

**Ley 2414**

**POR CUANTO:**

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN  
SANCIONA CON FUERZA DE  
LEY:**

**CAPITULO I**

**DEL AMBITO INSTITUCIONAL**

**Artículo 1°:** La presente Ley tiene por objeto establecer un marco para el desarrollo integral y sustentable del turismo en lo concerniente a las medidas que al Estado Provincial y a los particulares, prestadores de servicios turísticos, les cabe en materia de protección, creación, planificación, investigación y aprovechamiento de atractivos y recursos; fomento, ordenamiento y promoción de actividades y servicios; formación y capacitación de los recursos humanos afectados a ellos, y el resguardo del visitante, en todo el ámbito del territorio Provincial.

**Artículo 2°:** A los fines de la presente Ley, se entiende por:

- **Turismo:** al conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera del lugar de su residencia habitual, sin incorporarse al mercado laboral de los lugares visitados.
- **Producto turístico:** se entiende por producto turístico el conjunto de componentes tangibles e intangibles y la sumatoria de recursos y atractivos, equipamientos e infraestructura, servicios, actitudes recreativas y valores simbólicos capaces de atraer a grupos determinados de consumidores y de satisfacer las motivaciones y expectativas relacionadas con su tiempo libre.
- **Patrimonio turístico:** al conjunto de bienes tangibles e intangibles, constituido por los atractivos, los recursos de toda índole y las expresiones de la cultura, capaces de generar actividad turística.
- **Identidad turística neuquina:** al conjunto de manifestaciones históricas, culturales y expresiones costumbristas propias del acervo de la Provincia del Neuquén, emergente de los auténticos valores de sus habitantes y de los significados y contenidos que cada lugar o área posee como rasgo distintivo, tangible o intangible.
- **Actividades turísticas:** son aquellas relativas al turismo siempre que conlleven la prestación de servicios al visitante en una actitud de hospitalidad y sean susceptibles de generar consecuencias jurídicas.
- **Recreación:** al conjunto de actividades que el hombre realiza en su tiempo libre fuera del lugar de su residencia habitual sin efectuar pernocte.
- **Visitante:** a toda persona que viaja por un período no superior a doce (12) meses a un lugar distinto de aquel en el que tiene su residencia, fuera de su entorno habitual, y cuyo principal motivo de visita no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado. Se clasifica en turista y excursionista.
- **Turista:** al individuo o grupo que se traslada temporal y voluntariamente fuera del lugar de su residencia habitual, realizando, al menos, un (1) pernocte, recibiendo servicios turísticos durante su desplazamiento e invirtiendo en el

lugar visitado, recursos no originados mayoritariamente en actividades laborales desarrolladas en el mismo.

- Excursionista: todo visitante que viaja a un lugar distinto de aquel en el que tiene su domicilio habitual, por un período inferior a veinticuatro (24) horas sin pernocte.
- Prestadores turísticos: a las personas físicas o jurídicas que proporcionen bienes y/o servicios o desarrollen actividades directa o indirectamente vinculadas al turismo, con fines de lucro o sin él, dirigidas a los visitantes.
- Profesional en Turismo: persona con título profesional habilitante en Turismo, otorgado por organismo o entidad reconocida a nivel Provincial y/o nacional, que se desempeña en función de tal.

**Artículo 3°:** A los efectos de desarrollar al turismo como actividad socio-económica en el ámbito de la Provincia del Neuquén, las autoridades públicas prestarán su apoyo a la autoridad de aplicación de la presente Ley, colaborando en cuanto le corresponda en el ejercicio de sus respectivas competencias vinculadas con el sector.

**Artículo 4°:** La autoridad de aplicación de la presente Ley dependerá directamente del gobernador y su nivel jerárquico será determinado por el Poder Ejecutivo.

**Artículo 5°:** La autoridad de aplicación ejecutará las acciones emergentes de la política turística Provincial, ajustada a objetivos sociales, económicos, culturales, de salud, recreacionales, deportivos y de sustentabilidad.

