

LEY FEDERAL DE TURISMO

TEXTO VIGENTE

(Última reforma aplicada 06/06/2000)

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992

LEY Federal de Turismo.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

CARLOS SALINAS DE GORTARI, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

LEY FEDERAL DE TURISMO

TITULO PRIMERO

CAPITULO UNICO

Disposiciones generales

Artículo 1

La presente Ley es de interés público y observancia general en toda la República, correspondiendo su aplicación e interpretación en el ámbito administrativo, al Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo.

Artículo 2

Esta Ley tiene por objeto:

- I. Programar la actividad turística;
- II. Elevar el nivel de vida económico, social y cultural de los habitantes en las entidades federativas y municipios con afluencia turística;
- III. Establecer la coordinación con las entidades federativas y los municipios, para la aplicación y cumplimiento de los objetivos de esta Ley;
- IV. Determinar los mecanismos necesarios para la creación, conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, preservando el equilibrio ecológico y social de los lugares de que se trate;
- V. Orientar y auxiliar a los turistas nacionales y extranjeros;
- VI. Optimizar la calidad de los servicios turísticos;
- VII. Fomentar la inversión en esta materia, de capitales nacionales y extranjeros;
- VIII. Propiciar los mecanismos para la participación del sector privado y social en el cumplimiento de los objetivos de esta Ley; y

IX. Promover el turismo social, así como fortalecer el patrimonio histórico y cultural de cada región del país.

X. Garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades dentro de los programas de desarrollo del sector turismo.

Artículo 3

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- SECRETARIA: La Secretaría de Turismo.

- PRESTADOR DEL SERVICIO TURISTICO: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta Ley.

- TURISTA: La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley General de Población.

Artículo 4

Se consideran servicios turísticos, los prestados a través de:

I. Hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas;

II. Agencias, subagencias y operadoras de viajes;

III. Guías de turistas, de acuerdo con la clasificación prevista en las disposiciones reglamentarias;

IV. Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes a que se refiere la fracción I de este Artículo, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas; y

V. Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

Los prestadores de servicios a que se refiere la fracción IV que no se encuentren ubicados en los lugares señalados, podrán solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, siempre que cumplan con los requisitos que la Secretaría fije por medio de disposiciones generales.

Artículo 5

Las dependencias y entidades de la administración pública federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán apoyar a la Secretaría en el ejercicio de sus atribuciones.

La Secretaría hará del conocimiento del Ejecutivo Federal, las acciones que realicen las dependencias o entidades de la administración pública federal, que desincentiven o entorpezcan la inversión, la prestación de servicios turísticos o afecten la demanda de los mismos.

Artículo 6

La Comisión Ejecutiva de Turismo tendrá por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más dependencias o entidades de la Administración Pública Federal; así como fungir como órgano de consulta para los asuntos que la Secretaría considere oportuno poner a su consideración.

Artículo 7

La Comisión será presidida por el titular de la Secretaría y estará integrada por los subsecretarios que designen los titulares de las dependencias y sus equivalentes en las entidades de la administración pública federal, en los términos de las disposiciones aplicables. Asimismo, participarán las principales organizaciones sectoriales de turismo, conforme a lo que establezcan las disposiciones reglamentarias.

Podrán ser invitadas las universidades, instituciones y demás entidades públicas, privadas y sociales, federales o locales que se determine, asociaciones y demás personas relacionadas con el turismo.

TITULO SEGUNDO

De la Planeación de la Actividad Turística

CAPITULO I

Del programa sectorial turístico

Artículo 8

La Secretaría elaborará el programa sectorial turístico, que se sujetará a lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo y especificará los objetivos, prioridades y políticas que normarán al sector.

CAPITULO II

Turismo social

Artículo 9

El turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados, y con discapacidad viajen con fines recreativos, deportivos y/o culturales en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.

Artículo 10

La Secretaría, con el apoyo y en coordinación con las dependencias y entidades competentes, promoverá la constitución y operación de empresas de miembros del sector social, que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos accesibles a la población. Asimismo promoverá la conjunción de esfuerzos para mejorar la atención y desarrollo de aquellos lugares en que pueda ser susceptible elevar su nivel económico de vida, mediante la industria turística.

