

Una agencia de viajes es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

En esta definición encontramos implícita las tres funciones que pueden realizar las agencias de viajes:

Asesoramiento:

En nuestro país, a diferencia de otros, no hay que abonar cantidad alguna para recibirla. Mediante el asesoramiento se informa al cliente de toda la oferta de la que dispone la agencia de viajes. Hay que ser lo más imparcial posible con el cliente cuando se da esta información, por lo que no hay que vender lo que uno quiere sino lo que el cliente ha venido a buscar. Un buen asesoramiento puede fidelizar a un cliente, que es el objetivo de la mayoría de empresas.

Intermediar:

La agencia funciona como intermediaria cuando organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de una tercera persona. Esta función es la que define de por sí a una agencia de viajes. Entre los servicios en los que las agencias intermedian destacan:

- Reservar billetes (de cualquier tipo de transporte).
- Reservar habitaciones y otros alojamientos.
- Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras y no hoteleras).
- Alquiler de coches (con o sin choferes).
- Reservar o vender paquetes turísticos o programas turísticos.
- Fletaje de aviones.
- Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.
- Contratar servicios de guías.
- Contratar pólizas de seguros.
- Cambiar moneda y emitir cheques de viaje. (También se pueden enviar bonos)
- Comprar o adquirir guías turísticas.
- Organizar actividades deportivas.

Organizar:

Se entiende por organizar al hecho de montar los programas turísticos. Podremos decir que una agencia está organizando un viaje cuando este consta de diferentes visitas, diferentes ciudades o pueblos a visitar y se le pone un precio a todo el conjunto. Así que organizar también implica conocer la oferta turística y las actividades a poder realizar en la zona.

Una vez vistas las funciones de las agencias, vamos a analizar seguidamente los tres diferentes grupos de agencias de viajes:

MAYORISTAS: Son aquellas que proyectan, elaboran, y organizan diferentes servicios y viajes combinados (programas turísticos) con la finalidad de ofrecerlos exclusivamente a otras agencias de viajes; quedando la venta al público de estos servicios prohibida.

DETALLISTAS: Son las agencias de viajes que comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien que proyectan, elaboran, organizan o venden todo

tipo de servicios y viajes combinados directamente al usuario; lo que impide la comercialización de esos productos a través de otras agencias

MAYORISTAS Y DETALLISTAS: Son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

El desarrollo del turismo está íntimamente ligado al sector viajes en República Dominicana; es después del surgimiento de la Compañía Dominicana de Aviación cuando se puede empezar a hablar del origen de un turismo masivo en el país y es en el año de 1952 cuando Don Horacio Vicioso, el entonces embajador de los Estados Unidos, crea la primera agencia de viajes en el país y funda la Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo (ADAVIT), el 22 de marzo del 1963.

La ADAVIT es la institución madre del sector turístico con 37 años de existencia, de la cual han surgido las demás asociaciones. En el renglón turismo agrupa el sub-sector viajes, que incluye alrededor de 500 agencias. Ella agrupa el 95% de las agencias de viajes a nivel nacional.

Entre los objetivos principales de esta institución están :

- Contribuir eficazmente al desarrollo de los negocios de viajes y la intensificación de las corrientes turísticas dentro y fuera del país, unificando los esfuerzos de los asociados para la defensa de sus legítimos derechos e intereses, colaborando estrechamente con los departamentos oficiales encargados de su promoción.
- Aplicar las penas y sanciones por faltas cometidas por los asociados, dejando sentadas las normas de ética profesional cuyo respeto se le debe imponer a todos los que trabajen en esta actividad.
- Tecnificar a los agentes de viajes a fin de que sean verdaderos profesionales en la materia, por lo que impartimos cursos.
- Vigilar para que la explotación del negocio de venta de pasajes, transportación de cualquier índole, promoción de viajes y de turismo se realice única y exclusivamente por intermedio de agencias de viajes legalmente establecidas, que tengan una reconocida solvencia tanto moral como económica, y que cumplan con sus deberes, desarrollando sus actividades dentro del marco estricto de la más pura ética comercial.
- Mantener las mejores relaciones con las autoridades correspondientes así como las organizaciones de transporte tales como líneas aéreas, transportadores marítimos y terrestres, organizaciones internacionales de turismo y asociaciones nacionales de agencias de viajes y turismo de otros países.
- Difundir las actividades de los asociados procurando infundir y mantener en el público la mayor confianza hacia los miembros de la asociación, lo que constituirá la mejor garantía para la buena marcha de las actividades comunes de los socios.
- Denunciar ante las autoridades correspondientes, las irregularidades que pudiesen ser cometidas dentro del campo de la transportación general así como también dentro del área de turismo.
- Propiciar las normas legislativas adecuadas para rodear de garantía, tanto a los pasajeros que utilizan los servicios de las agencias como también a estas últimas de los perjuicios que pudieran recibir de las autoridades, pasajeros y empresas transportistas.
- Evitar, tomando las medidas que sean necesarias, la repartición de comisiones de los transportistas por concepto de venta de pasajes, a personas naturales o jurídicas, que no sean debidamente aprobadas por las autoridades.

