

REGLAMENTO DEL TRIBUNAL DE HONOR

ARTÍCULO 1: ÁMBITO.- El Tribunal de Honor de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR es el organismo encargado de estudiar todos aquellos asuntos relacionados directa y exclusivamente con la prestación de servicios turísticos y que tengan relación con la actuación profesional y/o ética de sus socios

El Tribunal de Honor no conocerá casos que se refieran exclusivamente a cobrar obligaciones pendientes de pago o de cobranzas, pero podrá atender los asuntos que se refieran a la actuación profesional o ética de los socios, aunque tengan un efecto económico o patrimonial.

En sus resoluciones el Tribunal solamente atenderá respecto a la prestación de servicios turísticos, su incumplimiento, cumplimiento parcial y no resolverá respecto a daños y perjuicios materiales o inmateriales, circunscribiendo su actuación a los asuntos que hagan relación a los servicios turísticos y no temas no turísticos.

El Tribunal conocerá los reclamos o denuncias de los socios que se presenten conforme al literal h) del artículo 21 del Estatuto de Captur; los reclamos o denuncias de terceros en contra de los socios de la Cámara; o, los asuntos que le encarguen el Directorio, la Asamblea o el Presidente.

Igualmente estudiará los casos en que los socios deban ser sancionados conforme a los Estatutos de CAPTUR, así como todos los asuntos trasladados a su conocimiento por parte del Ministerio de Turismo, según lo establecido en el segundo inciso del artículo 88 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo.

Todos los casos que conozca el Tribunal de Honor serán estudiados y resueltos en estricto apego a este Reglamento.

ARTÍCULO 2: INTEGRACION.- El Tribunal de Honor conforme consta en los estatutos de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR, se integra por su Presidente y por un vocal principal y su respectivo suplente por cada uno de los cinco sectores de actividad turística previstos en la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional

De entre los vocales principales se elegirá a su presidente y vicepresidente. El vocal suplente del sector del cual el Presidente resultare electo, se principalizará y se cooptará en el Directorio de la Cámara al nuevo Vocal Suplente. El Secretario Abogado de la Cámara actuará en condición de Secretario.

ARTÍCULO 3: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA.- La denuncia o reclamo que se presente estará dirigido al Tribunal de Honor de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR y contendrá:

1. La Solicitud que se presentará por escrito en el formato establecido para el efecto, con identificación y dirección exactas en las que deberá ser contactado el denunciante; y, su firma de responsabilidad;
2. El relato concreto del hecho o hechos en que se funda el reclamo;
3. La documentación o prueba que se considere conveniente; y, de no ser ésta documentada, el ofrecimiento de presentarla en el término correspondiente;
4. La petición concreta del denunciante; y,
5. Previo al trámite del reclamo o solicitud, si se tratase de un socio, deberá demostrar que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones para con CAPTUR.

Tratándose de personas jurídicas la solicitud, petitorio o reclamo deberá estar suscrito por el representante legal y deberá acompañarse copia del nombramiento que acredite la personería con la que se comparece.

ARTÍCULO 4: CALIFICACION DE LA QUEJA.- Una vez recibida la queja y antes de la verificación a la que se refiere el artículo siguiente, el Secretario a través de los mecanismos de coordinación que se implementen con otros órganos administrativos o jurisdiccionales, establecerá si existen denuncias o quejas presentadas en otras instancias por los mismos hechos que motivan la queja en el Tribunal.

En el evento de que existan otras denuncias en otras entidades públicas o privadas, de cualquier nivel o instancia, el Tribunal no conocerá el caso y notificará al interesado para que de ser de su interés y una vez acabado de conocer el caso en la instancia que haya presentado, pueda presentar ante este Tribunal de considerarlo conveniente.

En el evento de que no haya iniciado otro proceso en entidad distinta a CAPTUR antes de presentar la queja, pero que lo haga una vez iniciado el trámite ante el Tribunal y en cualquier instancia del proceso, se obliga el denunciante y así lo declarará en el formulario de queja, a notificar a CAPTUR de esa decisión, caso en el cual el Tribunal suspenderá el conocimiento del caso hasta que se haya resuelto de forma definitiva y sin apelación o recurso, el proceso en cualquier otra entidad.

