



## CIRCULAR No. 001

**Para:** AGENCIAS DE VIAJES

**De:** ÓSCAR RUEDA GARCÍA  
Viceministro de Turismo

**Asunto:** CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD EN PLANES TURÍSTICOS.

**Fecha:** 25 de Febrero de 2009

Con el objeto de promover el desarrollo del turismo, el consumidor o usuario es objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas. Es así como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo define los tipos de Agencias de Viajes para todos los efectos legales, les otorga el Registro Nacional de Turismo, reglamenta su operación, vigila su funcionamiento y aplica las sanciones correspondientes cuando incurren en las infracciones que establece el artículo 72 de la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo.

Por lo anterior, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 053 del 18 de enero del 2002, por el cual se dictaron unas disposiciones relacionadas con la actividad de las Agencias de Viajes, así como otras disposiciones.

El artículo 3º de dicho Decreto 053, establece que las Agencias de Viajes deben incluir en los planes turísticos organizados por éstas una Cláusula de Responsabilidad que contemple por lo menos los aspectos allí taxativamente descritos.



**“ARTICULO 3º-** Los planes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan turístico ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa.
2. Límites en la responsabilidad del organizador de la excursión y de sus operadores y agentes en eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje.
3. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito de la excursión.
4. Plazo en el cual se reintegrarán al usuario los valores pagados, cuando fuere necesaria la cancelación del viaje con anterioridad a su inicio. En el caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor, es obligatorio señalar que se reintegrará a los usuarios el valor de los servicios no disfrutados por estos.
5. La prerrogativa a favor de la agencia de viajes, de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.
6. El derecho a favor del usuario que por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a retirarse de la excursión, al pasaje aéreo de regreso contemplado en el plan turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación.
7. La obligación a cargo del organizador de la excursión, de tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales. Además se deberá contemplar que el organizador no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.
8. Prerrogativa a favor del organizador y los operadores turísticos de retirar del tour a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.
9. Límites en la responsabilidad de la agencia de viajes frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.



10. Límites en la responsabilidad de la agencia de viajes en relación con el equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo. El usuario podrá solicitar al prestador de servicios turísticos la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.
11. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en la excursión. Esta suma será abonada al costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos”.

Las Agencias de Viajes que incumplan la obligación de incluir dicha cláusula de responsabilidad en los planes turísticos por ellas organizados, serán sujetas a las sanciones establecidas en el artículo 72 de la Ley 300 de 1996.

Cordialmente,

**ÓSCAR RUEDA GARCÍA**  
Viceministro de Turismo

Proyectó : Luz Mary Martínez Molina  
Revisó : Sandra Milena Gómez Prada  
Aprobó : Óscar Rueda García