

**REGLAMENTO EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO**  
**RECEPTIVO Y DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO**

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 133/01 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, la Ley N° 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia" reconoce a los prestadores de servicios turísticos, los mismos que deberán regularse mediante reglamentación sectorial.

Que, la Resolución Ministerial N° 088-98 de fecha 12 de mayo de 1998, aprueba el Reglamento de Empresas de Viajes y Turismo" 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 Empresas Operadoras de Turismo Receptivo" y de las "Empresas de Viajes y Turismo" en todas sus modalidades y categorías, en sus XXI Capítulos y 72 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 del 14 de abril de 2.000, " 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° 088-98 de fecha 12 de Mayo de 1998.

Regístrese, comuníquese y archívese.

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

**Artículo 1º.- (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 las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo en todas sus modalidades y categorías, en el ámbito de todo el territorio nacional, denominados genéricamente como las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos.

**Artículo 2º.- (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.

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 las Empresas Prestadoras de Servicios 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 3º.- (De las funciones de las Unidades Departamentales de Turismo con relación a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Corresponde a las Unidades Departamentales de Turismo el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Realizar la inspección ocular de las instalaciones de los distintos Prestadores de Servicios Turísticos.
- b) Verificar que el personal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cumplan con los requisitos de especialización y capacitación turística.
- c) Autorizar la inscripción en el Registro Departamental de Turismo, funcionamiento, cambio de giro, suspensión y cese de actividades de las

Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, conforme a los dispositivos legales vigentes y siempre que hayan cumplido lo estipulado por el presente reglamento.

d) Fijar y, en su caso, modificar la clase o categoría de las Empresa Prestadoras de Servicios Turísticos.

e) Verificar que las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cumplan con los servicios y no realicen actividades implicadas a otras categorías de servicios turísticos.

f) Verificar que las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos cumplan con los requisitos específicos indicados en el presente Reglamento.

g) Fiscalizar el cumplimiento de la obligatoriedad de la póliza de cumplimiento de servicios, y que la misma se encuentre actualizada.

h) Resolver los reclamos de turistas y/o Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos dentro del ámbito de aplicación administrativa de la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

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

j) Proporcionar la capacitación permanente de los recursos humanos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, en coordinación con los Municipios y el Viceministerio de Turismo.

k) Ejercer discrecionalmente la función de inspección y supervisión de la aplicación por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos del presente Reglamento.

l) 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 Organizaciones Empresariales de los distintos prestadores de servicios turísticos.

m) Dirimir problemas existentes entre las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cuando éstas hubieron decidido voluntariamente someterse a esa instancia y siempre que no hayan recurrido a una conciliación a nivel empresarial alguno.

n) 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 LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS**

**Artículo 5°.- (De las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos contemplados en el presente reglamento).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos contempladas en el presente Reglamento están categorizadas de la siguiente manera:

- 1.- Empresas Operadoras de Turismo Receptivo.
- 2.- Empresas de Viajes y Turismo; (en sus modalidades de: Agencias de Viajes y Turismo; Agencias Mayoristas de Turismo y Representaciones de Empresas de Turismo).

## **CAPITULO III DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TURISMO**

**Artículo 6°.- (De las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo).**- Las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo, (por su propia naturaleza son genuinas agencias de viajes y turismo), son aquellas dedicadas a la prestación de servicios de turismo organizado desde los mercados de origen (exterior) hacia el territorio nacional y/o turismo interno, y una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Organizar, elaborar y ofertar paquetes de turismo receptivo con intermediación de otros servicios propios y/o ajenos.
- b) Prestar servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros en todo el territorio nacional.
- c) Informar, orientar y organizar diversos circuitos turísticos a solicitud expresa o por oferta programada.
- d) Comercializar la mediación de servicios turísticos como ser: Transporte terrestre, acuáticos o aéreo; paseos y excursiones; hospedaje y plan de comidas, así como de otras actividades relacionadas con el turismo.

- e) Elaborar itinerarios, proporcionar información turística, y difundir material promocional. f) Brindar asistencia y facilitación a los turistas en sus trámites.
- g) Reservar, adquirir y vender entradas para todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y similares.
- h) Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.
- i) Proporcionar útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, científico, ecoturístico, turismo de aventura y otras modalidades de turismo.
- j) Realizar contratos de transporte, flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros, para coadyuvar las prestaciones de servicios.
- k) Crear y desarrollar nuevos productos turísticos.
- l) Subcontratar empresas de servicios turísticos especializadas.
- m) Solicitar a PROBOTUR material promocional en calidad de miembros aportantes directos, y tener derecho a participar de todas las actividades que esta institución realice.
- n) Desarrollar servicios turísticos en todo el territorio nacional.

