

# REGLAMENTOS

## ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

REFORMA PARCIAL AL REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS

TURÍSTICAS, DECRETO EJECUTIVO N° 25226-MEIC-TUR

DEL 15 DE MARZO DE 1996 Y AL REGLAMENTO

DE LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE, DECRETO

EJECUTIVO N° 11217-MEIC, DEL 25 DE FEBRERO

DE 1980 Y SUS REFORMAS

El Poder Ejecutivo, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Instituto Costarricense de Turismo, someten a conocimiento de las instituciones y público en general el siguiente proyecto de Decreto Ejecutivo:

- Reforma parcial al Reglamento de las Empresas Turísticas, Decreto Ejecutivo N° 25226-MEIC-TUR del 15 de marzo de 1996 y al Reglamento de las Empresas de Hospedaje, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC, del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.

Para lo cual se otorga un plazo de 10 días hábiles, de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, contados a partir del día siguiente de la publicación de este aviso, para presentar sus observaciones con la respectiva justificación, debiendo utilizarse la matriz de observaciones, la cual se encuentra disponible en nuestra página Web.

Los textos de los Decretos ejecutivos se encuentran en la Unidad de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, sita en Sabana Sur, de la Contraloría General de la República 400 metros al oeste (antiguo edificio de ARESEP), I piso; en horarios de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua. La versión digital está disponible en este sitio <http://www.meic.go.cr> o la puede solicitar a la siguiente dirección electrónica: [solicitudes-juridicos@meic.go.cr](mailto:solicitudes-juridicos@meic.go.cr), las observaciones podrán ser entregadas a la dirección física o electrónica indicadas anteriormente.

Dado en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el primer día del mes de febrero del dos mil doce. Publíquese.— Mayí Antillón Guerrero, Ministra de Economía, Industria y Comercio.—1 vez.—O. C. N° 13806.—Solicitud N° 31349.—C-14100.—(IN2012011904).

**DECRETO N°- -MEIC-TUR**

**LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**

**Y LA MINISTRA DE**

**ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO,  
Y EL MINISTRO DE TURISMO**

**Con fundamento en las atribuciones y facultades conferidas en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; el artículo 28 de la Ley No. 6227 del 2 de mayo de 1978 y sus reformas; Ley General de la Administración Pública, los artículos 2 y 4 de la Ley No. 1917 del 30 de julio de 1955, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el Decreto Ejecutivo N° 25226-MEIC-TUR del 15 de Marzo de 1996, Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas y sus reformas y el Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980; Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico y sus reformas.**

**Considerando:**

- 1. Que de conformidad con la Ley No. 1917 del 30 de julio de 1955, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, el ente rector en materia de turismo es el Instituto Costarricense de Turismo (en adelante el Instituto), al cual le compete promover y vigilar la actividad privada de atención al turismo, dentro de la cual se encuentra los establecimientos de Hospedaje, Líneas Aéreas, Gastronomía, Centros de Diversión Nocturna, Arrendadoras de Vehículos, Transporte Acuático, definidos y categorizados conforme al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, del 15 de marzo de 1996, publicado en La Gaceta N° 121 del 26 de junio de 1996 y sus reformas (en adelante : Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas).**

- 2. Que dentro de las funciones asignadas al Instituto en el artículo 4 de su Ley Orgánica, No. 1917 del 30 de julio de 1955, se encuentra el fomento de la actividad turística y la vigilancia de la atención privada al turista por medio del régimen administrativo de la declaratoria turística, el cual es de naturaleza voluntaria y mismo que conlleva la clasificación técnica de los establecimientos y la regulación de sus actividades bajo parámetros de calidad, seguridad y de atención al turista, para lo cual, el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas establece un régimen de obligaciones y de sanciones aplicable en sede administrativa del Instituto.**
- 3. Que los Departamentos de Servicio al Turista y de Gestión y Asesoría Turística del Instituto han establecido técnicamente, la necesidad de actualizar los parámetros de calidad en el servicio y de atención al turista y el régimen de obligaciones y de sanciones de la declaratoria turística, a fin de promover su mejora continua, para lo cual proponen una reforma parcial tanto al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas como al Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980; Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico y sus reformas.**
- 4. Que es función del Instituto Costarricense de Turismo, velar por los niveles de calidad en el servicio y atención al turista que ofrecen las empresas declaradas turísticas, por lo que el incluir parámetros más adecuados dentro de la reglamentación pertinente que evalúen su operación y ofrezcan mayor protección al turista, le permitirá favorecer un crecimiento turístico con estándares más rigurosos y diferenciados, orientados a captar la satisfacción de gustos, preferencias y necesidades del perfil de**