**Artículo 6°:** La autoridad de aplicación de la presente Ley tendrá a su cargo la planificación, reglamentación, fomento, promoción, manejo, formación de conciencia, facilitación, coordinación, supervisión y fiscalización de atractivos, recursos, actividades y servicios turísticos, quien las ejecutará a través de:

- a) La propuesta al Poder Ejecutivo Provincial de la política turística de la Provincia.
- b) La propuesta de determinación del ordenamiento territorial en coordinación con los organismos responsables, en regiones, zonas, corredores, circuitos, rutas y áreas de recreación y/o esparcimiento adyacentes a éstas, u otras que se establezcan reglamentariamente, en concordancia con las respectivas autoridades municipales.
- c) El reconocimiento de los Municipios Turísticos, conforme su condición de tales establecida reglamentariamente.
- d) La protección del patrimonio natural y cultural, en coordinación con los organismos nacionales, Provinciales, municipales y organismos no gubernamentales competentes.
- e) La puesta en valor de atractivos y recursos capaces de integrar el patrimonio turístico Provincial y el resguardo de aquellos que lo integran.
- f) La participación en la determinación de obras de infraestructura básica de aprovechamiento turístico.
- g) El fomento de la actividad turística, proponiendo medidas de incentivo propias para el sector y promoviendo su incorporación a regímenes de estímulo establecidos para otras actividades a ser desarrolladas en la Provincia.
- h) La jerarquización y promoción de la oferta turística Provincial, mediante acciones coordinadas entre el Estado nacional, Provincial, municipal y los particulares.

- i) El aprovechamiento turístico de las actividades deportivas, culturales, científicas, artísticas, religiosas, de producción u otras, que se realicen en la Provincia.
- j) El estímulo a las manifestaciones turísticas emergentes de la naturaleza y la cultura en sus diferentes expresiones, modalidades y alcances.
- k) La promoción del desarrollo del turismo de convenciones y todo otro evento a realizarse en la Provincia.
- l) La determinación de los requerimientos de capacitación de la demanda laboral del sector turístico.
- m) El apoyo a las acciones de formación y capacitación de los recursos humanos afectados al sector y a la prestación de servicios turísticos, en todos sus niveles y modalidades, en coordinación con los organismos que correspondan.
- n) El resguardo del visitante, mediante el contralor de los servicios turísticos, su prestación, calidad y veracidad de los mismos, respecto de la oferta presentada y consumida por los sujetos de la presente Ley.
- o) La facilitación de las actividades turísticas, coordinando acciones entre los sectores públicos y privados, en todos los niveles.
- p) La formación de conciencia turística en las comunidades receptoras.
- q) La creación de condiciones que favorezcan el incremento de la demanda turística, orientando las acciones promocionales y de estímulo hacia los mercados emisores que se determinen.
- r) La creación de delegaciones u oficinas de Turismo en coordinación con los respectivos municipios.
- s) El desarrollo de metodologías que permitan la obtención, actualización y tratamiento estadístico de la información se hará de acuerdo a las cuentas satélites de turismo.
- t) El pronunciamiento de acciones declarativas del interés turístico Provincial.
- u) La preservación y monitoreo permanente de los elementos y recursos constitutivos de la identidad turística neuquina en todas sus manifestaciones, como rasgo diferenciador del turismo Provincial.
- v) Promover el acceso de los habitantes de la Provincia a la práctica del turismo y de las actividades recreacionales, tendientes a mejorar la calidad de vida, fomentando el desarrollo social y la integración de la Provincia.
- w) El ordenamiento, reglamentación y registro de las actividades desarrolladas por los prestadores turísticos.
- x) La permanente actualización, revisión y formulación del conjunto normativo encargado de ordenar la oferta turística Provincial y la regulación de las actividades, los servicios y sus prestaciones.
- y) La elaboración y propuesta de convenios, acuerdos e instrumentos que formalicen acciones conjuntas con organismos, entidades e instituciones, tendientes al desarrollo turístico Provincial.
- z) La creación de un ente de carácter público o mixto con funciones de promoción turística, que podrá funcionar bajo el régimen de la Ley de Sociedades Comerciales (Ley 19.550 y sus modificatorias).
- aa) Su integración a entes e instituciones públicas y privadas, Provinciales, nacionales, regionales e internacionales, vinculadas a la actividad turística.
- ab) La determinación de cánones, contribuciones o derechos, aplicables a los bienes turísticos de la Provincia.
- ac) La aplicación y ejecución del régimen sancionatorio establecido en la presente Ley y las reglamentaciones consecuentes.
- ad) Acordar con las autoridades competentes que regulen las condiciones de seguridad de los servicios prestados.