**Artículo 7º.- (De las obligaciones específicas de las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo).**- Todas las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Contratar guías autorizados por la autoridad competente. En casos excepcionales de no encontrar guías aptos por determinadas limitantes ( lugar territorial, idioma, disponibilidad, profesionalidad, etc.) podrán optar por formar y capacitar personal competente para desempeñarse como guías, coordinando dicha acción con las Unidades Departamentales de Turismo competentes.
- b) Utilizar equipo técnico y medios de transporte adecuados para cada servicio en función a las normas establecidas por ley.
- c) Cumplir estrictamente los servicios pactados en el contrato.
- d) Establecer contratos puntuales y condiciones generales para los turistas y los intermediarios.

- e) Contar con carácter de obligatoriedad con pólizas de seguro de accidentes, robos, muerte y otros daños que cubran a cada uno de sus pasajeros/turistas y personal durante la prestación de los servicios turísticos.
- f) Coordinación permanente con las autoridades correspondientes, para garantizar la facilitación y desarrollo de la actividad turística en general.
- g) Coordinar con PROBOTUR todo lo relacionado con promoción y difusión de la imagen turística boliviana.
- h) Constituirse en defensores y preservadores del Patrimonio Natural y Cultural, Tangible e Intangible del país, desarrollando sus actividades dentro del marco de las disposiciones del Desarrollo Sostenible del Turismo.
- i) Para realizar turismo emisivo fuera del país, previamente deberán cumplir lo dispuesto por el artículo 28° del presente Reglamento.

#### **CAPITULO IV DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO**

**Artículo 8°.- (Modalidades y categorías de las Empresas de Viajes y Turismo).**- Las Empresas de Viajes y Turismo reconocidas en el artículo 16, inc. c) de la Ley 2074, tienen las siguientes modalidades y categorías:

- a) Agencias de Viajes y Turismo.
- b) Agencias Mayoristas de Turismo.
- c) Representaciones de Empresas de Turismo.

#### **CAPITULO V AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO**

**Artículo 9°.- (De las Agencias de Viajes y Turismo).**- Las Agencias de Viajes y Turismo son empresas dedicadas comercialmente a las actividades de mediación de servicios turísticos nacionales e internacionales, y una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Mediación de la venta de billetes y reservas de plazas en todos los medios de transporte.
- b) Reservas de habitaciones y servicios de alojamiento turístico.
- c) Intermediación y conjunción de servicios combinados por medio de líneas aéreas, transporte en general, empresas operadoras de turismo receptivo, otras

agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas, agentes generales de turismo y representaciones de empresas turísticas, respetando las comisiones entre partes.

- d) Promocionar sus servicios específicos en cualquier medio de difusión.
- e) Informar al público sobre toda actividad turística dentro y fuera del país.
- f) Realizar todo tipo de transacción comercial dentro de su categoría.

**Artículo 10°.- (De las obligaciones específicas de las Agencias de Viajes y Turismo).**- Todas las Agencias de Viajes y Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Establecer relaciones contractuales con empresas proveedoras de servicios turísticos.
- b) Cumplir estrictamente los servicios pactados en el contrato.
- c) En la intermediación de servicios turísticos no propios de su clase, deberá suscribir contratos específicos de venta de los diferentes servicios turísticos.
- d) Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.

## **CAPITULO VI DE LAS AGENCIAS MAYORISTAS DE TURISMO**

**Artículo 11°.- (De las Agencias Mayoristas de Turismo).**- Son Agencias Mayoristas de Turismo, aquellas empresas dedicadas a proyectar, elaborar y organizar toda clase de servicios, programas y paquetes turísticos para su oferta exclusiva a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, y una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Realizar convenios de contratación de servicios turísticos con las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en el interior y exterior del país.
- b) Ofertar y vender todos sus productos turísticos bajo convenios y contratos específicos.
- c) Comercializar la mediación y representación de servicios turísticos a las Agencias de Viajes y Turismo.

d) Proporcionar información turística, y difundir material promocional entre las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos.

