

ACUERDO MINISTERIAL Nro. 007-2024

Mgs. Mateo Julián Estrella Durán
MINISTRO DE TURISMO (E)

CONSIDERANDO

- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"(...) El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes (...)"*;
- Que,** el numeral primero del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde; *"(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)"*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República establece que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;
- Que,** el artículo 425 de la Constitución de la República establece que: *"El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos"*;
- Que,** el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo señala que: *"Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública"*;
- Que,** el artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, establece los principios a los que estará sujetos los trámites administrativos, siendo estos: celeridad, consolidación, control posterior, tecnologías de la información, gratuidad, pro-administrado e informalismo,

interoperabilidad, seguridad jurídica, presunción de veracidad, responsabilidad sobre la información, simplicidad, publicidad y transparencia, no duplicidad; y, mejora continua;

- Que,** el artículo 5 de la Ley de Turismo establece: *“Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de una o más de las siguientes actividades: (...) 3. Agenciamiento turístico; (...)”*;
- Que,** el artículo 8 de la Ley de Turismo señala que: *“Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes”*;
- Que,** el artículo 9 de la Ley de Turismo señala que: *“El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda”*;
- Que,** el numeral 1 del artículo 15 de la Ley de Turismo establece que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones: *“(...) 1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional (...)”*;
- Que,** el artículo 16 de la Ley ibídem indica: *“Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, (...) control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley”*;
- Que,** el artículo 43 del Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo determina la definición de Agenciamiento Turístico: *“3. Agenciamiento turístico.- Es la actividad turística desarrollada por personas jurídicas, que cuentan con un espacio físico o declaración de domicilio, para prestar servicios de manera directa para la organización, desarrollo y ejecución de viajes; y/o, como intermediarios entre los turistas y proveedores de los servicios turísticos. (...)”*;
- Que,** el artículo 44 del Reglamento General de Aplicación 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,** el artículo 47 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, establece: *“Toda persona natural o jurídica, previo al inicio de cualquiera de las actividades turísticas determinadas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, deberá obtener el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro de establecimientos turísticos, ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya conferido dicha atribución. El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, el prestador de servicios turísticos tendrá la obligación de actualizar cualquier cambio que se produzca en la declaración de la información consignada al momento de obtener el registro. (...)”;*
- Que,** en la Primera Disposición Transitoria del Reglamento General ibídem dispone que: *“Las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional será formulada, consultada y expedida, por el Ministerio de Turismo (...)”;*
- Que,** el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, faculta a los Ministros de Estado a delegar sus deberes y atribuciones a los funcionarios de menor jerarquía, en caso de ausencia o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 2021-037, publicado en el Registro Oficial – Tercer Suplemento No. 631 de 02 de febrero de 2022, se expidió el Reglamento de Operación e Intermediación Turística;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 380, de fecha 30 de agosto de 2024, Daniel Noboa Azín, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designa como Ministro de Turismo Encargado al Mgs. Mateo Julián Estrella Durán; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 154 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 AGENCIAMIENTO TURÍSTICO

TÍTULO I GENERALIDADES

CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objeto.- El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad de agenciamiento turístico y sus clasificaciones.

Artículo 2.- Ámbito.- Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria de todas las personas jurídicas que obtengan las autorizaciones para el ejercicio de agenciamiento y las personas naturales reguladas en este reglamento como el representante de ventas a nivel nacional.

Artículo 3.- Definiciones. - Para la aplicación del presente reglamento se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Agenciamiento turístico.** - Es la actividad turística desarrollada por personas jurídicas, que cuentan con un espacio físico o declaración de domicilio, para prestar servicios de manera directa para la organización, desarrollo y ejecución de viajes; y/o, como intermediarios entre los turistas y proveedores de los servicios turísticos. Pueden ser agencias mayoristas, agencias internacionales, agencias operadoras y agencias duales, las cuales pueden comercializar sus servicios a través de establecimientos físicos o canales en línea.
2. **Canal virtual.** - Medio tecnológico de operación y comunicación en línea (online), que permite el intercambio de información, sobrepasando las barreras físicas de contacto. Estos pueden ser: sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, chat bots, asistentes virtuales, entre otros.
3. **Comercialización virtual.** - Conjunto de estrategias mediante las cuales un servicio o un producto son puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.
4. **Consentimiento informado.** - Documento que contiene la declaración de voluntad expresada por el usuario de servicios turísticos, suscrita luego de recibir la información clara, precisa y adecuada, consentida de forma autónoma y libre, en las que se explican las características de la prestación, sus riesgos previsibles, si se requieren habilidades o destrezas, restricciones por cuestiones de salud, entre otra información.
5. **Declaración de domicilio.-** Es el acto por el cual la persona jurídica declara ante la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con la atribución de emisión del Registro de Turismo:
 - a) La dirección del domicilio señalado en el documento constitutivo; y,
 - b) La dirección del establecimiento desde donde se ejercerá la actividad de agenciamiento.

