

Reglamento de la Ley Federal de Turismo

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.-
Presidencia de la República.

CARLOS SALINAS DE GORTARI, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 13 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4o., fracción III, 7o., 33, 41, 47, 55 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo, he tenido a bien expedir el siguiente

Reglamento de la Ley Federal de Turismo

Capítulo I.- Disposiciones generales

Artículo 1o.

El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de Turismo y sus disposiciones serán aplicadas por el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo, a la que en lo sucesivo se le denominará la Secretaría.

Este Reglamento será de observancia general y obligatoria para los prestadores de servicios turísticos, nacionales y extranjeros, a que se refiere el artículo 4o. de la Ley.

Artículo 2o.

Para los efectos de la Ley y de este Reglamento, se entiende por:

I. Agencia de viajes: la empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquiera otro relacionado con el turismo;

II. Campamentos: las superficies al aire libre, delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar;

III. Catálogo: el catálogo nacional turístico es el instrumento que permite a la Secretaría difundir y promover los destinos turísticos nacionales, los prestadores de servicios inscritos en los términos del artículo 21 de este Reglamento, así como los bienes y recursos naturales, organismos y facilidades que constituyan o puedan constituir factores para el desarrollo turístico;

IV. Comisión: la Comisión Ejecutiva de Turismo a que se refieren los artículos 6o. y 7o. de la Ley;

V. Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos: las que se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos;

VI. Establecimientos de alimentos y bebidas: Se denomina con este género:

a) Los restaurantes y cafeterías que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas, cuya actividad principal es la transformación y venta de alimentos para su consumo y que en forma accesoria, pueden expendir bebidas alcohólicas al copeo y presentar variedad o música;

b) Los bares, centros nocturnos, cabarets o similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas que, en su caso, cobran una cuota de admisión y presentan espectáculos o variedades; cuentan con orquesta, conjunto musical o música grabada y pista de baile, y ofrecen bebidas alcohólicas con servicio de alimentos opcional;

VII. Establecimiento de hospedaje: los inmuebles en los que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación;

VIII. Guías de turistas: las personas físicas que proporcionan al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia;

IX. Información estadística: el conjunto de resultados cuantitativos que se obtienen de un proceso sistemático de captación, tratamiento y divulgación de datos primarios obtenidos de los prestadores de servicios turísticos e instituciones, sobre hechos que son relevantes para el estudio de los fenómenos económicos, demográficos y sociales;

X. Ley: la Ley Federal de Turismo;

XI. Norma: la norma oficial mexicana, que tiene por objeto establecer las características y especificaciones que deben cumplirse de forma obligatoria en la prestación de los servicios de naturaleza turística, conforme a la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Ley Federal de Protección al Consumidor;

XII. Norma Mexicana: la disposición de observancia voluntaria que tiene por objeto establecer las bases para la calidad y clasificación de los servicios turísticos;

XIII. Operadora turística de buceo: la persona física o moral que pone a disposición del usuario el equipo básico para llevar a cabo actividades subacuáticas y, en su caso, bajo la conducción de un guía especializado en la materia;

XIV. Paquete turístico: la integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión;

XV. Paradores de casas rodantes: las superficies al aire libre, delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar, destinadas al estacionamiento de vehículos y casas rodantes en las que se proporcionan servicios complementarios a éstos.

Artículo 3o.

La Secretaría deberá constituir comisiones consultivas con la participación de los prestadores de servicios turísticos.

Artículo 4o.

Las comisiones consultivas deberán constituirse según la actividad de los prestadores de servicios y su integración y funcionamiento será conforme al acuerdo que, en su caso, emita el titular de la Secretaría.

Artículo 5o.

Las comisiones consultivas tendrán las siguientes funciones:

I. Actuar como órgano de consulta de la Secretaría, en todo lo relativo al establecimiento y operación de los prestadores de servicios turísticos de que se trate;

- II. Proponer a la Secretaría acciones relativas al funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos de que se trate, y
- III. Las demás que se requieran para el cumplimiento de su objeto.

Artículo 6o.

Los prestadores de servicios turísticos proporcionarán las facilidades y condiciones necesarias para el cumplimiento de los programas de turismo social, a través de los acuerdos a que se refiere el artículo 11 de la Ley.

Artículo 7o.

La Comisión Ejecutiva de Turismo será presidida por el titular de la Secretaría y su integración y funcionamiento quedarán señalados en el Reglamento Interior que la propia Comisión expida.

Capítulo II.- De las zonas de desarrollo turístico prioritario

Artículo 8o.

Las declaratorias de zonas de desarrollo turístico prioritario serán formuladas conjuntamente por la Secretaría y la de Desarrollo Social, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y con la participación de los municipios respectivos.