**Artículo 12º.- (De las obligaciones específicas de las Agencias Mayoristas de Turismo).-** Todas las Agencias Mayoristas de Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

a) Realizar contratos para la comercialización de los productos y servicios turísticos para lo que fue autorizado por el presente Reglamento.

b) Vender exclusivamente a través de las Agencias de Viajes y Turismo todos los productos, prohibiéndose expresamente su comercialización directa al público. Estos servicios generados en el país deben ser respaldados por todo el proceso de promoción, pedidos de reservas, confirmaciones, operación y facturación de acuerdo a ley.

c) Consignar en los avisos y promociones realizadas en los medios masivos de comunicación, la especificación que se contacten con las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos autorizadas. d) Asistir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, proporcionándoles con eficiencia toda la correcta información, además de los elementos técnicos correspondientes a los servicios que prestan.

## **CAPITULO VII DE LAS REPRESENTACIONES DE EMPRESAS DE TURISMO**

**Artículo 13º.- (De las Representaciones de Empresas de Turismo).-** Son Representaciones de Empresas de Turismo, aquellas empresas que una vez acreditadas por la Unidad Departamental de Turismo se dediquen a lo siguiente:

a) Representar a Empresas de Turismo nacionales o extranjeras, en sus diferentes modalidades y servicios que hacen a la actividad turística en su generalidad.

b) Ofertar y vender sus productos turísticos bajo convenios y contratos específicos con las empresas prestadoras de servicios turísticos.

c) Promocionar y comercializar sus productos turísticos específicos en todo el territorio nacional.

d) Establecer relaciones contractuales con empresas prestadoras de servicios turísticos.



**Artículo 14°.- (De las obligaciones específicas de las Representaciones de Empresas de Turismo).**- Todas las Representaciones de Empresas de Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Realizar contratos de comercialización de los servicios turísticos para los que fue autorizados por el presente Reglamento.
- b) Registrar la exclusividad de los contratos de representación en la unidad Departamental de Turismo.
- c) Asumir la responsabilidad por los servicios contratados a nombre de las empresas turísticas representadas, en el marco de las previsiones de sus contratos.

## **CAPITULO VIII DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERICAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS**

**Artículo 15°.- (De los derechos genéricos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen los siguientes derechos genéricos de carácter enunciativo:

- a) Acogerse a los beneficios que les otorga la Ley N° 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) Modificar itinerarios o rutas de giras por causas de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y justificados.
- e) Otros que deriven de la prestación del servicio convenido.
- f) Exigir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, el fiel cumplimiento de las ofertas adquiridas en paquetes comercializados a usuarios.
- g) 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.

h) Acceder a otras categorías y clases de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, cumpliendo los requisitos especificados en el presente Reglamento.

**Artículo 16°.- (De las obligaciones genéricas de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen las siguientes obligaciones genéricas de carácter enunciativo:

a) Acreditar personal capacitado y especializado con vasta experiencia en la actividad turística.

b) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas.

c) Dar a conocer claramente a los usuarios las condiciones de los contratos de sus suscripción.

d) Destacar en el material impreso los programas y servicios así como, en su caso, la dirección completa de sus correspondencias en el extranjero.

e) Prestar los servicios en las condiciones pactadas, salvo casos de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y fundamentados.

f) 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, inclusive durante las giras, circuitos, recorridos, excursiones y visitas.

g) Efectuar las reservaciones de los servicios con la debida anticipación.

h) Velar por la seguridad de los turistas y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.

i) Contratar y disponer para la prestación de los servicios, personal que acredite su formación o experiencia en el área turística.

j) Contratar a guías de turismo debidamente registrados y carnetizados en el Registro Nacional o Departamental de Turismo.

k) Proporcionar al Viceministerio de Turismo y a las Unidades Departamentales d Turismo, los datos estadísticos que se les solicite.

l) Todos aquellos que deriven de los servicios convenidos.

**Artículo 17°.- (Del acceso a otras categorías).-** Una Empresa Prestadora de Servicios Turísticos puede desarrollar una o más de las actividades económicas detalladas, o cambiar de categoría cuando cumpla y respete los requisitos establecidos en el presente Reglamento para cada una de las clases establecidas.