El importante conjunto de misiones, acciones y objetivos citados arriba no es taxativo.

**Artículo 7°:** Cuando para el desarrollo de las acciones precedentes se encuentren involucrados otros organismos públicos, serán establecidos mecanismos vinculantes de concertación interinstitucional tendientes a aplicar criterios de facilitación turística. A tal efecto, créase el Comité Interinstitucional de Facilitación Turística (CIFAT) cuya integración, misión y funciones serán determinadas por la vía reglamentaria. El CIFAT tiene por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con las competencias de dos (2) o más organismos, reparticiones o dependencias pertenecientes a la Administración Pública Provincial y de otras jurisdicciones.

**Artículo 8°:** Los organismos públicos provinciales, cuyas competencias tuvieran alcances referidos con la actividad del turismo, ajustarán estos cometidos específicos de acuerdo a los requerimientos que surjan del CIFAT.

**Artículo 9°:** Los recursos de la autoridad de aplicación, destinados a la ejecución integral de la política turística, entre otros, estarán constituidos por:

- a) La asignación anual de recursos que fije el Presupuesto General de la Provincia.
- b) Las coparticipaciones con recursos locales, regionales, nacionales e internacionales que se convengan para el desarrollo, fomento, promoción, mejoramiento y capacitación de los recursos humanos, patrimoniales turísticos y culturales de la Provincia.
- c) El producido de las explotaciones de los servicios que preste directamente o mediante concesiones la autoridad de aplicación.
- d) El producido de la publicidad y propaganda que se efectúe a través de los distintos medios o formas de difusión y las ventas de sus publicaciones.
- e) El producido por los derechos de tramitación de habilitaciones y/o inscripciones en los Registros de Prestadores de Servicios Turísticos, de acuerdo a las tarifas y/o cánones que fije la autoridad de aplicación.
- f) El producido por las tarifas de ingresos a las reservas, complejos, campamentos, servidumbres de paso, peaje y cualquier otra modalidad de uso o acceso con finalidad turística.
- g) El producido de las tarifas por los permisos de filmaciones, fotografías, asesoramiento o suministro de información científica, técnica o turística con destino a su comercialización, y todo otro material cuyo derecho de autor corresponda a la autoridad de aplicación.
- h) Las subvenciones, subsidios o aportes del Estado Nacional, Provincial, Municipal y de instituciones públicas o privadas.
- i) Los legados y donaciones de todo tipo.
- j) Los intereses que produzcan las inversiones financieras u otros capitales en la forma que se establezca.
- k) Los montos percibidos por la aplicación de multas provenientes del incumplimiento de la legislación y reglamentación vigentes.
- l) Los recursos no invertidos al término de cada ejercicio.
- m) Los canjes que faciliten la adquisición o prestación de un servicio con el fin de promover acciones de índole turística.
- n) Los fondos provenientes de eventos, actividades o servicios que organice y/o administre la autoridad de aplicación.

Para todos los casos expresados en el presente artículo y aquellos que se determinen en el futuro, los fondos serán destinados al desarrollo, promoción y financiamiento de las actividades turísticas determinadas en el Plan Turístico Provincial.

## CAPITULO II

### DEL SISTEMA TURISTICO PROVINCIAL

**Artículo 10°:**A los fines de la presente Ley, entiéndese por Sistema Turístico al conjunto de actores que de por sí y en su mutua relación generan actividades económicas y acciones institucionales en función del turismo.

**Artículo 11°:**A los efectos del artículo precedente, integran el Sistema Turístico:

- a) El Consejo Provincial de Turismo.
- b) Los Municipios Turísticos.
- c) Las instituciones públicas, privadas y mixtas, vinculadas al sector.
- d) Los prestadores turísticos.
- e) Las empresas concesionarias de rutas de interés turístico y las concesionarias aeroportuarias.
- f) El visitante.
- g) El Comité Interinstitucional de Facilitación Turística (CIFAT).
- h) Otros actores que estén directa o indirectamente relacionados con las actividades turísticas.

