

LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Publicada en el Periódico Oficial el 21 de Diciembre de 1998

TITULO PRIMERO	TITULO CUARTO
CAPITULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES	CAPITULO I DE LA PROMOCIÓN Y FOMENTO TURÍSTICO
ARTÍCULOS 1, 2, 3, 4	ARTÍCULOS 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
TITULO SEGUNDO	CAPITULO II DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA
CAPITULO I DE LA PLANTACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	ARTÍCULOS 33, 34, 35, 36
ARTÍCULOS 5, 6, 7, 8, 9	TITULO QUINTO
CAPITULO II DEL PLAN DE TURISMO	CAPITULO ÚNICO DEL TURISMO SUSTENTABLE
ARTÍCULOS 10, 11, 12, 13, 14	ARTÍCULOS 37, 38, 39, 40
CAPITULO III TURISMO SOCIAL	TITULO SEXTO
ARTÍCULOS 15, 16, 17	CAPITULO I DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
CAPITULO IV ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO	ARTÍCULOS 41, 42, 43
ARTÍCULOS 18, 19, 20	CAPITULO II DE LA PROTECCIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA
TITULO TERCERO	ARTÍCULOS 44, 45, 46
CAPITULO I DE LOS ÓRGANOS MUNICIPALES DE TURISMO	CAPITULO III DE LA VERIFICACIÓN
ARTÍCULOS 21, 22	ARTÍCULOS 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53
CAPITULO II DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS TURÍSTICOS	T R A N S I T O R I O S:
ARTÍCULOS 23, 24, 25	1, 2, 3, 4, 5, 6

TITULO PRIMERO

CAPITULO ÚNICO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social; y corresponde su aplicación al Titular del Poder Ejecutivo del Estado, a través de la Secretaría de Turismo del Estado y de los Órganos que en la misma se mencionan.

Las demás autoridades Estatales y Municipales auxiliarán a la Secretaria de Turismo en la aplicación de esta Ley y de los reglamentos que de ella emanen.

Artículo 2.- Esta Ley tiene por objeto establecer las bases para:

- I. La planeación de actividades turísticas;
- II. La promoción, fomento, inversión y desarrollo y cuidado de la imagen del turismo, buscando elevar el nivel de vida económica, social y cultural de los habitantes del Estado.
- III. La promoción de turismo social;
- IV. La capacitación de personas dedicadas a la prestación de Servicios Turísticos;
- V. La protección y orientación al Turista;
- VI. La creación, conservación, mejoramiento, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos Turísticos del Estado, respetando su entorno natural, y el de los planes de ordenamiento ecológico y territorial, así como la clasificación de los centros de hospedaje ecológicos.
- VII. La coordinación y participación de las Autoridades Federales, Estatales y Municipales, y Organismos del Sector para el Desarrollo Turístico de la Entidad.
- VIII. Promover y fomentar una cultura turística entre los habitantes del Estado.
- IX. Establecer el marco normativo que regulará la relación entre las partes involucradas en la prestación de los servicios turísticos; y
- X. Otorgar las facilidades a los prestadores de servicios para la defensa de sus derechos, de conformidad a las atribuciones de la Secretaria contempladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.
- XI. La Secretaría podrá celebrar todo tipo de convenios o acuerdos con organismos del Sector para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.

Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende como:

Actividad Turística: La que realizan las personas físicas o morales destinadas a invertir, desarrollar y comercializar los destinos y atractivos turísticos, así como la prestación de los servicios necesarios y vinculados al turismo, y que se considera una de las principales actividades económicas y de alta prioridad en el Estado.

Estado: El Estado Libre y Soberano de Quintana Roo

Prestador: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el Turista, la prestación de los servicios a que se refiere la presente ley.

Secretaría: La Secretaría de Turismo del Estado.

Secretario: El Secretario Estatal de Turismo.

Sector: Es el conjunto de organismos públicos, privados y sociales que por sus funciones y objetivos están vinculados al turismo.

Servicios Turísticos: Son aquellos proporcionados por cualquier prestador de servicios en zona turística.