## **CAPITULO IX DE LOS REQUISITOS COMUNES**

**Artículo 18°.- (De los requisitos comunes de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).-** Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en todas sus modalidades y categorías, 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(s) categoría(s) respectiva(s).
- c) Acreditación con poder especial del Representante(s) Legal(les) de la empresa.
- d) Balance de Apertura 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) Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.
- i) Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o experiencia mínima de cinco años de trabajo en el sector turístico.
- j) 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.
- k) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

l) Constituir una póliza de cumplimiento de servicios a favor de la Unidad Departamental de Turismo, en la cuantía que corresponda a su clase, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48° del presente Reglamento.

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 19°.- (Modificación de requisitos).**- A solicitud y propuesta de las Unidades Departamentales de Turismo, previo dictamen técnico del Viceministerio de Turismo, el Ministerio de Comercio exterior e Inversión mediante resolución motivada, podrá modificar los requisitos para la autorización de funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, cuando así lo justifiquen las particularidades del medio o lugar territorial.

## **CAPITULO X DE LAS EMPRESAS EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Artículo 20°.- (De los requisitos comunes para Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las solicitudes para el funcionamiento legal de Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos en cualquiera de sus modalidades y categorías, con domicilio en cualquier lugar del territorio nacional, deberán presentarse a la Unidad Departamental de Turismo de la Capital donde deseen instalarse, 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(s) categoría(s) respectiva(s).
- c) Acreditación con poder especial del Representante(s) Legal(les) de la empresa.
- d) Balance de Apertura 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) Presentación de la Misión Empresarial y el Plan Estratégico de Trabajo.
- i) Acreditar personal capacitado y especializado en la actividad turística, con títulos profesionales o experiencia mínima de cinco años de trabajo en el sector turístico.
- j) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas.
- k) Solicitud de inspección ocular de las instalaciones a la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.
- l) Constituir una póliza de cumplimiento de servicios a favor de la Unidad Departamental de Turismo, en la cuantía que corresponda a su categoría, de acuerdo a lo establecido por el artículo 48° del presente Reglamento.
- m) Residencia otorgada por el Servicio Nacional de Migración de los socios y/o representantes legales.
- n) Carnet Laboral otorgado por el Ministerio de Trabajo y Microempresa de los socios y/o representantes legales.

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

**Artículo 21°.- (De las obligaciones y derechos de las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las obligaciones y los derechos para las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos con domicilio legal en el país, son los mismos a los especificados en los casos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos nacionales.

**Artículo 22°.- (Circuitos turísticos ocasionales cerrados de Empresas Operadoras de Turismo extranjeras).**- Las obligaciones específicas que tendrán que cumplir las Empresas Operadoras de Turismo extranjeras con domicilio legal en otros países, son las siguientes:

- a) Solicitud expresa para operar circuitos turísticos específicos e integrados en Bolivia, presentada, formulada y acreditada por su respectiva Institución Oficial de Turismo.

b) Acreditar la existencia legal y solvencia económica en su país de origen por medio de una copia auditada de su balance general y estado de resultados de las tres últimas gestiones, y la certificación oficial de su Organismo Oficial de Turismo. Esta documentación deberá estar legalizada por el Consulado Boliviano en el país de origen y la Cancillería de la República de Bolivia en la ciudad de La Paz.

c) Determinación de los circuitos a operarse en territorio boliviano, atractivos y puntos turísticos a visitarse, tiempo de duración y el número de operaciones por año.

d) Presentar y utilizar el material promocionar referido a los atractivos turísticos del país, acreditando su localización en territorio boliviano, incorporando una información fidedigna que garantice la preservación del Patrimonio Turístico Boliviano. Este material deberá gozar con el aval de su Institución Oficial de Turismo y de la PROBOTUR de Bolivia.

e) Contar con un sistema de comunicaciones que garanticen realizar sus actividades con eficacia y seguridad.

f) Registrar el tipo de características, número de placas y otras referidas a los vehículos y medios de transporte que se utilizarán en los circuitos a operarse en territorio boliviano.

g) Señalar el número de empleados que ingresará al territorio nacional. Los choferes y otros deberán estar registrados en su respectiva Institución Oficial de Turismo, quienes para el desempeño de sus actividades deberán sujetarse a las disposiciones legales pertinentes en Bolivia.

h) Utilizar el servicio de guías nacionales debidamente acreditados durante el desplazamiento de sus clientes por territorio boliviano. No podrán guiar servicios turísticos en el país jefes de grupos (Tour Leaders) de otra nacionalidad o personas no autorizadas para este fin.

i) Cancelar las tasas establecidas por el derecho de ingreso y uso de los parques nacionales a visitarse, de acuerdo a las propias disposiciones locales, regionales y/o nacionales.

j) Acreditar la representación local y/o nacional con la que opera sus circuitos.

k) Presentar una boleta de garantía bancaria emitida por un banco nacional a favor de las Unidades Departamentales de Turismo correspondientes de \$us.