## CAPITULO III

### DEL CONSEJO PROVINCIAL DE TURISMO

**Artículo 12°:** Créase, en el ámbito de la autoridad de aplicación, el Consejo Provincial de Turismo como entidad de carácter asesor, consultivo, de concertación y apoyo a la gestión de la misma, el que deberá quedar constituido en un plazo máximo de noventa (90) días a partir de la sanción de la presente.

**Artículo 13°:** El Consejo Provincial de Turismo se integrará con representantes permanentes ad honorem de cada uno de los siguientes organismos e instituciones:

- a) La autoridad de aplicación, que lo presidirá.
- b) Los Municipios Turísticos de la Provincia, declarados como tales por la autoridad de aplicación y los restantes municipios que tengan por fin lograr la calificación que determina el artículo 18 de la presente.
- c) Las entidades representativas de los prestadores turísticos, que tengan personería jurídica vigente.
- d) Otras instituciones Provinciales cuya actividad guarde relación con el turismo a juicio de la autoridad de aplicación, y sean por ésta invitadas a integrarlo en forma transitoria o permanente.

**Artículo 14°:** Las autoridades del Consejo Provincial de Turismo serán elegidas entre sus miembros y su funcionamiento general será determinado en el Reglamento respectivo, que será aprobado en un plazo no mayor a treinta (30) días.

**Artículo 15º:** A los fines de dinamizar las gestiones o propuestas del Consejo Provincial de Turismo, constitúyese el Comité Ejecutivo integrado por seis (6) miembros en el orden que sigue: uno (1) por la autoridad de aplicación; dos (2) por los Municipios Turísticos; uno (1) por los otros municipios; uno (1) por los prestadores turísticos, y uno (1) por las restantes entidades que tienen relación con las actividades turísticas.

**Artículo 16º:** Serán funciones del Consejo Provincial de Turismo:

- a) Resolver los temas sometidos a su consideración por la Presidencia, por el Comité Ejecutivo o por otro miembro del Consejo.
- b) Participar en la coordinación y evaluación de los programas relacionados con la política turística Provincial.
- c) Elaborar las normas legales y reglamentarias referidas al sector.
- d) Realizar los estudios de carácter general, por sí o terceros, mediante el análisis y estimación de los acontecimientos relacionados con el turismo, proponiendo medidas para el mejor desarrollo de la actividad turística Provincial.
- e) Impulsar toda gestión o actividad que permita desarrollar el Plan Turístico Provincial, colaborando y participando en la gestión impulsada por la autoridad de aplicación.

**Artículo 17º:**El Consejo Provincial de Turismo elaborará el Plan Plurianual Turístico Provincial, determinará los fondos necesarios para cada etapa del mismo y establecerá los montos de la asignación expresada en el artículo 9º, inciso a), de la presente Ley. El período del Plan Plurianual no deberá ser menor a tres (3) años.

#### CAPITULO IV

##### DE LOS MUNICIPIOS TURISTICOS

**Artículo 18º:**A los efectos de la presente Ley, entiéndese por "Municipio Turístico" a aquellas comunas cuyas características individuales conforman elementos del patrimonio turístico o expresan la identidad turística neuquina, estando su actividad económica sustentada mayoritariamente por dicho sector, manifestándose ello institucionalmente mediante la afectación de recursos presupuestarios y humanos destinados al desarrollo del turismo municipal y la consolidación de la conciencia turístico-receptiva de la comunidad, presentando además una oferta de servicios y equipamiento acorde a su condición de turísticos y recreativos e integrándola armónicamente al ecosistema.

**Artículo 19º:**La autoridad de aplicación de la presente Ley deberá coordinar con estos municipios acciones respecto de la ejecución de planes, programas y proyectos que coadyuven al desarrollo turístico Provincial, en relación con la supervisión y fiscalización de los servicios turísticos que se prestaren en cada jurisdicción, así como el desarrollo de las potencialidades de los municipios no turísticos.