Artículo 9o.

Las declaratorias de zonas de desarrollo turístico prioritario contendrán:

- I. Los antecedentes y características naturales, arqueológicas, históricas, artísticas, culturales o sociales, que permitan definir la vocación turística de la zona;
- II. La delimitación de la zona;
- III. Los objetivos de la declaratoria;
- IV. Los lineamientos para la formulación de los programas de desarrollo turístico aplicables en la zona;
- V. Los mecanismos de coordinación con los gobiernos de las entidades federativas, con la participación de los municipios respectivos, para lograr los objetivos de la declaratoria;
- VI. Los mecanismos de concertación con los sectores social y privado para incorporar su participación en los programas de desarrollo turístico de la zona, y
- VII. Los demás elementos que permitan el cumplimiento de los objetivos de la declaratoria.

Artículo 10.

Las declaratorias de zonas de desarrollo turístico prioritario serán expedidas conjuntamente por la Secretaría y la de Desarrollo Social. Se publicarán en el Diario Oficial de la Federación y se difundirán en la Gaceta del Sector Turismo.

Artículo 11.

La Secretaría promoverá ante las autoridades locales competentes, que los usos y destinos del suelo previstos en los planes o programas de desarrollo urbano aplicables, sean compatibles con la vocación turística de las zonas de desarrollo turístico prioritario.

Artículo 12.

En las zonas de desarrollo turístico prioritario, la Secretaría promoverá acciones e inversiones con los sectores público, social y privado, para:

- I. La dotación de infraestructura y equipamiento urbano para el desarrollo turístico;
- II. La preservación del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, así como la conservación, en su caso, de las áreas naturales protegidas;
- III. El desarrollo socioeconómico y cultural de los habitantes de la región;
- IV. La constitución de reservas territoriales;
- V. El establecimiento de centros dedicados al turismo social, y
- VI. Las demás necesarias para el desarrollo turístico.

Capítulo III.- De la descentralización de funciones

Artículo 13.

Los acuerdos de coordinación a que se refiere el artículo 17 de la Ley, permitirán:

- I. Recabar información para fines estadísticos y de planeación, sobre los parámetros que determinen las condiciones de prestación de los servicios turísticos que se dan en la entidad federativa y el municipio, relativos a la oferta y la demanda;
- II. Recibir y tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos, que así lo soliciten;
- III. Orientar, informar y asistir a los turistas;
- IV. Participar en la ejecución de programas de capacitación turística en la entidad federativa;
- V. Practicar las visitas de verificación, de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título Quinto de la Ley, así como recibir los recursos administrativos, y
- VI. Participar en la integración del catálogo.

Capítulo IV.- De la Promoción Turística

Artículo 14.

El Consejo de Promoción Turística de México suscribirá convenios para formalizar los compromisos que de manera conjunta asuma con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, así como con organismos mixtos, prestadores de servicios turísticos y particulares, en los términos del artículo 25, fracciones VI a VIII, de la Ley.

Artículo 15.

Los convenios que celebre el Consejo de Promoción Turística de México, en términos del artículo anterior, deberán prever los lineamientos para garantizar la debida y oportuna aplicación de recursos de los programas de promoción, así como las consecuencias que se deriven de su incumplimiento, con objeto de asegurar y garantizar su ejecución en tiempo y forma.

Artículo 16.

(Derogado).

Artículo 17.

La Secretaría, el Consejo de Promoción Turística de México, y las demás dependencias u órganos de las entidades federativas y de los municipios, competentes en materia de turismo, recabarán la información para la elaboración del Catálogo Nacional Turístico. La Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México podrán convenir con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, su apoyo para la difusión y distribución del catálogo mencionado en el párrafo anterior.

Artículo 18.

Los prestadores de servicios turísticos, deberán aportar la información estadística que la autoridad les solicite, de conformidad con la ley de la materia.

Capítulo V.- De la orientación y auxilio turísticos

Artículo 19.

La Secretaría podrá utilizar, entre otros, los siguientes instrumentos o medios para prestar orientación, asesoría y auxilio a los turistas nacionales y extranjeros:

- I. El servicio de información telefónica;
- II. La información derivada del catálogo;
- III. La prestación de servicios de orientación y emergencia mecánica;
- IV. El apoyo a los turistas ante otras autoridades federales, locales o municipales, y
- V. El establecimiento de módulos de información y orientación en las terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos.

Artículo 20.

La Secretaría podrá suscribir acuerdos de coordinación con dependencias y entidades públicas federales, locales o municipales, así como convenios de concertación o apoyo con los sectores social y privado, que tengan como finalidad la seguridad, orientación, auxilio médico o de cualquier naturaleza, relacionados con el turismo, a fin de realizar acciones conjuntas y efectivas, en beneficio de la actividad turística.