12.000.- o su equivalente en moneda nacional, los cuales respaldarán sus transacciones comerciales en el país por cada operación ocasional que realice.

l) Cumplir con las disposiciones legales de Migración, Aduana, Impuestos Internos, Transporte y Turismo de Bolivia, para el ingreso y salida del territorio boliviano.

## **CAPITULO XI DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Artículo 23°.- (De las autorizaciones de funcionamiento).**- Las autorizaciones de funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos serán otorgadas por las Unidades Departamentales de Turismo, luego de la verificación ocular y jurídica de todos los requisitos especificados en el artículo 18° del presente Reglamento para empresas nacionales y artículo 20° y 22° para empresas extranjeras.

**Artículo 24°.- (Del Registro Departamental de Turismo).**- En el Registro Departamental de Turismo se inscribirán quienes realicen actividades turísticas de acuerdo al 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 de funcionamiento e inscripción será gratuita, el registro será público, obligatorio y se desarrollará reglamentariamente en el marco del 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 a la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos para ser incorporada en el Registro Nacional de Turismo.

**Artículo 26° .-** (Del registro de empresas idóneas en las Organizaciones Empresariales de Turismo).- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos registradas en las Unidades Departamentales de Turismo, serán referidas a las Organizaciones Empresariales de Turismo correspondientes, con fines de ser incorporados a la lista de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos autorizadas.

Las Organizaciones Empresariales de Turismo realizarán un registro de idóneas, entre las cuales estarán registradas todas las empresas prestadoras de servicios turísticos asociadas a su respectiva organización turística.

**Artículo 27°.- (De las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en funcionamiento).**- En los nuevos registros que realicen las Unidades

Departamentales de Turismo se respetará la antigüedad de las diferentes Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, las cuales actualizarán sus registros de forma gratuita.

**Artículo 28°.- (De las distintas categorías).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que realicen actividades en más de una categoría, deberán solicitar una autorización expresa a la Unidad Departamental de Turismo cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente reglamento para cada una de las clases.

**Artículo 29°.- (Del intrusismo empresarial).**- El ejercicio de los servicios propios de las Empresas Prestadoras de Servicios 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 61° del presente Reglamento.

## **CAPITULO XII DE LA COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURISTICO**

**Artículo 30°.- (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 las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, potenciando el nivel profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los mismos.

**Artículo 31°.- (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, Organizaciones Empresariales de Turismo o de las Unidades Departamentales de Turismo.

**Artículo 32°.- (Del turismo sostenible y ecoturismo).**- La modernidad y la globalización exige que dentro de la actividad turística se tome absoluta conciencia sobre la ecología (ecoturismo) 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 las Empresas Prestadoras de Servicios 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 33°.- (De la competencia de las Organizaciones Empresariales de Turismo).**-Las diferentes Organizaciones Empresariales de Turismo que representan a las Empresas Prestadoras de Servicios 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 34°.- (De las distinciones a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que por su trayectoria y prestigio acumulado a lo largo de 25 (veinticinco) años de trabajo ininterrumpidos, serán distinguidas con una categoría adicional, denominada como distinción 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 35°.- (De la relación con PROBOTUR).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deben contribuir con PROBOTUR (Promoción Boliviana de Turismo) para el fiel cumplimiento de la misión de PROBOTUR, a través de una agresiva y dinámica promoción turística, para elevar y cambiar la imagen de Bolivia.

### **CAPITULO XIII DE LAS SUCURSALES Y LOS PUNTOS DE VENTAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS**

**Artículo 36°.- (De las sucursales de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios 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, quienes además deberán acreditar personal capacitado y espacio adecuado para la operación y atención del cliente en cada sucursal.

**Artículo 37°.- (De los puntos de venta).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán tener uno o más puntos de venta dentro de una misma ciudad, los cuales estarán relacionados directamente con la oficina matriz y deberán estar inscritos en la Unidad Departamental de Turismo correspondiente.

