

# REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Acuerdo Ministerial 11  
Registro Oficial Suplemento 455 de 19-may.-2021  
Estado: Vigente

Acuerdo Ministerial No. 2021-011

Que, conforme lo establecido en el artículo 24 y en el numeral 2 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce y garantizará a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, el artículo 52 de la Carta Magna dispone: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características";

Que, el artículo 15 de la Ley de Turismo, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 733 de 27 de diciembre de 2002, determina al Ministerio de Turismo como el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, estará dirigido por el Ministro/a, quien tendrá entre otras, la siguiente atribución: "1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional";

Que, el artículo 16 de la Ley de Turismo, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley";

Que, el artículo 52 de la Ley de Turismo establece los instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística;

Que, los literales d) y e) del artículo 43 del Reglamento General a la Ley de Turismo determinan las definiciones de las actividades de operación e intermediación turística, las cuales deben ajustarse a la situación del turismo a nivel mundial, así como a la realidad comercial y del mercado;

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley de Turismo establece: "Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 591, de fecha 03 de diciembre de 2018, el Lcdo. Lenín Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designa como Ministra de Turismo a la señora Rosa Enriqueta Prado Moncayo;

Que, mediante Acuerdo No. 021 de 29 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 783 de 24 de junio 2016, se expidió el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, cuyo objeto es regular las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento;

Que, la pandemia de COVID-19 ha impactado duramente al desarrollo del turismo a nivel mundial, produciendo cambios sustanciales en el comportamiento del viajero tanto nacional como internacional, por lo que las actividades de intermediación y operación, así como la normativa que las regula en el país, deben ajustarse a los requerimientos de la nueva demanda turística generada a consecuencia de la emergencia sanitaria global;

Que, en el foro denominado "Desafíos de la Operación Turística en el Ecuador", organizado por esta Cartera de Estado el 19 de noviembre de 2020, una de las conclusiones principales alcanzadas en dicho evento público fue la necesidad de reformar el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, en razón de los cambios y afectaciones producidos por la pandemia al sector turístico nacional;

Que, en las reuniones de trabajo que se mantuvieron con los representantes de la industria turística para revisar la procedencia de la derogatoria del Reglamento General de Actividades Turísticas, se vio la necesidad de recoger determinadas disposiciones de dicho instrumento en el Reglamento de Operación e Intermediación Turística;

Que, le corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, y la Ley de Turismo; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 15 de la Ley de Turismo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda: Expedir el

## REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

### Título I

#### Capítulo I

#### Del Objeto y Ámbito

**Art. 1.- Objeto.-** El presente Reglamento regula las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento.

**Art. 2.- Ámbito.-** Las disposiciones del presente Reglamento son de aplicación y observancia obligatoria a nivel nacional.

**Art. 3.- Definiciones.-** Para la aplicación del presente Reglamento se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Agencias de viajes.-** Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de las actividades turísticas de intermediación y operación turística, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.
2. **Canal virtual.-** Medio tecnológico de operación y comunicación en línea (on line), que permite el intercambio de información, sobrepasando las barreras físicas de contacto.
3. **Comercialización virtual.-** Conjunto de procesos mediante los cuales un servicio o un producto son puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.
4. **Enganchador.-** Persona que se dedica a comercializar y promocionar de forma invasiva, en

espacios públicos, los servicios turísticos; estas personas también podrán ser llamadas flayeros, jaladores, promotores informales.

5. Paquete turístico.- Conjunto de servicios turísticos, prediseñado o ajustado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, operado dentro o fuera del territorio nacional y comercializado por una agencia de servicios turísticos.

6. Ramas de conocimiento afines a la operación e intermediación turística.- Se refieren a conocimientos reconocidos mediante el Sistema Ecuatoriano de Educación Superior, conforme a lo establecido en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación de la UNESCO de 2013 (C.I.N.E 2013), en los siguientes campos de educación:

Campo Específico Campo Detallado  
 101 Servicios personales 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas  
 041 Educación comercial 34 Educación comercial y administración.

7. Viaje.- Desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, que dura desde el momento de su salida hasta su regreso.

8. Visitas.- Hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante un viaje.

## Capítulo II Derechos y Obligaciones

**Art. 4.-** Derechos del usuario.- Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir los servicios pactados dentro del contrato de servicios turísticos;
2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario;
3. Conocer de forma previa las políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados;
4. Recibir un trato cordial por parte de la empresa contratada;
5. Exigir copia del contrato y/u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados;
6. Exigir un número de emergencia disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados;
7. Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad;
8. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo cualquier irregularidad de los servicios contratados; y,
9. Ser informados de las políticas y procedimientos determinados por las agencias de servicios turísticos para la prestación del servicio.