Turismo: Actividad que se presta cuando uno o más individuos se trasladan a uno o más sitios diferentes de su residencia habitual con el propósito de recreación, salud, descanso, trabajo y cultura, creando con esto beneficios económicos para la región, al consumir bienes y servicios.

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

Zona Turística: Área destinada o desarrollada principalmente para la actividad turística y en la que se prestan servicios turísticos, incluyendo zonas arqueológicas.

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 prestan servicios a Turistas;
- II. Agencias, operadores y mayoristas de viajes;
- III. Guías de Turistas.
- IV. Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares ubicados en los establecimientos a que se refiere la fracción I de este artículo, además de los ubicados en estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo, museos y zonas arqueológicas y en general los ofrecidos en cualquier zona turística.
- V. Empresas de sistema de intercambio de Servicios Turísticos.

Los prestadores de los servicios que no se encuentren comprendidos en este artículo y que por su naturaleza estén vinculados con el turismo, podrán solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, siempre que cumplan con los requisitos que la Secretaría Federal de Turismo y las Normas Oficiales Mexicanas fijen por medio de las disposiciones generales.

TITULO SEGUNDO

CAPÍTULO I

DE LA PLANEACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 5.- La Secretaría coordinará el Programa Sectorial Turístico, que se sujetará a lo previsto en el Plan Estatal de Desarrollo y a lo que en particular disponga la Ley Federal de Turismo y la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.

La planeación de la actividad turística especificará los objetivos, prioridades y políticas que normarán al sector, en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial Turístico Nacional.

Artículo 6.- La Secretaría participará y coadyuvará en las acciones que realicen los Gobiernos Municipales, así como los sectores social y privado dentro del proceso integral de planeación turística de cada Ayuntamiento.

Artículo 7.- La Secretaría promoverá ante el Ejecutivo Estatal, acuerdos de colaboración con los Gobiernos de los Municipios y con los organismos del Sector a fin de facilitar, intensificar y ampliar la actividad y la calidad turística de la Entidad.

Artículo 8.- La Secretaría promoverá ante el Titular del Ejecutivo la coordinación con la Secretaría Federal de Turismo, a efecto de participar en los programas de promoción turística e inversión, que se llevaran a cabo a nivel nacional o en el extranjero, con el fin de impulsar y facilitar el intercambio y desarrollo turístico en el Estado.

Artículo 9.- Con base en este capítulo, la Secretaría planeará sus actividades, de manera que se cumplan con los objetivos y deberes que le imponen la Ley Federal de Turismo y la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal. Asimismo, formulará un programa de inversiones turísticas que pondrá a consideración del ejecutivo, para su aprobación.

CAPÍTULO II

DEL PLAN ESTATAL DE TURISMO

Artículo 10.- Se considera de interés público la formulación y adecuación periódica de un Plan Estatal de Turismo, que tendrá por objetivo fijar los principios normativos y fundamentales para la planeación, fomento y desarrollo del turismo en el Estado, así como asegurar la congruencia entre los propósitos y acciones en materia turística, de conformidad a lo establecido en el Plan Nacional de Turismo, el Plan Estatal de Desarrollo y en los objetivos fundamentales de esta Ley.

Artículo 11.- El plan deberá contener un diagnóstico y un pronóstico de la situación del turismo en la Entidad, así como determinar los objetivos, metas y políticas de largo, mediano y corto plazo de esta actividad a nivel estatal, con observancia de lo que establezcan los instrumentos jurídicos, administrativos y de política económica que sean aplicables.

La Secretaría, a efecto de establecer una adecuada organización a nivel Estatal y dar cumplimiento a lo establecido por dicho plan, coordinará sus programas con los diferentes Ayuntamientos de conformidad con lo establecido en el Título Segundo capítulo I de esta Ley.

Artículo 12.- La Secretaría de Turismo tomando en cuenta la opinión de los Consejos Consultivos Turísticos de la entidad, coordinará la elaboración el referido plan para su aprobación por el Ejecutivo del Estado, y asimismo evaluará cuando menos una vez al año el cumplimiento del mismo, el cual se hará obligatorio para la Administración Pública Estatal.

