



MINISTERIO DE  
TURISMO  
SECRETARÍA DE ESTADO

MINISTERIO DE TURISMO

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Montevideo, 05 OCT 2015

**VISTO:** la reglamentación de la actividad de las agencias de viajes.

**CONSIDERANDO:** la necesidad de reglamentar las disposiciones legales que regulan la actividad de los prestadores de servicios turísticos.

**ATENTO:** a lo dispuesto por los artículos 7° literal L) y 12° literal A) de la Ley N° 19.253, del 28 de agosto de 2014.

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
DECRETA**

**Artículo 1°.** Son Agencias de Viajes las personas físicas o jurídicas, cuya actividad consiste en prestar servicios turísticos a los turistas, actuando como intermediarias entre éstos y otros prestadores de servicios o brindando servicios propios, siempre que no tenga otra regulación turística específica, con prescindencia de que la misma constituya su giro principal o se realice en concurrencia con otras actividades

**Artículo 2°.** Sin perjuicio de otras de análoga naturaleza, son actividades reservadas a las Agencias de Viajes la organización, reserva, comercialización o prestación, en su caso, de servicios turísticos únicos o combinados, a desarrollarse dentro o fuera del territorio nacional.

**Artículo 3°.** La presente reglamentación resulta aplicable a las personas descritas en el artículo 1°, cualquiera sea la forma jurídica adoptada o las

modalidades de explotación o comercialización de los servicios turísticos empleadas.

Para el caso que la agencia desarrolle su actividad en un local abierto al público, no podrá desarrollarse en el mismo otra actividad cuya naturaleza no resulte compatible con la prestación de un servicio turístico.

Se podrán instalar sucursales de una agencia de viajes, en la forma y condiciones que se indicarán, siempre que se demuestre la pertenencia de las mismas a la organización de la matriz, teniendo ésta las efectivas potestades de dirección, administración y contralor sobre las actividades de aquella, debiendo resultar fácilmente detectable por cualquier eventual consumidor.

**Artículo 4º.** En caso en que la actividad se desarrolle en forma virtual, la aplicación de la presente reglamentación resultará independiente de la ubicación o nacionalidad del servidor que se utilice al efecto.

**Artículo 5º.** Las Agencias de Viajes que desarrollen otras actividades comerciales, deberán mantener para el giro objeto de la presente regulación, una registración contable suficientemente explícita de la actividad.

**Artículo 6º.** Sin perjuicio de las que se deriven de las disposiciones aplicables, son obligaciones de las agencias de viajes:

- a) proceder a su inscripción -previo al inicio de actividades- en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, en la forma y condiciones que establece el presente Decreto así como las resoluciones que dicte el Ministerio de Turismo. En tal oportunidad el Ministerio hará entrega de los instrumentos que certifiquen la condición y datos del prestador inscripto;
- b) exhibir en sus locales, páginas web y cualquier lugar o vía de comercialización que se utilice, de modo visible, el número de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos así como los instrumentos



**MINISTERIO DE  
TURISMO**  
SECRETARÍA DE ESTADO

entregados por el Ministerio, tendientes a su difusión. La razón social y el número de inscripción en el Ministerio deberán insertarse en toda documentación, papelería y publicidad que efectúe la agencia;

c) comunicar en forma fehaciente, al Ministerio de Turismo, toda modificación o alteración que se produzca en los datos proporcionados para la inscripción o que, en cualquier forma, altere la información proporcionada oportunamente, dentro del plazo de 10 días desde su acaecimiento. El plazo estipulado no resulta aplicable a las obligaciones legales o reglamentarias para cuyo cumplimiento se establece otro plazo;

d) llevar un "Libro de Quejas" certificado por el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, el cual estará dentro del local y en lugar visible, a disposición de los turistas, con el objeto de que éstos asienten quejas, denuncias u observaciones, indicando nombre, documento de identidad, domicilio y la firma del denunciante. Para el caso de agencias que comercialicen sus servicios en forma virtual, deberán instrumentarse mecanismos que posibiliten que los usuarios ejerciten tal derecho. Esta exigencia podrá suplirse por alternativas informáticas suficientemente difundidas y fácilmente accesibles por el usuario que aseguren la obtención del fin perseguido por la previsión;

