

Ley Reguladora de las Agencias de Viajes

Artículo 1º.- 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.

[Ficha del artículo](#)

Artículo 2º.- Las agencias de viajes tendrán carácter mercantil y sólo podrán operar legalmente mediante la obtención de un título-licencia que, una vez llenados los requisitos que esta ley determina, otorgará el organismo competente y regulador de los mismos.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

Artículo 3º.- 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.

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO II

Actividades de las Agencias de Viajes

Artículo 4º.- 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.
- 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.

[Ficha del artículo](#)

Artículo 5º.- 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 cualesquiera de los servicios enumerados.

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

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO III

Del Título-Licencia

Artículo 6º.- Para el cumplimiento de sus fines y ejercicio de sus propias actividades, las agencias de viajes deberán proveerse de un título-licencia que, una vez llenados los requisitos de esta ley, expedirá el Instituto Costarricense de Turismo.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

Artículo 7º.- Las personas físicas o jurídicas que soliciten un título-licencia para funcionar como agencias de viajes, deberán cumplir con las siguientes formalidades:

a) Indicar nombre, nacionalidad, estado civil, profesión, y cédula de identidad del solicitante, si se trata de una persona física. Si es extranjero, acreditar su derecho de residencia en el país.

b) Certificado demostrativo de carencia de antecedentes penales del

lugar en donde se ha residido durante los últimos cinco años.

c) Presentar tres constancias demostrativas de su experiencia y capacidad en materia de viajes y turismo. Si se tratare de una persona jurídica, dichas constancias deberán acreditar la misma experiencia y capacidad de sus administradores.

d) Acreditar debidamente tener establecidas corresponsalías o representación con agencias de viajes en el exterior.

e) Tratándose de personas jurídicas, presentar certificación textual del acta constitutiva de la sociedad expedida por el Registro Público.

f) Tratándose de solicitantes nacionales y con administradores costarricenses, poseer capital totalmente pagado no inferior a veinticinco mil colones.

g) Tratándose de entidades extranjeras, funcionar con un capital suscrito y pagado en dinero efectivo de un mínimo de doscientos mil colones, de los cuales no menos del cincuenta y uno por ciento deberá pertenecer a accionistas costarricenses.

h) Presentar un balance de situación del estado de sus negocios debidamente autorizado y firmado por un Contador Público Autorizado y por el propio interesado.

i) Hacer una relación de los proyectos iniciales de viajes y turismo que pretende desarrollar, así como también de los relativos a promoción y propaganda en su caso, y al funcionamiento de sus actividades, haciendo énfasis en el fomento del turismo receptivo.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de

20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

Artículo 8º.- Al resolver sobre la solicitud de un título-licencia, el Instituto Costarricense de Turismo tendrá plena facultad para apreciar las pruebas y atestados recibidos del interesado y considerará como factor predominante de su decisión el índice de saturación de servicios para lo que podrá oír el criterio de las líneas de transporte internacionales y de los hoteleros establecidos.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

Artículo 9º.- Las agencias de viajes autorizadas deberán iniciar sus actividades dentro de los tres meses posteriores a la fecha de expedición de su respectivo título-licencia. La omisión a lo anterior acarreará la cancelación inmediata y definitiva de la respectiva licencia.

Cada vez que una agencia de viajes autorizada introduzca planes y modalidades no reportadas o calificadas dentro de los requisitos que establece el artículo 7º de esta ley, deberá solicitar la respectiva autorización al Instituto Costarricense de Turismo, quien tendrá la facultad de resolver de acuerdo con su propio criterio.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO IV

De las Atribuciones del Instituto Costarricense de Turismo

Artículo 10.- Corresponde al Instituto Costarricense de Turismo, como organismo regulador de las agencias de viajes, aparte del otorgamiento del Título-licencia citado en los artículos anteriores, el cumplimiento de las siguientes funciones:

- a) Velar porque las agencias de viajes cumplan y mantengan los requisitos y obligaciones señalados en la presente ley.
- b) Comprobar y vigilar por todos los medios a su alcance que las agencias de viajes realicen su propaganda, publicidad y promoción éticamente y de acuerdo con los precios, términos, fechas y condiciones que para su respectivos proyectos deben registrar con anticipación a su ejecución en el Instituto.
- c) Comprobar la vigencia de la garantía que debe mantener cada agencia de viajes y llevar un expediente de cada una de ellas.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley Nº 7472 de 20 de diciembre de 1994)

- d) Requerir de los administradores de las agencias de viajes toda la información que juzgue necesaria para la comprobación de los cargos que se les hubieren formulado o de incorrecciones que hayan llegado a conocimiento del Instituto.
- e) Aplicar el régimen de sanciones que la ley establece a las infracciones que cometan las agencias de viajes en el ejercicio de sus actividades.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

Artículo 11.- El Instituto Costarricense de Turismo tratará de evitar que se produzca una saturación de las agencias de viajes, en detrimento de la calidad de los servicios que éstas prestan.

(REFORMADO en cuanto deroga lo referente al título-licencia, por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994)

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO 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.
- d) Reportar al Instituto Costarricense de Turismo las deficiencias que advierta en la prestación de cualquier servicio turístico.
- e) DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de

la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

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.

h) DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

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

j) Proporcionar, dentro del plazo que el 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 autorizados por el Instituto Costarricense de Turismo, en los servicios que por su naturaleza deban ser desempeñados por personal especializado.

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

[Ficha del artículo](#)

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.

[Ficha del artículo](#)

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.

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.

[Ficha del artículo](#)

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.

[Ficha del artículo](#)

Artículo 16.- En los casos de fuerza mayor no previstos en el folleto o convenio respectivo y comprobados 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 anticipado menos los gastos efectuados, en el curso de diez días posteriores a la cancelación.

[Ficha del artículo](#)

Artículo 17.- DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley Nº 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO VI

Garantías para el Desempeño de Actividades

Artículo 18.- DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley Nº 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

CAPITULO VII

Sanciones y Responsabilidades

SECCION PRIMERA

Del Procedimiento

Artículo 19.- Cuando un turista resultare perjudicado por incumplimiento de lo pactado con la agencia o subagencia 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.

[Ficha del artículo](#)

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

[Ficha del artículo](#)

Artículo 21.- Concluida la información, el Instituto Costarricense de Turismo procurará avenir las partes en sus diferencias y de no lograrlo, formulará la acción penal en representación del denunciante ante el Tribunal respectivo.

(DEROGADO su aparte final por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

SECCION SEGUNDA

Sanciones y Responsabilidades

Artículo 22.- DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

Artículo 23.- DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

Artículo 24.- DEROGADO

(DEROGADO por el artículo 70, inciso i) del segundo grupo de incisos, de la Ley N° 7472 de 20 de diciembre de 1994).

[Ficha del artículo](#)

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.

[Ficha del artículo](#)

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 transportes 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.

[Ficha del artículo](#)

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.

[Ficha del artículo](#)

Disposiciones Generales

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.

Transitorio.- Las agencias de viajes que operan 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 ampare debidamente sus respectivas solicitudes de título-licencia.