Artículo 13.- Cuando los programas derivados del Plan Estatal de Turismo sean susceptibles de ser realizados total o parcialmente por Organismos o Empresas de los sectores privado y social, la Secretaría promoverá dichos programas indicando los estímulos y apoyos que procedan y las obligaciones que deberán contraer quienes deseen participar en los mismos.

Artículo 14.- La Secretaría procurará que toda región que se pretenda desarrollar turísticamente, se realicen obras que satisfagan las necesidades fundamentales de los prestadores de servicios y de los turistas, tales como: vías de acceso, energía eléctrica, agua potable y otros inherentes a la correcta prestación del servicio , así como el resto a lo dispuesto en los Planes de Ordenamiento Ecológicos y Territorial. Para tal propósito se coordinará con las autoridades correspondientes.

CAPITULO III

TURISMO SOCIAL

Artículo 15.- El Turismo Social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales, los grupos de estudiantes, trabajadores del campo y de la ciudad, jubilados, pensionados, de la tercera edad y otros similares, tengan acceso a sitios de interés turístico estatal y nacional, histórico artístico y cultural, con el objeto de lograr el descanso y el esparcimiento familiar en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad. Las dependencias y las entidades de la administración pública estatal, coordinarán y promoverán esfuerzos entre ellas y con los gobiernos Federal y Municipales, concertarán e inducirán la acción social y privada para el desarrollo ordenado del turismo social.

Artículo 16.-La Secretaría, escuchando a los Organismos del Sector, formulará coordinará y promoverá los programas de turismo social, tomando en cuenta la elaboración de los mismos las necesidades y características específicas de cada grupo, así como las temporadas adecuadas para su mejor aprovechamiento.

Artículo 17.- La Secretaría promoverá inversiones que tiendan a incrementar las instalaciones destinadas al turismo social y realizará gestiones ante los prestadores de servicios turísticos, con el objeto de solicitar precios y tarifas preferenciales, así como paquetes que hagan posible el cumplimiento de los objetivos de este Capítulo.

CAPITULO IV

ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO

Artículo 18.- La Secretaría, en base a las propuestas del Consejo Consultivo Turístico y conjuntamente con las dependencias involucradas de los tres niveles de Gobierno, propondrá al Ejecutivo del Estado, las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, a efecto de que se expidan las declaraciones del uso del suelo turístico en los términos de las Leyes respectivas, con el fin de crear, conservar o ampliar centros de desarrollo turístico, así como la creación de centros dedicados al turismo social en los términos de las Leyes aplicables.

Artículo 19.- Podrán ser consideradas como Zona de Desarrollo Turístico Prioritario, aquéllas que por sus características naturales, ecológicas, históricas o culturales, constituyan un

atractivo turístico y que coadyuven al desarrollo de su región, o las que por motivo de algún desastre natural necesiten su reactivación.

Artículo 20.- La Secretaría, cuando se trate de proyectos de inversión en zonas de desarrollo turístico prioritario, emitirá su opinión ante la instancia o dependencia competente, para que sea considerada en el otorgamiento de los permisos y estímulos correspondientes, procurando siempre la armonía con el medio ambiente.

TITULO TERCERO

CAPITULO I

DE LOS ÓRGANOS MUNICIPALES DE TURISMO

Artículo 21.- La Secretaría promoverá acuerdos de coordinación en los que los Gobiernos de los municipios turísticos del Estado, asuman funciones turísticas para:

- I. Elaborar programas de desarrollo turístico local acordes con el programa sectorial turístico del Gobierno Estatal y Federal.
- II. Crear en el ámbito de su competencia los medios de apoyo y fomento a la inversión en materia turística en el municipio turístico de que se trate;
- III. Promover y coordinar las obras de servicios públicos necesarios para la adecuada atención al turista y el propio desarrollo turístico de la comunidad.
- IV. En general promover la planeación, programación, fomento y desarrollo del turismo en forma armónica y acordes al desarrollo turístico de la comunidad, así como ser vigilantes del desempeño de la actividad turística en el ámbito de sus respectivas competencias.