La Calificación de la Denuncia la realizará el Secretario – Abogado por Delegación expresa del Tribunal; y, en el caso de que cumpla todos los requisitos que son menester será trasladada a la parte denunciada para su contestación. En caso de que no se cumplan los requisitos necesarios la negativa de la calificación solo la podrá hacer el Pleno del Tribunal al que elevará su informe el Secretario

El Plazo para la Calificación de la Denuncia es de cinco (5) días hábiles desde la recepción del Formulario con todo los requisitos legales necesarios

ARTÍCULO 5: TRASLADO A LA PARTE DENUNCIADA.- El Secretario del Tribunal verificará que la petición cumpla los requisitos formales anteriores y de ser así, la pondrá en conocimiento del Tribunal, el cual luego de asumir la competencia, si es del caso, ordenará se corra traslado con la solicitud y documentación al socio

inculpado, fijando día y hora para la audiencia de contestación a la denuncia en la que se buscará, de ser posible, la conciliación.

En el caso de que no se hayan cumplido los requisitos formales, el Secretario devolverá la documentación presentada para que el reclamante aclare y/o complete su solicitud y la documentación pertinente en un término de tres días. Si no lo hiciere en tal término, el Tribunal de Honor podrá disponer su archivo.

Si, una vez analizada la denuncia, el Tribunal se declarare incompetente de conocer la misma, ordenará a la Secretaría la devolución de toda la documentación ingresada al denunciante y la correspondiente notificación.

ARTÍCULO. 6: DESAFILIACIONES.- Una vez que el Tribunal de Honor resuelve conocer una queja esta deberá ser tramitada hasta su conclusión, aunque el denunciado presente su desafiliación después de iniciado el proceso.

La CAPTUR instruirá a las instancias administrativas pertinentes de las personas que reciban denuncias o contra quienes se formulen quejas en el Tribunal para que se dé el tratamiento mencionado en este artículo y se evite su desafiliación antes de arreglar el asunto materia de la queja o denuncia y así se hará conocer a los Socios por todos los medios posibles con que cuente la Cámara.

ARTÍCULO 7: DE LA CONTESTACIÓN A LA DENUNCIA.- La contestación a la denuncia será realizada en audiencia ante el Tribunal de Honor en la fecha fijada por este para el efecto, en la cual el denunciado presentará todas las pruebas que considere necesarias. Las partes podrán solicitar el diferimiento de la audiencia por una sola vez dentro del término de tres días contados a partir de la recepción de la notificación

La contestación deberá reunir los mismos requisitos contemplados en el artículo segundo, en cuanto fueren aplicables; y, podrá contemplar de manera opcional alguna fórmula de solución.

ARTÍCULO 8: REBELDIA.- Una vez iniciado el conocimiento de un caso por parte del Tribunal, con la contestación a la denuncia, en rebeldía o ante el abandono o falta de participación de parte del denunciado, el Tribunal continuará en conocimiento de los casos sometidos a su resolución, hasta su conclusión final.

ARTÍCULO 9: ACUERDO.- En caso de que alguna de las partes no se presente a la audiencia de conciliación y contestación a la denuncia, se dejará constancia en el proceso y se abrirá el término de prueba. Pero si la parte que no se presenta es la denunciada, se tomará como una negativa pura y simple de la denuncia y se proseguirá el proceso en rebeldía.

En la contestación podrá el denunciado reconvenir al denunciante por los derechos que contra éste tuviere; pero si no lo hiciere en la audiencia, sólo podrá hacerlos valer en otra denuncia.

En el evento de que se logre algún arreglo o acuerdo entre las partes, en esa Audiencia o en cualquier etapa del proceso antes de que se dicte la resolución, se deberá notificar al Tribunal de Honor con una copia del Acta Transaccional.

ARTÍCULO 10: ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.- Al término del conocimiento de los casos sometidos al Tribunal de Honor, se archivará una copia de la denuncia, los principales documentos del proceso y la resolución, en el expediente respectivo de cada caso, una copia de esta última en la carpeta del afiliado y se registrará el caso en la base de datos del Departamento Legal de la Cámara para futuras referencias.