Capítulo VI.- Del registro nacional de turismo

Artículo 21.

En el Registro Nacional de Turismo quedarán inscritos los prestadores de servicios turísticos que lo soliciten, los establecimientos en que se ofrezcan sus servicios y las características de éstos.

Artículo 22.

Para obtener la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, será necesario dar aviso por escrito a la Secretaría en los formatos que serán proporcionados en las oficinas de ésta o en las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley.

Los formatos mencionados en el presente artículo contendrán la información prevista en el artículo 36 de la Ley.

Artículo 23.

Al recibir los formatos debidamente requisitados, la Secretaría dará de alta al solicitante en el Registro, sirviendo como constancia el formato sellado por la Secretaría o por las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley.

Artículo 24.

Los prestadores de servicios turísticos que obtengan su inscripción en el Registro Nacional de Turismo tendrán los siguientes beneficios:

- I. Ser incluidos en los catálogos, directorios y guías que elabore la Secretaría;
- II. Difundir la categoría que corresponda a la calidad de sus servicios conforme a la norma mexicana o internacional;
- III. Participar en los programas de promoción y fomento coordinados por la Secretaría;
- IV. Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría, y
- V. Recibir el apoyo institucional de la Secretaría, siempre que sea solicitado para el beneficio común del sector.

Capítulo VII.- De los establecimientos de hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes

Artículo 25.

Los establecimientos de hospedaje, deberán:

- I. Exhibir en un lugar visible, en el acceso principal del establecimiento, el monto de la tarifa y los servicios incluidos en la misma;
- II. Exhibir en un lugar visible en cada habitación, el reglamento interno del mismo, así como los precios por los servicios adicionales que se presten en el establecimiento;
- III. Todos los documentos, facturas, cartas de precios y anuncios dentro del establecimiento deberán estar en letra legible y en español, sin perjuicio de utilizarse otros idiomas;
- IV. En caso de ofrecerse servicios de cambio de moneda extranjera y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al turista el tipo de cambio al que se toma su moneda. Lo mismo se observará cuando se liquiden las cuentas en el establecimiento con moneda extranjera, y
- V. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la Secretaría.

Artículo 26.

Los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el presente capítulo estarán obligados a respetar las reservaciones hechas con antelación, siempre que hayan sido garantizadas directamente por el turista o por una agencia de viajes.

Artículo 27.

Cuando una persona llegue al establecimiento de hospedaje con papeleta, clave o cupón de reservación confirmada y garantizada por una agencia de viajes, aquél estará obligado a su aceptación inmediata o cuando esto fuere imposible, a la obtención de alojamiento en condiciones y tarifas similares.

La papeleta o cupón de reservación deberá contener como mínimo:

- I. En su caso, la tarifa a aplicar;
- II. El tipo de habitación;

- III. Los servicios incluidos;
- IV. El número de noches;
- V. Las condiciones y cargos por cancelación, y
- VI. La clave de confirmación del establecimiento de hospedaje y el nombre de la persona que confirmó.

En caso de reservaciones realizadas por el turista directamente en el establecimiento de hospedaje, bastará con la clave de confirmación y el nombre de la persona que confirmó.

Artículo 28.

Los campamentos y paradores de casas rodantes, deberán:

- I. Cumplir con las obligaciones que se señalan en este Capítulo para los establecimientos de hospedaje, en aquello que les sea aplicable;
- II. Establecer las medidas de seguridad que se requieran en las áreas de uso e instalaciones, conforme a los lineamientos que señale la norma que expida la Secretaría;
- III. Delimitar con exactitud la superficie destinada al espacio de cada vehículo, con los servicios que le corresponden, y
- IV. Proporcionar al turista que lo solicite, la información relativa a las características de las instalaciones, tales como tomas de agua, drenaje, eléctricas, talleres de servicio, alimentos; así como sobre las poblaciones colindantes, servicios médicos y asistenciales disponibles y cualquiera otro que incida en la prestación adecuada del servicio.

Capítulo VIII.- De las agencias, subagencias y operadoras de viajes

Artículo 29.

Las agencias de viajes podrán operar en México bajo las siguientes modalidades:

- I. Operadora mayorista;
- II. Agencia de viajes minorista, o
- III. Subagencia.

Artículo 30.

La agencia operadora mayorista tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas o por conducto de agencias de viajes minoristas.

Este tipo de agencias deberá integrar y publicar anualmente, cuando menos, dos paquetes turísticos, a efecto de que la Secretaría reconozca esta calidad.

Artículo 31.

La agencia de viajes minorista es aquella que ofrece y vende al público consumidor paquetes turísticos integrados por la operadora mayorista; servicios de otros prestadores de servicios turísticos o relacionados con ellos; y, a solicitud expresa del cliente, integra dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos en un solo producto.

