

Ciudadano Félix Plasencia.

Caracas 14 Julio 2020

MINISTRO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO Y EL COMERCIO EXTERIOR

Presente. –

Asunto: Elementos claves para el restablecimiento del sector turismo, subsector Agencias de Turismo.

Apreciado ministro:

Reciba nuestro mas cordial saludo, desde el **sector de intermediación** a través de los prestadores de servicios turísticos PST, definidos como Agencias Turismo y compuestas por Agencias de viajes, Mayoristas de Turismo, Tour Operadores y Representantes de Productos Turísticos, queremos hacerle llegar de manera conjunta, nuestra propuesta de acción en apoyo a la labor que está llevando usted y su equipo desde su despacho y que pudiera aportar y orientar el camino a la próxima apertura controlada, escalonada y segura de nuestro sector, cumpliendo con todas las disposiciones y medidas emanadas del Gobierno central.

SECTOR INTERMEDIACION TURISMO, aportes o sugerencias a las líneas de acción:

1) **Plan de reactivación económica** ante distintos entes del sector productivo nacional.

Autorización para que el sector de intermediación pueda a partir de una fecha establecida prontamente, iniciar de manera escalonada las promoción de servicios **locales y nacionales**, pudiendo realizar promociones y ventas de boletos aéreos y paquetes turísticos.

- ✓ **SERVICIOS LOCALES:** Aquellos sin pernoctas fuera de las casas y hogares
- ✓ **SERVICIOS NACIONALES:** Aquellos que permiten más de una pernocta fuera de casa, solo a nivel Nacional.

En el caso de servicios internacionales también iniciar de manera escalonada las promoción de servicios **internacionales** pudiendo realizar promociones y ventas de boletos aéreos y paquetes turísticos, asumiendo el compromiso de incorporar en las promociones notas alusivas relativas a *“sujeto a la apertura de fronteras y bajo la aprobación gubernamental”*.

- ✓ **SERVICIOS INTERNACIONALES:** Aquellos que permitan mas de una pernocta fuera de casa a nivel internacional.

Apertura de espacios abiertos de los principales destinos turísticos (Margarita, Canaima, Mochima, Morrocoy, Los Roques, Mérida, Paraguaná, Anzoátegui, las costas, entre otros) que permitan tener movimiento a la actividad turística, por tener acceso y número de ingresos controlado, acompañados de seguridad, mantenimiento de espacios y transporte terrestre y/o aéreo.

- 2) **Mesa permanente de información del Sector Turismo, ante la crisis COVID-19.** La información y comunicación entre sector público y privado para poder dinamizar nuestra actividad pasa por sentarnos, aportar y unir criterio y mensajes en una sola línea de acción conjunta y coordinada. Proponemos crear esta **MESA DE TRABAJO** permanente con 1 Representante por cada sector privado PST, acompañado por el viceministro y los representantes que ustedes estén a bien incorporar.
De esta manera podremos llevar los avances quincenales de cada área para así tomar las acciones necesarias para la activación y reapertura.
- 3) **Planificación de cronograma operacional:** Sera en fases, coordinado por sector público y privado. Una vez analizados y discutidos los escenarios, poder comenzar con un cronograma de apoyo establecido para las reaberturas escalonadas y controladas **expuestas en el punto Nro 1, (Servicios locales, nacionales e internacionales).**
- 4) **Plan de protección a los usuarios y al sector intermediación.** Una vez aperturadas las actividades solicitar a través del ministerio un plan de protección al sector intermediación que no sea propenso a denuncias o demandas de terceros, entendiéndose clientes, viajeros que hayan adquirido bienes o servicios y que durante la pandemia no hayan podido con los lapsos o plazos de sus viajes (ver anexo final sobre **Resolución de MINTUR sobre las Agencias de Viaje (GO 41415 8-06-2018).**)
- 5) Unificación y controles de medidas sanitarias y de bioseguridad en la cadena de prestadores de servicios turísticos. Debemos seguir avanzando en función a la unificación de toda la cadena de prestación del servicio dentro del sector turismo. Entendemos hay grandes avances por parte de la contraloría sanitaria a través del Ministerio del poder popular para la Salud, Vicepresidencia de la Republica, la Vicepresidencia Sectorial de Comunicación, Turismo y Cultura y el Ministerio del Poder Popular para el Turismo y Comercio Exterior. El sector privado ha ido alineando estos protocolos según las instrucciones emanadas desde el gobierno central, la OMS Organización mundial de la salud y la OPS Organización Panamericana de la salud y la OMT Organización Mundial del Turismo.
- 6) **Participar y promover medidas fiscales y financieras al sector intermediación.**
 - Finalizada la cuarentena otorgar una prórroga de seis meses desde el momento del reinicio de actividades de las Agencias de Viajes, para que el MITCOEX no realice fiscalizaciones relacionadas con el aumento de capital.
 - Posponer implementación de la Unidad Tributaria designada por el SENIAT.
 - Predominancia de la U.T designada por el SENIAT para actividades del sector turismo, sobre las decretadas por gobiernos regionales.
 - Excepción del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para todos los servicios turísticos hasta el 31.12.2020.
 - Suspensión de la aplicación del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras.