Las agencias de viaje son empresas de servicios que operan amparadas de una licencia otorgada por la Secretaría de Turismo (SECTUR), luego de completar una serie de requisitos.

Actualmente las agencias de viaje están en peligro de desaparecer, de acuerdo a lo manifestado por el licenciado Máximo Vásquez, presidente de la Asociación Dominicana de Agencias de Viaje y Turismo, debido a que la línea aérea American Airlines disminuyó la comisión a un 6%, que les otorga, en lugar de

10% que estaba vigente por décadas; ADAVIT se encuentra dando los pasos legales correspondientes para tratar de evitar este desatino

Los aumentos en los costos de operación así como la baja comisión sobre las ventas que les pagan las líneas aéreas, afectan sensiblemente al sector. Es por esto que resulta necesario que se actualize el reglamento 21-22 que rige las agencias de viajes y que data del año 1984, para que las agencias puedan tener otras alternativas de negocio relacionado con el turismo, ya que dichas entidades están limitadas a la venta de boletos aéreos exclusivamente según nuestra legislación, donde en otros países del mundo las agencias pueden hacer gestión de pasaportes, envío de remesas, venta de seguros de viajero, etc.

REGLAMENTO NUM. 2122. REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, de fecha 13 de julio de 1984

Introducción

El turismo sigue siendo uno de los principales puntales del desarrollo económico de República Dominicana y continuará siéndolo por mucho tiempo, dadas las características singulares con que cuenta el país, lo cual le ha otorgado competitividad hasta convertirse en el gran líder de la región caribeña.

El desarrollo de la actividad turística ha servido de motor para impulsar a otros sectores de la economía nacional, uno de estos sectores es el conformado por los agentes de viajes y operadores, ambos muy vinculados al turismo por la función que desempeñan al servir de nexo para facilitar el acceso de turistas al país.

La tecnología ha avanzado impetuosamente, lo cual ha abierto la posibilidad de que las personas organicen sus viajes y elijan su destino a visitar a través del internet, prescindiendo de la ayuda de un operador, por lo que muchos afirman que este sector de la industria está amenazado con desaparecer. Otros, sin embargo aseguran que no será así, ya que el calor humano no puede ser dado por una máquina, internet o cualquier otro mecanismo; la interrelación cliente y agente no lo puede hacer el internet.

Lejos de desaparecer, las agencias de viajes deben actualizarse, ir a corde con los tiempos, lo mismo que los reglamentos que rigen su funcionamiento para mantener así uno de los sectores más importantes y de más antigüedad en nuestro país en materia turística.

REGLAMENTO NUM. 21-22. REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, de fecha 13 de julio de 1984

Considerando que la Ley Orgánica de Turismo otorga competencia a la Secretaría de Estado de Turismo para autorizar, reglamentar, controlar las personas y empresas que ofrecen servicios turísticos y que se consideran como integrantes de la Organización Nacional de Turismo:

Considerando, que es necesario reglamentar los servicios que prestan las agencias de viajes :

Vista la Ley Orgánica de Turismo de la República Dominicana No. 541 del 31 de diciembre de 1969 , modificada por la Ley No. 84 en su artículo 4, de fecha 26 de diciembre de 1979 .

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 55 de la constitución de la República, dicto el siguiente :

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

Art 1.- Son agencias de viajes las empresas dedicadas, de modo profesional, mediante precios, a ejercer actividades de mediación entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos.