ARTÍCULO 11: PRUEBA.- A solicitud de parte o por disposición del Tribunal, se podrá conceder un término de prueba de diez días. Por circunstancias extraordinarias, y por una sola vez, el Tribunal podrá ampliar este término por hasta diez días más. En el caso de que una o más partes tengan su domicilio en el exterior, los términos serán del doble de los términos previstos anteriormente, y si fuera en otra provincia, de 1,5 veces más que lo ordinario.

ARTÍCULO 12: ALEGATOS.- Las partes podrán presentar alegatos dentro del término de 4 días a contarse desde el cierre del término de prueba, de haberlo, o de la audiencia de contestación a la denuncia en caso de no haber término de prueba.

ARTÍCULO 13: EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN.- El Tribunal analizará el reclamo, la contestación, las pruebas aportadas y los alegatos presentados, si los hubiere, y adoptará la resolución que corresponda dentro del término de quince días a contarse desde la audiencia de contestación a la denuncia o del cierre del término de prueba, si fuere del caso.

Las partes podrán solicitar la aclaración o ampliación de la Resolución del Tribunal, dentro del término de cinco días a contarse desde la notificación con la resolución.

ARTÍCULO 14: AMBITO DE LAS RESOLUCIONES.- Las resoluciones que emita el Tribunal de Honor y las decisiones sobre el trámite se refieren única y exclusivamente a la actuación profesional o ética de los denunciados, lo que no es materia de juzgamiento por otras entidades de cualquier instancia o nivel, administrativas o jurisdiccionales, por lo que el alcance o los efectos que esas otras instancias independientes del Tribunal de Honor quieran adoptar sobre la base de las decisiones del Tribunal, les será exclusivamente atribuibles a esas instancias y sus jueces, magistrados o autoridades, sin que el Tribunal sea responsable de su uso o interpretación por cualquier instancia distinta al Tribunal.

ARTÍCULO 15: COMISIÓN.- Se podrá nombrar de entre los Miembros del Tribunal una o más personas que integren una Comisión de estudio o seguimiento de cada caso y para que realicen las diligencias solicitadas por el Tribunal, sin perjuicio de la participación directa del Presidente del Tribunal

ARTÍCULO 16: SECRETARIO DEL TRIBUNAL.- En el Tribunal de Honor, intervendrá como Secretario el Secretario Abogado de CAPTUR, quien será el custodio de los expedientes del Tribunal.

ARTÍCULO 17: APELACIÓN.- Las partes podrán apelar por escrito ante el Tribunal de Honor la resolución adoptada, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación. El Tribunal de Honor conocerá la apelación en su seno y, si cumple con los requisitos, la concederá sin más trámite enviando el expediente al Directorio.

El Directorio resolverá exclusivamente en base a los documentos que obran del expediente, pero podrá recibir en audiencia a las partes, si éstas lo solicitan y si el Directorio lo considera pertinente

ARTÍCULO 18: DECISIÓN.- El Tribunal adoptará sus resoluciones por mayoría absoluta, esto es por la mitad más uno de los Vocales asistentes a la Sesión. Para otro tipo de decisiones, éstas se tomarán por mayoría simple; y, en caso de empate el Presidente tendrá voto dirimente.

ARTÍCULO 19: NOTIFICACIONES.- El Secretario tiene la obligación de notificar a las partes sobre todas las providencias que se emitan en cada proceso, además de notificar previamente a cada Sesión en la que se vaya a tratar su caso para que conozca todas las ocasiones en las que el Tribunal discute cada proceso.

El Secretario igualmente deberá trasladar a la otra parte copia de todos los documentos o peticiones para que conozcan de todos los documentos del proceso, sin perjuicio de la posibilidad de que directamente o a través de un Delegado debidamente acreditado pueda revisar el expediente.

ARTÍCULO 20: FALTAS.- El Tribunal de Honor podrá según la gravedad de la falta, resolver la aplicación de las sanciones previstas en este Reglamento.