Artículo 22.- Las dependencias u órganos 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 establecidas.

Los acuerdos mencionados en el presente artículo deberán de ser publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

CAPITULO II

DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS TURÍSTICOS.

Artículo 23.- Los Consejos Consultivos Turísticos, son órganos colegiados de consulta, asesoría y apoyo técnico, los cuales tienen por objeto propiciar la concurrencia activa, comprometida y responsable de los sectores público, social y privado, cuya actuación incida directa o indirectamente en el turismo del Estado, para la concertación de las políticas, planes y

programas en la materia, así como para la formulación de las recomendaciones destinadas a los agentes involucrados en el sector.

Artículo 24.- Habrá un Consejo Consultivo Turístico como órgano supremo del sector, que fungirá como enlace directo con la Secretaría, y un Consejo Consultivo por cada uno de los municipios turísticos de la entidad, integrados ambos conforme a lo previsto en el Reglamento de esta ley.

Cada uno de los Consejos expedirá su reglamento, el cual establecerá la permanencia y renovación de sus miembros, la frecuencia de sus sesiones, los procedimientos para la toma y ejecución de sus decisiones y la forma de su organización interna.

Artículo 25.- Los Consejos tendrán, en sus respectivas jurisdicciones las siguientes atribuciones y obligaciones:

- I. Concertar entre sus miembros representativos del sector, las políticas, planes, programas y proyectos turísticos.
- II. Actuar como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico de la Secretaría y de los municipios, según el caso, en materia turística.
- III. Elaborar y aprobar el Código de Ética Turística que norme la actuación de los agentes involucrados en el Sector sin perjuicio de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
- IV. Formular las recomendaciones que en su caso procedan a los prestadores de servicios turísticos que infrinjan el Código de Ética Turística.
- V. Proponer a la autoridad competente, a los prestadores de servicios turísticos y autoridades que ameriten sanciones por violación a las disposiciones legales o administrativas aplicables y proponer asimismo, a aquellos empresarios que destaquen por su impulso al turismo, la calidad y calidez de los servicios que prestan.

TITULO CUARTO

CAPITULO I

DE LA PROMOCIÓN Y FOMENTO TURÍSTICO.

Artículo 26.- Con la participación del Sector en los términos de las leyes aplicables, la Secretaría realizará por sí o con otras Instituciones Públicas o Privadas, la promoción de la oferta turística, así como de los lugares que tengan atractivo para los Turistas, apoyándose para ello en los Fideicomisos de Promoción Turística.

Artículo 27.- La Promoción Turística se realizará con bases técnicas que permitan incrementar la captación del Turismo nacional y extranjero.

Artículo 28.- La Secretaría promoverá y coordinará con el apoyo de las Instituciones involucradas, festivales, exposiciones, ferias turísticas, eventos deportivos, artísticos, culturales

y los demás que se orienten a la difusión de los atractivos y destinos turísticos, así como los servicios que se presten en la materia.

Artículo 29.- En los eventos que señala el artículo anterior, la Secretaría escuchando la opinión del Consejo Consultivo Turístico del Estado, procurará que se otorguen reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos que se destaquen por su interés, creatividad, inversión, atención y promoción de la actividad turística en el Estado y por la calidad de sus servicios, de acuerdo a la convocatoria que para el efecto se expida.

Artículo 30.- La promoción de atractivos y servicios turísticos que ofrezca el Estado de Quintana Roo en el extranjero, se realizará en coordinación con los fideicomisos de promoción turística y las oficinas que se encuentren vinculadas con el sector en otros países.

Artículo 31.- Cuando se trate de inversiones en el sector turístico, la Secretaría en apego al Artículo 7º de la Ley de Desarrollo Económico del Estado, propondrá a la Comisión Dictaminadora de los Programas Económicos, los proyectos respectivos susceptibles de gozar de los paquetes de incentivos establecidos por la citada ley.

Artículo 32.- La Comisión Dictaminadora de los Programas Económicos, una vez recibida la propuesta por parte de la Secretaría, actuará de conformidad a lo previsto en el Capítulo Tercero de la ley a que se refiere el artículo anterior.

