

GOBIERNO DE PUERTO RICO  
COMPAÑÍA DE TURISMO  
OFICINA DE SERVICIOS Y FISCALIZACIÓN TURÍSTICA

In Re:

Núm. MISC-2019-01 (A)

DISPOSICIONES SOBRE EL USO Y MANEJO  
DEL LOGO, CONOCIDO COMO "AGENCIA DE  
VIAJES CERTIFICADA" DE LA COMPAÑÍA DE  
TURISMO DE PUERTO RICO

**ENMIENDA NUNC PRO TUNC**

El 28 de marzo de 2019, notificada esa misma fecha, la Compañía de Turismo de Puerto Rico ("Compañía") emitió la Resolución y Orden sobre Determinación Administrativa número MISC-2019-01 y, por error e inadvertencia, en el inciso (XII) de la Resolución y Orden se estableció que la Orden Administrativa entró en vigor el día de su firma, cuando se debió haber dispuesto que es retroactiva a una comunicación enviada electrónicamente el 22 de febrero de 2019 por parte de la Compañía. Además, se enmienda para incluir el logo conocido como "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" y sus tres (3) versiones. A los efectos de eliminar el inciso (XII) e incluir el logo y sus tres (3) versiones, se emite la presente enmienda y la Resolución y Orden, según enmendada, leerá como se incluye a continuación:

**RESOLUCIÓN Y ORDEN SOBRE DETERMINACIÓN ADMINISTRATIVA**

1. La Ley Núm. 212- 2003, que enmendó la Ley Núm. 10-1970, "Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico" ("Compañía"), faculta a la Compañía para reglamentar y fiscalizar todas las personas o entidades dedicadas a la venta de pasajes en la jurisdicción de Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas para destinos dentro o fuera de Puerto Rico, o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico. Además, la Compañía está a cargo del establecimiento de requisitos para la concesión de franquicias, autorizaciones, licencias y los procedimientos investigativos y adjudicativos con relación a las personas o empresas que se dediquen al servicio de agencia de viajes, mayorista de viajes y excursiones y el contratista independiente.
2. Las facultades antes descritas se extienden para que la Compañía ejerza los mismos poderes delegados por la Ley Núm. 212-2003 sobre cualquier persona o empresa que afecte o pueda afectar las actividades sujetas a su jurisdicción.
3. El Artículo 3, inciso (a) de la Ley Núm. 212-2003 define el agente de viajes como:  
*[...] incluye toda persona natural o jurídica dedicada, como compañía de servicio al consumidor, a la venta u ofrecimiento en venta de boletos para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas a lugares dentro o fuera de Puerto Rico, o que realice a modo de consultoría o a base de comisión por reservaciones de alojamiento, entretenimiento, transportación terrestre, excursiones o confección y venta de viajes integrales (excursiones) dentro o fuera de Puerto Rico a través de un mayorista de viajes y excursiones.*
4. Con el propósito de llevar a cabo sus funciones y bajo la potestad conferida por la Ley Núm. 212-2003 la Compañía adoptó el Reglamento Núm. 8759 de 25 de mayo de 2016, "Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Aplicables" ("Reglamento").
5. El Artículo 17, inciso (b) del Reglamento dispone en relación con las franquicias, autorizaciones, permisos y licencias que otorga la Compañía lo siguiente:

*Todo concesionario o peticionario deberá demostrar su idoneidad y la necesidad y conveniencia del servicio público que interesa prestar al momento de solicitar y durante todo el período de la vigencia de su franquicia. (Énfasis Suplido)*

6. En cuanto a los procedimientos adversativos iniciados por la Compañía, el Artículo 48, inciso (a) (1) del Reglamento establece:

(a) La Compañía podrá iniciar procedimientos adversativos, emitir boletos, imponer sanciones, penalidades y multas administrativas, así como suspender o cancelar la autorización, franquicia o permiso de agente de viajes, mayorista de viajes y excursiones o contratista independiente, por las siguientes razones, entre otras:

1. La violación o incumplimiento de cualquier disposición contenida en la Ley, en este Reglamento, u orden, resolución o carta circular de la Compañía.

7. Asimismo, el Artículo 49, inciso (a) del Reglamento faculta a la Compañía a emitir Órdenes para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y multa propuesta contra todo concesionario, persona querellada o contratista independiente por infracciones a la reglamentación.