A efecto de la obtención del Registro de Turismo, prevalecerá la dirección del establecimiento desde donde se realizará la actividad de agenciamiento.

6. **Enganchador, Jalador o Flayero:** Persona que se dedica a comercializar y/o promocionar de forma invasiva y abusiva los servicios de una agencia de servicios turísticos en espacios públicos.
7. **Paquete turístico.** - Conjunto de servicios turísticos, prediseñados o estructurados a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, prestados dentro o fuera del territorio nacional y comercializado por una agencia de servicios turísticos debidamente autorizada por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con dicha atribución.
8. **Viaje.** - Desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde su salida hasta su regreso.
9. **Visitas.** - Acción de permanecer por un período de tiempo determinado en un lugar específico durante un viaje.

TÍTULO II

DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

CAPÍTULO I DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 4.- Clasificación. - Para las actividades de agenciamiento turístico, se reconoce la siguiente clasificación de agencias de servicios turísticos:

- a) Agencia de viajes mayorista;
- b) Agencia de viajes internacional;
- c) Agencia operadora de turismo; y,
- d) Agencia de viajes dual.

La clasificación determinada en el presente artículo es aplicable en el territorio ecuatoriano, la misma no guarda relación alguna con clasificaciones internacionales, sin perjuicio de que las agencias de servicios turísticos puedan acceder a ellas para efectos comerciales.

Artículo 5.- Agencia de viajes mayorista. - Es la persona jurídica debidamente registrada; que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización de manera directa al usuario o consumidor final de servicios turísticos.

La agencia mayorista podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país.

Artículo 6.- Agencia de viajes internacional. - Es la persona jurídica debidamente registrada; que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos internacionales de las agencias mayoristas directamente al usuario. También podrá comercializar el producto del operador turístico ecuatoriano.

Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar y organizar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional y comercializarlos a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país, ya que esa es potestad de las agencias operadoras y mayoristas. Las agencias de viajes internacionales que cuenten con licencia IATA, podrán ejercer la consolidación de tiquetes aéreos requeridos por parte de las agencias de servicios turísticos.

Artículo 7.- Agencia operadora de turismo. - Es la persona jurídica debidamente registrada que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país, enfocados al turismo interno y receptivo. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las agencias de viajes internacionales, mayoristas o duales.

Artículo 8.- Agencia de viajes dual. - Es la persona jurídica debidamente registrada que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos internacionales de las agencias mayoristas directamente al usuario; y también podrá comercializar el producto del operador turístico ecuatoriano, u organizar, desarrollar y operar de manera directa, viajes y visitas turísticas en el país, enfocados al turismo interno y receptivo.

Artículo 9.- Funciones de las agencias de viajes internacionales, operadoras y duales. Adicionalmente las agencias de viajes internacionales, operadoras y duales para el cumplimiento de sus funciones podrán:

- a. Intermediar en la reserva y venta de servicios de transporte turístico, terrestre, marítimo, fluvial y aéreo;
- b. Efectuar la reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos, eventos y áreas protegidas, entre otros;
- c. Alquilar y fletar aeronaves, barcos, autobuses, y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos, que cuenten con los títulos habilitantes correspondientes;
- d. Brindar asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios; y, deberán informar que únicamente las misiones diplomáticas debidamente establecidas en el país son las que pueden emitir visas, en caso de que sea necesario para el ingreso a un país determinado;
- e. Entregar información turística y difusión de material de promoción turística;
- f. Intermediar en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;
- g. Alquilar implementos y equipos destinados a la práctica de modalidades de turismo de aventura y especializado; y,
- h. Intermediar en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos, convenciones entre otros.

CAPÍTULO II

DEL REPRESENTANTE DE VENTAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES, OPERADORAS O DUALES

Artículo 10.- Representante de ventas. – Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de viajes internacionales, operadoras o duales, actuando como agente comisionista.

El representante de ventas será responsable solidariamente con la agencia de viajes internacional, operadora o dual por la actividad realizada. El representante de ventas se sujeta a este reglamento y demás normativa pertinente. El incumplimiento de este reglamento será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y la demás normativa vigente.