CAPÍTULO II

DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Artículo 33.- La Secretaría promoverá acciones de coordinación y formulará r recomendaciones en la elaboración de planes y programas de estudios con las instancias educativas competentes, para que se promueva a través de libros de texto o cualquier otro medio didáctico, el significado de la actividad turística y su importancia para el Estado, y para la formación de profesionales y asesores en esta actividad.

Artículo 34.- La Secretaría llevará un registro de centros de enseñanza dedicados a la especialidad de turismo, reconocidos oficialmente por las Secretarías de Educación Pública Estatal y Federal, con el objeto de dar a conocer a los prestadores de Servicios Turísticos que así lo soliciten, sobre la validez oficial y el nivel académico de dichos planteles educativos.

Artículo 35.- La Secretaría propondrá al Titular del Ejecutivo del Estado la celebración de acuerdos con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para el desarrollo de programas relacionados con la capacitación y adiestramiento que tengan como finalidad instruir a aquellos trabajadores y empleados de establecimientos turísticos, con el conocimiento necesario, para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo a los términos que marque la legislación federal en materia de trabajo.

Artículo 36.- La Secretaría propondrá al Titular del Ejecutivo del Estado programas de capacitación, y se coordinará con la Secretaría Federal de Turismo, con otras dependencias estatales y entidades municipales, organismos de los sectores social y privado, a efecto de obtener su asistencia y colaboración para la impartición de cursos de capacitación turística, tanto a prestadores de servicios turísticos, como a servidores públicos.

TITULO QUINTO

CAPITULO ÚNICO

DEL TURISMO SUSTENTABLE

Artículo 37.- Para efectos de esta Ley se entiende por actividad turística sustentable la que se lleva a cabo en todo el territorio de la entidad, basada en el uso, estudio y apreciación de los recursos naturales, incluyendo las manifestaciones culturales que en ellos se encuentren.

Artículo 38.- Este tipo de actividad promoverá la preservación, conservación y restauración de los recursos naturales, garantizando la permanencia de los procesos biológicos y ecológicos, así como las diversas expresiones históricas, artísticas y culturales.

Artículo 39.- Se promoverá de manera especial la educación ambiental del turista y de los residentes locales, orientada a la práctica y desarrollo de una actividad turística sustentable.

Artículo 40.- Los centros de hospedaje que pretendan estar clasificados dentro de este capítulo, deberán contar con la infraestructura, operación y la filosofía del concepto del ecoalojamiento, el cual deberá garantizar la preservación, conservación y restauración de la naturaleza, tomando como herramienta al turismo.

TITULO SEXTO

CAPITULO I

DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 41.- La prestación de los Servicios Turísticos se regirá por lo que las partes convengan, observándose las disposiciones legales y administrativas aplicables, y las Normas Oficiales Mexicanas.

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

Artículo 42.- Los prestadores tendrán los siguientes derechos:

- I. Recibir asesoramiento técnico, así como la información y auxilio de la Secretaría, ante las diversas oficinas Gubernamentales cuando el interés turístico lo amerite;
- II. Ser considerados en las estrategias de relaciones públicas, difusión y promoción turística de la Secretaría tanto a nivel nacional como en el extranjero;
- III. La recomendación de la Secretaría ante las autoridades competentes para la obtención de licencias o permisos de establecimientos;

- IV. Recibir apoyo en la celebración de convenciones, eventos deportivos, gastronómicos, conferencias, exposiciones y demás eventos organizados con fines turísticos;
- V. Recibir apoyo en coordinación con las autoridades federales correspondientes, en la tramitación de permisos para la importación temporal de artículos y materiales de trabajo para la realización de eventos de tipo turístico;
- VI. Ser incluidos en los catálogos, directorios y guías turísticas elaborados por la Secretaría.
- VII. Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría.
- VIII. Recibir apoyo de la Secretaría, siempre que sea solicitado para el beneficio del Sector; y
- IX. Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios turísticos que proporcione.