**turista que nos visita, propiciándose además, cambios en el sector turístico acordes a la política de desarrollo sostenible de la actividad turística costarricense.**

Por tanto,

**DECRETAN:**

**REFORMA PARCIAL AL REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS, DECRETO EJECUTIVO No. 25226-MEIC-TUR DEL 15 DE MARZO DE 1996 Y AL REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE, DECRETO N° 11217-MEIC, DEL 25 DE FEBRERO DE 1980 Y SUS REFORMAS**

**Artículo 1. Modifíquese el artículo 13 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo DE 25226-MEIC-TUR, del 15 de Marzo de 1996, para que se lea como sigue:**

**Artículo 13. Las empresas y actividades turísticas tendrán las siguientes obligaciones:**

**a) Cumplir con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento; así como demás normas o disposiciones especiales que regulen su funcionamiento, incluidas aquellas que regulen todos sus servicios complementarios, entre estos casinos, bares, restaurantes, gimnasios y/o spas y salas y/o centros de conferencias y/o convenciones.**

b) Contar con personal idóneo para las funciones de atención al turista. Para ello, serán considerados principalmente los siguientes factores: moralidad, presentación, uniformes, higiene, trato, idiomas y capacitación técnica específica en aquellos puestos de trabajo que la requieran.

c) Conservar en buen estado de mantenimiento e higiene las instalaciones que ocupe, lo mismo que su mobiliario y materiales que utilice.

d) Informar al Instituto de cualquiera modificación en la planta física, instalaciones o servicios que puedan provocar un cambio en cuanto al tipo, categoría o características principales del establecimiento.

e) Todos los restaurantes, deberán exponer en un lugar visible a la entrada del establecimiento, una lista clara y concisa de los alimentos y bebidas que componen el menú, con el precio final de cada uno de los alimentos y bebidas, en este precio debe incluirse impuestos u otros cargos cuando corresponda.

f) Extender factura o comprobante de compra, conforme al artículo 53 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

g) Permitir el libre acceso y permanencia de los turistas al establecimiento, sin otras restricciones que las impuestas por la ley, los reglamentos internos para cada actividad y las normas usuales de moralidad, urbanidad, higiene y convivencia.

h) Cumplir estrictamente las disposiciones legales sobre permanencia de menores de edad.

i) Reportar al Instituto cualquier cambio de propietario, administradores, accionistas, gerente, domicilio, razón social, nombre comercial u otro cambio en la operación de la empresa.

j) Se deberá mantener la empresa en operación y con la categoría mínima aprobada por el Instituto al otorgar la Declaratoria Turística, de conformidad con los manuales respectivos de clasificación.

k) Las empresas que no estén en operación y que van a construir edificaciones, deberán iniciar la construcción dentro de un plazo máximo de seis meses a partir del otorgamiento de la Declaratoria Turística. Si el proyecto no incluye construcción, deberán iniciar operaciones en dicho plazo. El plazo podrá ampliarse más allá de los seis meses a solicitud debidamente justificada del interesado.

l) Las agencias de viajes con declaratoria turística estarán sujetas asimismo a lo dispuesto en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas.