TÍTULO III

DE LOS TRÁMITES DE ACREDITACIÓN, DEL REGISTRO DE TURISMO Y SU PROCEDIMIENTO, DE LOS REQUISITOS PARA EL REPRESENTANTE DE VENTAS Y LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

TRÁMITES DE ACREDITACIÓN

Artículo 11.- Trámites de acreditación. - Para el agenciamiento turístico serán aplicables en la plataforma informática institucional de la Autoridad Nacional de Turismo o del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con dicha atribución, los trámites de registro de turismo, actualización, inactivación, reclasificación y reingreso, conforme lo establecido en la normativa vigente.

El agenciamiento turístico, en cualquiera de sus clasificaciones contará con categoría única, por lo tanto, no aplicará el trámite de recategorización.

CAPÍTULO II

DEL REGISTRO DE TURISMO Y SU PROCEDIMIENTO

Artículo 12.- Requisitos para la obtención del Registro de Turismo y reingreso. - Las personas jurídicas, para obtener el registro deberán cumplir con los siguientes requisitos, los mismos que serán revisados en la inspección:

- a. Registro Único de Contribuyentes (RUC) u otro que determine la Autoridad Nacional Tributaria, en el que conste como actividad económica el agenciamiento turístico en cualquiera de sus clasificaciones;
- b. Espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que podrá ser local comercial, oficinas independientes o compartidas, islas de centros comerciales; o, un espacio independiente de una

vivienda; y de manera excepcional la declaración de domicilio del representante legal y del domicilio del lugar en donde se ejercerá la actividad;

- c. Contar con al menos el 20% del personal que acredite como mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas. En caso de que el porcentaje del personal corresponda a un número decimal, se considerará el número entero inmediato superior.

Se aceptarán como válidos a los certificados de aprobación de los niveles requeridos en el idioma extranjero al momento de la obtención del título profesional respectivo; también se aceptarán como válidos los títulos universitarios de una institución extranjera, reconocidos por la autoridad competente del Ecuador, en la que la carrera se hubiese impartido en idioma extranjero.

Para las personas cuya lengua materna no es el español, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará dicho conocimiento como dominio de otro idioma, a través de una declaración responsable de cumplimiento;

- d. Para la oferta, comercialización o prestación de servicios que incluyan modalidades turísticas de aventura, las agencias de servicios turísticos deberán contar con un seguro de accidentes y responsabilidad civil frente a terceros en los casos que aplique a cada uno de ellos y cumplir con los demás requisitos establecidos en la normativa correspondiente. La cobertura de estos seguros debe cubrir a las actividades ejercidas por los guías de turismo contratados para las modalidades de aventura y a los turistas que contraten dichos servicios.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea o interoperados a través de la plataforma digital que establezca para el efecto la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución. Sin perjuicio de lo indicado, los documentos requeridos como requisitos para la obtención del Registro de Turismo deberán ser presentados al momento de la inspección.

Artículo 13.- Procedimiento para los trámites de Registro de Turismo o reingreso de agencias de servicios turísticos. - El procedimiento para el registro y reingreso de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

1. Ingresar a la página web de la plataforma informática institucional de la Autoridad Nacional de Turismo o del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución y seguir los pasos indicados por el sistema.

2. En los trámites que corresponda, el usuario declarará el cumplimiento de todos los requisitos e información solicitada conforme a la normativa turística vigente que aplica para el agenciamiento turístico.

La declaración de cumplimiento de requisitos conforme a la normativa turística incluirá la cláusula de responsabilidad respecto a la veracidad de la información consignada en cada solicitud por parte del administrado.

3. Enviar la solicitud creada.

4. Una vez cumplido con el ingreso a la plataforma y realizada la declaración requerida en el numeral 2 por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución, el sistema emitirá la acreditación correspondiente al trámite solicitado, a través de la generación del certificado o documento pertinente, el cual será individualizado con un código QR para facilitar la identificación del prestador de servicios turísticos.

5. Las acciones de verificación del cumplimiento de los requisitos declarados por el administrado en su solicitud, serán realizadas en la inspección por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos que cuenten con esta atribución, de manera posterior a la acreditación a través de la plataforma informática institucional.

6. La primera inspección se ejecutará a partir de sesenta días término contados desde la emisión del Registro de Turismo, sin perjuicio de que el interesado la solicite antes del término referido.