Artículo 11

La Secretaría, con el concurso de las dependencias y entidades mencionadas en el artículo 9o., promoverán la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos por medio de los cuales se determinen precios y condiciones adecuados, así como paquetes que hagan posible el cumplimiento de los objetivos de este capítulo, en beneficio de grupos obreros, campesinos, infantiles, juveniles, burocráticos, magisteriales, de personas con discapacidad, de estudiantes, de trabajadores no asalariados y otros similares.

Artículo 12

Las instituciones, dependencias y entidades del sector público promoverán entre sus trabajadores el turismo social, en coordinación con los integrantes de las dependencias y entidades a que se refiere este capítulo.

Además recomendarán y procurarán que los sectores social y privado participen en programas que hagan posible el turismo de sus trabajadores en temporadas y condiciones convenientes.

CAPITULO III

Zonas de desarrollo turístico prioritario

Artículo 13

La Secretaría, conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Social y en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, formulará las declaraciones de zonas de desarrollo turístico prioritario a efecto de que las autoridades competentes expidan, conforme a los planes locales de desarrollo urbano, las declaraciones de uso del suelo turístico, para crear o ampliar centros de desarrollo turístico prioritario, así como para la creación de centros dedicados al turismo social, en los términos de las leyes respectivas.

Artículo 14

Podrán ser consideradas como zonas de desarrollo turístico prioritario aquéllas que, a juicio de la Secretaría, por sus características naturales, histórico-monumentales o culturales, constituyan un atractivo turístico.

Artículo 15

La Secretaría fomentará la creación de empresas turísticas que realicen inversiones en las zonas de desarrollo turístico prioritario.

Artículo 16

La Secretaría, en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal que corresponda, así como con gobiernos de las entidades federativas y de los municipios y con los sectores social y privado, impulsará la creación o adecuación de la infraestructura que requieran las zonas de desarrollo turístico prioritario, considerando también las necesidades de las personas con discapacidad.

TITULO TERCERO

De la Descentralización de Funciones

CAPITULO UNICO

Organos estatales y municipales de turismo

Artículo 17

La Secretaría promoverá la celebración de acuerdos de coordinación en los que los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, asuman funciones operativas para:

- I. Elaborar y ejecutar programas de desarrollo turístico local acordes con el programa sectorial turístico del Gobierno Federal;
- II. Crear los medios de apoyo y fomento a la inversión en materia turística en la entidad federativa o municipio de que se trate;
- III. Promover y coordinar las obras y servicios públicos necesarios para la adecuada atención al turista y al propio desarrollo urbano turístico de la comunidad; y
- IV. En general, promover la planeación, programación, fomento y desarrollo del turismo en forma armónica, y la observancia de las disposiciones emanadas de la presente Ley.

Para tales efectos, la Secretaría promoverá que en cada entidad federativa, en los términos de su propia legislación, se cree un órgano dentro de su estructura administrativa, que se encargue del despacho de las funciones operativas asumidas, en la forma y términos que se mencionan en el presente capítulo.

En el supuesto de municipios turísticos, se procurará también la integración de un órgano municipal de turismo, con funciones coordinadas con las del órgano estatal.

La Secretaría y el gobierno de cada entidad federativa promoverán conjuntamente la creación de un consejo consultivo turístico, con la participación de los sectores social y privado de la localidad, involucrados en la actividad turística.

Artículo 18

Las dependencias y órganos estatales o municipales de turismo conocerán del despacho y atención de los asuntos que se contengan en los acuerdos de coordinación que al efecto se celebren en los términos y condiciones establecidos.

Los acuerdos mencionados en el presente Artículo, deberán ser publicados en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta Oficial de la entidad federativa.

TITULO CUARTO

De la Promoción y Fomento al Turismo

CAPITULO I

De la promoción turística

Artículo 19

Para efectos de esta ley, se entiende como promoción turística, la planeación y programación de la publicidad y difusión, por cualquier medio, de la información especializada, actividades, destinos, atractivos y servicios que el país ofrece en materia de turismo, dentro del marco de esta Ley, de la Ley de Planeación y de las disposiciones que al efecto determine el Ejecutivo Federal, así como las actividades de promoción derivadas de los convenios que se suscriban con los gobiernos de los Estados, de los municipios y del Distrito Federal, y con los particulares interesados en incrementar la afluencia turística a México.