ARTÍCULO 21: FALTAS LEVES.- Se consideran faltas leves:

1. Incumplir el servicio ofertado, siempre que no afecte sustancialmente lo contratado y que no signifique perjuicio económico;
2. Cambiar los horarios, itinerarios y o reservaciones sin anticipación, siempre que no afecte sustancialmente lo contratado y que no signifique perjuicio económico para los usuarios;
3. Proporcionar información incompleta o errónea, siempre que no afecte sustancialmente lo contratado y que no signifique perjuicio económico para los usuarios; y,
4. Brindar un servicio que no cumpla algunas condiciones de lo ofertado, afectando el nivel de calidad ofrecido.

ARTÍCULO 22: FALTAS GRAVES.- Se catalogan como faltas graves:

1. Causar daño por intervención de personal no apto o no capacitado;
2. Cancelar reservaciones sin suficiente anticipación, excepto en casos de fuerza mayor y caso fortuito; y, siempre que afecte sustancialmente lo contratado; tomando en consideración las condiciones generales de los Contratos y las Normas Técnicas y los Reglamentos vigentes
3. Incumplir las tarifas acordadas;
4. Incumplir la prestación de servicios contratados, excepto el caso de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados;
5. Brindar un servicio deficiente o no acorde a lo ofertado, incumpliendo el nivel de calidad ofrecido;
6. Vender o intermediar un servicio, ofreciendo un nivel mayor al prestado por el operador;
7. Presentar reclamos o denuncias infundados;
8. Actuar con falta de profesionalidad;
9. Proceder con falta de ética, de conformidad con lo previsto en el Código de Ética Mundial para el Turismo; y,
10. Causar por dolo o negligencia, daños a los pasajeros o a sus bienes.

ARTÍCULO 23: FALTAS MUY GRAVES.- Se catalogan como faltas muy graves:

1. Prestar servicios inseguros por incumplir las normas técnicas y de calidad vigentes;
2. Causar por negligencia daños a la salud o vida de los pasajeros;
3. Ocasionar perjuicio económico, exclusivamente relacionado con los servicios contratados; y
4. No prestar el servicio.

ARTÍCULO 24: DEVOLUCIONES.- El Tribunal de Honor dispondrá la devolución total del monto del perjuicio económico ocasionado al usuario, exclusivamente por el monto de los servicios turísticos contratados, sin perjuicio de imponer las sanciones previstas en los artículos siguientes.

ARTÍCULO 25: SANCIONES.- Se procurará llegar a acuerdos entre las partes, a través del diálogo y las diferentes instancias previstas en el Reglamento Interno del Tribunal, pero agotados éstas se procederá así:

1. Las faltas leves serán sancionadas con amonestación escrita, con copia al reclamante y al gremio correspondiente.
2. Las faltas graves serán sancionadas con una o más de las siguientes medidas correctivas o punitivas:
 - a. Amonestación escrita y exigencia de prestar mejor servicio, con copia al demandante, al Gremio respectivo y a la Corporación Metropolitana de Turismo;
 - b. Inclusión en la Lista de Empresarios Incumplidos;

- c. Multa de hasta el 50% del valor del perjuicio, adicional a la restitución del mencionado valor; y,
 - d. Multa de USD 100 a USD 1,000, cuando el perjuicio no es cuantificable en dinero.
3. Las faltas muy graves serán sancionadas con una o más de las siguientes medidas correctivas o punitivas:
- a. Multa de hasta el 100% del valor del perjuicio económico ocasionado, exclusivamente relacionado con los servicios contratados;
 - b. Multa de USD 1,000 a USD 2,000 en el evento de que el perjuicio no sea cuantificable en dinero;
 - c. Suspensión de hasta un año, de su condición de socio; y,
 - d. Pérdida de la condición de socio y petición de la cancelación del registro y la licencia de funcionamiento

ARTÍCULO 26: REINCIDENCIA.- Los empresarios turísticos que, habiendo sido sancionados por el Tribunal de Honor, reincidieren en la misma práctica que la motivó, serán sancionados con el doble de la sanción que correspondiere si no hubiese reincidido, de ser cuantificable la sanción; si no fuere cuantificable, se aplicará la sanción máxima para el caso de faltas graves.

ARTÍCULO 27: MULTAS.- El valor recaudado por concepto de multas ingresará a la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR y se donará a cualquiera de las siguientes Instituciones para la realización de sus obras sociales: Aldeas S.O.S.; AFAC; Centro del Muchacho Trabajador; Fe y Alegría; Hogar Corazón de María; y, Fundación para Rehabilitación de alcohólicos.