#### CAPITULO V

##### DE LOS SUJETOS

**Artículo 20º:**Son sujetos de la presente Ley, el visitante y los prestadores turísticos.

**Artículo 21º:** Los prestadores turísticos debidamente inscriptos en los registros correspondientes tendrán los siguientes derechos:

- a) Obtener el asesoramiento técnico de la autoridad de aplicación en los diferentes aspectos y modalidades atinentes al turismo.
- b) Adquirir el reconocimiento de la categoría que corresponda a la clase de los servicios que prestan, así como solicitar su modificación cuando reúnan los requisitos establecidos en los reglamentos respectivos.
- c) Participar de la promoción turística Provincial en cuanto corresponda según los mercados a los que se dirija y el perfil de la demanda a captar.
- d) Recibir la ayuda que proceda por parte de la autoridad de aplicación para la obtención de créditos, estímulos y facilidades de diversa índole, destinados a la instalación, ampliación y mejora de los servicios que prestan.
- e) Obtener de la autoridad de aplicación, su intervención y respaldo en las gestiones que realice ante otros organismos públicos.
- f) Participar en los programas de capacitación turística que promueva, coordine o realice la autoridad de aplicación.

**Artículo 22º:** Son obligaciones de los prestadores turísticos:

- a) Cumplir con las disposiciones de esta Ley, sus reglamentaciones y normas complementarias, realizando su labor en un marco ético profesional que permita el armónico e integral desarrollo del turismo en la Provincia.
- b) Inscribirse en el Registro Provincial de Actividades Turísticas.
- c) Colaborar con la política turística Provincial.
- d) Suministrar a la autoridad de aplicación los datos y la información que se le solicite, relativa a su actividad.
- e) Proporcionar los bienes y servicios a los visitantes, en los términos convenidos y de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, sus reglamentos, normas afines y complementarias.
- F Asegurar el cumplimiento de las condiciones en que prestan sus servicios, otorgando las garantías que se ofrezcan, conforme lo previsto en las disposiciones vigentes.
- g) Realizar su publicidad y demás acciones promocionales sin alterar o falsear los hechos o las manifestaciones de la identidad turística neuquina, e informar con veracidad sobre los servicios que ofrecen.
- h) No vender, ceder, gravar, ni aportar en sociedad, ni enajenar por ningún título, la inscripción para funcionar, sin previo conocimiento de la autoridad de aplicación.

**Artículo 23º:** En aquellos casos en que la prestación de un servicio turístico requiera entidad pública, ésta solicitará en cada caso y previamente el pronunciamiento de la autoridad de aplicación, en el cual se informe sobre los aspectos correspondientes a su competencia.

**Artículo 24º:** La autoridad de aplicación reglamentará y actualizará, cuando lo estime pertinente, la prestación de servicios y actividades turísticas realizadas en el ámbito Provincial, conformando a tal efecto el correspondiente Registro Provincial de quienes resulten comprendidos en las respectivas reglamentaciones que se elaboren.

**Artículo 25°:** Créase el Registro Provincial de Actividades Turísticas, cuyas características, modalidad, metodología y contenidos determinará la autoridad de aplicación.

## CAPITULO VI

### DE LA ADHESION AL CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

**Artículo 26°:** Adhiérase al "Código Ético Mundial para el Turismo", que forma parte de la misma como Anexo I, sancionado por los miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y proclamado solemnemente en la Asamblea General de Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999. Dicho Código determina los derechos y obligaciones del total de los sectores componentes del Sistema de Turismo.

## CAPITULO VII

### DEL REGIMEN SANCIONATORIO

**Artículo 27°:** A los fines de la aplicación en el Sistema Turístico Provincial de las sanciones respectivas se consideran infracciones sustantivas las siguientes:

- a) Incumplimiento a las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.
- b) Desarrollar prestaciones de inferior calidad que no respondan a la publicidad y acciones promocionales realizadas.
- c) Afectar con sus acciones las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los pueblos en general y de las minorías en particular.
- d) Atentar contra el medio ambiente, áreas protegidas y elementos del patrimonio cultural y natural.
- e) No desarrollar todas las acciones orientadas a la protección, seguridad e integridad física de los visitantes y sus bienes.
- f) Facilitar o participar en acciones que afecten derechos en general, recursos culturales, naturales y patrimonios colectivos e individuales.

El Consejo Provincial de Turismo propondrá y reglamentará las demás infracciones que considere pertinentes, sus sanciones y la respectiva graduación de las mismas.

**Artículo 28°:** El incumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente Ley, sus reglamentaciones y normas complementarias, será sancionado por la autoridad de aplicación, previa sustanciación del correspondiente sumario, con sujeción al derecho de defensa y mediante resolución fundada, con las siguientes penas:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Inhabilitación temporal.
- d) Inhabilitación definitiva.