La política de promoción turística atenderá en todo momento al desarrollo integral del país, considerando a las personas con discapacidad.

Artículo 20

La Secretaría de Turismo, en el ejercicio de sus atribuciones en materia de promoción turística, nacional e internacional, será auxiliada por la empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal denominada Consejo de Promoción Turística de México.

Artículo 21

El Consejo de Promoción Turística de México se integra por representantes de los sectores público y privado, teniendo por objeto el de planear, diseñar y coordinar, en coadyuvancia con la Secretaría de Turismo, las políticas y estrategias de promoción turística a nivel nacional e internacional.

Artículo 22

El Consejo de Promoción Turística de México, en coordinación con la dependencia competente, podrá tener representantes en el exterior para el cumplimiento de su objeto.

CAPITULO II

Del consejo de promoción turística de México

Artículo 23

El Consejo de Promoción Turística de México se compondrá de una Asamblea General, de una Junta de Gobierno, de un Contralor General, de un Comisario y de un Director General.

La Asamblea General es el órgano supremo del Consejo y se compondrá de todas aquellas personas tanto físicas como morales, ya sea del sector público, social o privado que se obliguen recíprocamente a combinar sus recursos o sus esfuerzos para la realización de la promoción turística, ajustándose a los estatutos orgánicos que al efecto se expida.

La Junta de Gobierno se integra por veintinueve miembros repartidos de la siguiente manera: quince designados por el gobierno federal, de los cuales uno de la Secretaría de Turismo, uno de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y uno del Fondo Nacional de Fomento al Turismo; ocho rotatorios por cada tres años de las entidades federativas; cuatro rotatorios por tres años de los municipios turísticos; los catorce restantes provendrán de los representantes de las organizaciones de prestadores de servicios turísticos o empresas turísticas. Dentro de los representantes del gobierno Federal estará incluido el Presidente del Consejo.

Si fuera necesario, por acuerdo de la Asamblea, la Junta podrá ampliarse en todo momento, siempre y cuando guarde la proporcionalidad entre representantes de los sectores público y privado que se señala en el párrafo anterior.

El Consejo y su Junta de Gobierno estarán presididos por el Secretario de Turismo o por quien éste designe y sus miembros participarán en él de manera honoraria, y tendrán como domicilio legal el Distrito Federal.

El funcionamiento de la Junta de Gobierno, las atribuciones específicas del Director General, de la Contraloría General

del Consejo, del Comisario y los procedimientos para designar a los representantes que la integran se detallarán en el Estatuto Orgánico que al efecto apruebe la Asamblea General, con base en la presente Ley, en la Ley Federal de Entidades Paraestatales y en sus Reglamentos.

Para el desempeño de sus funciones el Órgano de Gobierno del Consejo de Promoción Turística de México creará los comités técnicos especializados que se determinen, a fin de asesorar al Consejo sobre las áreas o sectores a promover.

Artículo 24

El Consejo de Promoción Turística de México tendrá un patrimonio que se integrará con:

I. Las aportaciones que realice el Gobierno Federal;

Dichas aportaciones serán propuestas por la Federación, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con base en las necesidades y razones que sean planteadas por la Secretaría de Turismo con el concurso del Consejo de Promoción Turística de México;

II. Las aportaciones que, en su caso, realicen los gobiernos estatales, municipales y del Distrito Federal, así como las entidades paraestatales;

III. Las aportaciones que efectúen los particulares;

IV. Los recursos que el propio Consejo de Promoción Turística de México genere, y

V. Los demás recursos que obtenga por cualquier otro título legal.

Artículo 25

El Consejo de Promoción Turística de México tendrá los siguientes objetivos:

I. Coadyuvar en el diseño de los planes, programas, estrategias y prioridades en materia de promoción turística en el marco de la Ley de Planeación, del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa del Sector;

II. Realizar trabajos y estudios relativos al cumplimiento de sus objetivos;

III. Proporcionar, por cualquier medio, información turística especializada a los turistas nacionales y extranjeros que pretendan visitar los destinos y atractivos del país;