ARTÍCULO 28: EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES.- Las resoluciones emitidas por el Tribunal de Honor serán ejecutadas por el Directorio de la Cámara Provincial de Turismo de la jurisdicción del sancionado. Las sanciones deberán ser ejecutadas en un término no mayor a 30 días posteriores a la fecha en que se ejecutorie la resolución.

El Directorio correspondiente no podrá dejar sin ejecución las resoluciones dictadas y deberá informar sobre el cumplimiento de las mismas al Tribunal de Honor en forma mensual. El incumplimiento de esta responsabilidad será comunicado al Consejo Directivo de la FENACAPTUR por parte del Tribunal de Honor, el mismo que resolverá la sanción correspondiente a la Cámara que hubiere incumplido.

ARTÍCULO 29: CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN.- La caducidad de la capacidad de juzgamiento del Tribunal de Honor se produce por el transcurso de dos (2) años desde la fecha de cometimiento de la acción u omisión imputable al denunciado; y, la prescripción de la ejecución de la resolución se producirá en el plazo de dos (2) años desde su expedición, a menos que se fundamente en faltas muy graves en cuyo caso se producirá en el doble del tiempo.

ARTÍCULO 30: EXPULSIÓN Y SUSPENSIÓN.- Si la resolución fuese condenatoria y mereciere suspensión o exclusión del socio, el Directorio procederá conforme al Estatuto. La suspensión o la exclusión se notificarán al Ministerio de Turismo, a los Municipios, a los organismos públicos o privados correspondientes, a la Federación de Cámaras de Turismo y al Gremio pertinente.

Cuando se trate de reclamaciones contra personas naturales o jurídicas del extranjero, el Tribunal luego del estudio sobre la pertinencia del caso o reclamo comunicará al organismo público o privado competente del exterior, para su trámite correspondiente.

ARTÍCULO 31: DERECHO DE DEFENSA.- Tanto el reclamante como el inculcado, mientras dure el trámite del reclamo y hasta que se apruebe la Resolución definitiva podrán ejercitar su defensa en la forma más amplia y con todos los medios de prueba reconocidos en el derecho ecuatoriano.

Las partes podrán concurrir y comparecer por si mismas, por intermedio de un delegado, de un patrocinador o acompañadas por éste.

ARTÍCULO 32: TÉRMINOS.- Cuando se trate de la concesión de términos o plazos éstos serán contados conforme las reglas del Código Civil.

ARTÍCULO 33: RESPONSABILIDAD DE CUMPLIMIENTO.- Es responsabilidad del Secretario del Tribunal que se cumplan los términos previstos en este Reglamento. Cuando por circunstancias de pruebas solicitadas, participación de actores que se encuentren fuera del país, causas de fuerza mayor o caso fortuito provoquen que los términos deban extenderse, deberá informar al Tribunal para que así lo resuelva, señalando nuevos términos y notificando a las partes del particular.

ARTÍCULO 34: ACTUACIÓN EN SEDE NACIONAL.- Cuando, de conformidad con la Resolución 077-2004 de 21 de octubre de 2004 de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo FENACAPTUR, el Tribunal de Honor de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha actúe en sede nacional, se observarán los mismos procedimientos establecidos en este Reglamento.

ARTÍCULO 35: APELACIONES EN SEDE NACIONAL.- Las apelaciones a las resoluciones adoptadas por el Tribunal de Honor actuando en sede nacional, serán resueltas por el Comité Ejecutivo de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo FENACAPTUR, según lo establece la Resolución 097-2005 de 21 de octubre de 2005 de la FENACAPTUR.

ARTÍCULO 36: VIGENCIA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Tribunal de Honor y de su ratificación por el Directorio de CAPTUR.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Cuando se establezca un Tribunal de Honor en cualquier provincia, el Tribunal de Honor de CAPTUR realizará la entrega recepción de los expedientes tramitados de la respectiva provincia, los mismos que sentarán la jurisprudencia que deberá observar el nuevo Tribunal de Honor, el cual deberá adoptar este Reglamento como base legal