(Derogado).

Artículo 32.

La subagencia de viajes es la persona física o moral que ofrece y vende al público consumidor exclusivamente servicios turísticos o relacionados con ellos.

Artículo 33.

La agencia operadora mayorista, agencia de viajes minorista y la subagencia, podrán ejercer alguna otra actividad de intermediación propia de su naturaleza, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y su propio objeto.

Artículo 34.

Las agencias de viajes deberán dar aviso de inicio de operaciones a la Secretaría o a las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley, dentro de los ocho días siguientes a que aquéllas se inicien, en los formatos proporcionados por éstas.

Artículo 35.

Los requisitos para iniciar operaciones u operar bajo cualquiera de las modalidades a que se refiere el artículo 29 del presente Reglamento, son los siguientes:

I. Contar con un ejecutivo que tenga conocimientos y experiencia para el desempeño de la actividad, según las modalidades conforme a las que opera la agencia de viajes, de acuerdo con los criterios que emita la Comisión Consultiva correspondiente, los cuales serán publicados en la Gaceta del Sector Turismo;

II. Contar con un local que tenga los elementos necesarios en mobiliario y material técnico, así como acreditar la propiedad o presentar el contrato que en su caso se tenga celebrado y que permita el uso de dicho local.

Artículo 36.

Las agencias de viajes, al identificarse en su promoción y comercialización deberán señalar con precisión la modalidad bajo la cual se encuentran organizadas.

Artículo 37.

Las agencias de viajes, a efecto de poder llevar a cabo su labor de intermediación con otros prestadores de servicios turísticos, celebrarán convenios en los que se haga constar dicha intermediación y los servicios que en ella se comprenden y en los que se consignen los derechos y obligaciones de cada una de las partes, las bases de su operación y su responsabilidad frente al turista.

Dichos convenios constarán por escrito. A falta de convenio expreso de intermediación, éste se acreditará con la existencia de papeletas de reservación, cupones de servicios, cupones de hoteles, fax, telex o cartas selladas y firmadas por personas autorizadas.

Artículo 38.

Se considera que ha sido celebrado convenio de intermediación entre prestadores de servicios y las agencias de viajes, cuando los primeros se encuentran inscritos en sistemas computarizados de telerreservaciones que sean utilizados por agencias de viajes.

Artículo 39.

Las agencias de viajes, al promocionar y comercializar paquetes turísticos, deberán hacer del conocimiento del turista lo siguiente:

I. Especificación de los servicios en su material publicitario, identificando al prestador;

- II. Precio total del paquete, los servicios que incluye el precio, periodo de su vigencia y condiciones bajo las cuales puede ser modificado;
- III. En su caso, el número de personas que conformarán un grupo;
- IV. Duración del paquete o excursión;
- V. Condiciones de reservaciones y pagos;
- VI. Información necesaria para que el turista cumpla oportunamente con las regulaciones nacionales e internacionales;
- VII. Consecuencias de la cancelación por causas imputables tanto a la agencia de viajes o al prestador de servicios, como al cliente;
- VIII. La delimitación de responsabilidades de la agencia en caso de incumplimiento del servicio pactado bajo las especificaciones estipuladas, en términos del convenio de intermediación a que se refieren los artículos 37 y 38 del Reglamento;
- IX. La existencia de la confirmación escrita de los servicios convenidos, y
- X. En su caso, el tipo de guía que prestará el servicio, así como el idioma utilizado.

Artículo 40.

Los agentes de viajes deberán tener a disposición del público en general, el precio o tarifa de los servicios y productos que ofrecen o comercializan.

Artículo 41.

Las agencias de viajes que integren paquetes o excursiones turísticos contratarán, en su caso, a aquellos guías que cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la Secretaría.

Artículo 42.

Para efectos de la Ley y del presente Reglamento, las representaciones de hoteles y agentes generales de ventas de otros prestadores de servicios turísticos, se equiparan a las agencias de viajes en los términos de la fracción II del artículo 4o. de la Ley y estarán sujetas a los requisitos de operación que establecen los artículos 27, 30, 34, 35, 37, 38, 39 y 40 del presente Reglamento.

Artículo 43.

Toda empresa que intermedie servicios turísticos o integre paquetes turísticos, deberá actuar como agencia de viajes y cumplir con las disposiciones de la Ley y del presente ordenamiento.

Capítulo IX.- De los guías de turistas

Artículo 44.