- Posponer la entrega del Aporte al Fondo Nacional de Deportes ante el Ministerio de Deportes, contribuciones al IVSS y BANAVIH, pagos de impuestos municipales incluyendo la patente, nuevas tarifas del servicio de Aseo Urbano, pago de cargas sociales e impuestos por el período restante del 2020 y suspensión de la aplicación del 1% a INATUR, Deporte y otros por el periodo que dure la emergencia.
- Otorgamiento de créditos blandos para todo el sector Turismo.
- Asistencia en el pago de remuneraciones a los empleados, mediante una reducción salarial hasta un 67% cancelándose la diferencia al empleado a través del I.V.S.S. o mediante otros mecanismos.
- Atenuar consecuencias de los reclamos en el marco de la Ley de la SUNDDE. Las agencias de turismo, mayoristas y operadoras de turismo receptivo, representaciones turísticas, son la primera ventanilla de reclamo, siendo éstas entes intermediadores para la adquisición de los boletos y demás servicios.
- Incorporar a las distintas gobernaciones regionales en la definición de acciones para el trabajo en equipo a nivel nacional.
- Apertura del SAIME. Dificultades para obtener la documentación necesaria, así como legalidad de estatus a venezolanos y residentes, lo cual es un obstáculo para reactivar las operaciones turísticas.

NOTAS ADICIONALES ANEXAS:

(Viene del Punto Nro 4) - La exención de posibles responsabilidades de los intermediarios sigue aún pendiente: Como estamos expuestos frente a cualquier reclamo.,

Solicitamos la revisión y posible derogatoria o reforma de la Resolución de MINTUR sobre las Agencias de Viaje AUN VIGENTE (GO 41415 8-06-2018).

Condiciones Generales de Responsabilidad de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo y de las condiciones conforme a las cuales deben prestar el servicio turístico.

Artículo 28°. Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, deberán elaborar y exponer a disposición del público, los contratos de los servicios turísticos que prestan, en los cuales deberá constar de forma clara, real y veraz, la información sobre los destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete, medios de transporte con mención de sus características y clase; relación de establecimiento de alojamiento, con indicación de su clasificación y categoría, así como copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.

Condiciones Generales de Responsabilidad, procedimiento, aprobación y registro.

Artículo 29°. Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, deben presentar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, ante la Dirección General de Registro y Licencias, con la consignación de la planilla y recaudos para la solicitud de la Licencia de Turismo, las Condiciones Generales de Responsabilidad, para su aprobación y debido registro. El ministerio tendrá un lapso de quince (15) días hábiles para revisar la información consignada a los fines de aprobar o negar, vencido el mismo sin respuesta, se considerará que ha operado el silencio negativo y podrá ejercer el recurso inmediato siguiente, conforme con lo establecido en la Ley Orgánica de Procedimiento Administrativo.

En caso de omisiones o errores en la información y documentación entregada, se notificará al interesado, a los fines que sean subsanados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su notificación, prorrogable por una sola vez por causa justificada y a solicitud de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores. En caso de que no consigne los recaudos faltantes o no corrija las omisiones o errores en

cuestión, en dicho plazo o en la prórroga otorgada, procederá la declaratoria de perención de dicho proceso por parte de la dependencia competente.

En caso de operar el silencio negativo o la declaratoria de perención a que hace referencia el párrafo anterior, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo no podrán publicitar ni comercializar ningún producto o servicio turístico con las Condiciones Generales de Responsabilidad negada o perimida.

Responsabilidad de las Agencias de Turismo y Agentes de Turismo.