8. El Artículo 53, inciso (a) del Reglamento dispone sobre las órdenes de cese y desista lo siguiente:

a. *La Compañía podrá emitir una Orden para que un concesionario muestre causa por la cual no debe emitirse una orden de cese y desista, cuando éste: haya omitido explotar el servicio en la forma especificada en la autorización, o haya violado u omitido cumplir cualquiera de las disposiciones de la Ley, este Reglamento, orden, resolución o carta circular de la Compañía, o haya rehusado servir a cualquier miembro del público por motivo de su raza, color, sexo, nacimiento, origen, condición social, ideas políticas o religiosas. (Énfasis Suplido)*

9. Con relación a las sanciones por infracciones, reincidencia y contumacia, el Artículo 55, incisos (a), (b) y (c) del Reglamento establece que:

a. *Las multas administrativas no excederán de diez mil (\$10,000.00) dólares por cada infracción, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado hasta un máximo de doscientos cincuenta mil (\$250,000.00) dólares.*

b. *La reincidencia en la infracción de cualquier disposición de la Ley o este Reglamento podrá conllevar la revocación de la franquicia, autorización, permiso o licencia, según sea el caso, así como la subsiguiente inelegibilidad del reincidente para prestar servicios de agente de viajes o mayorista.*

c. *En caso de que un concesionario o cualquier persona sujeta a las disposiciones de la Ley, demuestre contumacia en la comisión o continuación de actos por los cuales le haya sido impuesta una multa administrativa o contumacia en el incumplimiento de cualquier orden o resolución emitida por la Compañía, ésta, en el ejercicio de su discreción, podrá imponerle multas administrativas de hasta un máximo de cincuenta mil (\$50,000.00) dólares diarios, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado, hasta un máximo de quinientos mil (\$500,000.00) dólares por cualquiera de los actos aquí señalados.*

d. *Las multas serán impuestas considerando las circunstancias particulares de cada caso, para lo cual se considerarán los agravantes para imponer multas mayores y los atenuantes para la imposición de multas de cuantías menores.*

e. *El Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística podrá establecer mediante resolución, orden o carta circular, una guía de multas para ser impuestas por los funcionarios a los cuales se les delegue dicha función.*

10. El Artículo 77, incisos (g) y (h) del Reglamento dispone que la Compañía tiene las siguientes facultades:

[...]

g. *La Compañía podrá emitir determinaciones administrativas para clarificar e interpretar las disposiciones de la Ley y de este Reglamento, en armonía con los fines y propósitos aquí establecidos y con la política pública del Estado Libre Asociado. En caso de discrepancia entre el texto en español y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.*

h. *Ninguna de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entenderá en forma alguna en el sentido de restringir o limitar los poderes generales o inherentes de la Compañía, la que se reserva la facultad de dictar cualesquiera órdenes que estimare pertinentes en relación con la reglamentación de los agentes de viajes y mayoristas en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico y con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento siempre que ello fuere necesario y conveniente al interés público.*

11. En cuanto a las acciones penales, el Artículo 78 del Reglamento establece que:

*La Compañía podrá referir al Secretario del Departamento de Justicia aquellos casos en los que entienda que se han cometido violaciones de ley para que éste inicie la acción penal que corresponda.*

12. De igual manera, el Artículo 79 del Reglamento faculta a la Compañía:

*... [a] recurrir al Tribunal de Primera Instancia en solicitud de que se ponga en vigor cualquier orden de cesar y desistir que haya emitido cualquier otra orden. El incumplimiento de una orden judicial declarando con lugar tal solicitud, constituirá desacato al Tribunal.*

13. Por otro lado, la Compañía es una instrumentalidad y corporación pública creada por la Ley Núm. 10-1970 que tiene la facultad de registrar y proteger las marcas que distinguen sus productos y servicios en el comercio, entre otros, de conformidad con la Ley Núm. 75-1992, conocida como "Ley de Marcas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", según enmendada.