La Autoridad competente podrá realizar cualquier acción de control al establecimiento. En caso de que se incumpla con la normativa vigente por parte del prestador de servicios turísticos se procederá con el inicio del proceso sancionatorio.

7. En la primera inspección se verificará que el usuario cumpla con todos los requisitos declarados. En caso de que las acciones de control determinen que el prestador de servicios turísticos cumple con todos los requisitos, se ratificará el Registro otorgado.

En esta inspección, en el caso de que el usuario no haya consignado información veraz, o no presente los documentos requeridos, o no cumpla con la normativa vigente, se procederá con la suspensión temporal del Registro de Turismo por 30 días, inactivación o reclasificación de oficio, sin perjuicio de que el cumplimiento de requisitos y otras obligaciones, se puedan verificar a pedido del usuario antes del término referido. En los casos que correspondan la Autoridad Nacional de Turismo iniciará el procedimiento sancionatorio determinado en la normativa vigente.

El usuario deberá solicitar una segunda inspección para validar la información requerida para el registro durante los 30 días término contados a partir de la primera inspección. Si en la segunda inspección el usuario ha cumplido con los requisitos, se ratificará el Registro. En el caso de que el usuario no solicite la segunda inspección o no cumpla con los requisitos incumplidos en la primera inspección, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos que cuenten con dicha atribución, procederá de oficio con la suspensión definitiva de dicho registro.

8. Una vez determinada la suspensión definitiva por parte de la autoridad competente, el usuario podrá iniciar un nuevo trámite de registro de conformidad con la normativa vigente y se le asignará un nuevo código de registro. En caso de la suspensión definitiva no aplicará el trámite de reingreso a petición de parte.

Artículo 14.- Reclasificación. - Para el procedimiento de reclasificación el prestador de servicios turísticos deberá cumplir con los requisitos determinados en el artículo 12 y con los pasos establecidos en la plataforma informática institucional de la Autoridad Nacional de Turismo o del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con dicha atribución, para obtener el certificado correspondiente. El cumplimiento de los requisitos será verificado en la inspección realizada por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya otorgado dicha atribución.

La inspección se realizará posterior a los 30 días de haberse otorgado la nueva clasificación. En esta inspección se verificará que el usuario cumpla con todos los requisitos declarados. En caso de que las acciones de control determinen que el prestador de servicios turísticos cumple con todos los requisitos, se ratificará el registro otorgado.

En esta inspección, en el caso de que el usuario no haya consignado información veraz, o no presente los documentos requeridos, o no cumpla con la normativa vigente, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución, de oficio determinará la clasificación que corresponda a dicho establecimiento o procederá a la inactivación de oficio, sin perjuicio de que el prestador de servicios turísticos inicie un nuevo trámite de reclasificación.

Artículo 15.- Actualización. - El prestador de servicios será responsable de mantener actualizada la información que corresponda al establecimiento turístico en la plataforma informática institucional de manera permanente.

CAPÍTULO III

DE LOS REQUISITOS PARA EL REPRESENTANTE DE VENTAS

Artículo 16.- Requisitos para el representante de ventas. – El representante de ventas, en caso de prestar sus servicios para una agencia de viajes internacional, operadora o dual, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista; y,
- b) Contrato suscrito con las agencias de viajes internacionales, o duales u operadores que contengan al menos como mínimo: las condiciones de la prestación del servicio, las responsabilidades y atribuciones de la agencia.

La agencia de viajes internacional, operadora o dual deberá garantizar que todo su personal de ventas conozca sobre los productos, servicios y/o paquetes turísticos, condiciones y demás información requerida para que pueda comercializar los productos, para evitar cualquier confusión o engaño al cliente.

El representante de ventas no podrá realizar de manera directa la actividad de agenciamiento turístico.

CAPÍTULO IV DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 17.- Requisitos de la Licencia Única Anual de Funcionamiento. - Para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano correspondiente, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Solicitud en formulario o documento correspondiente;
- b. Registro de Turismo conferido por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con dicha atribución; y,
- c. Pago de la tasa por concepto de emisión o renovación de Licencia Única Anual de Funcionamiento.