Artículo 30°. Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, serán responsables en su totalidad antes sus clientes cuando hayan ofrecido un producto, programa o paquete, elaborado por ellas mismas y registrados como propios ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, sin perjuicio de las exigencias, demandas y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio por la deficiencia, negligencia o impericia en la realización del mismo, si fuese procedente. En aquellos casos cuando el producto, programa o paquete elaborado es registrado ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, por otra Agencia de Turismo o por terceras empresas integrantes del Sistema Turístico Nacional, la responsabilidad será solidaria, sin perjuicio de las exigencias, demandas y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio deficiente reclamado; si fuesen procedentes.

Anulación antes del inicio del Viaje.

Artículo 31°. Si se produce la anulación del contrato por causa de fuerza mayor, antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo pagado. Aceptación de las Condiciones

Generales de Responsabilidad del contrato, en caso de anulación.

Artículo 32°. De producirse la anulación de los paquetes o programas contratados, el cliente deberá acogerse a los artículos o cláusulas de las Condiciones Generales de Responsabilidad del contrato.

Deber de entregar factura y toda la información y documentación al usuario del producto turístico

Artículo 33°. En el momento de la perfección del contrato, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores entregarán al usuario los cupones de transporte, de alojamiento y demás documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el paquete turístico, así como una factura detallada en la que debe figurar, además del precio global del paquete una clara referencia a la oferta de que se trate en relación con el paquete ofrecido.

Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa.
2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por causas tales como: caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje o la moral y buenas costumbres, problemas legales y otras causas no atribuibles a las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores.

Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones en materia de aeronáutica.

3. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan o paquete turístico, el organizador, sus operadores, no asumen responsabilidad por eventos, tales como: accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, solo se comprometerán a prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata según sea el caso.

4. Circunstancias en las cuales las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. La obligación a cargo de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al costo total del plan o paquete turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

Parágrafo Único: La devolución del dinero a los usuarios, previsto conforme a la presente normativa, deberá efectuarse a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se efectuó el reclamo ante la Agencia de Turismo o Agente de Turismo o Tours Operadores respectivo, o a la fecha de la emisión del acto administrativo o sentencia definitiva que lo declare, según sea el caso.

Autorización y Registro de giras, circuitos, excursión o ruta turística.

Artículo 34°. Todo proyecto de gira, circuito, excursión, paquete o ruta, deberá ser presentado ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo para su autorización y registro, debiéndose señalar en el paquete turístico como mínimo los siguientes datos: a) Destino e itinerario; b) Día o fecha de salida y regreso; c) Nombre y categoría de los establecimientos de alojamiento y régimen alimenticio, si lo hubiere; d) Medios de transporte, especificando el tipo y características del mismo; e) Deducibles si los hubiere; f) Precio de venta al público; g) Condiciones generales de responsabilidad; h) Vigencia del producto o servicio turístico; i) La debida autorización por parte del ministerio, para las gira, circuito, excursión, paquete o ruta, cuando sea requerida por las leyes especiales. y i) Demás servicios incluidos.

El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, a través de la Dirección General de Registro y Licencias, una vez presentado y dentro del lapso de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su presentación por parte del interesado, deberá revisar el mismo y en caso que sea autorizado registrará éste, asignándole un número, el cual deberá aparecer en toda promoción, publicidad y factura de los mismos, acompañado del número de la Licencia y el número de Registro Turístico Nacional correspondiente. En caso de que se modifique el paquete deberá ser presentado nuevamente para su revisión, autorización y registro si fuese procedente.

Si de la revisión surgieran errores u omisiones o recaudos faltantes conforme a los requerimientos exigidos en el presente artículo, los mismos serán notificados al interesado, a los fines que sean subsanados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su notificación. En caso de que no consigne los recaudos faltantes o no corrija las omisiones o errores en cuestión, en dicho plazo se procederá a la declaratoria de perención de dicho proceso por parte de la dependencia competente.

Ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero.

Artículo 35°. Cuando se trate de ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, para ser vendidos por Agencias de Turismo Nacionales o Agentes de Turismo o Tour Operadores, éstas últimas deberán presentar el paquete desglosado, o en su defecto, el paquete originario ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo para su autorización y registro.

Atentamente.

Nicola Furnari
Presidente Avavit
Nicolafurnari@gmail.com
Celular : 0414-271-40-00

Jose Luis Pino
Presidente de Avemarep
Presidencia@avemarep.com
Celular : 0414-277-04-86