PARRAFO.- Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, las agencias de viajes podrán utilizar medios propios en la prestación de los servicios.

Art 2.- La denominación de agencias de viajes queda reservada, exclusivamente, a las personas definidas en el artículo anterior. En consecuencia, los términos " viaje o viajes " sólo podrán ser utilizados por quienes tengan la condición legal de agencia de viajes, como todo o parte del título que identifique la empresa y/o sus actividades. Igualmente, las agencias de viajes no podrán usar en los referidos títulos los términos " turismo o turístico " , salvo las agencias operadoras de turismo.

Art 3.- La Secretaría de Estado de Turismo está facultada para realizar de oficio el cambio de nombre de aquellas agencias de viajes que no respondan fielmente a sus actividades, o que se estime puedan crear confusión al usuario, debiendo notificar a la Secretaría de Estado de Industria y Comercio para los fines de lugar.

Art 4 .- Se declaran permisibles las actividades propias de las empresas de agencias de viajes, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de su ejercicio por cualquier persona como al lugar en que puedan instalarse sus establecimientos, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos que se prevén en el presente reglamento.

Capítulo II

CLASIFICACION DE LAS AGENCIAS

Art 5.- En razón de las funciones especializadas que realicen, las agencias de viajes serán clasificadas en tres (3) categorías :

- a) agencias de viajes mayoristas
- b) agencias de viajes de reservaciones y pasajes
- c) agencias operadoras de turismo

PARRAFO.- Una misma agencia podrá ser clasificada en más de una categoría.

Art 6.- Son consideradas agencias mayoristas, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que le son propias :

- a) programar, organizar, promover y vender planes turísticos y espacios aéreos, según los define su propia naturaleza, para ser operados o ejecutados con exclusividad por las agencias de viajes o reservaciones y pasajes y las agencias operadoras.
- b) programar, organizar y promover planes turísticos para ser operados o ejecutados fuera del país por sus propias organizaciones o por sus corresponsales, pero bajo su responsabilidad.
- c) la mediación en la venta de boletos y reservas de plazas en toda clase de medios de transporte.
- d) la reserva y venta de habitaciones y servicios en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos.

- e) la organización, venta, y realización de servicios combinados, incluyendo la recepción, asistencia y traslado de los clientes.
- f) la fluctuación por delegación y correspondencia de otras agencias nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.
- g) información turística y difusión de material de propaganda así como la venta de guías turísticas y de transporte, horario y publicaciones del mismo género.
- h) expedición y transferencia de equipaje por cualquier medio de transporte relacionado con los boletos de transporte por ellas emitidos o vendidos.
- i) formalización a favor de clientes de pólizas de seguros de pérdida o deterioro de equipajes u otros que cubran los riesgos derivados y viajes.
- j) alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo
- k) otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

Art 7.- Son consideradas agencias operadoras de turismo, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que le son propias :

- a) operar dentro del país planes turísticos que hayan sido programados por las agencias mayoristas o por ellas mismas.
- b) darles la debida asistencia especializada al viajero y al turista, según la define su propia naturaleza.
- c) prestar y/o facilitar el servicio de transporte exclusivamente turístico.
- d) distribuir gratuitamente al público material de información turística dentro y fuera del país.
- e) reservar habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros, restaurantes, griles y en general, entidades que presten servicios turísticos.
- f) la mediación en la venta de boletos y reservas de plazas en toda clase de medios de transporte.
- g) la reserva y venta de habitaciones y servicios en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos.
- h) la organización, venta y realización de servicios combinados, incluyendo la recepción, asistencia y traslado de los clientes.
- i) la actuación, por delegación y corresponsalía de otras agencias nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.
- j) información turística y difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horarios y publicaciones del mismo género.
- k) expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte relacionado con los boletos de

transporte por ellos emitidos o vendidos.

l) formalización a favor de los clientes de pólizas de seguros, de pérdidas o deterioro de equipaje u otros, que cubran los riesgos derivados de los viajes.

m) alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.

n) otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

Art 8.- Son consideradas agencias de reservaciones y pasajes, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que son las propias :

a) reservar y vender pasajes nacionales e internacionales para cualquier medio de transporte.