**Art. 5.-** Obligaciones del usuario.- Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar la información y documentación requerida por las agencias de servicios turísticos de acuerdo a los servicios contratados;
2. Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos;
3. Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago;
4. Procurar que los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos sean entregados en las mismas condiciones en las cuales se los recibió, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito;
5. Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos;
6. Informar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre particularidades (estado de salud,

discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista; y,

7. Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados.

**Art. 6.-** Derechos de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

1. Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;
2. Cancelar unilateralmente el contrato suscrito con el usuario cuando éste no ha cumplido con el pago pactado;
3. Contar con la confirmación sea física o virtual de los servicios contratados con sus proveedores;
4. Exigir información oportuna por parte de su proveedor en caso de existir contingente o variación en el servicio contratado. Así como, contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio; y,
5. Acceder a programas, beneficios e incentivos promovidos por la Autoridad Nacional de Turismo.

**Art. 7.-** Obligaciones de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar sus servicios conforme a lo establecido en la Ley de Turismo y reglamentos;
2. Obtener el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento;
3. Exhibir en un lugar visible, del espacio físico donde realice sus actividades, el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento;
4. Contar con equipamiento en buen estado de funcionamiento en el espacio físico para atender al usuario;
5. Proporcionar información veraz en todo tipo de publicidad;
6. Contratar servicios turísticos formales con proveedores debidamente registrados ante la entidad de control sean estos directos o indirectos;
7. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos;
8. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio de los servicios contratados con el usuario final;
9. Proveer de información veraz y detallada al cliente sobre los servicios contratados, en la cual deben constar los alcances y excepciones que permitan a éste un adecuado disfrute de lo contratado;
10. Cumplir de forma idónea con los servicios contratados por el cliente;
11. Entregar al cliente una orden de servicio física y/o electrónica de los servicios contratados y pagados, en el que consten:
  - a) El servicio contratado a detalle;
  - b) Número de contacto telefónico habilitado 24 horas y dirección en el punto de destino donde se le proporcionará al usuario asistencia por los servicios turísticos contratados;
  - c) Nombres de los proveedores de servicios y su categoría, alcance y excepciones, así como políticas generales de prestación del servicio; y,
  - d) Políticas de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados.
12. Entregar un número de contacto de emergencia disponible para el cliente, habilitado 24 horas al

día, los 7 días de la semana, para el caso de servicios, productos y paquetes turísticos en curso;

13. Facilitar y acogerse en todo momento a las inspecciones que la autoridad competente realice;

14. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo a proveedores informales de servicios turísticos;

15. Contratar a proveedores de servicios turísticos que cuenten con los permisos de funcionamiento turísticos vigentes; y,

16. Las agencias de servicios turísticos que contraten los servicios de un representante de ventas (comisionista), serán las responsables de la gestión comercial realizada por el mismo y asumirán cualquier tipo de inconveniente presentado en dicha gestión.

## Título II

### DEL REGISTRO, LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO E IDENTIFICACIÓN

#### Capítulo I

##### Requisitos y Procedimiento

**Art. 8.-** Requisitos para obtención del Registro de Turismo.- Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el gobierno autónomo descentralizado que cuente con esta competencia, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- b) Documento Constitutivo de la compañía debidamente aprobada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en la que conste como su objeto social el desarrollo profesional de las actividades turísticas de intermediación y operación turística;
- c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente; y,
- d) Permiso de uso de suelo o su equivalente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

**Art. 9.-** Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos.- El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turísticos;
- b) Para el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro de la agencia de servicios turísticos;
- c) La inspección para verificar la veracidad de la información consignada en el sistema digital para la obtención del Registro de Turismo, se la realizará de manera posterior a la emisión de dicho Registro;
- d) La Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado que cuente con facultad de control, realizará inspecciones de verificación y/o control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado, y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la agencia de servicios turísticos, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada a la agencia de servicios turísticos; y,
- e) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido la

competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

## Capítulo II

### Procedimiento de Licenciamiento

**Art. 10.-** Del procedimiento y requisitos de la Licencia Anual de Funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido esta competencia, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de Registro de Turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento, a parte del Registro de Turismo serán los siguientes:

- a) Pago efectuado por concepto de renovación de Licencia Única Anual de Funcionamiento, de ser el caso; y,
- b) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado del caso.

Una vez obtenida la Licencia Única Anual de Funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el cliente.

En el caso de que el gobierno autónomo descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso de que el gobierno autónomo descentralizado cuente con una herramienta informática, el mismo deberá enlazarlo con el de la Autoridad Nacional de Turismo.

**Art. 11.-** De la identificación de la agencia de servicios turísticos.- La agencia de servicios turísticos deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del establecimiento, que le identifique claramente ante los clientes, turistas, autoridades y público en general.