**ll) Cumplir con todas aquellas disposiciones establecidas por Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 del 2 de mayo de 1996, especialmente las contenidas en sus artículos 41, 42, 43, 44 y 50, así como en su respectivo reglamento.**

**m) No permitir que sus instalaciones se utilicen para el fomento o desarrollo de actividades comerciales de índole sexual, de explotación sexual de menores de edad, o para actividades contrarias al orden público, ni utilizar en su promoción o propaganda elementos que promuevan esas actividades, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del presente reglamento.**

**n) Respetar las condiciones de la contratación con el turista, de conformidad con la Ley N° 7472 y su reglamento.**

**o) Informar al turista de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo, de conformidad con la Ley N° 7472 y su reglamento.**

**Artículo 2. Modifíquese el artículo 16 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo DE-25226-MEIC-TUR, del 15 de Marzo de 1996, para que se lea como sigue:**

Artículo 16. Los propietarios de las empresas o actividades turísticas declaradas como tales por el Instituto que incumplieren las obligaciones establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento, en el artículo 12 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980, o bien, en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas, según sean aplicables a su actividad, estarán sujetos a las siguientes sanciones:

a) Amonestación escrita, aplicable en el caso de infracción a las obligaciones contenidas en el artículo 12 incisos b) y c) del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

b) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 1 a 3 meses calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en los incisos b, e y f del artículo 13 del presente reglamento.

c) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 3 a 6 meses calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en el inciso g) del artículo 13 del presente reglamento.

d) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 6 meses a 1 año calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en los incisos m) y n) del artículo 13 del presente reglamento. La misma sanción se aplicará a las infracciones a las obligaciones contenidas en el artículo 12 incisos a), d), e), f), g), i) , j) y k) del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

e) Cancelación de la Declaratoria Turística de la empresa o actividad lo que se le comunicará a los organismos oficiales correspondientes. Esta sanción se aplicará a las infracciones de las obligaciones contenidas en el artículo 13 incisos a), c), d), h), i), j), k) y ll) del presente reglamento y a las infracciones de la obligación contenida en el artículo 12

inciso h), del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

f) Para infracciones de lo dispuesto en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, N° 5339 y sus reformas, se aplicará la sanción de suspensión de la declaratoria turística de 6 meses a 1 año, con excepción de los siguientes casos: a) A las infracciones de las obligaciones de los incisos a) e i) del artículo 12 de la Ley N° 5339, se les aplicará la sanción de suspensión de la declaratoria turística de 1 a 3 meses y b) A las infracciones a la obligación establecida en el artículo 12, inciso f) de la Ley N° 5339, de tener oficinas adecuadas y permanentes en el lugar del domicilio de la agencia de viajes, se les aplicará la sanción de cancelación de la declaratoria turística.

**Artículo 3. Adiciónese un artículo 16 bis al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo DE-25226-MEIC-TUR, del 15 de Marzo de 1996, para que se lea como sigue:**

Artículo 16 bis. Las sanciones establecidas en el artículo 16 del presente reglamento serán aplicables en la vía administrativa por el Instituto y para su determinación se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, el perjuicio causado al turista y /o la categoría del establecimiento, previa realización del procedimiento administrativo señalado por la Ley General de la Administración Pública.

Las sanciones de suspensión y cancelación que se encuentren firmes, podrán ser comunicadas al público por el Instituto, a través de los medios de comunicación y de su página electrónica.

**En los casos de reincidencia, el Instituto aplicará el doble de tiempo para la sanción de suspensión, según sea el caso de la infracción cometida. Si el cálculo resultante de la sanción de suspensión con la aplicación del factor de reincidencia fuere mayor a un año calendario, se procederá en su lugar con la cancelación de la declaratoria turística.**

**Se entiende por reincidencia a efectos del presente artículo, la comisión de una segunda o subsecuente infracción a una misma disposición en un período de un año, siempre y cuando se haya notificado una resolución de sanción y en caso de presentado un recurso de apelación, la resolución recurrida se haya confirmado.**

Las empresas afectadas podrán solicitar el levantamiento de las sanciones, acreditando para ello que han sido debidamente subsanados los motivos que tuvo el Instituto para aplicarlas.

**Artículo 4.** Modifíquese el artículo 5, párrafo segundo del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, para que se lea como sigue:

(...)