e) comunicar al Ministerio de Turismo, dentro de las 72 horas hábiles, todo asiento realizado en el "Libro de Quejas" o a través de la página web, con transcripción del texto e indicación -en su caso- del folio respectivo. Las comunicaciones se confeccionarán por triplicado, quedando el original y una copia en poder de dicho organismo y la restante se entregará al prestador del servicio turístico con constancia de su presentación en término. La presente disposición se entenderá cumplida si la solución informática alternativa creada al efecto según el literal anterior in fine supusiera el conocimiento directo del

Ministerio de la queja o planteo realizado;

**f)** ser veraces en la información que brinden al usuario directamente o a través de la publicidad, la cual debe indicar exactamente los servicios ofrecidos, adecuándose íntegramente a lo establecido en la Ley N° 17.250.

**g)** exhibir en forma clara y visible, los medios de pago aceptados así como la cotización de las monedas extranjeras con las que trabaje.

**h)** cumplir estrictamente las estipulaciones convenidas con los usuarios de los servicios responsabilizándose por la correcta prestación de los mismos en las condiciones establecidas.

**i)** contratar servicios turísticos nacionales con prestadores regulares, entendiendo por tales, los que se encuentren debidamente registrados y con garantía o derechos de inscripción vigentes, cuando ello resulte exigido para la actividad que desarrollen.

**j)** abstenerse de comercializar sus servicios a través de personas físicas que, debiendo estar por su actividad, no se encuentren inscriptas en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos o no posean la calidad de dependientes, debiendo surgir esta calidad de la Planilla de Control de Trabajo.

**k)** presentar al Ministerio de Turismo la información propia del agente que aquél exija, en el marco de la competencia asignada, en la forma y en las oportunidades que se disponga;

**l)** permitir a los funcionarios del Ministerio de Turismo debidamente acreditados y en ejercicio de sus funciones el acceso a la documentación administrativa y contable que les sea requerida, sin perjuicio del deber de reserva o secreto que pudiere existir en cada caso.

**m)** colaborar con el Ministerio de Turismo y demás organismos nacionales y departamentales vinculados al turismo para el fiel cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, con la promoción turística de nuestro país y con la



MINISTERIO DE  
TURISMO  
SECRETARIA DE ESTADO

tecnificación de la profesión del Agente de Viajes y del prestador turístico en general.

**Artículo 7º.** El desarrollo eventual de alguna actividad de las reservadas para agencias de viajes por parte de entidades, públicas o privadas, que no hagan de ello su giro habitual y que no se dirija a público en general, no quedarán comprendidas en las previsiones de la presente reglamentación. A tales efectos deberán, previo a la realización de cada actividad, presentar la misma al Ministerio de Turismo, indicando características, detalles y destinatarios de la oferta. El incumplimiento de esta última obligación hará cesar la exclusión consagrada en el presente artículo.

**Artículo 8º.** A efectos de desarrollar actividades reguladas por la presente reglamentación, las personas físicas y jurídicas deberán, previamente, inscribirse en el Ministerio de Turismo.

La inscripción vencerá el día 31 de mayo de cada año, por lo que tendrá una vigencia máxima de un año, debiendo el prestador proceder a su reinscripción.

**Artículo 9º.** Para proceder a la inscripción inicial los interesados deberán aportar la siguiente información:

- a) nombre de la persona física o jurídica propietaria de la agencia de viajes;
- b) número de inscripción en el RUT y cédula de identidad en caso de corresponder;
- c) domicilio fiscal -aquel en que se desarrolla efectivamente la actividad-, domicilio constituido -en el que se reputarán válidas las notificaciones, vistas y comunicaciones que se practiquen- y domicilio electrónico -en el que las mismas se reputarán recibidas dentro del tercer día de su envío-;

**d)** en caso de tratarse de personas jurídicas, vigencia de la misma, nombre, cédula de identidad, domicilio de los representantes y vigencia de sus cargos;

**e)** a los efectos de su inclusión en el Registro y sin perjuicio de otros datos que el mismo eventualmente solicite, correo electrónico, página web y latitud y longitud de la ubicación de la explotación. La información precedente será proporcionada en formularios que al efecto emita el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, bajo régimen de declaración jurada y con certificación notarial de firmas.