Para el caso de las agencias de servicios turísticos que presten sus servicios en lugares de coworking, oficinas compartidas o islas de centros comerciales, se podrá omitir la obligación del letrero exterior referida en el inciso anterior. No obstante, deberá contar con una identificación o letrero interno que permita a los usuarios, autoridades y público en general reconocerla con claridad.

El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa correspondiente.

## Título III

### DE LA INTERMEDIACIÓN, OPERACIÓN, DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

#### Capítulo I

##### De la Intermediación y Operación

**Art. 12.-** Intermediación.- Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos.

Para propósitos de este Reglamento la actividad de intermediación turística podrá realizarse únicamente a través de agencias de servicios turísticos.

**Art. 13.-** Operación.- Son aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros.

## Capítulo II

### De las Agencias de Servicios Turísticos

**Art. 14.-** Las Agencias de Servicios Turísticos ostentarán una sola clasificación y serán identificadas como "Agencias de Viajes".

Podrán realizar todas las actividades propias de la intermediación y operación turística, relacionadas con el turismo emisor y/o receptor, pudiendo especializarse en los segmentos que convengan a sus intereses comerciales.

La clasificación determinada en el presente artículo es aplicable en el territorio ecuatoriano.

**Art. 15.-** Se consideran actividades propias de las agencias de viajes, las siguientes:

- a) Organizar, desarrollar y operar directamente, paquetes turísticos, viajes y visitas turísticas en el país.
- b) Elaborar, organizar y comercializar servicios y/o paquetes turísticos prestados dentro del país y en el exterior.
- c) Comercializar en el exterior servicios turísticos prestados en el país.
- d) Intermediar en la reserva y venta de servicios de transporte turístico terrestre, marítimo, fluvial y aéreo, locales o internacionales, prestados dentro y fuera del territorio nacional;
- e) En el caso de las agencias de viajes que cuenten con licencia IATA, la consolidación de pasajes aéreos requeridos por parte de las agencias de viajes que no cuentan con dicha licencia.
- f) Efectuar la reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas, en el país y en el exterior.
- g) Representar a las empresas de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, alojamientos y operadores turísticos que no operen en el país.
- h) Representar a otras agencias de viajes nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de servicios turísticos;
- i) Alquilar y fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;
- j) La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;
- k) La entrega de información turística y difusión de material de promoción turística;
- l) La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;
- m) El alquiler de implementos y equipos destinados a la práctica de actividades de turismo de aventura y especializado; y,
- n) La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.

**Art. 16.-** Requisitos para las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos para su funcionamiento:

- a) Contar con un espacio físico para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, con la posibilidad de poder operar

en lugares de coworking, oficinas compartidas o islas de centros comerciales. Queda prohibido el uso de viviendas de forma general;

b) Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la Autoridad Nacional de Turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la Autoridad Nacional de Turismo, así como la experiencia certificada de al menos seis años continuos en actividades turísticas; y,

c) Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo.

Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico que evidencie el cumplimiento de los requisitos solicitados en este artículo. Dicho expediente podrá ser solicitado por el inspector de control de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado al que se le haya transferido esa competencia, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y su reglamento.

**Art. 17.- Prohibición.-** Se prohíbe a las agencias de servicios turísticos contratar los servicios turísticos de personas naturales y/o jurídicas que no se encuentren registradas ante la Autoridad Nacional de Turismo. El incumplimiento a esta disposición será sancionado conforme a normativa turística en vigencia.

**Art. 18.- Prestación de la totalidad de los servicios.-** Las agencias de servicios turísticos están obligadas a prestar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor les eximirá de esta obligación.

**Art. 19.- Sustitución de servicios.-** Las agencias de servicios turísticos brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no utilizado o por la sustitución con otro servicio de similares características, siempre que este hecho se haya producido por causa o responsabilidad de la agencia de servicios turísticos. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

### Capítulo III

#### Del Representante de Ventas de las Agencias de Servicios Turísticos

**Art. 20.- Representante de ventas.-** Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de servicios turísticos, actuando como agente comisionista, actividad por la que recibe un valor pactado previamente, sobre la que declara impuestos.

El representante de ventas, será responsable solidariamente con la agencia de servicios turísticos por la actividad realizada, el cual deberá estar sujeto a este reglamento y demás normativa pertinente. El incumplimiento de esta disposición, será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo.

**Art. 21.- Requisitos para el representante de ventas.-** La agencia de servicios turísticos que requiera de un representante de ventas, obligatoriamente deberá solicitar los siguientes requisitos:

- a) Título profesional en turismo o ramas afines, o certificación en competencias laborales en intermediación turística;
- b) Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista;
- c) Suscribir un contrato entre el comisionista y la agencia de servicios turísticos que contengan como mínimo: datos generales de los intervinientes, políticas de la agencia, condiciones de la prestación del servicio, derechos, obligaciones y responsabilidades, entre otros; y,

d) Experiencia probada de al menos tres años en agencias de servicios turísticos con su respectivo respaldo.

