



San Raymundo Jalpan, Oaxaca, a 09 de febrero de 2016.

Oficio: LXII/XXII/014/2016.

Asunto: Iniciativa.

563-7354X III

**DIPUTADO ADOLFO TOLEDO INFANZON,
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA.
P r e s e n t e.**

La que suscribe, Lic. Leslie Jiménez Valencia, Diputada integrante de la Fracción Parlamentaria del Partido Acción Nacional en la LXII legislatura del Congreso del Estado de Oaxaca, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 50 fracción 1 y 59 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, 67 fracción 1 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, 70 y 72 del Reglamento Interior del Congreso del Estado de Oaxaca, someto a la consideración del pleno de esta Soberanía, la **Iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción IX al artículo 3º; y se reforman los artículos 69 y 71 de la Ley de Turismo del Estado de Oaxaca**, al tenor de la siguiente,

Exposición de motivos:

1.- Oaxaca cuenta con una riqueza cultural, étnica, numerosas zonas arqueológicas, expresiones artísticas, gastronómicas, su gran diversidad geográfica y biológica que lo hace diferente, lo que le da un enorme potencial turístico que es indispensable cuidar para aprovechar al máximo el potencial que tenemos generando de esta manera una mayor derrama económica y hacer de esta actividad una verdadera palanca de desarrollo y bienestar social para Oaxaca.

Como estrategia y líneas de acción establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo del estado 2011 – 2016 se encuentra la de posicionar a Oaxaca como uno de los principales destinos turísticos del país, mediante la aplicación de una política integral de promoción que permita aprovechar al máximo el potencial del sector, de manera sustentable y con respeto a la diversidad cultural de la entidad, ofreciendo a los visitantes productos turísticos competitivos, por ende dentro de los objetivos está la de incentivar la competitividad, proteger los derechos de los turistas, mejorar la información de mercados para cuenten con los elementos necesarios y haga valer sus derechos en cualquier circunstancia; fortaleciendo la atención como un medio para que el Estado responda eficientemente a las demandas de protección de los derechos de



los turistas, buscando una mayor participación y compromiso de los actores económicos en este entorno.

2.- La propuesta que se presenta conlleva la instrumentación de la protección al usuario de los servicios turísticos, involucrando a las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal, asociaciones y sociedad en general, con el propósito de establecer criterios específicos de colaboración y concertación de acciones encaminadas a garantizar el beneficio y la protección de los derechos de los usuarios, ya que la vinculación de la política de infraestructura con las políticas orientadas a promover la competitividad del turismo impacta directamente en la integración económica, el desarrollo regional y el uso eficiente de los factores productivos del estado.

Según datos del INEGI, Oaxaca se consolida como una de las entidades federativas con mayor destino turístico, industria sin chimeneas que constituye uno de los motores más dinámicos de nuestra economía, ya que por cuarto año consecutivo los visitantes nacionales y extranjeros, mantienen una importante derrama económica, proyectando a nuestro estado dentro de los diez destinos más importantes de nuestro país, con tendencias a incrementarse en los próximos años.

3.- Es sumamente indispensable poner atención en la problemática subjetiva, en el sentido de proteger a los usuarios frente a los riesgos que pueden afectar su salud, seguridad, así como a sus legítimos intereses económicos. Por ello independientemente de reforzamiento normativo para la efectiva protección jurídica, administrativa y judicial, especialmente cuando se encuentran en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión, además que se propone como pieza clave reforzar la vigilancia del mercado, para lo cual el fortalecimiento institucional y su actuación coordinada son determinantes.

Derechos plasmados en el artículo 28, tercer párrafo de la Constitución Federal, que establece que la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses, así como en la artículo 12 fracción XIII de la Ley de Turismo del Estado de Oaxaca, que señala, la protección de los derechos y legítimos intereses tanto de los turistas como de los prestadores de servicios turísticos, con especial referencia a lo que se establezca en la publicidad y contrato de los servicios turísticos y sus precios, estará a cargo de la Secretaría.

4.- El Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 publicado el 13 de diciembre de 2013 en el Diario Oficial de la Federación, en la línea de acción 2.3 establece la estandarización y promoción de altos estándares de calidad en los servicios turísticos con el objetivo de promover



y fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística, la sustentabilidad ambiental, social y económica de los destinos turísticos.

En el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, se integran y coordinan las acciones de Profeco y la Sectur, para que los consumidores de servicios turísticos accedan a servicios de calidad y cuenten con los elementos necesarios para hacer valer sus derechos como consumidores, lo cual les brindarán la preponderancia que les corresponde con base en su aportación a la dinámica y al crecimiento de la economía nacional.

