



GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

176

**GLORIA**  
MIRAMONTE

Mexicali, Baja California, 06 de agosto de 2021

**Asunto:** Iniciativa Oficialía de Partes

**DIPUTADO JUAN MANUEL MOLINA GARCÍA**

**Presidente de la Mesa Directiva**

**Del Congreso del Estado.**

Presente.-

Por medio de este conducto y en atención a lo previsto en los artículos 110 fracción I y 117 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California, me permito presentar para su trámite correspondiente la siguiente, **INICIATIVA QUE ADICIONA LA FRACCIÓN XXII Y RECORRE LA SUBSECUENTE AL ARTÍCULO 65 DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.**

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes, para cualquier aclaración o comentario al respecto.

**ATENTAMENTE**

  
**DIP. GLORIA ARCELIA MIRAMONTES**  
**PLANTILLAS**

DIPUTADA DE MOVIMIENTO DE REGENERACIÓN NACIONAL

**DIPUTADO JUAN MANUEL MOLINA GARCÍA  
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL CONGRESO DEL ESTADO.**

Compañeras diputadas,  
Compañeros diputados.

**HONORABLE ASAMBLEA:**

La suscrita **Diputada Gloria Arcelia Miramontes Plantillas**, en nombre y representación de **Movimiento de Regeneración Nacional (Morena)**, con fundamento en lo establecido por los artículos 27 fracción I y 28 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, 110 fracción I, 115 fracción I, 116, 117 y 118 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California, me permito someter al Pleno de este H. Congreso del Estado, **INICIATIVA QUE ADICIONA LA FRACCIÓN XXII Y RECORRE LA SUBSECUENTE AL ARTÍCULO 65 DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA**, bajo la siguiente:

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:**

En la actualidad, las personas han cambiado su forma de vacacionar. De lado han quedado las agencias de viajes, como escalas ineludibles para detallar un paseo familiar.

Con la esfera virtual omnipresente en todos los ámbitos de nuestra vida, las páginas y plataformas de Internet, así como aplicaciones digitales o *apps*, son el camino más frecuentado cuando se trata de reservar un descanso en algún destino turístico.

Y es que el turismo es un sector que ha efectuado una transformación intensiva de su oferta, abrazando rápidamente y en forma exponencial los canales de venta digitales, beneficiándose de los avances tecnológicos que ha traído el Internet, los cuales van desde mejoras en su gestión interna, hasta un aumento en los canales de promoción. Por ello, hoy por hoy, es una necesidad indispensable que un proveedor de servicios turísticos tenga un nivel solvente de visibilidad en Internet, también llamada *findability*.

Pone de relieve lo anterior una cifra: de acuerdo con la Asociación Mexicana de Internet, tres de cada 10 compras en línea son en el sector turístico.

Y, precisamente por esa importancia que ha cobrado el Internet como medio para planear y adquirir un viaje, es que se necesita ajustar el marco jurídico, a fin de que la ciudadanía pueda gozar de los beneficios de la tecnología, pero con la salvaguarda plena de los derechos que tiene el consumidor.

Por esa razón, planteamos esta reforma, a fin de que no solamente agencias de viajes y plataformas de servicios turísticos tengan actualizada y completa su información, con el objetivo de que la

ciudadanía pueda tener todos los elementos necesarios para efectuar una adquisición, sino que también el resto de establecimientos del citado sector lo hagan, para así generar un mercado transparente, que permita relaciones comerciales objetivas y justas:

<b>TEXTO ORIGINAL</b>	<b>PROPUESTA DE REFORMA</b>
<p>ARTÍCULO 65.- Los prestadores de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:</p> <p>I.- Abstenerse de discriminar a cualquier persona por razones de sexo, edad, credo político o religioso, nacionalidad o condición social;</p> <p>II.- Contar con políticas de servicio al cliente, a la vista del turista, y que estas sean del conocimiento de todo el personal que labora en el establecimiento;</p> <p>III.- Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios, así como tener a la vista las tarifas de las diferentes excursiones o traslados a otro punto de la ciudad y demás requisitos establecidos en el Reglamento;</p> <p>IV.- Brindar capacitación al personal que labora en el establecimiento turístico, con el objeto de fomentar la cultura turística y mejorar la</p>	<p>ARTÍCULO 65.- Los prestadores de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:</p> <p>I.- Abstenerse de discriminar a cualquier persona por razones de sexo, edad, credo político o religioso, nacionalidad o condición social;</p> <p>II.- Contar con políticas de servicio al cliente, a la vista del turista, y que estas sean del conocimiento de todo el personal que labora en el establecimiento;</p> <p>III.- Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios, así como tener a la vista las tarifas de las diferentes excursiones o traslados a otro punto de la ciudad y demás requisitos establecidos en el Reglamento;</p> <p>IV.- Brindar capacitación al personal que labora en el establecimiento turístico, con el objeto de fomentar la cultura turística y mejorar la</p>



calidad de los servicios que presta;