Los guías de turistas podrán prestar sus servicios bajo alguna de las siguientes modalidades:

- I. Guía general: Persona que cuenta con estudios de guía a nivel técnico, reconocidos en los términos de las leyes de la materia y que puede desempeñar esta actividad a nivel nacional con un dominio global de los atractivos turísticos del país;
- II. (Derogada).
- III. Guía especializado: Persona que tiene conocimientos o experiencia acreditable sobre algún tema o actividad específicos.

Artículo 45.

Para obtener la credencial de reconocimiento de la Secretaría, los interesados deberán presentar el aviso de cumplimiento de requisitos ante la Secretaría o ante las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley, en los formatos proporcionados por éstas.

La condición de guía reconocido, será indicada claramente en la credencial que, en su caso, la Secretaría expida, señalándose asimismo la actividad, el tema e idioma en que esté especializado.

Artículo 46.

Los requisitos para prestar el servicio a que se refiere el artículo anterior, serán los relativos a los siguientes aspectos:

- I. Demostrar conocimientos o experiencia en la actividad que como guía pretenda desarrollar, para lo cual deberá presentar título profesional, diplomas, evaluaciones o cualquier otra documentación comprobatoria, según sea el caso, y
- II. Acreditar la legal estancia en el país, en el caso de extranjeros.

Artículo 47.

Satisfechos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Secretaría expedirá la credencial que reconozca al guía de turistas en un plazo máximo de diez días hábiles tratándose de guías generales, y de quince días hábiles en caso de guías especializados. Dichos plazos se contarán a partir de la fecha de presentación del aviso de cumplimiento de requisitos mínimos. El prestador de servicios deberá portar a la vista la credencial que se le expida.

A petición del interesado, la Secretaría deberá reponer o canjear dicha credencial dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente. En el caso de reposición, el interesado deberá presentar acta levantada ante el ministerio público o autoridad competente que certifique el robo o extravío de la credencial, y en el supuesto de canje, bastará con la presentación de la credencial que se desea canjear. En ambos casos, se deberá presentar, además, siete fotografías tamaño pasaporte, a color, en fondo blanco.

Artículo 48.

La credencial deberá refrendarse cada cuatro años, para lo cual deberá cumplirse con los requisitos que la Secretaría establezca para comprobar la vigencia de los datos aportados en el aviso inicial, así como la actualización de conocimientos o experiencia.

Para tal efecto, deberán presentar ante la Secretaría la solicitud de refrendo en los formatos que le proporcione, dentro de los 30 días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento y cumplir con los requisitos señalados en este Reglamento.

Artículo 49.

Presentada la solicitud y cubiertos los requisitos, la Secretaría contará con un plazo de diez días hábiles para entregar al guía de que se trate el comprobante de que ha efectuado el refrendo.

Artículo 50.

La Secretaría otorgará credencial de reconocimiento permanente a los guías que hayan cumplido con todas las disposiciones del presente Reglamento y que, a juicio de la misma,

hayan realizado una labor satisfactoria, de manera ininterrumpida, durante doce años de servicios.

Una vez obtenida la credencial de reconocimiento permanente, bastará con informar a la Secretaría cada cuatro años que continúan prestando el servicio de guías, sin que sea necesario el refrendo.

Artículo 51.

La Secretaría podrá verificar directamente o en coordinación con las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley, la veracidad de la información proporcionada por los guías de turistas.

Artículo 52.

La credencial de guía de turistas es de carácter personal e intransferible. Su uso indebido ocasionará su cancelación inmediata y su retiro.

Artículo 53.

Los guías de turistas reconocidos, para la prestación de sus servicios, tendrán acceso a las áreas abiertas al público como museos, monumentos, zonas arqueológicas y, en general, a todo sitio de interés turístico, así como a las áreas públicas de recepción de los establecimientos de hospedaje, durante el desempeño de sus actividades, sujetándose en todo caso a las reglas de acceso y operación del lugar.

Artículo 54.

El guía de turistas al prestar sus servicios, deberá informar al turista, como mínimo, lo siguiente:

- I. El número máximo de personas que integrarán el grupo;
- II. La tarifa que se aplica si el servicio es contratado directamente con él;
- III. El idioma en que se darán explicaciones, en su caso;
- IV. El tiempo de duración de sus servicios, y
- V. Los demás elementos que permitan conocer con certeza el alcance de dichos servicios.

Artículo 55.

Las agencias de viajes serán responsables en términos de la legislación común, del incumplimiento de los servicios prestados por el guía de turistas, cuando éste preste sus servicios para la agencia.

Artículo 56.

En ningún caso, un solo guía podrá atender grupos integrados por un número mayor de veinticinco personas, excepto en el caso de transportación, en la que será suficiente un guía por vehículo.

Artículo 57.

