

Consumidor Turista en Argentina



**Secretaría de
Industria y Comercio**
Ministerio de Economía

Subsecretaría de Defensa
del Consumidor y Lealtad
Comercial

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor

Escuela Argentina de
Educación en Consumo

Código Internacional para la Protección de los Turistas

▶ ¿DÓNDE SE INICIA?

En el año 2021, en Madrid, se realizó la XXIV reunión de la **Asamblea General de ONU Turismo**, y la resolución 732 dio lugar al **Código Internacional para la Protección de los Turistas (ICPT)**.

▶ ¿QUÉ ES?

Es una guía práctica para aquellos que, en el sector público o privado, tienen obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos en relación con los asuntos que aborda. Proporciona normas mínimas sobre protección de los turistas en situaciones de emergencia y derechos de los turistas como consumidores.

Código Internacional para la Protección de los Turistas

▶ ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Está orientado a gobiernos, agentes públicos y privados, y a los propios turistas, el Código tiene por objeto restablecer la confianza de los consumidores y hacer más atractivo el entorno turístico, creando una sensación de seguridad entre los turistas/viajeros y mejorando la relación contractual entre prestadores y receptores de los diversos servicios turísticos.

▶ PAÍSES DE LATINOAMÉRICA QUE PARTICIPAN



Argentina



Brasil



Chile



Costa Rica



Ecuador



Honduras



Paraguay



Uruguay



Venezuela

Código Internacional para la Protección de los Turistas

▶ ARGENTINA

En marzo de 2024 Argentina, crea el **Programa de Protección al Consumidor Turista** pone a disposición de todos los consumidores nacionales o extranjeros la posibilidad de iniciar un reclamo en el **Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)**, frente a controversias relacionadas con la contratación y/o prestación de servicios turísticos dentro del territorio nacional, que requieran solución inmediata, contando con una resolución dentro de las 72 horas.



Programa de Protección al Consumidor Turista

Basándonos en el Código Internacional para la Protección de los Turistas y la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240, la Escuela Argentina de Educación en Consumo brinda una serie de sugerencias y recomendaciones para tener en cuenta antes de contratar un servicio turístico

- Si contratás de forma directa o a través de una agencia el alojamiento, tené en cuenta el período de estancia, la fecha de ingreso y salida y que las noches de pernocte sean correctas. Siempre corroborá que la información sea cierta, clara y detallada.
- Chequeá la localidad donde se encuentra el alojamiento: la provincia, la ubicación de la ciudad. Confirmá que la ubicación es de tu conveniencia y si tiene las conexiones de transporte que necesitás.
- Si sos una persona con movilidad reducida, asegurate que la información sobre la accesibilidad sea certera, que el lugar cuente con las condiciones necesarias para circular con seguridad y sin restricciones.

Programa de Protección al Consumidor Turista

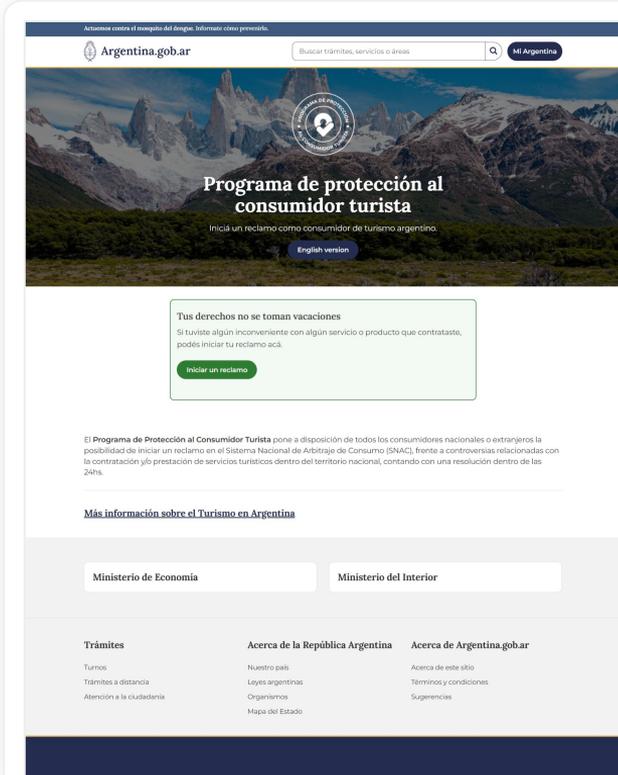
- Cuando compres un pasaje en un medio de transporte, lee con atención cuáles son los servicios a bordo, límite de equipaje permitido, los cargos no incluidos y si es necesario pagar equipaje extra. También corrobora las condiciones de las tarifas: si permite cancelación y cambios de fecha.
- Si vas a contratar una excursión corrobora los requisitos para poder realizarla: edad, altura mínima, vestimenta, si es necesario elementos extra, número mínimo de turistas para que se realice, entre otras.
- Antes de contratar un servicio turístico, chequea que el precio final del servicio o pasaje tenga incluido todos los impuestos, los gastos de emisión y los cargos adicionales si corresponde.
- Verifica que la información de promociones y descuentos sea clara. Si ofrecen cuotas, cuáles son los intereses. Recordá que los cobros con tarjeta deberán hacerse siempre en tu presencia.

¿Dónde y cómo puedo reclamar si tengo un problema?

- ▶ Si tenés algún inconveniente con algún servicio o producto que contrataste, podés iniciar un reclamo en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)

El reclamo se puede iniciar en este link.

www.argentina.gob.ar/formularios/reclamos-para-turistas-argentinos-o-extranjeros



Actuamos contra el fraude. Informate cómo prevenirlo.

Argentina.gov.ar

Buscar trámites, servicios o áreas

MI Argentina

Programa de protección al consumidor turista

Inicia un reclamo como consumidor de turismo argentino.

English version

Tus derechos no se toman vacaciones

Si tuviste algún inconveniente con algún servicio o producto que contrataste, podés iniciar tu reclamo acá.

[Iniciar un reclamo](#)

El Programa de Protección al Consumidor Turista pone a disposición de todos los consumidores nacionales o extranjeros la posibilidad de iniciar un reclamo en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC), frente a controversias relacionadas con la contratación y/o prestación de servicios turísticos dentro del territorio nacional, contando con una resolución dentro de las 24hs.

[Más información sobre el Turismo en Argentina](#)

Ministerio de Economía

Ministerio del Interior

Trámites

- Turnos
- Trámites a distancia
- Atención a la ciudadanía

Acerca de la República Argentina

- Nuestro país
- Leyes argentinas
- Organismos
- Mapa del Estado

Acerca de Argentina.gov.ar

- Acerca de este sitio
- Términos y condiciones
- Sugerencias

¡Gracias!



**Secretaría de
Industria y Comercio**
Ministerio de Economía

Subsecretaría de Defensa
del Consumidor y Lealtad
Comercial

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor

Escuela Argentina de
Educación en Consumo