b) reservar y vender planes turísticos elaborados y operados por las demás clases de agencias de viajes.

c) reservar habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros, restaurantes, griles, y similares, en general entidades que presten servicios turísticos.

d) darles la debida asistencia especializada al viajero y al turista conforme a su categoría.

e) información turística y difusión de materiales de propaganda, así como la venta de guía turística y de transporte, horarios y publicaciones del mismo género.

f) otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

Art 9.- Las agencias de viajes u operadores extranjeros que acrediten su posición profesional de acuerdo con las disposiciones de su país, y que, a juicio de la Secretaría de Estado de Turismo ofrezcan reconocida solvencia profesional, moral y económica y deseen realizar las actividades en el país, deberán hacerse representar por una agencia local y previo cumplimiento de todos los cumplimientos previstos en el presente reglamento.

Art 10.- Las agencias de viajes serán en todo caso, responsables del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el ejercicio de sus actividades. En las intervenciones conjuntas con otras agencias nacionales o extranjeras, la responsabilidad exigible tendrá carácter mancomunado o solidario.

Capítulo III

PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DE AUTORIZACION PARA OPERAR AGENCIAS DE VIAJES

Art 11.- Las agencias de viajes deberán solicitar a la Secretaría de Estado de Turismo, autorización para ejercer su actividad como tales mediante los siguiente documentos :

a) solicitud de autorización.

b) documentos constitutivos si es una persona moral, y poderes de solicitante.

c) copia del contrato de arrendamiento de los locales donde se establecerá la agencia de viajes u operadores o copia de la documentación donde se compruebe la propiedad de los mismos. Los referidos locales deben ser utilizados exclusivamente para el establecimiento de las agencias de viajes u operadores y si forman parte de otra dependencia deberán estar individualizados.

- d) póliza de seguros de responsabilidad civil que cubre los riesgos de los viajes organizados por la empresa.
- e) igualmente anexar referencias morales y económicas del solicitante o su representante si se trata de una persona moral.
- f) constituir una fianza que deberá acreditar por copia de dicha fianza, o en su defecto, aportar aval bancario por esta cantidad durante el tiempo que dura la actividad de la agencia. La cuantía de la fianza o aval para la apertura de una agencia será de RD \$20,000.00 para agencias de viajes mayoristas. RD \$10,000.00 para agencias operadoras de turismo. El objeto de la referida fianza será garantizar la devolución de las sumas acordadas en caso de cancelación o cualquier otro motivo de inejecución del contrato.
- g) acreditar el uso del personal oficialmente calificado para laborar en la agencia solicitante.
- h) presentación a la Secretaría de los viajes organizados y de su programa.

PARRAFO.- Una vez presentada la solicitud de autorización, y si los antecedentes están completos, la Secretaría publicará en un periódico de circulación nacional dicha solicitud dándole un plazo de 10 días a toda persona que quiera oponerse a su otorgamiento.

Capítulo IV

NORMAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES DE TURISMO

Art 12.- Una vez presentada la solicitud de información, y si los antecedentes están completos, la Secretaría publicará en un periódico de circulación nacional de 10 días a toda persona que quiera oponerse a su otorgamiento.

Art 13.- Todos los anuncios de viajes, excepto los servicios de líneas regulares de transporte de viajeros, deberán expresar el nombre de la agencia de viajes y operadores de turismo que los organice.

Art 14.- Las agencias de viajes y operadores de turismo no podrán cobrar por los servicios sueltos que presten a sus clientes, más que el precio que tales servicios tengan señalados y los gastos aplicables a su gestión.

Art 15.- Tratándose de viajes programados y colectivos la agencia y operador deberán confeccionar y poner a disposición del público el proyecto y ofertas pertinentes, haciendo constar en estos, de forma detallada, el número mínimo de participantes y todas las demás condiciones, precios, medios de transporte que se utilizan, con la indicación de sus características y la categoría de las plazas a ocupar en los mismos. Figurará, así mismo, una relación nominal, con indicación de categoría, de los alojamientos a utilizar y demás circunstancias inherentes al viaje, incluyendo las excursiones opcionales con indicación de sus precios y número mínimo de participantes.

