

LEY REGULADORA DE AGENCIAS DE VIAJES

Ley No. 5339 del 23 de Agosto de 1973, publicada en el Alcance No. 119 a La Gaceta No. 168 de 7 de setiembre de 1973. Derogatoria de algunos artículos por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995, denominada Ley de Promoción y de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.- Se consideran agencias de viajes y quedan sujetas a los preceptos de la presente ley, todas las personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.

Artículo 2.- Derogado ¹

Artículo 3.- Corresponde al Instituto Costarricense de Turismo conocer y resolver de todo asunto relacionado con la aplicación de esta ley. Contra sus resoluciones definitivas no cabrá más recurso que los señalados en el Título Tercero, Capítulo Primero de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.²

Capítulo II Actividades de las Agencias de Viajes

Artículo 4.- Las agencias de viajes podrán desarrollar sus actividades en relación a las funciones siguientes:

a) La venta de toda clase de servicios sueltos, como simples intermediarios entre los prestadores y los usuarios de los mismos, que los hace asumir la condición de comisionistas.

¹ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

² Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

b) La elaboración, organización y realización de proyectos; planes e itinerarios encaminados a la prestación de cualquier género de servicios combinados, ejecutando una tarea típicamente profesional que las caracteriza específicamente.

Artículo 5.- Son actividades propias de las agencias de viajes, que califican su actuación al ser realizadas profesionalmente, las siguientes:

a) La reserva de plazas de viajeros en toda clase de medios de transporte, así como la mediación en la venta de los títulos para su utilización y el depósito, expedición y transferencia de equipajes relacionados con dichos títulos de transporte.

b) Las reservas de habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros y similares.

c) La organización y realización de visitas a lugares turísticos, así como de viajes y excursiones de carácter individual o colectivo, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes " todo pagado ".

d) La recepción y asistencia de turistas en los viajes y excursiones expresados o durante su permanencia en el país, y la prestación a los mismos de los servicios de intérpretes, o acompañantes con fines turísticos.

e) La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras a objeto de prestar en su nombre cualquiera de los servicios enumerados.

f) La realización de todas aquellas otras actividades económico - comerciales y de facilitación de servicios al usuario relacionado con los fines anteriores.

Capítulo III Del Título - Licencia

Artículo 6.- Derogado³

Artículo 7.- Derogado⁴

Artículo 8.- Derogado⁵

Artículo 9.- Derogado⁶

³ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

⁴ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

⁵ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

⁶ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

Capítulo IV De las Atribuciones del Instituto Costarricense de Turismo

Artículo 10.- Derogado ⁷

Artículo 11.- Derogado ⁸

Capítulo V Obligaciones de las Agencias de Viajes

Artículo 12.- Son obligaciones de las agencias de viajes:

- a) Contar con personal idóneo, técnicamente preparado.
- b) Cumplir con la presente Ley, sus reglamentos y demás disposiciones legales y administrativas conexas, así como con las recomendaciones del Instituto Costarricense de Turismo.
- c) Acatar estrictamente las tarifas que para turismo receptivo y para operaciones locales haya autorizado debidamente el Instituto Costarricense de Turismo. ⁹
- d) Reportar al Instituto Costarricense de Turismo las deficiencias que advierta en la prestación de cualquier servicio turístico. ¹⁰
- e) Derogado ¹¹
- f) Tener oficinas adecuadas y permanentes en el lugar en que estén domiciliadas.
- g) Cumplir en todas sus partes los convenios que celebren con los turistas y demás entidades relacionadas con la misma actividad.

⁷ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

⁸ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

⁹ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹⁰ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹¹ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

h) Derogado¹²

i) En la prestación de sus servicios extender recibos con referencias exactas al contrato que se obligan a realizar.

j) Proporcionar, dentro del plazo que al efecto se señale y que no excederá de diez días, hábiles, los informes que por escrito les solicite el Instituto Costarricense de Turismo.

k) Ocupar, salvo caso de inopia, únicamente guías de turismo autorizadas por el Instituto Costarricense de Turismo, en los servicios que por su naturaleza deba ser desempeñados por el personal especializado.

l) Los demás que les fijen las leyes y reglamentos.

Artículo 13.- Cuando una agencia de viajes prepare un viaje todo pagado para turismo receptivo, deberá darlo a conocer al Instituto Costarricense de Turismo, recabando la constancia correspondiente de recibo. El Instituto podrá objetarlo fundamentalmente en un plazo prudencial que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la presentación de la documentación respectiva. Transcurrido ese término sin objetarlo, se tendrá por aceptado el mismo y la agencia lo podrá poner en conocimiento del público.¹³

Artículo 14.- Cuando las agencias de viajes cancelen cualquier viaje todo pagado para turismo, deberán ajustarse a las condiciones particulares consignadas en el folleto o convenio respectivo aceptado por el Instituto Costarricense de Turismo.¹⁴

Deberán quedar claramente estipulados en los convenios o folletos respectivos, los casos en que la agencia de viajes contraiga responsabilidad cuando se cancelen los viajes contratados, la cual únicamente le será atribuible por hechos propios.