La Secretaría se abstendrá de otorgar el refrendo de la credencial de reconocimiento a los guías que incurran en alguno de los siguientes supuestos:

- I. Incumplan con los requisitos a que se refieren los artículos 46 y 47 del presente Reglamento;

- II. En forma reiterada, incumplan con los servicios pactados y se les sancione por el incumplimiento;
 - III. Observen conductas escandalosas o violentas en sus sitios de trabajo o se les sorprenda en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción médica, y
 - IV. Condicionen u obstaculicen el desarrollo de la actividad de otro guía.
- En el caso de las credenciales de reconocimiento permanente, éstas perderán su validez, si el guía incurre en alguno de los supuestos descritos en este artículo.

Capítulo X.- De las operadoras turísticas de buceo y la seguridad de los usuarios

Artículo 58.

Las operadoras turísticas de buceo deberán satisfacer los requisitos que sean establecidos en este Reglamento y en la norma que al efecto sea expedida en los términos de la ley de la materia y que garanticen suficientemente la prestación del servicio y la seguridad del usuario.

Artículo 59.

El prestador, de preferencia, empleará guías reconocidos por la Secretaría. Previamente a la inmersión, la operadora turística de buceo deberá informar al usuario sobre los impedimentos y las enfermedades que impliquen riesgos. Una vez hecho lo anterior, el usuario manifestará por escrito si existe o no impedimento o padece alguna enfermedad, declarando además haber recibido la información a que se refiere este artículo.

Artículo 60.

La operadora turística de buceo deberá contar con un reglamento interno de seguridad con el objeto de prevenir accidentes, cuyo ejemplar se deberá entregar al usuario en el momento de contratar los servicios. Dicho reglamento deberá contener los requisitos mínimos que, en su caso, fije la norma en cuanto a condiciones mínimas de seguridad para el desarrollo de la actividad en la persona del turista, estado del equipo y demás aspectos técnicos.

Capítulo XI.- De los establecimientos de alimentos y bebidas

Artículo 61.

Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán exhibir ostensiblemente la siguiente información:

- I. La lista de precios de alimentos y bebidas que son ofrecidos, la que podrá estar en otro idioma además del español;
 - II. Si por la naturaleza o las características de sus servicios, se requiere de determinado atuendo;
 - III. El horario de servicio al público;
 - IV. Manifestar de forma expresa los casos en los que el establecimiento se reserva el derecho de admisión, sin contravenir lo establecido por el artículo 32 de la Ley, y
 - V. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la Secretaría.
- La información a que se refieren las fracciones II y III deberá incluirse en la promoción y publicidad que elaboren.

Capítulo XII.- De las empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos

Artículo 62.

Las empresas de intercambio deberán reunir los siguientes requisitos:

I. Constituirse como sociedades mercantiles y tener un domicilio en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos;

II. Celebrar por escrito contrato de afiliación con los prestadores de servicios turísticos;

III. Proporcionar a través de medios editados, al menos anualmente, información consistente en la descripción de los establecimientos afiliados y épocas en que serán clasificadas las temporadas, y

IV. Tener un sistema electrónico o equivalente de reservaciones y de depósito de los periodos vacacionales a ser intercambiados por los usuarios turistas.

Para los fines del presente Reglamento no se consideran empresas de intercambio, aquéllas que presten servicios de tiempo compartido y que ofrezcan en forma directa a sus clientes la posibilidad de disfrutar su periodo vacacional en varios destinos, como el caso de clubes vacacionales, multidestinos e intercambio interno.

Se entiende por depósito el procedimiento mediante el cual un usuario entrega a la empresa de intercambio el periodo vacacional al que tiene derecho, para intercambiarlo con posterioridad por otro u otros periodos vacacionales, en el mismo establecimiento u otros.

Artículo 63.

Para ofrecer sus servicios, las empresas de intercambio recibirán en depósito de los usuarios, el o los periodos vacacionales sobre los que tengan derechos en un establecimiento de hospedaje, para que éstos a su vez, sean ofrecidos a otro usuario que hubiera depositado sus derechos de hospedaje respecto de otro establecimiento.

Artículo 64.

Las empresas de intercambio deberán expedir dos tipos de comprobantes de reservación:

I. Comprobante de depósito del periodo vacacional al inventario de unidades, que contenga el nombre del establecimiento de hospedaje, el periodo de ocupación, la temporada, el número o tipo de unidad o habitación, su capacidad máxima, y el horario de entrada y salida, y

II. Comprobante de confirmación de intercambio de periodo vacacional que contenga el nombre y domicilio del usuario, del establecimiento de hospedaje, fecha de confirmación, descripción de la unidad o habitación, su capacidad máxima, fecha y hora de entrada y salida, y los términos y condiciones de la confirmación.

Artículo 65.