Art 16.- En todos los servicios, las agencias de viajes u operadores de turismo, podrán exigir de sus clientes la entrega de un depósito o el pago total de acuerdo a la naturaleza del servicio. Art 17.- La contratación de agencias de viajes u operadores de turismo con las empresas hoteleras y de alojamiento turístico radicadas en el país, cualquiera que sea su nacionalidad, se ajustará necesariamente a las normas establecidas en este reglamento y disposiciones complementarias.

Art 18.- Los servicios prestados por la empresa hotelera a los viajeros, clientes de una agencia de viajes u operadores, tanto si se trata de viajeros individuales como de grupos, serán de la misma calidad que los habitualmente prestados a los clientes.

Art 19.- Los contratos entre las empresas hoteleras de alojamientos turísticos en general y agencias de viajes u operadores pueden efectuarse en régimen individual de grupo.

PARRAFO 1.- Son contratos en régimen individual los que se efectúan para un máximo de 5 personas.

PARRAFO 2.- Son contratos en régimen de grupo los que se efectúan para más de 5 personas.

Art 20.- Toda petición de reserva para grupo, de ser aceptada, deberá confirmarse en documento escrito, en el que se indique, con toda precisión, los servicios y precios concentrados.

Art 21.- La empresa hotelera o de alojamiento turístico contestará la petición de reserva en un plazo máximo de 3 días, contados a partir de la recepción de la solicitud escrita. Cuando la agencia u operador utiliza el sistema de respuesta pagada y la petición se haya efectuado por telex, telégrafo, o medios electrónicos, el plazo será de 24 horas.

PARRAFO.- En la aceptación de reservas, la empresa hotelera o de alojamiento turístico, habrá de especificar claramente su duración, los servicios que comprende, y el importe de los mismos.

Art 22.- La empresa hotelera o de alojamiento turístico puede exigir un depósito de garantía. Dicho depósito en este caso, no podrá exceder del importe de una noche de estancia.

PARRAFO.- En este caso la reserva no se convertirá en definitiva hasta tanto no se acredite haber efectuado el depósito.

Art 23.- Cualquier contrato de alojamiento turístico da lugar al pago por la empresa hotelera a la agencia de viajes u operador de una comisión sobre el precio de todos los servicios contratados, excepción hecha de que el acuerdo entre ambas se haya pactado sobre la base de precios especiales.

PARRAFO 1.- La empresa hotelera o de alojamiento turístico, al facturar, deducirá del importe total de la factura el valor de la comisión devengada.

PARRAFO 2.- Cuando el cliente enviado por una agencia u operador pague la factura directamente, la empresa hotelera o de alojamiento turístico remitirá la comisión a la agencia de viajes u operador, dentro de los 30 días siguientes al cobro de la factura.

Art 24.- El importe de la factura habrá de ser abonado por la agencia de viajes u operador que formalizó el contrato en el mismo establecimiento hotelero y en el plazo máximo de 30 días a partir de la recepción de la factura salvo pacto en contrario.

Art 25.- Las agencias de viajes u operador podrán utilizar el sistema de " bonos o voucher " para el pago de los servicios concertados con las empresas de alojamiento turístico, cuando así haya sido convenido entre las partes, cuyos bonos deberán especificar detalladamente los servicios que comprenden, siendo liberatorios para el cliente.

Art 26.- En los contratos de régimen individual, si la anulación de reserva es notificada por el agente de viajes u operador con siete días o más de antelación al señalado por la ocupación, quedará obligada la empresa hotelera o de alojamiento turístico a la devolución del depósito de garantía en su caso.

PARRAFO.- En caso de anulación dentro de los últimos seis días, el hotelero podrá retener o reclamar en su caso, en concepto de indemnización el importe de un día de habitación.

Art 27.- En los contratos de régimen de grupo, salvo pacto en contrario, el plazo que observarán las empresas

hoteleras será el siguiente :

- a) treinta días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación de más de un 50% de las reservas contratadas.
- b) veintinueve días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial, inferior al 50% y superior al 25% de las reservas contratadas.
- c) 14 días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial superior al 15% de las reservas contratadas.
- d) siete días de antelación cuando la anulación sea inferior al 15% de las reservas contratadas.