Asimismo deberá agregar, si ello no constare como requisito de previo cumplimiento para la obtención de otra documentación que agregue,:

- 1)** documentación que acredite que la agencia cuenta con personal idóneo en el servicio a prestar;
- 2)** Certificado de Buena Conducta del titular de la empresa, socios y directores;
- 3)** Certificados vigentes expedidos por el Banco de Previsión Social (BPS) y la Dirección General Impositiva (DGI), que acrediten situación regular de pagos o convenio de pago celebrado con dichos organismos acompañado de constancia de estar al día con dicho convenio.

Para proceder a la reinscripción, los prestadores deberán presentar, sin perjuicio de lo que se exige en relación a la garantía en los siguientes artículos, declaración jurada de la que surja la inexistencia de modificaciones de los datos aportados al momento de su inscripción inicial o, de lo contrario, indicar en la misma las modificaciones operadas.

En caso de cese de la actividad, deberá comunicarse el mismo dentro del plazo de 30 días de operado, procediendo a reintegrar los instrumentos entregados por el Ministerio al momento de la inscripción y presentando documentación que acredite la baja de la empresa ante BPS y DGI o, en su caso, el cambio de giro comercial.



MINISTERIO DE  
TURISMO  
SECRETARÍA DE ESTADO

**Artículo 10°.** Al momento de la inscripción o reinscripción, las agencias deberán presentar garantía de funcionamiento la que podrá constituirse mediante seguro de fianza, aval bancario o títulos de deuda pública. Las condiciones del seguro y del aval deberán ser previamente aprobadas por el Ministerio de Turismo. Para el caso de que la garantía se constituyera en títulos de deuda pública, la misma deberá ser depositada en custodia en el Banco de la República Oriental del Uruguay afectada a favor del Ministerio de Turismo.

La garantía constituida estará vigente desde el 1° de junio -o fecha ulterior de inicio de actividades- hasta el 31 de mayo del año siguiente.

En el caso de garantía constituida mediante depósito de títulos de deuda pública, antes del 1° de junio de cada año el prestador deberá aportar, conjuntamente con el certificado de su facturación, certificado expedido por Contador Público o Corredor de Bolsa que acredite el valor a esa fecha de los títulos.

**Artículo 11°.** La garantía a la que refiere el artículo anterior deberá cubrir la suma que en cada caso se indicará en función de la facturación de la misma en el período anual inmediato anterior, a saber:

- a) por el equivalente a UI 750000 (setecientos cincuenta mil unidades indexadas) para aquellas agencias que hubieran facturado hasta el equivalente a UI 1:300.000 (un millón trescientas mil unidades indexadas) inclusive y
- b) por el equivalente a UI 1:500000 (un millón quinientas mil unidades indexadas) para aquellas agencias que hubieran facturado una suma mayor al límite de la franja anterior.

Las agencias que inicien actividades y, por tanto, carezcan de facturación anterior, constituirán garantía en las condiciones indicadas en el literal a) que antecede. El valor que determinará la franja que corresponde a

aquellas que, previo a la reinscripción hubieren operado por un período inferior a un año, resultará de multiplicar por doce el promedio de la facturación del período.

A los efectos del presente artículo, las agencias deberán presentar certificado expedido por Contador Público que acredite la facturación de la misma en el período anual -o inferior, en su caso- inmediato anterior. En caso de desarrollo de más de un giro por parte de la misma empresa, a los efectos del cálculo de la garantía, solo se tendrá en cuenta lo facturado como agencia de viajes, lo que deberá surgir del referido certificado.