Como tiempo compartido se entenderá el contrato por el que se pone a disposición de una persona o grupo de personas el uso, goce y demás derechos que se convengan, sobre uno o varios bienes, en forma total o parcial, con la calidad, condiciones y características expresamente pactadas, y por períodos previamente convenidos, mediante el pago explícito establecido en el contrato, ya sea al contado o al crédito, sin que, en ningún caso se transmita el dominio de los bienes muebles e inmuebles afectos al servicio; por lo que la

cuota de mantenimiento no deberá correr a costa del consumidor. Para la autorización de los contratos de tiempo compartido, se requerirá del visto bueno del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; lo anterior conforme a la Ley 7272 y su reglamento.

**Artículo 5.** Modifíquese el inciso b) y adiciónense los incisos i), j) y k) al artículo 12 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, para que se lea como sigue:

Artículo 12. Todos los establecimientos de hospedaje turístico estarán sujetos al cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulen su actividad, y tendrán además las siguientes obligaciones generales:

- a) Cumplir estrictamente con las normas de higiene y mantenimiento establecidas por el Ministerio de Salud.
- b) Llevar un registro de huéspedes de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Instituto Costarricense de Turismo y la Dirección General de Migración y Extranjería del Ministerio de Gobernación y Policía.
- c) Proporcionar al Instituto Costarricense de Turismo los datos estadísticos que les solicite.
- d) Ofrecer bienes y servicios acordes, en naturaleza y calidad con la categoría que ostenta el establecimiento; respetando las condiciones ofrecidas al consumidor.
- e) Garantizar la seguridad, tranquilidad e intimidad personal del huésped.
- f) Brindar información veraz, previa y completa sobre los servicios que se le ofrecen.
- g) Respetar los derechos que le asistan al turista como consumidor, conforme a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento.

- h) Impedir el desarrollo de actividades de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y adolescentes dentro de sus instalaciones.**
- i) Contar con pólizas de seguros con cobertura suficiente de acuerdo a las necesidades, actividades, servicios brindados y el perfil de cliente de cada empresa de hospedaje.**
- j) Cuando los establecimientos de hospedaje ofrezcan servicios complementarios que impliquen el pago de tarifas adicionales a la del servicio correspondiente, éstas deberán exhibirse en lugares visibles; y a su vez deberán ser comunicados previamente a los turistas como parte de los derechos que le asisten.**
- k) Cumplir con las horas de entrada y salidas, establecidas en el artículo 24 del presente Reglamento.**

El incumplimiento de las anteriores obligaciones por parte de las empresas de hospedaje declaradas turísticas por el Instituto Costarricense de Turismo, será sancionado previa realización del procedimiento ordinario administrativo de Ley, según lo dispuesto en los artículos 16 y 16 bis del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo N°25226 –MEIC-TUR del 15 de marzo de 1998.

**Artículo 6.** Adiciónese al artículo 14 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, un párrafo final, permaneciendo el resto del artículo invariable, para que se lea:

**Artículo 14.** La reservación para que sea válida, deberá ser confirmada por escrito, y se considerará como una promesa del contrato de hospedaje turístico, sujeta al cumplimiento de los requisitos del contrato.

**Junto con la solicitud de reservación, las empresas podrán exigir el pago anticipado de parte del monto a pagar.**

**La confirmación de reservación debe incluir la siguiente información: categoría del establecimiento, precios, descripción del servicio (tipo de habitación, alimentación o cualquier otro servicio que se contrate), forma de pago, forma de reservar válidamente, políticas de cancelación, hora de ingreso y hora de salida, de conformidad con el Artículo 24 del presente Reglamento; así como otra información que el hotel considere oportuno que el cliente conozca.**

**Artículo 7.** Modifíquese el artículo 18 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, para que se lea como sigue:

**Artículo 18.-** Cuando la empresa, por causa justificada, se vea imposibilitada para cumplir con la reservación en la fecha contratada, el consumidor tendrá derecho a la devolución de lo pagado o, si lo prefiere, a recibir un servicio equivalente o superior a lo pactado.

**Artículo 8.** Modifíquese el artículo 21 inciso a) del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, para que se lea como sigue:

- a) Cocinar, lavar o planchar en las habitaciones, llevar animales a ellas; con las salvedades establecidas en la Ley N° 7600; y recibir a personas no registradas como huéspedes, todo sin autorización de la empresa.

**Artículo 9.** Deróguese el artículo 15 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.

**Artículo 10. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.**