PARRAFO 1.– Las anulaciones hechas fuera de los plazos fijados anteriormente darán lugar al pago de una indemnización.

PARRAFO 2.– La indemnización podrá fijarse por reserva anulada, en un importe previamente determinado, o en su defecto, en el de una noche de habitación.

Art 28.– La empresa hotelera o de alojamiento turístico que incumpla el compromiso adquirido de facilitar alojamiento en el escrito de aceptación de reserva, salvo casos de fuerza mayor, habrá de indemnizar a la agencia de viajes u operador en una cuantía igual al 50% del importe de los servicios contratados.

PARRAFO .– En el caso de que existieran perjuicios reales demostrables en cuantía superior, estará obligada a pagar la diferencia.

Art 29.– Corresponde a la SECTUR la inspección, regulación, vigilancia e intervención de las agencias de viajes u operador en cuanto al cumplimiento de los requisitos y preceptos reguladores de su actividad.

Capítulo V

DE LAS INFRACCIONES Y DE SUS SANCIONES

Art 30.– Las infracciones que se cometan por incumplimiento de lo preceptuado en este reglamento sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que se incurra, dará lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa que se hará efectiva mediante la imposición de las siguientes sanciones :

- 1) amonestación
- 2) multa, cuya cuantía oscilará entre RD \$50.00 y RD \$2,000.00.
- 3) suspensión de las actividades de la empresa por un período no superior a seis meses.
- 4) cese o clausura definitiva de las actividades de la empresa.

PARRAFO.– La SECTUR podrá considerar y resolver los recursos que las empresas interpongan en contra de las decisiones adoptadas en el ejercicio de sus atribuciones.

Art 31.– En cada agencia de viajes u operador existirá un libro de actas de inspección, según modelo oficial, que será provisto por la SECTUR, a fin de que se consignene en el la fecha, motivo y resultado de cuantas visitas realicen los inspectores de turismo a dicho establecimiento.

Art 32.- La SECTUR proveerá a los establecimientos de un formulario bilingüe por triplicado constando de un original color blanco, destinado a esa dependencia oficial, una copia color azul para el cliente y otra color rosa para el establecimiento. El formulario se acompañará sobre franqueado y dirigido a la SECTUR, departamento de quejas y reclamaciones. Es obligatorio por parte del establecimiento facilitar al cliente en cualquier momento o circunstancia, el citado formulario. En ningún caso se pondrá impedimento, obstáculo o demora a su entrega, considerandose falta grave su incumplimiento.

PARRAFO.- Cuando se produzcan una reclamación o queja, el cliente deberá hacer constar en la misma, el nombre, el domicilio y número de cédula de identificación o pasaporte, detallando a continuación la naturaleza de la misma.

Capítulo VI

DE LA PROTECCION Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADOR DE TURISMO

Art 33.- La realización, sin estar en posesión de la autorización preceptiva de las actividades propias de las agencias de viajes y operador, con las excepciones previstas en este reglamento, será considerada como intromisión profesional administrativamente sancionable, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que puedan haber incurrido los infractores.

PARRAFO.- Como consecuencia de la resolución recaída en el expediente instruido al efecto, la SECTUR pasará el expediente correspondiente a los tribunales de justicia para los fines que fueran de lugar.

Art 34.- Cuando la intromisión indebida sea imputable a persona natural o jurídica por la SECTUR para desarrollar una actividad distinta de la propia agencia de viajes u operador, regulada en este reglamento, será considerada circunstancia agravante en el expediente que se instruya al efecto.

Art 35.- La transferencia de la licencia para operar cualquiera de las agencias objeto de la presente reglamentación, será competencia de la SECTUR, para lo cual el adquiriente de la licencia deberá aportar a la secretaría los documentos exigidos en el artículo 11 de este reglamento sin perjuicio de cualquier otra documentación que se exija.

DISPOCION TRANSITORIA

Art 36.- Se concede un plazo de un año a todas las agencias de viajes autorizadas a operar en la actualidad a dar cumplimiento a lo preceptuado en las letras b, c, d, e, f, g, h, del artículo 11 del presente reglamento. En caso de no reunir los citados requisitos dentro del señalado caso, la SECTUR procederá a la cancelación de la autorización de que disfrute la agencia u operador en cuestión.