IV. Proporcionar bienes o servicios inherentes a su objeto;

V. Obtener recursos complementarios, económicos, técnicos y materiales, en territorio nacional o en el exterior, para el desarrollo de su objeto;

VI. Suscribir convenios con los gobiernos de los Estados, de los municipios y del Distrito Federal y con organismos mixtos, estatales y municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias, para instrumentar campañas de promoción turística;

VII. Suscribir convenios con los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros y con los particulares interesados en incrementar la afluencia turística a México, con el fin de instrumentar campañas de promoción turística;

VIII. Fomentar, con la participación de los sectores público y privado todo tipo de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del país;

IX. Celebrar, con la participación que le corresponda a la Secretaría de Relaciones Exteriores, acuerdos de cooperación turística con órganos gubernamentales y organizaciones internacionales con el fin de promover los atractivos y los servicios turísticos que ofrece el país, y

X. Todas aquellas que sean necesarias para la realización de su objeto.

CAPITULO III

Fondo nacional de fomento al turismo

Artículo 26

El Fideicomiso Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), participará en la programación, fomento y desarrollo del turismo, de acuerdo con lo dispuesto por esta Ley, la Ley de Planeación y las normas, prioridades y políticas que determine el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría.

Artículo 27

El patrimonio del Fondo Nacional de Fomento al Turismo se integrará con:

- I. Las aportaciones que efectúen el gobierno federal, los gobiernos de las entidades federativas, los municipios, las entidades paraestatales, y los particulares;
- II. Los créditos que obtenga de fuentes nacionales, extranjeras e internacionales;
- III. Los productos de sus operaciones y de la inversión de fondos; y
- IV. Los demás recursos que obtenga por cualquier otro concepto.

Artículo 28

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo tendrá las siguientes funciones:

- I. Elaborar estudios y proyectos que permitan identificar las áreas territoriales y de servicios susceptibles de ser explotadas en proyectos turísticos;
- II. Crear y consolidar centros turísticos conforme a los planes maestros de desarrollo, en los que habrán de identificarse los diseños urbanos y arquitectónicos de la zona, preservando el equilibrio ecológico y garantizando la comercialización de los servicios turísticos, en congruencia con el desarrollo económico y social de la región, tomando en cuenta la igualdad a que se refiere la fracción X del artículo 2o. de esta Ley.
- III. Coordinar con las autoridades federales, estatales y municipales, las gestiones necesarias para obtener y simplificar las autorizaciones, permisos o concesiones que permitan el desarrollo de proyectos turísticos, así como la prestación de servicios;
- IV. Ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y realizar edificaciones e instalaciones en centros de desarrollo turístico que permitan una oferta masiva de servicios turísticos; para dicho fin el Fondo deberá tomar en cuenta en la ejecución de dichas obras las necesidades de las personas con discapacidad.
- V. Adquirir, fraccionar, vender, arrendar, administrar y, en general, realizar cualquier tipo de enajenación de bienes muebles e inmuebles que contribuya al fomento del turismo;
- VI. Participar con los sectores público, social y privado en la constitución, fomento, desarrollo y operación de fideicomisos o empresas dedicadas a la actividad turística, cualquiera que sea su naturaleza jurídica;
- VII. Realizar la promoción y publicidad de sus actividades;
- VIII. Adquirir valores emitidos para el fomento al turismo, por instituciones del sistema financiero o por empresas dedicadas a la actividad turística;
- IX. Gestionar y obtener todo tipo de financiamiento que requiera para lograr su objeto, otorgando las garantías necesarias;
- X. Operar con los valores derivados de su cartera;

XI. Otorgar todo tipo de créditos en moneda nacional o extranjera para la construcción, ampliación o remodelación de instalaciones turísticas, que contribuyan al fomento de la actividad turística;

XII. Descontar títulos provenientes de créditos otorgados por actividades relacionadas con el turismo;

XIII. Garantizar frente a terceros las obligaciones derivadas de los préstamos que otorguen para la inversión en actividades turísticas;

XIV. Garantizar la amortización de capital y el pago de intereses de obligaciones o valores que se emitan con intervención de instituciones del sistema financiero, con el propósito de destinar al fomento del turismo, los recursos que de ellos se obtengan;

XV. Vender, ceder y traspasar derechos derivados de créditos otorgados; y

XVI. En general, todas aquellas acciones que faciliten la realización de su objeto.

Artículo 29

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo tendrá un Comité Técnico que estará integrado por representantes de cada una de las siguientes dependencias y entidades:

I. Secretaría de Turismo;

II. Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

III. Secretaría de Desarrollo Social; y

IV. Banco de México.

El Comité Técnico será presidido por el titular de la Secretaría.