TÍTULO IV DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO I DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y REQUERIMIENTOS A LOS USUARIOS

Artículo 18.- Responsabilidades de las agencias de servicios turísticos. Las agencias de servicios turísticos tendrán las siguientes responsabilidades:

1. Proveer la información de manera veraz, clara, precisa, actualizada y detallada al cliente sobre los servicios contratados, en la cual deben constar los alcances y excepciones de los mismos. La entrega de información deberá estar acompañada de la explicación que corresponda para aclarar cualquier inquietud que tenga el usuario sobre los servicios a contratar. En el caso de que el prestador de servicios oferte modalidades de turismo de aventura deberá informar al usuario sobre los alcances y límites del servicio, los riesgos de la o las modalidades a contratar, las excepciones que apliquen, la contratación de la o las pólizas de seguros contra accidentes personales y responsabilidad civil, según corresponda; la información contenida en los planes y el consentimiento informado, que son responsabilidades de la agencia operadora o la agencia dual, y todas aquellas relacionadas con los servicios contratados.

Para el ejercicio o desarrollo de la operación turística que involucre modalidades turísticas de aventura, las operadoras de turismo o duales deberán contar con una póliza de seguro de accidentes y/o responsabilidad civil frente a terceros, en los casos que aplique cada uno de ellos. La cobertura de estos seguros debe cubrir a las actividades ejercidas por los guías de turismo contratados para dicha actividad

y los turistas que contraten dichos servicios. También deberán contar con los planes que apliquen para las modalidades de aventura y documento de consentimiento informado suscrito entre las partes intervinientes;

2. Requerir información oportuna y completa, y documentos de respaldo en los casos que aplique al proveedor de servicios turísticos, para conocer sobre el estado de equipo, insumos y condiciones generales de la prestación de servicios turísticos para asegurar la seguridad del turista. Deberá solicitar los términos y condiciones de los servicios ofertados por dicho prestador en caso de existir contingencias o variación en el servicio contratado. También deberá contar con un número de asistencia y emergencia por parte del proveedor del servicio que se deberá informar al consumidor final. Los requerimientos de información y documentos que apliquen en los términos referidos en este numeral deberán constar en un documento físico o digital de la agencia de servicios turísticos;
3. Informar las políticas de cobro, alcance, excepciones, cancelación, reembolso y modificación de servicios por fuerza mayor o caso fortuito que apliquen a los servicios contratados;
4. Contar con la confirmación en formato físico o digital de los servicios contratados con sus proveedores nacionales o extranjeros;
5. Entregar en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados para la práctica de las actividades contratadas en los casos que aplique;
6. Contratar servicios turísticos formales con proveedores debidamente registrados ante la autoridad competente sean estos directos o indirectos. En el caso de incluir servicios no turísticos también deberá suscribir los contratos correspondientes con dichos proveedores;
7. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos. En el caso de los contratos de adhesión deberán cumplir con lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
8. Entregar al usuario el contrato u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados debidamente suscrito por el representante legal o representante de ventas de la agencia de servicios turísticos; y, la factura de pago del servicio. En el caso de los contratos de adhesión deberán cumplir con lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
9. Cumplir con los servicios contratados en los términos pactados con el cliente, dentro de las condiciones y características estipuladas, y el procedimiento que se aplicará en caso fortuito o de fuerza mayor que deberá constar en el plan que corresponda;
10. Entregar un número de contacto de asistencia y 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. Sin perjuicio de lo indicado en

este numeral adicionalmente se deberá informar al usuario de servicios turísticos la existencia del número de emergencias oficial que se encuentra operativo a nivel nacional;

11. Brindar a sus clientes la posibilidad de sustitución de servicios por otros de similares características, cuando existan problemas de espacio o disponibilidad, lo cual deberá ser informado de manera previa a la prestación de servicios. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia. En caso de que los servicios no se puedan prestar por causas imputables al proveedor final del servicio turístico, 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 del proveedor final y se haya comprobado el hecho. Los reembolsos tendrán en consideración las políticas del proveedor final que preste el servicio; y,
12. Entregar al cliente el contrato u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados y pagados, en el que conste al menos lo siguiente:
 - a. El servicio contratado a detalle;
 - b. Número de contacto telefónico habilitado 24 horas, los 7 días de la semana, del personal de la agencia y la 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 en los casos que este aplique. El alcance y excepciones del servicio deberá ser indicado por la agencia de servicios turísticos al usuario;
 - d. Las políticas de cobro, alcance, excepciones, cancelación, reembolso y modificación de servicios por fuerza mayor o caso fortuito que apliquen a los servicios contratados; y,
 - e. Toda la información, documentación y seguros que apliquen en caso de contratación de servicios que impliquen riesgo, como las modalidades de operación de turismo de aventura.
13. Proteger la información generada y proporcionada por el usuario en los términos referidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
14. Todas aquellas establecidas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Artículo 19.- Requerimientos de la agencia de viajes al usuario de servicios turísticos. – Las agencias de viajes requerirán a los usuarios lo siguiente:

1. La información y documentación vigente 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, así como las normas aplicables a cada servicio, especialmente las normas de seguridad que apliquen para el desarrollo de las actividades contratadas o aquellas instrucciones de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos;
3. Suscribir el documento de consentimiento informado en el que se indique a la agencia de servicios turísticos contratada sobre condiciones particulares del usuario (estado de salud, discapacidad, enfermedad, alergias, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista, en el que al menos constará la información establecida en el Anexo 1 de este Reglamento; y,
4. Respetar el entorno natural, cultural y el patrimonio turístico durante su estancia en el destino; así también, en el caso de que la operación incluya el servicio de animales, se deberá cumplir con las disposiciones y protocolos para su debido cuidado.

CAPÍTULO II

DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA AGENCIA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 20.- Identificación de la agencia de servicios turísticos. – La agencia de servicios turísticos deberá contar con un letrero visible en la parte exterior de su establecimiento, que incluya su clasificación, por lo cual no podrá ostentar una clasificación que pueda engañar a los clientes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento.

Para el caso de las agencias de servicios turísticos que presten sus servicios en oficinas compartidas, islas de centros comerciales, unidad de vivienda o que declare domicilio; se podrá omitir la obligación del letrero exterior referida en el inciso anterior. No obstante, deberá contar con una identificación o letrero interno visible que permita a los usuarios, autoridades y público en general reconocerla con claridad; y, mostrar el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento.

Artículo 21.- Identificación de la agencia de servicios turísticos en el canal virtual.– En el caso de que las agencias cuenten con un canal virtual de comercialización deberá mostrar en todas sus interfaces la denominación de agencia de servicios turísticos, así como el número de registro de turismo conferido por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano que cuente con dicha atribución, su clasificación, número de licencia única anual de funcionamiento vigente, dirección exacta del establecimiento, número de teléfonos, y direcciones de correos electrónicos.

CAPÍTULO III

PROHIBICIÓN DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 22.- Prohibición de ofertar servicios diferentes a los permitidos para cada clasificación. Se prohíbe a las agencias de servicios turísticos ofertar productos o

servicios diferentes a aquellos determinados en el presente reglamento para cada clasificación.

Artículo 23.- Prohibición de contratar servicios turísticos informales.- Las agencias de servicios turísticos no podrán contratar los servicios turísticos prestados por personas naturales y/o jurídicas que no se encuentren registradas ante la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución.

Artículo 24.- Responsabilidad de la publicidad. – La información publicitada no podrá ser engañosa ni ser utilizada para generar confusión al cliente respecto de la calidad y alcance del servicio contratado, de comprobarse este hecho serán aplicables las sanciones determinadas en la normativa correspondiente, de acuerdo con la normativa legal vigente.

Artículo 25.– Prohibición del uso de enganchadores.- Se prohíbe de manera expresa la realización de actividades de agenciamiento turístico a través de enganchadores u otros prestadores de servicios turísticos que no cuenten con el Registro de Turismo dentro de la clasificación que les corresponda para ejercer esta actividad.

Artículo 26.-Captación de clientes a través de premios que incluyan servicios turísticos.- Se prohíbe a cualquier persona natural o jurídica la captación de clientes para la adquisición o contratación de productos o servicios, a través de la promoción de premios u otros servicios y elementos que incluyan servicios turísticos, sin que cuenten con el respaldo y cumplimiento de los mismos por parte de una agencia de turismo que tenga las autorizaciones conferidas por las autoridades competentes.

TÍTULO V CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

CAPÍTULO I COMERCIALIZACIÓN VIRTUAL

Artículo 27.- Comercialización virtual o en línea. – Las agencias de servicios turísticos podrán comercializar sus productos a través de canales virtuales. El diseño de los canales virtuales, sin perjuicio del cumplimiento de lo referido en este reglamento, deberá incluir al menos lo siguiente:

1. Número de teléfono y dirección de contacto de la agencia;
2. Identificación del registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento vigente;
3. Seguridad en la interfaz para compras en línea;
4. Políticas de cobro, cancelación y reembolso;
5. Medidas de seguridad y protección para los datos personales de los clientes;
6. Declaración de responsabilidad ante cualquier situación derivada de la transacción en línea (on line) o por el incumplimiento en los servicios/productos/paquetes turísticos contratados;

7. Número de teléfono de contacto habilitado de manera permanente para asistencia al cliente y toda la información que la agencia debe poner a conocimiento del cliente que constan en los artículos 18 y 19 del presente Reglamento.