Las causales de inhabilitación temporal y definitiva serán taxativamente determinadas por la vía reglamentaria, como asimismo el procedimiento aplicable al régimen sancionatorio establecido.

**Artículo 29°:** En caso de inhabilitación el infractor deberá sustituir la prestación o indemnizar su incumplimiento.

**Artículo 30°:** A los efectos de la graduación de las penas expresadas en el Artículo 28°, se deberán considerar los siguientes atenuantes y agravantes:

- a) Naturaleza y circunstancias del incumplimiento.
- b) Antecedentes del infractor.
- c) Perjuicios ocasionados a los interesados y al prestigio del turismo en la Provincia.

### CAPITULO VIII

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 31°:** El Poder Ejecutivo Provincial reglamentará la presente Ley en el término de ciento ochenta (180) días a partir de su entrada en vigencia.

**Artículo 32°:** Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

DADA en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura Provincial del Neuquén, a los veinticuatro días de octubre de dos mil dos.- - - - -

Fdo.) GUTIERREZ, Oscar Alejandro

Vicepresidente 1° a/c. Presidencia

Cr. GUTIERREZ, Omar

Secretario- H. L. del Neuquén.

Registrada bajo el número: **2414**

NEUQUEN, 12 de noviembre de 2.002.-

**POR TANTO:**

Téngase por Ley de la Provincia, cúmplase, comuníquese, publíquese, dése al Registro y Boletín Oficial y archívese.-

**DECRETO N°. 2293/02-**

ES COPIA.

FDO) SOBISCH  
BRILLO  
LARA

## **CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO**

### **PREAMBULO**

Nosotros, miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999;

Reafirmando los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función "central y decisiva" que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión;

Profundamente convencidos de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos;

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la "Cumbre sobre la Tierra" de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión;

Teniendo presente el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales;

Movidos por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos;

Pero persuadidos también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo;

Intimamente convencidos de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales;

Considerando que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico -administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico-, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo;

Interesados, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la Resolución 364 (XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos;

Expresando nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el Turismo Mundial y de 1997 sobre los Efectos Sociales del Turismo, así como a la Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT;

Pero entendiendo que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI;

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de "visitante", "turista" y "turismo" que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones;

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948;
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966;
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966;
- Convenio de Varsovia sobre el Transporte Aéreo, del 12 de octubre de 1929;
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio;
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de

- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, del 23 de noviembre de 1972;
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980;
- Resolución de la Sexta Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985;
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 26 de enero de 1990;
- Resolución de la Novena Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991;
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992;
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994;
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995;
- Resolución de la Undécima Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995;
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996;
- Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo;

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico;

Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Etico Mundial para el Turismo.

## **PRINCIPIOS**

**Artículo 1º:** Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.

- 1) La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.
- 2) Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
- 3) Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación

y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.

- 4) Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.
- 5) En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.
- 6) Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

**Artículo 2º:** El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

- 1) El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
- 2) Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.
- 3) La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.
- 4) Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.
- 5) Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

**Artículo 3º:** El turismo, factor de desarrollo sostenible.

- 1) Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
- 2) Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.
- 3) Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
- 4) Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.
- 5) El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

**Artículo 4°:** El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la Humanidad.

- 1) Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.
- 2) Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.
- 3) Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.
- 4) La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.

**Artículo 5º:** El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

- 1) Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.
- 2) Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.
- 3) Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.
- 4) De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

**Artículo 6º:** Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

- 1) Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.
- 2) En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- 3) En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
- 4) En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.
- 5) Los gobiernos tienen el derecho -y el deber-, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los

peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.

- 6) La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

#### **Artículo 7º** Derecho al turismo.

- 1) La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
- 2) El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d. del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- 3) Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
- 4) Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

#### **Artículo 8º:** Libertad de desplazamiento turístico.

- 1) Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.
- 2) Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.

- 3) Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.
- 4) Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.
- 5) Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

**Artículo 9º:** Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

- 1) Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.
- 2) Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.
- 3) Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores -especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa- el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.
- 4) Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.
- 5) Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.
- 6) La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

**Artículo 10º:** Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

- 1) Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.
- 2) Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.
- 3) Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.