La agencia de servicios turísticos que haya contratado a un representante de ventas deberá contar con el expediente que contenga todos los requisitos descritos en este artículo, de no cumplir con esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

La agencia de servicios turísticos deberá garantizar la capacitación del representante de ventas con respecto a los productos, servicios y/o paquetes turísticos, condiciones y demás información requerida para que el representante de ventas pueda comercializar los productos, sin que genere confusión o engaño al cliente.

El representante de ventas no podrá realizar de manera directa actividades de operación e intermediación turística.

#### Título IV

### CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

#### Capítulo I

#### Comercialización Virtual, Comercialización con Terceros y Prohibición de Comercialización

**Art. 22.-** De la comercialización virtual.- Las agencias de servicios turísticos podrán comercializar sus productos a través del canal virtual. El diseño del canal virtual deberá incluir al menos lo siguiente:

1. Identificación de Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento;
2. Dirección física, electrónica y número de teléfono de contacto de la agencia;
3. Seguridad en la interfaz para compras en línea;
4. Medidas de seguridad y protección para los datos personales de los clientes;
5. Declaración de responsabilidad ante cualquier situación derivada de la transacción on line o por el incumplimiento en los servicios/productos/paquetes turísticos contratados;
6. Políticas de cobro, cancelación y reembolso claras; y,
7. Número de teléfono de contacto para asistencia al cliente.

**Art. 23.-** De la comercialización virtual con terceros.- Las agencias de servicios turísticos que hagan uso de canales de comercialización de terceros para proporcionar sus servicios y/o productos turísticos, serán responsables por la veracidad de la información provista por estos canales, así como, por el cumplimiento de servicios y/o productos turísticos que el cliente contrate a través de los mismos.

En caso de que la agencia de servicios turísticos forme parte de la red de establecimientos afiliados a canales virtuales, ya sean estos domiciliados o no en el Ecuador, haciendo uso de la interfaz de estos para la venta por intermediación de servicios y/o productos turísticos en el medio electrónico, la responsabilidad será de la agencia de servicios turísticos.

En caso de realizar algún cambio de información, la agencia de servicios turísticos deberá actualizar dicha información en los medios de comercialización que utilice, así como, en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

### DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- La Autoridad Nacional de Turismo deberá coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados que ejerzan la competencia de control turístico, para el correcto ejercicio de la actividad de operación e intermediación turística.

Segunda.- Se prohíbe expresamente la realización de actividades de operación e intermediación turística a través de enganchadores, así como, a personas naturales o jurídicas que brinden el

servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, y transporte turístico.

Tercera.- Los establecimientos que realicen actividades turísticas, que hagan uso de canales de comercialización de terceros para proporcionar sus servicios y/o productos turísticos, serán responsables por la veracidad de la información provista por estos canales, así como, por el cumplimiento de servicios y/o productos turísticos que el cliente contrate a través de los mismos. Todo establecimiento turístico para utilizar los canales de comercialización deberá contar con su Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento, caso contrario se sancionará de acuerdo a lo establecido en la Ley de Turismo.

Cuarta.- Para las personas que cuenten con un título profesional en turismo y/o ramas afines, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará como válidos los certificados de aprobación de los niveles requeridos en el idioma extranjero al momento de la obtención del título respectivo. Para las personas cuya lengua materna no es el español, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará dicho conocimiento como dominio de otro idioma.

Quinta.- Las agencias de servicios turísticos deberán usar obligatoriamente la marca turística en sus herramientas digitales y otro tipo de publicidad, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de marca de la autoridad competente.

Sexta.- La agencia de servicios turísticos, deberá informar mediante el mecanismo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo la contratación del representante de ventas.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La Autoridad Nacional de Turismo desarrollará e implementará el sistema informático que permitirá el registro de las agencias de servicios turísticos conforme las disposiciones del presente Reglamento, en el término de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de vigencia de este instrumento. Hasta ello se continuará con el proceso de registro habitual.

Segunda.- Una vez que la herramienta digital se encuentre adecuada a la nueva clasificación única establecida, las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística tendrán plazo hasta el 31 de diciembre de 2021 para actualizar su registro ante la Autoridad Nacional de Turismo, de acuerdo a la nueva clasificación.

Tercera.- Para las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística, se les concederá plazo hasta el 31 de diciembre de 2021 para que cumplan con los requisitos de orden físico, operativo y legal ante la Autoridad Nacional de Turismo.

#### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.- Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 021 de 29 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 783 de 24 de junio 2016 .

Segunda.- Deróguese cualquier disposición de igual o inferior jerarquía que se oponga al presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- Este Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, D.M., a 03 de Mayo de 2021.

Rosa Prado Moncayo  
MINISTRA DE TURISMO.