



PROYECTO DE LEY

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS, SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Art. 1º – Créase la Defensoría del Turista de la provincia de Entre Ríos, área especializada dependiente de la Secretaría de Turismo y Cultura de la Secretaría General de la Gobernación, o el organismo que la reemplace en el futuro.

Art. 2º – La Defensoría del Turista estará a cargo de un Defensor designado por el Poder Ejecutivo provincial.

Art. 3º- Objetivo.- La Defensoría del Turista tendrá por objetivo la tutela efectiva y rápida de los derechos de turistas, nacionales o extranjeros, que visiten nuestra provincia.-

Art. 4º – Funciones.- La Defensoría del Turista tendrá por funciones :

- a) Informar, asesorar y asistir a turistas nacionales y extranjeros sobre sus derechos, como así también sobre sus deberes.-
- b) Intermediar de manera rápida y eficaz ante controversias suscitadas entre turistas y prestadores turísticos, sin perjuicio de las acciones que quien vea vulnerados sus derechos puede iniciar ante otros organismos administrativos y/o judiciales.-
- c) Guiar al turista en acciones complementarias administrativas y/o judiciales que pueda realizar.-
- d) Crear mecanismos arbitrales de resolución de conflictos, los que se definirán en la reglamentación de la presente.-
- e) Elaborar, proponer y ejecutar campañas de concientización dirigidas a la población en general, y en especial a los agentes turísticos y empresarios del sector, a los fines de promover el conocimiento de los derechos y deberes de turistas en la provincia de Entre Ríos.-
- f) Colaborar en la capacitación de agentes y prestadores de turismo en cuanto a los derechos y deberes del turista.-
- g) Cooperar en la elaboración y ejecución de políticas públicas de protección al consumidor turista.-

Esta clasificación es meramente enunciativa, pudiendo la Defensoría del Turista ejecutar las acciones que crea convenientes a los fines del cumplimiento del artículo 3º.- .

Art. 4º- La Defensoría del Turista puede solicitar informe por escrito al prestador del servicio cuestionado.

Honorable Cámara de Diputados ER

Oficina Legislativa N° 42

Tel. 4208114 / 4208103



Art. 5º- Una vez finalizada la actuación de la Defensoría, deberá elevar un informe a la Secretaría de Turismo y Cultura de la provincia, indicando el tipo de conflicto del que se trató, las partes y el resultado de la intervención. Este informe servirá a los fines de control interno y externo para la elaboración de estadísticas. -

Art. 6º- Todas las actividades directa o indirectamente vinculadas con el turismo deberán exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al turista, un cartel indicativo de la existencia de la Defensoría del Turista y las vías de contacto, el que oportunamente será entregado por la Secretaría de Turismo y Cultura de la provincia.-

Art. 6 º – De forma.

**ZAVALLO
AUTOR**



FUNDAMENTOS

Honorable Cámara:

El presente proyecto de Ley se basa en la necesidad de poder brindar una respuesta rápida y eficaz para la resolución de controversias que puedan suscitarse entre turistas, ya sean nacionales o extranjeros, que visiten nuestra provincia y los prestadores turísticos.

El Régimen del Turismo de la provincia de Entre Ríos se rige por la Ley N.º 9946, la que define al Turismo como el *“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 sitios visitados; por un período consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios u otros”*.

La Constitución provincial establece en el artículo 69º que *“El Estado promoverá la actividad turística, favorecerá la iniciativa e inversión pública y privada, fomentará y sostendrá el turismo social. Coordinará con las representaciones sectoriales, municipios y comunas, una política sostenible y sustentable, para el desarrollo armónico de la actividad”*.

El Turismo es una política de Estado en nuestra provincia, un gran dinamizador de la economía local que se encuentra en constante evolución y crecimiento del sector; ello en el marco de una articulación público-privada que trabaja mancomunadamente por la consolidación de la oferta que tiene su basamento en playas, parques acuáticos, carnavales, termas, turismo aventura, de avistaje y rural, pesca, las fiestas populares y todo evento que se genere en el marco de la promoción turística.

El constante crecimiento de la actividad requiere de un desarrollo integral del turismo donde el Estado pueda brindar una respuesta eficaz y rápida al visitante, en pos de la protección de sus derechos y garantías tutelados por la Constitución Nacional, la que brinda un tratamiento igualitario para extranjeros y ciudadanos argentinos. Creemos que acciones concretas como la implementación de la Defensoría del Turista, sirven para posicionar a nuestra provincia como un destino seguro para visitar.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Bariloche, Posadas y Mar del Plata cuentan con Defensorías del Turista, las que funcionan de manera exitosa y arrojan resultados positivos.

Honorable Cámara de Diputados ER

Oficina Legislativa N° 42

Tel. 4208114 / 4208103



El artículo 5º de la Ley N.º 9946 establece como principios rectores del Régimen del Turismo el resguardo al turista, garantizando *“eficazmente los derechos del turista, previniendo la vulneración de éstos y estableciendo procedimientos que permitan una solución y/o reparación a sus reclamos en situaciones conflictivas”*.

Si bien ante un conflicto que se genere entre turistas y prestadores turísticos, quien entienda lesionados o restringidos sus derechos puede recurrir a la vía administrativa a través de los organismos de defensa del consumidor, ya sea provincial o locales, o puede recurrir a los estrados judiciales, ello en la práctica genera por un lado una dilación temporal que no resuelve el conflicto con rapidez, por ende deja al turista disconforme; y por el lado de la justicia, un gasto excesivo que en la mayoría de las veces no se está dispuesto a realizar, ya que quien visita nuestra provincia ocasionalmente no lo hace con intenciones de acarrear conflictos judiciales o administrativos. Estas situaciones planteadas generan que ante un inconveniente suscitado, si el prestador turístico no brinda una respuesta efectiva, el turista termine por no reclamar ante otros organismos para evitar trámites engorrosos.

Esta situación fáctica planteada y la necesidad de resolver el problema de la falta de celeridad en la resolución de un conflicto durante la actividad turística, es lo que motiva la presentación del presente proyecto de Ley de creación de una Defensoría del Turista en la órbita del Poder Ejecutivo Provincial, que tenga entre otras funciones la de informar, asesorar y asistir a turistas nacionales y extranjeros sobre sus derechos y garantías, como así también sobre sus deberes resguardando así, de manera adecuada y oportuna, a quienes visitan nuestra provincia.

Estamos convencidos que, a través de la aprobación de la presente y con la consecuente reglamentación para la creación de mecanismos arbitrales de resolución rápida de conflictos, se podrá dar efectivo cumplimiento a lo establecido en el TÍTULO VI de la Ley N.º 9946, apartado de PROTECCIÓN AL TURISTA, artículo 39º el que señala *“La autoridad de aplicación velará por la protección de los derechos de los turistas y por la prevención y solución adecuada y oportuna de los conflictos que se susciten en el ámbito de su jurisdicción y brindará el asesoramiento respectivo (...)”*.