**Artículo 12°.** La garantía constituida estará especialmente afectada al pago de:

- a) sentencias de condena que eventualmente se dictaren por órganos jurisdiccionales contra la agencia de viajes proponente de la misma y
- b) multas que se impusieren por el Ministerio de Turismo respecto de la agencia de viajes, conforme a lo dispuesto en el artículo 37° y ss de la Ley N° 19.253.

En aquellos casos en que la situación de la agencia evidencie la imposibilidad de prestación del servicio turístico contratado por el denunciante, previa sustanciación administrativa de la denuncia, constatación de evidente imposibilidad y si no mediare oposición de parte del prestador, podrá el Ministerio afectar la garantía y efectuar devoluciones al denunciante con cargo a la garantía constituida.

**Artículo 13°.** En caso de garantía constituida mediante seguro de fianza, las denuncias que se presenten en vía administrativa con motivo de presuntos incumplimientos por parte de prestadores de servicios turísticos, serán comunicadas por el Ministerio, dentro del plazo de 30 días, a la entidad aseguradora del prestador, lo que determinará la afectación preventiva del





MINISTERIO DE  
TURISMO  
SECRETARÍA DE ESTADO

seguro constituido. Para el caso que la participación de un prestador inscripto surgiera de la actuación administrativa del Ministerio el referido plazo comenzará a computarse a partir del informe que detecte dicha participación.

**Artículo 14°.** Las garantías constituidas deberán cubrir los incumplimientos de servicios turísticos o reglamentarios que ocurran durante su período de vigencia y por un plazo de hasta 12 meses posteriores para el caso en que la agencia deje de prestar servicios, sea por cese o clausura.

Durante ese período de extensión de la vigencia de la garantía se atenderán con cargo a la misma aún los incumplimientos reglamentarios o de servicios turísticos contratados dentro de los noventa días posteriores al vencimiento de la vigencia de la garantía.

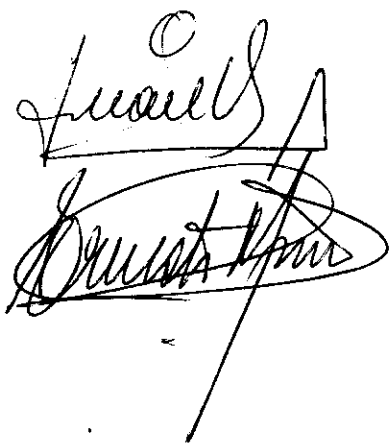
La afectación de la garantía por parte del Ministerio de Turismo determinará que la misma continúe vigente para atender eventuales pagos o devoluciones a consecuencia de dicha afectación.

**Artículo 15°.** Las Agencias de Viajes que también desarrollen actividades de empresas de Transporte Turístico, deberán inscribirse en ambas Secciones del Registro pero deberán constituir una única garantía de funcionamiento de acuerdo a lo previsto en el artículo 11° del presente Decreto.


**Artículo 16°.** El incumplimiento de las prescripciones establecidas en la presente reglamentación dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el Capítulo III, Título V de la Ley N° 19.253, sobre la base de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y gradualidad.

**Artículo 17º.** El presente Decreto entrará en vigencia a partir de su publicación. Sin perjuicio de ello, las empresas alcanzadas por el presente y actualmente inscriptas en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, tendrán plazo hasta el 31 de mayo de 2016 para adecuar las condiciones y requisitos de su inscripción a la normativa vigente.

**Artículo 18º.** Comuníquese, publíquese, etc.



Handwritten signature of Juan Carlos Rodríguez Cordero, President of the Republic, in black ink. The signature is written in a cursive style and is partially enclosed by a horizontal line.



Handwritten signature of Tabaré Vázquez, President of the Republic, in black ink. The signature is written in a cursive style and is partially enclosed by a horizontal line.

**Dr. TABARÉ VÁZQUEZ**  
Presidente de la República  
Período 2015 - 2020