ANEXOS

1) LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

- El turismo sustentable

ARTICULO 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, basadas en el uso estudio y apreciación de los recursos naturales, incluyendo las manifestaciones culturales que en ellos se encuentran.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

- Los prestadores de servicios turísticos

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.- Reembolsar, 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 estos 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;

- <u>De la protección y orientación al turista</u>

ARTICULO 44.- La Secretaría orientará y protegerá al turista, brindándole información, recibiendo sus quejas, sugerencias o planteamientos; promoviendo la conciliación de sus 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.

ARTICULO 45.- Para efectos del artículo anterior la Secretaría 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.

2) HISTÓRICO ECOTURISMO:

Hace unos años, la palabra "ecoturismo" no existía. Ciertamente han existido viajeros naturalistas desde hace mucho tiempo, personajes de la talla de Humboldt, Darwin, Bates, Wallace y Hedin.

Pero sus experiencias de viaje fueron pocas y muy espaciadas, tan aisladas que no produjeron beneficios socioeconómicos a los sitios remotos que visitaron, ni tampoco sus actividades buscaron convertirse en instrumentos para la preservación de áreas naturales, culturas autóctonas o especies en peligro de extinción.

Es tan sólo en años muy recientes que el ecoturismo empieza a emerger como una opción factible tanto para *"conservar los patrimonios naturales y culturales de diversos países y regiones como para fomentar el desarrollo sostenible"*.

Las áreas naturales (y especialmente las legalmente protegidas), sus paisajes, su flora y su fauna - junto con cualesquier rasgos culturales existentes - constituyen atractivos del más alto nivel para los habitantes de los países en que se encuentran y para los turistas de todo el mundo.

Pero la capacidad de carga de cada área deberá determinarse en función de sus objetivos de manejo, y habrán de diseñarse estructuras administrativas y físicas idóneas que mantengan el número de visitantes (y la modalidad de visitación) dentro de dicha capacidad de carga.

En efecto, los desarrollos turísticos inapropiados pueden causar grave degradación en las áreas naturales de importancia ecológica y provocar efectos difícilmente predecibles en las

tierras o aguas circundantes. Habrá, pues, de encontrarse un equilibrio entre el disfrute de los visitantes y los requerimientos de la conservación.

Alrededor del mundo, los conflictos surgidos entre las áreas naturales, incluyendo las protegidas, y las necesidades humanas involucran cada vez más al fenómeno turístico. El reto estriba en cómo asegurar que las comunidades locales obtengan una parte apropiada de los beneficios del turismo, a la vez conservando su patrimonio natural y cultural.

Si permitimos (como en muchos lugares lamentablemente ya está ocurriendo) que el turismo masivo descontrolado continúe arrasando a áreas de alto significado natural y cultural (algunas de ellas legalmente protegidas, otras no), vendrá un daño irreversible sobre dichas áreas, que constituyen los repositorios de la diversidad biológica y cultural del planeta, así como fuentes importantes de ingreso y bienestar para todas las naciones. Es, por ello, de interés planetario el impulsar la relación simbiótica entre turismo y áreas de alto valor natural y cultural.

El ecoturismo, como un componente lógico del ecodesarrollo, requiere de un enfoque interdisciplinario, una cuidadosa planeación - tanto física como administrativa - y pautas y reglamentos estrictos cuya correcta implementación garantice una operación sostenible.

Sólo a través de un involucramiento intersectorial podrá el ecoturismo alcanzar sus objetivos. Gobiernos, empresa privada, comunidades locales y organizaciones no gubernamentales (ONG), todos tienen papeles importantes que jugar.

Parece esencial que todos los países (y particularmente aquellos en vías de desarrollo) deben establecer planes nacionales de turismo, mismos que habrán de incluir estrategias y pautas ecoturísticas bien definidas. Recientemente han sido creados en diferentes países consejos nacionales de ecoturismo (CNEs), integrados por representantes de todos los sectores involucrados en el proceso ecoturístico, con resultados iniciales promisorios.

Ya que el nuestro es un planeta que constantemente se encoge (debido a los servicios y facilidades modernos de viaje, así como a tratados económicos y comerciales), las estrategias ecoturísticas deben también partir de un enfoque regional. Los diferentes países podrán conjuntar esfuerzos a fin de ofrecer atractivos paquetes integrados dentro del creciente mercado mundial de servicios ecoturísticos.

Un punto a enfatizar es que, si el ecoturismo se restringe sólo a las áreas legalmente protegidas, demasiadas presiones podrán llegar a ser ejercidas sobre éstas. Además, promover el ecoturismo en áreas naturales que no se encuentran legalmente protegidas puede propiciar que las comunidades locales, por propio interés (y no sujetas a presiones legalistas externas), conserven sus áreas y recursos naturales circundantes.

Es importante impulsar el desarrollo eco-turístico en México, ya que ello podrá coadyuvar a la conservación de nuestro invaluable patrimonio natural y cultural y contribuir al desarrollo sostenible de las poblaciones locales, sobre todo las rurales.

Existe el peligro de que negociantes y promotores sin escrúpulos, fingiendo ser "empresarios eco-turísticos", obtengan permisos oficiales para desarrollar actividades que

son dañinas al entorno natural y/o cultural. Las autoridades gubernamentales y las ONG deben mantenerse alertas a fin de detectar estas iniciativas y detenerlas a tiempo.

Diversas organizaciones internacionales, tales como la UICN - La Unión Mundial para la Naturaleza - y la Organización Mundial para el Turismo (OMT), reconociendo la enorme relevancia del turismo y su potencial para proteger a la naturaleza, y concientes a la vez de los muchos peligros que un turismo mal manejado y descontrolado puede provocar al patrimonio natural y cultural de la humanidad, están ya desarrollando acciones concretas vinculadas con el ecoturismo y sus múltiples efectos.

El Programa Internacional de Consultoría en Ecoturismo (PICE) ha sido creado con el objeto de establecer un centro de alta experiencia profesional para la planeación de desarrollos eco-turísticos, ofreciendo servicios de apoyo y asesoría técnica y una amplia gama de orientaciones en el desarrollo de estrategias y proyectos a nivel nacional, regional y local que permitan que el turismo contribuya eficazmente a la conservación y el uso sostenible de las áreas y recursos naturales. PICE ha desarrollado trabajos de consultoría e investigación en 70 países alrededor del mundo.

México es uno de los países con mayor potencial eco-turístico en el mundo, tanto por la diversidad de sus atractivos naturales y culturales, como por su ubicación geo-económica estratégica, próxima a los EU y a Canadá, que en su conjunto constituyen el primer polo emisor de eco-turistas.