La nueva política pública integral de la defensa del consumidor debe promover que el consumo satisfaga las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad, para eso se requiere la colaboración y coordinación decidida de todas las entidades gubernamentales que tienen incidencia en la protección de dichos derechos.

5.- La divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios que garanticen la libertad para elegir y observar la equidad en las contrataciones; la información adecuada y clara sobre productos y servicios; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales a los consumidores, el otorgamiento de información y de facilidades para la defensa de los derechos del turista; la protección contra la publicidad engañosa, métodos comerciales coercitivos y desleales, prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios, y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento, estas actividades deben ser vigiladas y repararse de forma inmediata siendo indispensable crear una figura que se encargue de ello por lo que se propone la creación del facilitador turístico, cuyo objetivo será velar por la seguridad y protección del turista, entendida esta en la integridad de la persona misma, sus bienes y la protección de sus derechos en toda esfera jurídica.

El facilitador turístico coadyuvará en que los derechos del turista sean respetados y que el prestador de servicios infractor las repare, independientemente y sin interferir en las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor y de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico quienes actuarán conforme a sus atribuciones, pues lo que se busca es concientizar al sector turístico sobre la importancia de conocer y respetar los derechos del turista, a efecto de fortalecer la imagen de nuestro estado.

El adecuado asesoramiento al turista, la evaluación de su problemática y el conocimiento normativo permitirá verificar los alcances de actuación del facilitador turístico, a través de esta figura se buscará la solución directa e inmediata de las quejas o reclamaciones y ser coadyuvante en la presentación de denuncias que presenten los turistas, quienes, debido a su



corta estadía, no puedan seguir el procedimiento general aplicable en caso de deficiencias, incumplimiento o violación a sus derechos por parte de los prestadores de servicios turísticos.

En atención a lo anterior, se considera necesario adecuar la Ley de Turismo del Estado de Oaxaca en beneficio del turista, en este contexto, resulta impostergable mejorar en materia de protección al turista y de los servicios turísticos, así como hacer efectiva la equidad en las relaciones entre éstos y los prestadores de servicios turísticos por lo que propongo el siguiente proyecto de decreto en los términos siguientes

Decreto

Único. Se adiciona la fracción IX al artículo 3º; y se reforman los artículos 69 y 71 de la Ley de Turismo del Estado de Oaxaca, para quedar como sigue,

Artículo 3º. "...

I al VIII.- ... "

IX.- Facilitador Turístico.- Persona facultada por la Secretaria para velar por la seguridad y protección de los derechos del Turista.

Artículo 69.- Cada prestador de servicios turísticos podrá contar con un facilitador turístico que tendrá por objeto atender de manera inmediata las quejas y reclamaciones de los turistas relativos a la prestación del servicio turístico. El facilitador turístico deberá sujetarse a lo siguiente:

- I. Representar y obligar a los prestadores de servicios turísticos al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la queja o reclamación;
- II. Recibir la queja o reclamación del turista por cualquier medio que facilite su recepción, y responder de inmediato, y
- III. Presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Secretaria de todas las quejas y reclamaciones recibidas y atendidas por los prestadores de servicios turísticos en los términos que la Secretaria establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de quejas o reclamaciones ante el facilitador turístico suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.



Los prestadores de servicios turísticos deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y nombre del facilitador turístico. Los turistas podrán a su elección presentar su queja o reclamación ante el facilitador turístico de que se trate o ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

El facilitador turístico será supervisado por la Secretaría y por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 71. Los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

- I. Formular quejas y reclamaciones relativas a la prestación del servicio turístico, conforme a la ley, y obtener respuestas oportunas y adecuadas;
- II. Acudir ante los órganos y el área competente en materia de turismo, protección, seguridad y defensa del consumidor, en las oficinas creadas para tales fines por los prestadores de servicios, a formular sus quejas y reclamaciones relativos a la prestación de los servicios turísticos;
- III. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho irregular cuya responsabilidad sea atribuible a cualquier prestador de servicios turísticos o persona que de cualquier manera lesione sus derechos;

TRANSITORIOS:

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Estado.

Segundo. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente decreto.

ATENTAMENTE
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"

DIP. LESLIE JIMENEZ VALENCIA.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
LXII LEGISLATURA
DIP. LESLIE JIMÉNEZ VALENCIA
DISTRITO XXII
OAXACA DE JUÁREZ