Estos requisitos también se aplicarán para los canales virtuales que operan en el Ecuador que necesariamente deben constituirse como Agencias de Viajes Internacionales.

Artículo 28.- Responsabilidad de 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 y por el cumplimiento de los 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 registrada ante la autoridad competente.

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 o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya conferido dicha atribución.

TÍTULO VI DEL USO Y CUIDADO DE ANIMALES

CAPÍTULO I DEL USO Y CUIDADO DE ANIMALES

Artículo 29.- Uso de animales. – Las agencias de servicios turísticos que utilicen animales domésticos de manera directa o a través de un proveedor para el desarrollo de actividades relacionadas con la operación turística, deberán cumplir con los siguientes requisitos relacionados con el cuidado y mantenimiento de dichos animales:

1. Contar con el Certificado de vacunación y de chequeo veterinario anual, sin perjuicio de que por el tipo, raza o condición física del animal se requiera de un número mayor de chequeos veterinarios;
2. El propietario o responsable del cuidado y mantenimiento de los animales deberá llevar una hoja de control de acuerdo a la orden de servicio o necesidades de la operación, respecto de las actividades a realizar por los animales y tendrá al menos los siguientes datos:
 - a) Nombre o identificación del animal;
 - b) Recorrido o tareas asignadas como parte del servicio turístico;
 - c) Verificación de alimentación e hidratación para cada uno de los animales en servicio;

- d) Horario de trabajo y de descanso;
- e) Descripción de equipo y utensilios que utilizan cada uno de los animales dedicados al servicio; por ejemplo, cobertores, riendas, monturas, entre otros; y,
- f) Identificación del sitio o lugar de descanso de los animales.

Artículo 30.- Bienestar animal. – El responsable del cuidado y manejo de los animales para el servicio de operación turística velará por el cuidado de dichos animales y no permitirá el abuso o maltrato por parte de los usuarios.

Tampoco se podrán utilizar animales para el servicio de actividades turísticas que se encuentren lastimados, cojos, o presenten algún síntoma de enfermedad o se encuentren en estado de gestación.

El responsable del manejo y cuidado de los animales dedicados al servicio de actividades turísticas deberá indicar al usuario sobre el carácter o comportamiento de los animales, de manera previa a la prestación del servicio.

En caso de que la utilización de este tipo de animales se realice para actividades que conlleven algún tipo de riesgo para el usuario, el responsable del cuidado de los animales deberá contar con el equipo de seguridad para los usuarios de estos servicios; por ejemplo, botas, casco y guantes, entre otros.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. – Las agencias de servicios turísticos que contraten a personas que ejerzan la guianza turística sin la correspondiente credencial y registro de turismo, y/o a personas que realicen actividades de agenciamiento de manera informal, serán sancionadas conforme la normativa pertinente.

SEGUNDA. – Las agencias de servicios turísticos en todos los contratos que suscriban con el usuario de servicios turísticos deberán señalar expresamente un domicilio electrónico para recibir citaciones o notificaciones.

TERCERA. – Las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de agenciamiento turístico mediante plataformas de viajes que operan en el Ecuador, deberán acreditar un domicilio fiscal en el país y cumplir los requisitos establecidos en este reglamento a efectos de que puedan operar, o en su defecto realizar una alianza comercial con una agencia de viajes internacional debidamente establecida que les represente en el Ecuador.

CUARTA. – Para efectos de control, las agencias de servicios turísticos deberán contar con un expediente físico y digital que evidencie el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento. Dicho expediente podrá ser solicitado al momento de la inspección por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al que se le haya transferido esa facultad y atribución, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido en la normativa vigente.

QUINTA. - Los usuarios y las agencias de servicios turísticos deben observar y cumplir plenamente las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativa aplicable, con el fin de proteger los derechos de los consumidores y garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

SEXTA. - Las agencias mayoristas, las agencias de viajes duales y las agencias operadoras podrán comercializar en el exterior servicios turísticos proporcionados por establecimientos turísticos locales.

SÉPTIMA. - El prestador de servicios deberá actualizar la información que corresponda a su registro de turismo, dentro de los tres primeros meses de cada año calendario.