V.- Contar con los formatos foliados y de porte pagado para el sistema de quejas de turistas en los términos de la norma oficial mexicana respectiva, los que deberán estar a la vista y alcance de los usuarios del servicio;

VI.- Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento, así como dar un trato adecuado a los clientes, procurando brindar la atención y auxilio necesarios a las personas con discapacidad y adultos mayores, en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad; y

VII.- En el caso de quienes ofrecen paquetes de servicios turísticos integrales, bajo cualquier modalidad y que operan en el Estado, deberán documentar, ante la Secretaría, sus programas o paquetes de bienes y servicios turísticos ofrecidos al usuario;

VIII.- Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento sus precios, tarifas y los servicios que estos incluyen;

IX.- Dar cumplimiento a los servicios en los términos ofrecidos y, en su caso reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien prestar otro de la misma calidad, a elección

calidad de los servicios que presta;

V.- Contar con los formatos foliados y de porte pagado para el sistema de quejas de turistas en los términos de la norma oficial mexicana respectiva, los que deberán estar a la vista y alcance de los usuarios del servicio;

VI.- Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento, así como dar un trato adecuado a los clientes, procurando brindar la atención y auxilio necesarios a las personas con discapacidad y adultos mayores, en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad; y

VII.- En el caso de quienes ofrecen paquetes de servicios turísticos integrales, bajo cualquier modalidad y que operan en el Estado, deberán documentar, ante la Secretaría, sus programas o paquetes de bienes y servicios turísticos ofrecidos al usuario;

VIII.- Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento sus precios, tarifas y los servicios que estos incluyen;

IX.- Dar cumplimiento a los servicios en los términos ofrecidos y, en su caso reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien prestar otro de la misma calidad, a elección



del turista;

X.- Contar con planes de contingencias médicas y mayores, documentados ante las autoridades competentes y hacerlos del conocimiento del personal que labora en el establecimiento;

XI.- Ostentarse con la categoría del nivel de calidad del establecimiento que determinen las normas oficiales mexicanas para efectos de promoción;

XII.- Contar con la acreditación de guía de turista para ejercer la actividad, en la modalidad general o especializada que le corresponda, de acuerdo a la reglamentación de esta Ley, misma que deberá exhibir a petición de los usuarios del servicio o ante cualquier autoridad que la requiera;

XIII.- Cumplir con los servicios, precios, tarifas, descuentos y promociones en los términos anunciados, ofrecidos por cualquier medio de promoción, incluido el Internet, o pactados, así como facturarlos de acuerdo a la normatividad vigente en la materia;

XIV.- Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turista, el prestador de servicios turísticos deberá entregar al usuario un documento donde de manera gráfica y simplificada se informen todas las características del

del turista;

X.- Contar con planes de contingencias médicas y mayores, documentados ante las autoridades competentes y hacerlos del conocimiento del personal que labora en el establecimiento;

XI.- Ostentarse con la categoría del nivel de calidad del establecimiento que determinen las normas oficiales mexicanas para efectos de promoción;

XII.- Contar con la acreditación de guía de turista para ejercer la actividad, en la modalidad general o especializada que le corresponda, de acuerdo a la reglamentación de esta Ley, misma que deberá exhibir a petición de los usuarios del servicio o ante cualquier autoridad que la requiera;

XIII.- Cumplir con los servicios, precios, tarifas, descuentos y promociones en los términos anunciados, ofrecidos por cualquier medio de promoción, incluido el Internet, o pactados, así como facturarlos de acuerdo a la normatividad vigente en la materia;

XIV.- Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turista, el prestador de servicios turísticos deberá entregar al usuario un documento donde de manera gráfica y simplificada se informen todas las características del



servicio, precio, forma de pago y términos de la cancelación. En caso de queja la omisión de esta obligación por parte del prestador de servicios turísticos constituye una presunción a favor del turista;

XV.- Cumplir con los términos que establezcan las normas oficiales mexicanas y, en su caso, las normas técnicas estatales, así como los criterios generales de carácter obligatorio dispuestos en la presente Ley y los reglamentos;

XVI.- Comparecer en lo personal o por medio de representante legal en los procedimientos a que sea citado, con motivo de las quejas de los usuarios de los servicios que presta, siempre y cuando, por los mismos hechos no se encuentre en trámite un procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor u otra autoridad;

XVII.- En los eventos deportivos relacionados con el Turismo Alternativo, los prestadores de servicios turísticos nacionales o internacionales, deberán contar con la colaboración de guías turísticos certificados por la Secretaría Federal de Turismo o acreditados ante la Secretaría;

XVIII.- Contar con un formato de prestación de servicios que contenga obligaciones ineludibles para el prestador de servicios, como son: características del servicio

servicio, precio, forma de pago y términos de la cancelación. En caso de queja la omisión de esta obligación por parte del prestador de servicios turísticos constituye una presunción a favor del turista;