Artículo 15.- En el caso de que el cliente desista de la realización de un viaje convenido, dentro de los términos fijados en el folleto o convenio respectivo, la agencia de viajes deberá reembolsarle la cantidad recibida como anticipo deduciéndole el 20% por concepto de daños y perjuicios.

Artículo 16.- En los casos de fuerza mayor no previstos en el folleto o convenio respectivo y comprobado por el Instituto Costarricense de Turismo, se cancelará la excursión o viaje y la agencia notificará personalmente a los interesados o por correo certificado con acuse de recibo, reintegrándoles las sumas que éstos les hubiesen

¹² Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹³ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹⁴ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

anticipado menos los gastos efectuados, en el curso de diez días posteriores a la cancelación.

Artículo 17.- Derogado¹⁵

Artículo 18.- Derogado¹⁶

Capítulo 7
Sanciones y Responsabilidades
Sección 1. Del Procedimiento.

Artículo 19.- Cuando un turista resultare perjudicado por incumplimiento de lo pactado con la agencia o sub - agencia de viajes, podrá ocurrir al Instituto Costarricense de Turismo, a sus representantes en el extranjero o a autoridades diplomáticas o consulares costarricenses, a establecer la denuncia correspondiente. En todo caso deberá aportar las pruebas que tuviere en su poder.¹⁷

Artículo 20.- Recibida por el Instituto Costarricense de Turismo la denuncia, concederá una audiencia a la agencia o sub - agencia respectiva, para que dentro del plazo improrrogable de treinta días haga la presentación que estime pertinente y aporte las pruebas necesarias.¹⁸

Artículo 21.- Derogado¹⁹

Capítulo VII
Sanciones y Responsabilidades
Sección 2.
Sanciones y Responsabilidades

Artículo 22.- Derogado²⁰

¹⁵ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹⁶ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

¹⁷ A partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995, esto sólo aplica a agencias con declaratoria turística.

¹⁸ A partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995, esto sólo aplica a agencias con declaratoria turística.

¹⁹ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

Artículo 23.- Derogado²¹

Artículo 24.- Derogado²²

Artículo 25.- Incurrirá en responsabilidad propia la agencia de viajes que hubiere vendido al público servicios de transporte, hoteleros u otros servicios turísticos sin el consentimiento expreso de quien deba prestarlos.

La propaganda sobre excursiones deberá especificar, con toda claridad, el nombre de los portadores, hoteles y empresas dueñas de los vehículos que proveerán los servicios, e indicar la categoría en que cada servicio se encuentre clasificado, así como las fechas en que éstos se realizarán.

Artículo 26.- Nadie, con ánimo de lucro, podrá invadir las funciones de las agencias de viajes, según se establecen en esta ley, ni podrá anunciarse como agencia de viajes en forma alguna. Quien lo hiciere incurrirá en violación del artículo 216 del Código Penal y el Instituto Costarricense de Turismo lo denunciará a los tribunales competentes. Se exceptúan de esta ley las empresas de transporte internacionales que podrán directamente vender y promover sus propios servicios o los de otras empresas de transporte hoteleras o turísticas y similares de cualesquiera clases.²³

Artículo 27.- El Instituto Costarricense de Turismo, contará con la colaboración de las autoridades de Policía para el efectivo cumplimiento de las resoluciones que dictare en uso de las facultades que le encomienda esta ley.

Queda a juicio del Instituto publicar un extracto de la resolución que acuerde la clausura, suspensión o cancelación, en el diario oficial o medios de prensa escrita de mayor circulación.

Artículo 28.- Se autoriza a las agencias de viajes la circulación de vehículos aptos para excursiones de turismo exclusivamente, con placas especiales de turismo que extenderá la Dirección de Transporte Automotor, previa recomendación del Instituto Costarricense de Turismo.

De comprobarse un uso distinto al señalado, el Instituto cancelará de inmediato la concesión otorgada.

²⁰ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

²¹ Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

²² Por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

²³ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.

Transitorio.- Las agencias de viajes que operen en el país en un plazo de noventa días a partir de la vigencia de esta ley, deberán presentar al Instituto Costarricense de Turismo la documentación necesaria ajustada a la presente ley, que ampara debidamente sus respectivas solicitudes de título - licencia.²⁴

Comuníquese al Poder Ejecutivo

Asamblea Legislativa.- San José, a los nueve días del mes de agosto de mil novecientos setenta y tres.

LUIS ALBERTO MONGE

Presidente

PEDRO GASPAR ZUÑIGA

ROMILIO DURAN PICADO

Segundo Secretario

Primer Prosecretario

Casa Presidencial.- San José, a los veintitrés días del mes de agosto de mil novecientos setenta y tres.

Ejecútese y Publíquese

²⁴ Derogado tácitamente por Ley No. 7472 del 20 de Diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de Enero de 1995.