Las relaciones impositivas y legales se atenderán solamente en la oficina matriz de la empresa prestadora de servicios turísticos.

**Artículo 38°.- (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 XIV DE LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES**

**Artículo 39°.- (De la suspensión temporal de actividades).**- Por causas atendibles y de fuerza mayor, las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán suspender actividades temporales por decisión propia y por un periodo de (6) seis meses, sin que esto implique la suspensión, explicando el motivo de la misma y demostrando fehacientemente que no quedan compromisos que dañen los intereses de los proveedores de servicios y los usuarios.

Este plazo de (6) seis meses podrá ser ampliado solamente por un único período adicional de (6) seis meses más, es decir hasta completar el año, durante el cual la empresa deberá reanudar obligatoriamente actividades. Transcurrido (1) un año sin haberlas reanudado, la Licencia de Funcionamiento quedará automáticamente y definitivamente cancelada, sin lugar a solicitud de revisión.

**Artículo 40°.- (De la suspensión definitiva de actividades).**- En caso de suspensión definitiva de actividades, las Empresas Prestadoras de Servicios

Turísticos, deberán comunicar por escrito a la Unidad Departamental de Turismo la correspondiente decisión, con un plazo no menor de (30) treinta días hábiles, antes de la suspensión de la empresa, debiendo efectuar la publicación de esa decisión en uno de los órganos de prensa de circulación nacional y enviar la autorización de funcionamiento a la Unidad Departamental de Turismo, remitiendo esta última una copia al Viceministerio de Turismo.

**Artículo 41°.- (Del caso de los cierres definitivos).**- En caso de cierre definitivo de la empresa por causa voluntaria o forzosa, o mientras dure el receso temporal y voluntario de actividades, los compromisos comerciales contraído con anterioridad a la fecha de suspensión de actividades mantendrán su vigencia y no cesará la responsabilidad de la empresa.

## **CAPITULO XV DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Artículo 42°.- (De los contratos de prestación de servicios turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberán extender a los usuarios de los servicios turísticos un documento, vouchers u orden de servicio que acredite los términos de la contratación, en el que deberá constar insoslayablemete la siguiente información:

- a) Detalle pormenorizado de los servicios a prestarse.
- b) Fecha de inicio y plazo de duración de la prestación de los servicios turísticos.
- c) Precios y condiciones de pago, en la moneda que se convenga.
- d) Plazos de confirmación o cancelación para ambas partes y los respectivos desembolsos e indemnizaciones.
- e) Condiciones generales.

**Artículo 43°.- De la calidad y las características de los servicios turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos están obligadas 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 orden de servicio, vouchers o de acuerdo a 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.

En los casos de ofertas de paquetes turísticos o viajes organizados que no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, se considera causa no imputable, la cual exime de toda obligación a la empresa prestadora de servicios turísticos, siempre y cuando el número mínimo de contratantes haya sido especificado en las condiciones de viaje con la advertencia explícita.

**Artículo 44°.- (Del eximente de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos).**- En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos 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 45°.- (Del incumplimiento en los servicios turísticos).**- Cuando el incumplimiento sea de manifiesta responsabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos, ésta estará obligada al reembolso del monto recibido por el servicio no prestado; siendo plausible a una sanción por parte de la Unidad Departamental de Turismo a petición expresa del interesado.

**Artículo 46°.- (Del seguro de los usuarios de servicios turísticos).**- De acuerdo a la naturaleza de los servicios turísticos a desarrollarse, los contratos, documentos, vouchers u orden de servicio por los servicios turísticos que se presten, deben contemplar los seguros correspondientes de accidentes, robos, muerte y otros daños que cubra a cada uno de sus pasajeros durante la prestación de los servicios turísticos.

**Artículo 47°.- (De las pólizas de cumplimiento de servicios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos están obligadas a presentar a las Unidades Departamentales de Turismo, una vez otorgada sus licencias de funcionamiento, las pólizas de cumplimiento de servicios para protección del turista con la obligación de renovación anual, emitida por entidad aseguradora a favor de la Unidad Departamental de Turismo, con el fin de garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.

La ejecución de la póliza de cumplimiento de servicios, se dispondrá mediante resolución motivada de la Unidad Departamental de Turismo a favor del turista, previa investigación y determinación de responsabilidad de la causa planteada.