XV.- Cumplir con los términos que establezcan las normas oficiales mexicanas y, en su caso, las normas técnicas estatales, así como los criterios generales de carácter obligatorio dispuestos en la presente Ley y los reglamentos;

XVI.- Comparecer en lo personal o por medio de representante legal en los procedimientos a que sea citado, con motivo de las quejas de los usuarios de los servicios que presta, siempre y cuando, por los mismos hechos no se encuentre en trámite un procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor u otra autoridad;

XVII.- En los eventos deportivos relacionados con el Turismo Alternativo, los prestadores de servicios turísticos nacionales o internacionales, deberán contar con la colaboración de guías turísticos certificados por la Secretaría Federal de Turismo o acreditados ante la Secretaría;

XVIII.- Contar con un formato de prestación de servicios que contenga obligaciones ineludibles para el prestador de servicios, como son: características del servicio



prestado, cantidad que se cobrará, plazos para su pago, así como la devolución que deberá hacer del monto recibido en caso de no dar el servicio ofrecido o de queja que haya prosperado entablada por el turista, además del plazo de devolución;

XIX.- Proporcionar la información, para efectos estadísticos, en el momento que le sea requerida por la Secretaría, o en los plazos y términos que la misma establezca;

XX.- Cumplir con las demás disposiciones derivadas de esta Ley y su Reglamento;

XXI.- En la construcción de su infraestructura así como en el desarrollo de sus actividades respetarán la capacidad de carga de los ecosistemas, la flora y la fauna silvestre. Asimismo, deberán observar las normas de construcción, los planes de ordenamiento ecológico y los planes de desarrollo urbano. Por último, los prestadores de servicios turísticos, en los proyectos que promuevan, deberán ser congruentes con las aptitudes físicas de las áreas donde se pretenda desarrollar la actividad turística, y

XXII.- Durante las emergencias sanitarias decretadas por la autoridad correspondiente, acatar las indicaciones emitidas por la Secretaría de Salud, y, dar aviso a

prestado, cantidad que se cobrará, plazos para su pago, así como la devolución que deberá hacer del monto recibido en caso de no dar el servicio ofrecido o de queja que haya prosperado entablada por el turista, además del plazo de devolución;

XIX.- Proporcionar la información, para efectos estadísticos, en el momento que le sea requerida por la Secretaría, o en los plazos y términos que la misma establezca;

XX.- Cumplir con las demás disposiciones derivadas de esta Ley y su Reglamento;

XXI.- En la construcción de su infraestructura así como en el desarrollo de sus actividades respetarán la capacidad de carga de los ecosistemas, la flora y la fauna silvestre. Asimismo, deberán observar las normas de construcción, los planes de ordenamiento ecológico y los planes de desarrollo urbano. Por último, los prestadores de servicios turísticos, en los proyectos que promuevan, deberán ser congruentes con las aptitudes físicas de las áreas donde se pretenda desarrollar la actividad turística;

**XXII.- Mantener actualizadas sus páginas electrónicas, con la finalidad de que contengan de manera detallada su ubicación, los servicios, costos,**





la misma sobre la presencia de personas con síntomas propios de la enfermedad infecto contagiosa.

**restricciones y demás aspectos que sean de interés para el turista; y**

**XXIII.- Durante las emergencias sanitarias decretadas por la autoridad correspondiente, acatar las indicaciones emitidas por la Secretaría de Salud, y, dar aviso a la misma sobre la presencia de personas con síntomas propios de la enfermedad infecto contagiosa.**

Por lo expuesto y con fundamento en los artículos señalados, me permito someter a consideración de este H. Congreso del Estado de Baja California, la siguiente:

**INICIATIVA QUE ADICIONA LA FRACCIÓN XXII Y RECORRE LA SUBSECUENTE AL ARTÍCULO 65 DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, PARA QUEDAR COMO SIGUE:**

**ARTÍCULO 65.- Los prestadores de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:**

**I a la XXI (...)**

**XXII.- Mantener actualizadas sus páginas electrónicas, con la finalidad de que contengan de manera detallada su ubicación, los servicios, costos, restricciones y demás aspectos que sean de interés para el turista; y**

XXIII.- Durante las emergencias sanitarias decretadas por la autoridad correspondiente, acatar las indicaciones emitidas por la Secretaría de Salud, y, dar aviso a la misma sobre la presencia de personas con síntomas propios de la enfermedad infecto contagiosa.

### **ARTÍCULO TRANSITORIO**

**ARTÍCULO ÚNICO.** Las presentes reformas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

**ATENTAMENTE**

**“Por la Cuarta Transformación de la vida pública de México”**



**DIP. GLORIA ARCELIA MIRAMONTES PLANTILLAS**  
DIPUTADA DE MOVIMIENTO DE REGENERACIÓN NACIONAL