

## CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS AGENCIAS DE TURISMO

Resolución No. 013, emitida por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

1. **Objeto:** Señalar las condiciones y requisitos que deben cumplir las Agencias de Turismo, y modernizar y ajustar la normativa al vigente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, y a las tendencias internacionales previstas en la actualidad, a fin de garantizar que los servicios de Agencias de Turismo tengan calidad mundial.
2. **Definición de Agencias de Turismo:** A los efectos de la Resolución, se consideran Agencias de Turismo o Agentes, las personas naturales o jurídicas previamente autorizadas para funcionar, por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Turismo, dedicadas profesionalmente y en forma exclusiva al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico.
3. **Clasificación de las Agencias de Turismo, Agentes de Turismo y Tours Operadores:** La Resolución establece la siguiente clasificación de Agencias de Turismo y Agentes de Turismo, según la comercialización de sus productos y servicios:

- 3.1. **Mayoristas de Turismo:** Personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que ofrecen sus servicios de comercialización de productos y servicios turísticos integrados, a los Minoristas, a otros Mayoristas, Tours Operadores, Mixtas o personas locales calificadas.
- 3.2. **Minoristas de Turismo:** Personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que ofrecen única y directamente a los usuarios y turistas sus servicios de comercialización de productos y servicios turísticos integrados.
- 3.3. **Mixtas de Turismo:** Personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que pueden realizar las actividades de las Mayoristas y los Minoristas de Turismo, de forma simultánea.
- 3.4. **Persona local calificada:** Persona natural que cuenta con formación, capacitación y experiencia para asesorar y ofrecer a los turistas paquetes o servicios turísticos, correspondientes única y exclusivamente a una zona territorial determinada.
- 3.5. **Tours Operadores:** Persona natural o jurídica cuya actividad está orientada a integrar en un paquete turístico todos los servicios que lo conforman.

- 3.6. Agente Independiente de Turismo: Persona natural que comercializa productos y servicios turísticos integrados a turistas y visitantes de manera independiente, sin vinculación o dependencia alguna de agencias Minoristas, Mayoristas, Mixtas o Tours Operadores.
- 3.7. Agente Satelital de Turismo: Persona natural que comercializa productos y servicios turísticos integrados por cuenta y nombre de agencias Minoristas, Mayoristas, Mixtas o Tours Operadores, recibiendo únicamente la contraprestación correspondiente por sus servicios turísticos realizados por cuenta de éstas.
4. **Registros y Licencias**: Las Agencias de Turismo, Agentes de Turismo o Tours Operadores, para operar o realizar cualquier actividad turística deben cumplir con los siguientes requisitos:
- 4.1. Estar inscritos en el Registro Turístico Nacional, conforme a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y demás normativas.
- 4.2. Solicitar y obtener la Licencia de Turismo o Credencial ante el Ministerio del Poder Popular con
- competencia en materia de Turismo (Previamente será otorgado un Permiso Provisional de Turismo, y posterior al cumplimiento de ciertos requisitos se otorgará la Licencia Definitiva).
5. **Lapso para Inicio de Actividades**: Una vez otorgada la Licencia o Credencial, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo deben iniciar su funcionamiento dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de su expedición, el cual podrá ser prorrogado por igual período.
6. **Obligaciones**: La Resolución establece que las Agencias de Turismo, Agentes de Turismo o Tours Operadores deben cumplir, entre otras, con las siguientes obligaciones:
- 6.1. Presentar ante el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Turismo, para su autorización y registro: (i) las Condiciones Generales de Responsabilidad, (ii) los proyectos de giras, circuitos, excursiones, paquetes o rutas, y (iii) los paquetes desglosados, o en su defecto el paquete originario, cuando se trate de la venta de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, para ser vendidas por Agencias de Turismo,

- Agentes de Turismo o Tours Operadores nacionales.
- 6.2. Poseer un Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos.
  - 6.3. Exhibir en la entrada principal y a la vista del público una placa que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional y a la Licencia de Turismo.
  - 6.4. Indicar el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional y de la Licencia o Credencial de Turismo en toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad.
  - 6.5. Elaborar y exponer a disposición del público los contratos de los servicios turísticos que prestan, así como una copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.
  - 6.6. Estimar los precios en moneda de curso legal cuando se trate de venta de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, pudiendo indicarse su equivalencia en cualquier otro medio de pago virtual o facturar en divisa extranjera cuando lo autorice y de acuerdo con las condiciones emanadas por el órgano competente en materia cambiaria.
  - 6.7. Entregar al usuario la factura detallada y toda la información y documentación del producto turístico.
7. **Otros aspectos relevantes:** Adicionalmente, la Resolución regula diversos aspectos como:
    - 7.1. La indicación de las actividades propias y exclusivas de las Agencias y Agentes de Turismo.
    - 7.2. El procedimiento y los requisitos especiales para obtener la Licencia de Turismo o Credencial.
    - 7.3. Los lapsos y procedimientos para efectuar modificaciones de datos, y las correspondientes sanciones cuando no se realice la debida notificación.
    - 7.4. Los requisitos para la apertura de sucursales o agentes satelitales.
    - 7.5. La responsabilidad de las Agencias y Agentes de Turismo.
    - 7.6. La forma de proceder en el supuesto de anulación antes de inicio del viaje.
  8. **Vigencia:** Esta Resolución entrará en vigencia a los sesenta (60) días hábiles siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.
- No obstante, aquellas Agencias de Turismo, Agentes de Turismo o Tour Operadores que para la fecha de entrada en vigencia de la Resolución hayan iniciado el proceso de solicitud o renovación de la Licencia o Credencial de Turismo, se aplicarán las disposiciones previstas en el Reglamento Sobre Agencias de Viajes y Turismo publicado en la Gaceta Oficial

de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.293, de fecha 26 de enero de 1999.

Resolución emitida por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, publicada en Gaceta Oficial No. 41.415, de fecha 08 de junio de 2018.

**Contactos:**

Mark Melilli Silva  
E-Mail: [mmelilli@lega.law](mailto:mmelilli@lega.law)  
Telf.: +58 212 901 2614

Juan Enrique Aigster  
E-Mail: [jaigster@lega.law](mailto:jaigster@lega.law)  
Telf.: +58 212 901 2613

El objetivo del **Leğa Letters** es proveer información a los clientes y relacionados de **Leğa Abogados**. La información contenida en este reporte es solo a título informativo y no persigue suministrar asesoría legal. Los lectores no deben actuar sobre la base de la información contenida en este reporte, sin obtener previamente asesoría jurídica específica. Los **Leğa Letters** pueden ser reproducidos y compartidos total o parcialmente, indicando siempre la autoría de **Leğa Abogados**.