14. La Compañía, bajo las facultades conferidas por la Ley Núm. 212- 2003, que enmendó la Ley Núm. 10-1970, tiene el deber ministerial de fiscalizar los servicios que ofrecen los agentes de viajes, entre otros servicios. Por lo cual, la Compañía entiende que es necesario ofrecer herramientas a las personas para identificar de una manera más fácil los agentes de viajes que se encuentran en cumplimiento con nuestra reglamentación y, de esta forma, brindarle una mayor protección al interés público. A esos efectos, la Compañía ha creado y registrado ante el Departamento de Estado de Puerto Rico el logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" para el uso exclusivo de los concesionarios autorizados a ofrecer servicio de agencia de viajes en Puerto Rico.

A tenor con lo antes expresado, y bajo las facultades conferidas a la Compañía emite la siguiente:

#### **RESOLUCIÓN Y ORDEN**

- I. La Compañía establece la utilización exclusiva del logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" por parte de los tenedores de franquicias dedicadas al servicio de agencia de viajes y que estén debidamente autorizados por la Compañía.

- II. El logo y las tres (3) versiones autorizado por la Compañía para la utilización de los concesionarios de agencias de viajes es el siguiente:



- III. El logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" será utilizado por el agente de viajes autorizado de la siguiente manera:
- En su material promocional o de comunicación, ya sea impreso, en medios digitales, medios "outdoor", redes sociales como *Facebook, Instagram, Twitter, Youtube*, entre otros. Además, podrá ser utilizado en actividades de la industria turística tales como convenciones, festivales, exhibiciones, entre otros; y
  - Exhibir el logo en la puerta o entrada del establecimiento autorizado, o junto al Certificado de Autorización y Vigencia expedido por la Compañía. Deberá encontrarse ubicado a la vista del cliente, y bajo ningún concepto podrá ser exhibido en un local que no haya sido aprobado por la Compañía.
- IV. La Compañía determinará la forma y manera que distribuirá a los agentes de viajes autorizados el logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA".
- V. La utilización del logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" no exime del cumplimiento de la obligación de todo agente de viajes de la inclusión del número y tipo de licencia que los autoriza a operar en Puerto Rico, en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla.<sup>1</sup>
- VI. Los concesionarios de franquicias de agencias de viajes no podrán utilizar el logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" si la autorización o franquicia expedida por la Compañía no ha sido renovada o ha sido revocada, de conformidad con lo establecido en el Reglamento. De surgir la cancelación o falta de renovación de la franquicia, el agente de viajes deberá remover inmediatamente de toda promoción y del local autorizado el logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA".

<sup>1</sup> Véase, Ley Núm. 301-2004, la cual enmendó la Ley Núm. 10-1970.

- VII. Los concesionarios de agencias de viajes no podrán alterar o permitir la alteración del contenido o diseño del logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA".
- VIII. Todo concesionario de una franquicia al servicio de agencia de viajes deberá antes de utilizar el logo firmar el "Acuerdo para el Uso del Logo Agencia de Viajes Certificada" expedido por la Compañía.
- IX. Ninguna persona natural o jurídica que no se encuentre debidamente autorizada por la Compañía a ejercer funciones de agente de viajes podrá utilizar, distribuir o alterar el contenido o el diseño del logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA".
- X. Toda persona natural o jurídica, concesionario o contratista independiente que utilice el logo "AGENCIA DE VIAJES CERTIFICADA" en contravención con lo aquí dispuesto podrá ser multado por la cantidad de quinientos dólares (\$500.00) por cada infracción, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado hasta un máximo de doscientos cincuenta mil dólares (\$250,000.00) de conformidad con el Reglamento, así como cualquier otro curso o remedio que proceda en derecho.
- XI. Esta Resolución aplicará, retroactivamente, a la comunicación enviada electrónicamente el pasado 22 de febrero de 2019 por parte de la Compañía.

#### NOTIFICACIÓN

**NOTIFÍQUESE** copia de la presente Resolución y Orden a todas las agencias de viajes autorizadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico; y a la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística.

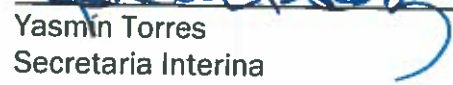
Dada en San Juan, Puerto Rico, hoy 1 de abril de 2019.



  
Hugo L. Real Hernández  
Director Interino  
Servicios y Fiscalización Turística

#### CERTIFICACIÓN

Certifico que he notificado con copia de la presente Resolución y Orden, hoy día APR 01 2019, a las partes indicadas en el Notifíquese.

  
Yasmín Torres  
Secretaría Interina  
Servicios y Fiscalización Turística