La institución fiduciaria dentro de la cual se encuentre constituido el fideicomiso, contará con un representante dentro del mismo, quien concurrirá a las sesiones con voz pero sin voto, al igual que el director general del Fondo. Cada representante propietario acreditará ante el Comité a sus respectivos suplentes. El fideicomiso contará con un comisario designado por la Secretaría de la Contraloría General de la Federación.

CAPITULO IV Capacitación turística

Artículo 30

La Secretaría participará en la elaboración de programas de capacitación turística y promoverá en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal, gobiernos de las entidades federativas, municipios y organismos públicos, sociales y privados, nacionales e internacionales, el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística. En los citados programas se deberá contemplar la capacitación respecto a la atención de las personas con discapacidad.

Artículo 31

La Secretaría, a través de su órgano desconcentrado denominado Centro de Estudios Superiores en Turismo, realizará acciones para mejorar y complementar la enseñanza turística a nivel superior y de posgrado, dirigida al personal directivo de instituciones públicas, privadas y sociales.

TITULO QUINTO Aspectos Operativos

CAPITULO I

Operación de los prestadores de servicios

Artículo 32

Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, observándose la presente Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En la prestación de los servicios turísticos no habrá discriminación por razones de raza, sexo, discapacidad, credo político o religioso, nacionalidad o condición social.

Artículo 33

Los requisitos para ser prestador de servicios a que se refieren las fracciones II y III del Artículo 4o. de la presente Ley, se fijarán en el reglamento respectivo atendiendo a los siguientes principios:

I. No deberán constituir barreras a la entrada de nuevos participantes en la prestación de estos servicios en razón de profesión o de capital; y

II. Sólo establecerán garantías a cargo de los prestadores de servicios cuando sea necesario asegurar su debida operación, con objeto de proteger al turista. Las garantías que se fijen no deberán constituir una carga económica excesiva para el prestador.

Artículo 34

Corresponde a la Secretaría expedir las normas oficiales mexicanas relacionadas con la prestación de los servicios turísticos, siempre que el contenido de las mismas no sea competencia de otra dependencia de la administración pública federal. Dichas normas tendrán por finalidad establecer:

I. Las características y requisitos con que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para proteger la seguridad física de los turistas;

II. Los requisitos que deban cumplir los convenios y contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos y los turistas;

III. Las características de la información que los prestadores de servicios turísticos deban proporcionar a los turistas, especialmente en lo que se refiere a promociones y ofertas; y

IV. Las garantías que, en su caso, deberán otorgar los prestadores de servicios a que se refieren las fracciones I, II y V del Artículo 4o. de la presente ley.

Las normas oficiales mexicanas a que se refiere este Artículo que tengan por finalidad la protección al turista, se expedirán en los términos de la ley de la materia, tomando en consideración las particularidades de la prestación del servicio.

La Secretaría participará en los comités consultivos nacionales de normalización en los que se elaboren normas que puedan afectar la materia turística.

La calidad y la clasificación de los servicios turísticos serán materia exclusiva de normas mexicanas en los términos de la legislación aplicable.

Artículo 35

Los prestadores de servicios turísticos deberán:

I. Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento sus precios y tarifas y los servicios que éstos incluyen;

II. Cuando se trate de la prestación del servicio de guías de turistas, informar su precio en el momento de la contratación

con los usuarios;

III. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados; y

IV. 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.

CAPITULO II

Del registro nacional de turismo

Artículo 36

Corresponde a la Secretaría la operación del Registro Nacional de Turismo, el que tiene por objeto la inscripción voluntaria de los prestadores de servicios turísticos.