OCTAVA. - Las agencias de servicios turísticos que realicen las actividades autorizadas por la Autoridad Ambiental Nacional en el Subsistema Estatal del Sistema de Áreas Naturales Protegidas, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 9 de la Ley de Turismo, deberán obtener de manera previa el correspondiente registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - La Autoridad Nacional de Turismo en el plazo de tres meses desarrollará las herramientas informáticas de uso obligatorio en la que se receptorán y gestionarán las solicitudes para obtención del registro, reclasificación, actualización, inactivación o reingreso de los establecimientos de agenciamiento turístico en el Catastro Turístico Nacional.

SEGUNDA. - La Autoridad Nacional de Turismo, a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, homologará en un plazo de tres meses, contados a partir de la publicación del presente Acuerdo Ministerial, a los establecimientos registrados como "operador turístico" bajo la nueva denominación de "agencia operadora de turismo".

DISPOSICIONES REFORMATORIAS

PRIMERA. - En todas las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Turismo sustitúyase "Reglamento de Operación e Intermediación Turística" por "Reglamento de Agenciamiento Turístico".

SEGUNDA. - En todas las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Turismo sustitúyase "operador turístico" por "agencia operadora de turismo".

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA. - Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 2021 – 037, publicado en el Registro Oficial - Tercer Suplemento No. 631 de 02 de febrero de 2022, con el cual se expidió el Reglamento de Operación e Intermediación Turística.

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

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA. - El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, D.M el día 18 de noviembre de 2024.

Mgs. Mateo Julián Estrella Durán
MINISTRO DE TURISMO (E)

Aprobado por:	Mgs. Silvana Ramírez Viceministra de Turismo	
Validado por:	Dra. Ma. Dolores Luzuriaga Coordinadora General Jurídica	
	Dr. Aldo Salvador Subsecretario de Regulación y Control	
Revisado por:	Eco. David Totoy Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica	
	Ing. Diego Rodríguez Director de Acreditación y Control	
	Abg. Andrés Freire Terán Director de Normativa	
Elaborado por:	Abg. Guissella Ponce Analista de Normativa	

ANEXO 1

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

EMPRESA: _____

(logo y razón social)

_____, **AGENCIA DE SERVICIOS TURÍSTICOS** (1), debidamente acreditada por las autoridades competentes, que cuenta con seguros de _____, protocolo de emergencias y personal capacitado para llevar adelante el servicio denominado _____ de _____ horas/días de duración, pone a disposición el presente **consentimiento informado del pasajero**¹ para conocimiento y aceptación de:

_____, CI/PAS _____, **presto consentimiento para realizar la actividad** ya que declaro haber sido informado fehacientemente de las patologías o indicaciones que no recomendadas para su práctica (2); que cuento con la ropa adecuada; (X) que se me ha proporcionado y equipamiento personal adecuado; que no se me solicitan conocimientos previos para realizar esta actividad (3), y manifiesto mi voluntad de participar de la **charla obligatoria al inicio de la prestación** para repasar características, información y seguridad.

Declaro que mi **participación es voluntaria**, conociendo que se trata de **una actividad a desarrollarse en** _____ **locación geográfica**, **con eventuales dificultades de comunicación y acceso**, comprometiéndolo al prestador a que adopte las medidas de prevención y seguridad adecuadas a las circunstancias.

Declaro conocer que la actividad en la que participo **se desarrolla en** _____ **[condiciones del lugar, viaje o servicio]**; e informo que tengo las siguientes necesidades especiales _____ [medicinas, alergias, fobias, entre otros].

Me comprometo a respetar las directivas del guía y a mantenerlo comunicado sobre mi condición personal, así como mantenerme comunicado con el resto del grupo; a hacer un uso responsable del material y equipamiento dado por la empresa; a no generar residuos y a cuidar el patrimonio natural y cultural durante la actividad, así como dirigir cualquier comunicación posterior (4) a _____ @ _____

(5).

FIRMA

FECHA

NO. DE DOCUMENTO DE VIAJE

¹La empresa debe capacitar a sus empleados de ventas y guías para que puedan entender y transmitir lo que es un consentimiento informado. Por eso también se menciona la necesidad de que haya tiempo para responder a preguntas o dudas entre los viajeros.

[PARTICIPACIÓN DE MENORES DE EDAD]

Agregar nombre completo, identificación y padre/madre, representante legal deberá firmar por el menor, previo conocimiento de la prestación del servicio contratado.

_____]

UNA VEZ COMPLETADA, LA EMPRESA ENTREGARÁ UNA COPIA AL USUARIO