Artículo 43.- Los prestadores de los servicios tendrán los siguientes deberes:

- I. Colaborar con la política estatal y nacional de fomento turístico y atender las recomendaciones que para tal efecto haga la Secretaría y las propias que formule el Consejo Consultivo Turístico del Estado.
- II. Rembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia al que hubiera incumplido, a elección del turista.
- III. Proporcionar a la Secretaría toda la información y facilitar la documentación que ameriten presentar, para efectos de supervisión, inspección y estadística, cuando se requiera de éstos, siempre y cuando se refiera a documentación relacionada única y exclusivamente con la prestación del servicio turístico correspondiente.
- IV. Observar estrictamente las disposiciones de esta Ley y de la Ley Federal de Turismo y demás ordenamientos legales que normen su actividad y vigilar que sus dependientes y empleados cumplan con los mismos.
- V. Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento, sus precios y tarifas y los servicios que éstos incluyen. Cuando se trate de la prestación de servicios de guías de turistas, guías de buceo y guías especializados, al momento de la contratación del servicio, informarán su tarifa y lo que éste incluye.
- VI. Realizar en idioma español los anuncios publicitarios de sus establecimientos y del servicio que se preste, pudiendo poner en otro idioma con letra de igual o menor tamaño dentro del mismo anuncio la traducción de lo escrito en español.
- VII. Incluir en las tarifas de los servicios que se ofrecen al turista, el pago de una prima de seguro para la protección del cliente, cuando la naturaleza del servicio contratado así lo requiera.
- VIII. Proporcionar al turista los bienes o servicios ofrecidos en los términos acordados, exceptuando en casos fortuitos, de fuerza mayor o cuando el turista incumpla con el pago del servicio contratado y/o contravenga los reglamentos internos de los prestadores de servicios, avalados por las Normas Oficiales Mexicanas.
- IX. Implementar las medidas de seguridad en los establecimientos y lugares donde prestan sus servicios.
- X. Garantizar al usuario la tranquila y segura disposición y uso de los bienes y servicios prestados.
- XI. Contar con los formatos foliados y de porte pagado en el sistema de quejas de turistas, en los términos de la Norma Oficial Mexicana respectiva.

CAPITULO II

DE LA PROTECCIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

Artículo 44.- La Secretaría orientará y protegerá al turista, brindándole información, recibiendo sus quejas, sugerencias o planteamientos; promoviendo la conciliación de sus i intereses con los prestadores de servicios o alguna autoridad del orden público para lo cual turnará o atenderá en su caso los asuntos relacionados con la afectación de sus derechos, cuando por su condición de turista así lo requiera.

Artículo 45.- Para efectos del artículo anterior la Secretaria podrá:

- I. Atender toda clase de queja, sugerencia o necesidad de apoyo al turista, canalizando a la entidad competente y apoyando sus gestiones, en la medida de lo posible.
- II. Intervenir en la conciliación de intereses entre los prestadores de servicios turísticos y el turista, buscando una solución equitativa para ambas partes, a fin de que se mantenga la buena imagen del centro turístico involucrado.
- III. Denunciar ante las autoridades competentes, en base a las anomalías detectadas, a los prestadores de servicios que ameriten ser sancionados.
- IV. Cuando existan hechos u omisiones que afecten los derechos del turista, ser representante legal de los mismos cuando así lo solicite éste.
- V. Servir como órgano de enlace directo con el consulado respectivo para apoyo al turista, cuando se trate de quejas presentadas en el extranjero
- VI. Turnar al Consejo Consultivo Estatal Turístico un informe de los asuntos en que ha intervenido, así como de los expedientes formados en los procedimientos conciliatorios resueltos favorablemente o no, para el efecto de que éste emita a su juicio la recomendación que corresponda de conformidad a lo que se refiere el Artículo 25 fracción V de esta ley.

Artículo 46.- Independientemente de lo estipulado en el presente capítulo, cuando el turista resida en la República Mexicana, podrá presentar su queja por la mala prestación del servicio contratado u ofrecido ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en las oficinas más cercanas a su domicilio.

En los casos en que el turista resida en el extranjero podrá presentar su queja ante dicha autoridad por correo certificado y seguir el procedimiento de conciliación o de arbitraje por ese mismo medio o por cualquier otra forma de comunicación que acuerden las partes y que permitan hacer el procedimiento más expedito.