**Artículo 48°.- (De la cuantía de la póliza de cumplimiento de servicios según la categoría).**- La póliza de cumplimiento de servicios está determinada según la categoría de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos:

a) Las Empresas Operadores de Turismo Receptivo y las Agencias de Viajes y Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 6.000.- o su equivalente en moneda nacional.

b) Las Agencias Mayoristas, agentes generales de turismo y Representaciones de Empresas de Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 12.000.- o su equivalente en moneda nacional.

La disminución del monto de la póliza de forma total o parcial, deberá ser repuesta en el lapso de 15 días de acuerdo al monto total establecido en el presente Reglamento.

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

**Artículo 49°.- (De los derechos de los turistas).**- Constituyen derecho de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas los siguientes:

a) Obtener de las empresas sometidas al presente Reglamento información concreta y veraz sobre los bienes y servicios que se oferten.

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 jurídicos en materia de protección de las personas físicas o jurídicas consumidoras y usuarias.

**Artículo 50°.- (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 51º.- (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 XVII DE LA DISCIPLINA TURÍSTICA**

**Artículo 52º.- (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 53º.- (De las inspecciones a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las Unidades Departamentales de Turismo correspondientes, podrán discrecionalmente realizar las inspecciones que estimen necesarias a las Empresas Prestadoras de Servicios 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 de la empresa.

Una copia del acta tendrá que ser entregada a la Organización Empresarial Turística correspondiente.

**Artículo 54°.- (De las actas).**- Las actas reflejarán los datos identificativos de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos y actividad, la fecha y hora de 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 55°.- (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 64° al 68° del presente Reglamento.

## **CAPITULO XVIII DE LAS INFRACCIONES**

**Artículo 56°.- (De la clasificación de las infracciones).**- Las infracciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos se clasifican en leves, medianas y graves.

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

- 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) No comunicar o notificar a la Unidad Departamental de Turismo el desarrollo de una actividad turística cuando sea necesario para la iniciación de su ejercicio.

d) 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.

e) El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo

f) El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación.

g) 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.

h) La obstrucción a la labor de la inspección de la Unidad Departamental de Turismo en el ejercicio de sus funciones.

i) 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) La deficiente prestación de servicios exigibles, así como el deterioro de instalaciones públicas.

b) 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.

c) 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 57°.- (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 IX DE LAS SANCIONES**

**Artículo 58°.- (De la sanción de las infracciones).-** Las Empresas Prestadoras de Servicios 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 las Empresas Prestadoras de Servicios 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 a la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos, 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.- Las Empresas Prestadoras de Servicios 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 la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos 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 59°.- (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 de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos.

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 60°.- (Del plazo de aplicación de la clausura definitiva).-** Llevada a cabo la clausura definitiva, la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos 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 61°.- (De la prohibición del ejercicio de las funciones reservadas a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).-** Está terminantemente prohibido el ejercicio de las funciones reservadas por Ley a las Empresas Prestadoras de Servicios 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 62°.- (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 63°.- (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 XX DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES**

**Artículo 64°.- (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 una Empresa Prestadora de Servicios de Turísticos 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 65°.- (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 66°.- (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 ente 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 67°.- (De la representación).**- Las Organizaciones Empresariales de Turismo, podrán hacer una representación ante el prefecto del Departamento o ante el Viceministerio de Turismo, siempre y cuando la Organización Empresarial 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 Nacionales de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, las cuales pertenecen al Consejo Departamental de Turismo o al Consejo Nacional de Turismo.

**Artículo 68°.- (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 XXI DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 69°.- (de la renovación de los registros de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que actualmente se encuentran operando con licencias del Instituto Boliviano de Turismo, La Dirección Nacional de Turismo y de la Secretaria Nacional de Turismo o se encuentren operando con licencias provisionales a la fecha de aprobación del presente Reglamento; deberán renovar sus registros y autorizaciones cumpliendo con todas las especificaciones del presente reglamento en sus respectivas Unidades Departamentales de Turismo, en un plazo perentorio de (120) ciento veinte días calendarios de la fecha de aprobación del presente Reglamento.

**Artículo 70°.- De la gratuidad de la renovación de los registros de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).**- Las autorizaciones de

funcionamiento otorgadas, las que deberán renovarse y las por otorgarse a las Empresas Prestadoras de Servicios 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 71°.- (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 72°.- (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".