Para obtener la inscripción en el registro, será necesario dar aviso por escrito a la Secretaría por cualquier medio que ésta determine y exclusivamente se requerirá señalar:

I. Nombre y domicilio de la persona física o moral que prestará el servicio;

II. Lugar y domicilio en que se prestarán los servicios;

III. La fecha de la apertura del establecimiento turístico;

IV. La clase de los servicios que se prestarán y la categoría conforme a la norma mexicana o internacional; y

V. La demás información que el prestador estime necesaria para fines de difusión.

Este Registro Nacional podrá ser consultado por las demás dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal o municipal.

Artículo 36 bis

La Secretaría, con la participación del Consejo de Promoción Turística de México, de las demás dependencias del gobierno federal, de los gobiernos estatal y municipal y del Distrito Federal, así como de los sectores social y privado, elaborará el Catálogo Nacional Turístico que contendrá una relación de los servicios y de los prestadores de servicios turísticos registrados ante la Secretaría, así como de los bienes y recursos naturales, organismos y facilidades que constituyan, o puedan constituir factores para el desarrollo turístico.

CAPITULO III

Protección al turista

Artículo 37

Los prestadores de servicios turísticos deberán describir claramente en qué consiste el servicio que ofrecen, así como la manera en que se prestará.

Los prestadores de servicios están obligados a respetar los términos y condiciones ofrecidos o pactados con el turista.

Artículo 38

En caso del que el prestador del servicio turístico incumpla con uno de los servicios ofrecidos o pactados o con la totalidad de los mismos, tendrá la obligación de reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia al que hubiere incumplido, a elección del turista.

Artículo 39

Para determinar si el servicio prestado cumple con la calidad ofrecida, se tomarán como referencia las normas

mexicanas y a falta de éstas, las establecidas por organismos internacionales, salvo que el prestador de servicios haya descrito ostensiblemente las características y la forma en que se preste el servicio.

Artículo 40

Cuando el turista resida en la República Mexicana, podrá presentar su denuncia ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en la oficina más cercana a su domicilio.

Si el turista reside en el extranjero, también podrá denunciar ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, las violaciones a la presente Ley por correo certificado y seguir el procedimiento de conciliación o de arbitraje por ese mismo medio o por cualquier otro medio de comunicación que acuerden las partes y que permita hacer el procedimiento más expedito.

La denuncia podrá presentarse también por conducto de las Representaciones de la Secretaría en el extranjero, a elección del afectado.

CAPITULO IV

De la verificación

Artículo 41

Es facultad de la Secretaría realizar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en esta Ley, en su reglamento y en las normas oficiales mexicanas que se expidan de acuerdo con la misma.

Artículo 42

La Secretaría y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor evitarán duplicaciones en sus programas de verificación, para lo cual establecerán las bases de coordinación correspondientes.

Artículo 43

Las visitas de verificación que efectúe la Secretaría se rigen por esta Ley y se practicarán en días y horas hábiles, por personal autorizado que exhiba identificación vigente y la orden de verificación respectiva, la que deberá ser expedida por la autoridad competente y en la que claramente se especifiquen las disposiciones cuyo cumplimiento habrá de verificarse y la manera de hacerse. Sin embargo, podrán practicarse visitas en días y horas inhábiles, en aquellos casos en que el tipo y la naturaleza de los servicios turísticos así lo requieran, pero dentro del horario de funcionamiento autorizado para el establecimiento.

Artículo 44

Durante las visitas de verificación que se practiquen, los prestadores de servicios turísticos proporcionarán a la autoridad la información que les sea solicitada, siempre que se refiera a las disposiciones que expresamente se señalen en la orden de verificación.

Artículo 45

A toda visita de verificación que se realice, corresponderá el levantamiento del acta respectiva, debidamente circunstanciada y elaborada en presencia de dos testigos propuestos por la persona que haya atendido la visita o por el verificador, si aquélla se hubiere negado a designarlos.

Artículo 46

En las actas que se levanten con motivo de una visita de verificación, se hará constar, por lo menos, lo siguiente:

- I. Hora, día, mes y año en que se practicó la visita;
- II. Objeto de la visita;
- III. Número y fecha de la orden de la verificación, así como de la identificación oficial del verificador;
- IV. Ubicación física del establecimiento o de las instalaciones donde se presten los servicios turísticos que sean objeto