraudación fiscal, previa determinación del Servicio Nacional de Impuestos Internos.

**Artículo 51°.- (Del plazo de aplicación de la clausura definitiva).**- Llevada a cabo la clausura definitiva, el Restaurante Turístico deberá cerrar sus oficinas en un plazo no mayor de (15) quince días calendario, quedando el Gerente General a cargo de la documentación necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones comerciales contraídas.

**Artículo 52°.- (De la prohibición del ejercicio de las funciones reservadas a los Restaurantes Turísticos).**- Está terminantemente prohibido el ejercicio de las funciones reservadas por Ley a los Restaurantes Turísticos, por parte de personas naturales o jurídicas que no cuenten con la respectiva autorización de funcionamiento.

Las Unidades Departamentales de Turismo correspondientes, procederán a su inmediata clausura, a la imposición de la correspondiente multa y levantar el acta en la que conste la calidad simulada de la empresa prestadora de servicio turístico, con que el infractor venía sorprendiendo la buena fe de los usuarios.

**Artículo 53°.- (Graduación de las sanciones).**- En la imposición de sanciones, se graduará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrencia, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:

1. Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

a) La falta de intencionalidad.

b) El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al inicio del proceso administrativo.

c) La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción, durante la tramitación del procedimiento sancionador.

d) La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

2. Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:

a) La reiteración entendida como la comisión en el término de dos años, de dos o más infracciones de cualquier carácter, que así hayan sido declaradas por resolución firme.

b) La naturaleza de los perjuicios ocasionados.

c) El beneficio ilícito obtenido.

d) La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

La concurrencia de más de una de las circunstancias agravantes o atenuantes podrá determinar la imposición de sanciones correspondientes a infracciones de carácter superior o inferior respectivamente.

**Artículo 54°.- (De la prescripción de las sanciones).-** Las sanciones prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las sanciones impuestas por faltas leves prescribirán en el plazo de un año, las impuestas por faltas medianas a los dos años y las impuestas por faltas graves, a los tres años.

b) El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del o los interesados del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado más de un mes por causa no imputable al infractor.

## **CAPITULO XVI DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES**

**Artículo 55°.- (De la iniciación de un proceso).-** Las Unidades Departamentales de Turismo, a denuncia de parte interesada o de oficio sobre alguna presunta falta o contravención, podrán disponer la iniciación de un proceso a un Restaurante Turístico que cometa infracciones a las disposiciones del presente Reglamento y demás disposiciones que rigen la actividad turística del país; o pronunciarse en contrario con la debida fundamentación.

**Artículo 56°.- (Del período de prueba).-** De considerar necesario el inicio del proceso, Las Unidades Departamentales de Turismo se constituyen en sumariantes y deberán notificar al presunto infractor por escrito los cargos que pesan contra él, abriendo desde ese momento el término de prueba de (10) diez días hábiles y comunes improrrogables para que las partes presenten pruebas de cargo y/o descargo.

Las Unidades Departamentales de Turismo en un plazo de (5) cinco días hábiles a partir del vencimiento del termino de prueba, pronunciarán resolución fundamentada incluyendo un análisis de las pruebas de cargo y/o descargo, y la sanción de acuerdo a la previsión del presente Reglamento. De no establecerse responsabilidades y/o infracciones ordenarán el archivo del expediente.

**Artículo 57°.- (Del recurso de apelación).**- Contra las resoluciones dictadas por las Unidades Departamentales de Turismo donde se apliquen las sanciones, se reconoce el recurso de apelación ante el Prefecto del Departamento, cuyo plazo para apelar será de (5) cinco días hábiles, a partir de su legal notificación con la resolución dictada por la autoridad inferior, caso contrario se procederá a la ejecución de la mencionada resolución.

El Prefecto del Departamento, dentro de los (5) cinco días hábiles de conocido el recurso de apelación, con apoyo de la Dirección Jurídica pronunciará la respectiva Resolución Prefectural. Esta Resolución podrá ratificar, modificar, o anular la resolución dictada por la autoridad inferior, debiendo ejecutarse la misma dentro del tercer día de su legal notificación.

En caso de no ser clara la resolución dictada por el Prefecto del Departamento, las partes en conflicto, dentro de las 24 horas de su legal notificación podrán pedir las explicaciones y enmiendas que creyeran convenientes.

**Artículo 58°.- (De la representación).**- Las Cámaras Departamentales de Empresarios Gastronómicos representantes de los Restaurantes Turísticos, podrán hacer una representación ante el prefecto del Departamento o ante el Viceministerio de Turismo, siempre y cuando la Cámara considere que se cometió irregularidades procedimentales o arbitrariedades por parte de las autoridades departamentales o exista una penalidad excesiva a la sanción.

Este recurso es la última instancia y solo puede ser presentada por las Cámaras Departamentales o Nacional de Empresarios Gastronómicos de los Restaurantes Turísticos, las cuales pertenecen al Consejo Departamental de Turismo o al Consejo Nacional de Turismo.

**Artículo 59°.- (De los reclamos sobre la Unidad Departamental de Turismo).**- Los reclamos que se presenten contra la Unidad Departamental de Turismo sobre irregularidades, abuso de poder o de cualquier otra índole, serán resueltos por el Consejo Departamental de Turismo, el cual podrá solicitar al Prefecto del Departamento la destitución de cualquier servidor público de la Unidad Departamental de Turismo, en caso de responsabilidad comprobada.

## **CAPITULO XVII DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 60°.- De la gratuidad de la renovación de los registros de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las autorizaciones de funcionamiento que se otorgarán a los Restaurantes Turísticos por las Unidades Departamentales de Turismo, están relacionadas con las labores inherentes al sector público y al sistema tributario nacional, por tanto en estricto cumplimiento de las previsiones del Código Tributario, de la Ley 1314, de la Ley 843 y demás normas complementarias, no deben ser objeto de cobro alguno, salvo aquellos que incluyan bienes o valores cuyo monto debe reponerse y deberán ser facturados, de conformidad a disposiciones legales vigentes.

**Artículo 61°.- (De las medidas necesarias para la aplicación del presente Reglamento).**- El Viceministerio de Turismo, mediante resolución motivada dictará las medidas necesarias que se requieran para la correcta aplicación del presente reglamento.

**Artículo 62°.- (De la vigencia del presente Reglamento).**- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Ministerial aprobada por el Ministerio de Comercio Exterior e Inversión, de conformidad a la Ley N° 2074 del 14 de abril de 2.000 "Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia".

**Artículo 63°.-** Todos los restaurantes que ofrecen espectáculos similares a los de Peñas Folklóricas y se dediquen además a otras actividades no contempladas en este Reglamento, serán reguladas en su funcionamiento por las autoridades administrativas competentes.

### **ESCALA 1:10 DEL LOGO RESTAURANTE**

**25 X 25 cm**

**50 X 40 cm**

**Ejemplo Final**

**PLAQUETA FINAL**

**50 X 40 cm**

Fondo de Color Dorado  
Cubiertos de color Negro  
Letras de Color Negro  
Tamaño 12 cm de largo  
X 2 cm de ancho

---