

DECRETO NUMERO 1075 DE 1997

(abril 14)

por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 189, numeral 11 de la Constitución Política y 72 de la Ley 300 de 1996,

DECRETA:

Artículo 1º De las infracciones. El Ministerio de Desarrollo Económico impondrá sanciones, de oficio o a petición de parte, a los prestadores de servicios turísticos, cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Desarrollo Económico o a las entidades oficiales que la soliciten;
- b) Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido;
- c) Ofrecer información engañosa o dar lugar a error en el público respecto a la modalidad del contrato, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas;
- d) Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas;
- e) Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo;
- f) Infringir las normas que regulan la actividad turística;
- g) Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la Ley 300 de 1996.

Artículo 2º. Procedimiento para los reclamos por servicios incumplidos. El usuario de servicios turísticos que tenga una queja o una reclamación por elevar frente al incumplimiento de un prestador de servicios turísticos de que da cuenta el literal d) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, deberá dirigirse por escrito, a su elección, a la asociación gremial a la cual esté afiliado el prestador o al Director Operativo del Ministerio de Desarrollo Económico, dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado acompañando los documentos, en original o copia, que sirvan de soporte a: la queja presentada.

Artículo 3º. Preclusión. Cuando hubieren transcurrido 45 días de la ocurrencia del incumplimiento por parte del prestador de servicios turísticos sin que el usuario de los servicios hubiere dado inicio a la reclamación correspondiente, precluirá el derecho a formular dicha reclamación.

Artículo 4º. Procedimiento ante las asociaciones gremiales por reclamos por servicios incumplidos. Las asociaciones gremiales que reciban quejas o denuncias de los usuarios de servicios turísticos, en los términos del artículo anterior, deberán correr traslado de las mismas en los siete (7) días hábiles siguientes al prestador involucrado, quien tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para responderlas y presentar sus descargos.

Una vez recibida la respuesta del prestador o cumplido el término sin que ella se produjere, la asociación gremial citará a las partes a una diligencia de conciliación, la cual se llevará a cabo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la respuesta o al vencimiento del término señalado para recibirla.

Artículo 5°. Diligencia de conciliación. La diligencia de conciliación se someterá en su procedimiento, levantamiento de actas y demás requisitos pertinentes, a lo dispuesto sobre este tema por la Ley 23 de 1991 y sus decretos reglamentarios y tendrá las consecuencias jurídicas que tales normas le señalan.

Artículo 6°. Remisión al Ministerio. Si la diligencia de conciliación no se llevare a efecto o en ella no se llegare a un acuerdo, la entidad gremial remitirá la totalidad del expediente al Director Operativo del Ministerio de Desarrollo Económico, a fin de que dé comienzo a la investigación correspondiente. l

Artículo 7°. Suspensión de términos. La intervención de la asociación gremial da lugar a la suspensión del término a que se refiere el artículo 4° del presente decreto.

Artículo 8°. Procedimiento ante el Ministerio por reclamos por servicios incumplidos. En caso de queja o denuncia sobre el incumplimiento de los servicios ofrecidos presentada directamente por el turista ante el Director Operativo del Viceministerio de Turismo, por investigación oficiosa iniciada con base en lo dispuesto en el artículo 2° del presente Decreto, o por remisión del expediente por parte de la asociación gremial ante la cual se hubiere presentado la queja, el Director Operativo del Viceministerio de Turismo procederá a solicitar los descargos al prestador involucrado, quien tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para presentarlos, acompañando las pruebas conducentes al esclarecimiento de la situación.

Una vez recibidos los descargos, el Director Operativo del Ministerio de Desarrollo Económico analizará los documentos, oír a las partes si lo considera prudente y tomará una decisión absolviendo o imponiendo la sanción correspondiente al presunto infractor, en un término no mayor de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.

Parágrafo. La decisión adoptada en primera instancia por el Director Operativo del Ministerio de Desarrollo Económico será apelable ante el Viceministro de Turismo quien deberá resolver en un término improrrogable de 10 días hábiles. De esta manera quedará agotada la vía gubernativa.

Artículo 9°. Normas supletorias. Las situaciones procedimentales que no hubieren sido contempladas en los artículos precedentes, se regularán por las disposiciones del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 10. Procedimiento aplicable a las otras infracciones de que da cuenta el artículo 71 de la Ley 300 de 1996. El procedimiento administrativo que se aplicará para la imposición de sanciones a quienes infrinjan los literales a, b, c, e, f y g del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, será el establecido para tal efecto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones que lo modifiquen, reformen o sustituyan.

Artículo 11. De las sanciones. De conformidad con el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Desarrollo Económico impondrá sanciones a los prestadores de servicios turísticos cuando incurran en las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Según la gravedad de la falta, la condición de reincidente del prestador del servicio, la naturaleza de los servicios y las circunstancias que rodearon los hechos, las sanciones aplicables serán las siguientes:

1. Amonestación escrita.

2. Multas hasta por un valor equivalente a 20 salarios mínimos legales mensuales, que se destinarán al Fondo de Promoción Turística. La multa ascenderá a 100 salarios mínimos legales mensuales cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo.

3. Suspensión hasta por 30 días calendario de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

4. Cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, que implica la prohibición de ejercer la actividad turística durante 5 años a partir de la sanción.

5. Prohibición del ejercicio de la actividad turística durante cinco (5) años para el prestador de servicios turísticos que, sin inscripción en el Registro Nacional de Turismo, adelante dicha actividad.

Parágrafo: La prestación de servicios turísticos sin la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, conllevará la clausura del establecimiento por parte del Alcalde Distrital o Municipal, quien procederá de oficio o a solicitud de cualquier persona.

Artículo 12. Registro de las sanciones. El Ministerio de Desarrollo Económico o la entidad delegataria, si la hubiere, anotará en el Registro Nacional de Turismo las sanciones que se impongan, de las cuales se dará cuenta en las certificaciones que se expidan hasta tanto se demuestre, por parte del prestador sancionado, el cumplimiento de la sanción.

Parágrafo: Cuando la sanción impuesta fuere la de amonestación escrita, no se dará cuenta de ella en los certificados de registro.

Artículo 13. Pago al Fondo de Promoción turística. Cuando sean impuestas multas como sanción, el infractor deberá cancelar el valor de éstas a favor del Fondo de Promoción Turística, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la decisión, a partir de los cuales se empezarán a contar intereses a la máxima tasa de interés moratoria que certifica la Superintendencia Bancaria.

Artículo 14. Intervención de la Fiscalía. Cuando la infracción a los literales a), b) y c) del artículo 1° del presente Decreto, además de corresponder a una violación de la Ley 300 de 1996 implique violación de la ley penal, se deberá informar y presentar la respectiva denuncia ante la Fiscalía competente, sin perjuicio de la imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Artículo 15. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D. C., a 14 de abril de 1997.

ERNESTO SAMPER PIZANO

El Ministro de Desarrollo Económico,

Orlando Cabrales Martínez