Los establecimientos afiliados a una empresa de intercambio deberán respetar las reservaciones hechas por los usuarios y confirmadas por la empresa de intercambio en los términos establecidos en los comprobantes de confirmación respectivos. Asimismo otorgarán las facilidades necesarias a efecto de que el usuario establezca contacto telefónico con la empresa de intercambio, en forma gratuita, en el caso de existir algún problema respecto a la confirmación del alojamiento.

En caso de incumplimiento en la reservación y existiendo el comprobante de confirmación de la reservación expedido por la empresa de intercambio, si el incumplimiento es

imputable al establecimiento, éste deberá gestionar alojamiento y cubrir inmediatamente la estancia del usuario en otro establecimiento de características similares.

Si el incumplimiento fuese imputable a la empresa de intercambio, ésta pagará el hospedaje del usuario en otro establecimiento de características similares y en la misma localidad, poniendo además a su disposición, en forma gratuita, otro periodo vacacional dentro del plazo que ambas partes convengan, equivalente en temporada, número de ocupantes y otras características, al que no se haya cumplido, siempre y cuando el usuario no hubiere logrado el alojamiento en un establecimiento de características similares.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas de intercambio podrán acordar con los prestadores de servicios turísticos afiliados, los derechos y obligaciones a cargo de cada una de las partes y su responsabilidad frente al usuario, en caso de que se dé alguno de los supuestos contenidos en este artículo.

Artículo 66.

Será responsabilidad de las empresas de intercambio, proporcionar a los usuarios de sus servicios, la información que obtengan de los prestadores de servicios turísticos, relativa a las características de su establecimiento, servicios que presta, temporadas y épocas de cierre, con el propósito de permitir al usuario evaluar la posibilidad de intercambio y elegir entre la oferta existente, los destinos turísticos que considere acordes con sus intereses.

Artículo 67.

En los casos en que el usuario no haga uso de un periodo vacacional, existiendo comprobante de la confirmación de la reservación expedida por la empresa de intercambio, el periodo se entenderá como disfrutado sin obligación alguna por parte del establecimiento o empresa de intercambio.

Artículo 68.

Las empresas de intercambio deberán informar a los miembros afiliados al sistema, de manera periódica y a través de publicaciones, sobre los establecimientos afiliados, así como las modificaciones realizadas en las instalaciones y servicios de los establecimientos miembros del sistema.

Artículo 69.

Las empresas de intercambio deben de informar a sus miembros y turistas afiliados, por escrito y cuando menos con 30 días de anticipación, sobre el cambio de su domicilio legal o comercial, así como de cualquier modificación referente a la operación de los establecimientos afiliados al sistema de intercambio.

Artículo 70.

Cuando por algún motivo la empresa de intercambio rescinda el contrato con el establecimiento de hospedaje, los usuarios de dicho establecimiento, afiliados al sistema de intercambio, podrán optar entre solicitar el reembolso del monto proporcional de los servicios que no han sido prestados o seguir disfrutando de dichos servicios, en el entendido de que tendrán derecho a disfrutar del intercambio solamente en caso de que hubieran depositado su periodo antes de que se efectuara la rescisión de la afiliación del establecimiento de que se trate y la empresa haya hecho uso del periodo vacacional del usuario en dicho establecimiento.

Artículo 71.

Los establecimientos afiliados a las empresas de intercambio, deben contar con los formatos de quejas de porte pagado de la Secretaría.

Capítulo XIII.- De la verificación

Artículo 72.

La Secretaría o las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley y la Procuraduría Federal del Consumidor, practicarán las visitas de verificación necesarias a los prestadores de servicios turísticos, para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley, este Reglamento y en las normas y normas mexicanas, cuando estas últimas sean observadas voluntariamente por el prestador, en los términos de la Ley.

Artículo 73.

La Secretaría y la Procuraduría Federal del Consumidor, de manera conjunta y escuchando la opinión de los sectores social y privado, establecerán las bases de coordinación que eviten duplicación de funciones en materia de verificación.

El verificador de cualquiera de estas autoridades que practique la visita de verificación, no estará facultado para imponer la sanción. En su caso, la sanción será impuesta al término del procedimiento administrativo que se instruya con motivo de la visita.

Capítulo XIV.- De las sanciones

Artículo 74.

Las violaciones a lo dispuesto en la Ley, este Reglamento y en las normas que de ella deriven, serán sancionadas por la Secretaría en términos del Capítulo V del Título V de la Ley, sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en los asuntos de su conocimiento.

Para determinar el monto de las sanciones, la Secretaría deberá considerar la gravedad de la infracción.

Artículo 75.

Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 27, 31, 36 y 54 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a doscientas cincuenta veces el salario mínimo diario.

Artículo 76.

Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 41 y 52 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a quinientas veces el salario mínimo diario.

Artículo 77.

Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 25, 26, 28, 34, 35, 39, 56, 61, 62, 64, 65, 66, 68, 69 y 71 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a mil veces el salario mínimo diario.

Artículo 78.

Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 59 y 60 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a tres mil veces el salario mínimo diario.

Artículo 79.

Para los efectos de las multas establecidas en el presente capítulo, por salario mínimo diario se entiende el general vigente en el Distrito Federal al momento de cometerse la infracción.

Artículo 80.

El procedimiento de infracción iniciará con el emplazamiento que deberá practicarse personalmente con el prestador o por conducto de su representante legal.

Artículo 81.

En el procedimiento de infracción serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral.

El prestador deberá ofrecer sus pruebas al momento de comparecer ante la Secretaría. En su caso, ésta dispondrá su desahogo dentro de los 15 días siguientes a su ofrecimiento.

La Secretaría dictará la resolución dentro de los diez días hábiles siguientes al desahogo de pruebas o, en caso de que éste no se requiera, al día en que el interesado manifieste lo que a su derecho convenga.

Artículo 82.

En las resoluciones impositivas de sanciones, se analizarán y valorarán las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador del servicio, con base en los artículos 52 y 53 de la Ley.

Artículo 83.

La sanción será notificada personalmente al infractor o a su representante legal, observando al efecto las formalidades del caso.

Artículo 84.

Para lo no previsto en este ordenamiento, será de aplicación supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Capítulo XV.- Del recurso de revisión

Artículo 85.

El recurso de revisión previsto en la Ley será tramitado y resuelto por la Secretaría y tendrá por objeto revocar, modificar o confirmar la resolución reclamada.

Artículo 86.

El escrito del recurso deberá contener el nombre del promovente, su domicilio para recibir notificaciones y los nombres de las personas autorizadas para recibirlas en su nombre.

Artículo 87.

Con el escrito del recurso se acompañará el documento que contenga la resolución reclamada; las pruebas que estime necesarias; así como el documento idóneo que acredite la personalidad con la que se ostente el recurrente.

Este recurso podrá ser interpuesto ante el órgano competente de la entidad federativa, quien la remitirá a la Secretaría para su trámite y resolución final.

Artículo 88.

En el envío del recurso por correo certificado con acuse de recibo, se tendrá como fecha de presentación la del día en que se entregue la pieza en la oficina de correos, para los efectos del término previsto en la Ley. Los recursos presentados en las oficinas centrales deberán contener el sello fechador de la oficina receptora.

Artículo 89.

El recurso de revisión se tendrá por no interpuesto cuando se presente fuera del término que dispone la Ley y cuando el promovente no acredite la personalidad o legitimación con la cual se ostente.

Artículo 90.

La Secretaría dictará la resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación del recurso.

Transcurrido dicho plazo sin que se resuelva el recurso, se considerará resuelto negativamente.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO.

Los establecimientos de hospedaje y las empresas de intercambio contarán con un plazo de 90 días naturales a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, a efecto de satisfacer los requisitos de información que se señalan.

ARTICULO TERCERO.

Las agencias de viajes que tengan como actividad preponderante el integrar paquetes turísticos, contarán con un plazo de 90 días naturales a partir de la entrada en vigor del Reglamento, para incorporar la información respectiva.

En el mismo plazo, deberán contar con la documentación en la que se haga constar la intermediación con otros prestadores de servicios turísticos y, en el caso de las operadoras mayoristas, con los convenios de intermediación a que se refiere el artículo 37 del presente Reglamento.

ARTICULO CUARTO.

La Secretaría reconocerá las credenciales de guías de turistas expedidas con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento, por el término de su vigencia.

Los guías de turistas podrán optar por la expedición de la credencial a que se refiere el capítulo IX de este Reglamento, a cuyo efecto deberán observar lo dispuesto por los artículos 45, 46 y 47 y presentar el aviso de cumplimiento de requisitos dentro de los 30 días naturales que sigan a la vigencia del presente ordenamiento.

ARTICULO QUINTO.

Los prestadores de servicios turísticos que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, gozarán de los beneficios a que se refiere el artículo 24 de este ordenamiento.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintinueve días del mes de abril de mil novecientos noventa y cuatro.- Carlos Salinas de Gortari.- Rúbrica.- El Secretario de Desarrollo Social, Carlos Rojas Gutiérrez.- Rúbrica.- El Secretario de Comercio y Fomento Industrial, Jaime Serra Puche.- Rúbrica.- El Secretario de Turismo, Jesús Silva Herzog.- Rúbrica.

El texto anterior es el vigente, conteniendo la siguiente reforma aplicada:

Fecha DOF Documento

09-11-99 Decreto por el que se reforma el Reglamento de la Ley Federal de Turismo