CAPITULO III

DE LA VERIFICACIÓN

Artículo 47.- Es facultad de la Secretaría realizar visitas de verificación a los Prestadores de Servicios Turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de los deberes a su cargo establecidos en esta Ley y su reglamento, buscando la excelencia en la prestación de los servicios turísticos.

Artículo 48.- Con el objeto de evitar duplicidad de funciones en materia de verificación, la Secretaría a través de programas de coordinación con la Secretaría Federal de Turismo, la Procuraduría Federal del Consumidor, Dependencias Estatales y los Municipios, establecerán las bases a que se sujetarán dichos programas, sin perjuicio de que la Secretaría realice las verificaciones que considere pertinentes, observando lo dispuesto en este capítulo.

Artículo 49.- 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 de ser expedida por la autoridad o autoridades competentes y en la que claramente se especifiquen las disposiciones de cuyo cumplimiento habrá de verificarse y la manera de hacerlo. 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 por el establecimiento.

Artículo 50.- Durante las visitas de verificación, 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 51.- 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 aquella se hubiera negado a designarlos.

Artículo 52.- En las actas que se levanten con motivo de la 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 la fecha de la orden de verificación, así como la identificación oficial de verificador;
- IV. Ubicación física del establecimiento o de las instalaciones donde se presten los Servicios Turísticos que sean objeto de la verificación, la que incluirá, calle, número, colonia, código postal, población y entidad federativa;
- V. Nombre y carácter o personalidad jurídica con quien se entendió la visita de verificación;
- VI. Nombre y domicilio de las personas designadas como testigos por parte del Prestador de Servicio que esté siendo verificado y ante la negativa de su designación, serán propuestos por parte del verificador;
- VII. Síntesis descriptiva de la visita, asentando los hechos, datos y omisiones derivados del objetivo de la misma;
- VIII. Declaración de la persona con quien se entendió la visita o su negativa de hacerla; y
- IX. Nombre y firma del verificador, de quien atendió la visita y de las personas que hayan fungido como testigos.
- X. Una vez elaborada el acta, el verificador proporcionará una copia de la misma a la persona con quien entendió la visita, aún en el caso de que ésta se hubiera negado a firmarla, hecho que no desvirtuará su validez.

Artículo 53.- Concluida la verificación, la Secretaría turnará a la o las dependencias competentes copia del acta circunstanciada de la actuación realizada, para efectos de que

valore los hechos u omisiones asentados en la misma, quien a su vez determinará la sanción que corresponda en su caso.

TRANSITORIOS

Primero: La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado; dentro de los noventa días siguientes a su publicación, la Secretaría deberá expedir el Reglamento respectivo.

Segundo: Se abroga la Ley de Fomento y Promoción Turística del Estado de Quintana Roo, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de fecha 31 de mayo de 1995.

Tercero: Se derogan todas las disposiciones legales y reglamentarias en el ámbito estatal que se opongan al presente ordenamiento.

Cuarto: A partir de la publicación de la presente ley, los asuntos que actualmente son atendidos por la Procuraduría de Defensa al Turista, serán puestos en conocimiento de las autoridades competentes, según corresponda, para su debido y legal seguimiento. en el caso de que existan bienes que pertenezcan en propiedad a la Procuraduría, éstos pasarán al Patrimonio de la entidad de quien actualmente depende aquélla.

Quinto: La Secretaría y los Ayuntamientos de los Municipios de la entidad, expedirán los acuerdos para la expedición e integración de sus respectivos Consejos a que se refiere el Título Tercero Capítulo II de esta Ley, dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigor del presente decreto.

Sexto.- Para el Régimen de Tiempo Compartido en el Estado, se sujetará a lo previsto por las leyes en la materia.

SALÓN DE SESIONES DEL H. PODER LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A PRIMERO DE DICIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.

DIPUTADO PRESIDENTE

DIPUTADO SECRETARIO

JORGE MARIO LÓPEZ SOSA

ISRAEL BARBOSA HEREDIA