

CÓDIGO DE ÉTICA

Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo

– ANATO –

Versión: Mayo de 2016

PREAMBULO

El Asociado de ANATO entiende su actividad como un servicio y colaborará con las autoridades, poniendo su experiencia y buena fe al servicio de los intereses nacionales, para lograr un rápido y eficaz desarrollo del turismo y el mejor aprovechamiento de sus resultados, procurando que su presencia en cualquier lugar del mundo siempre redunde en beneficio del buen nombre de Colombia y de su actividad turística. Por ese motivo, el Asociado de Anato se compromete a ajustar sus actos a los principios de la ética en general así como a las normas del presente Código de Ética.

CAPÍTULO PRIMERO: DE LA CONFORMACIÓN DEL TRIBUNAL

ARTÍCULO 1. La Asociación tendrá un Tribunal de Ética conformado por tres (3) miembros principales designados así: Dos (2) elegidos por la Asamblea General entre los Asociados y uno (1) elegido por la Junta Directiva Nacional.

Así mismo, en Asamblea serán elegidos dos (2) miembros suplentes, quienes suplirán las vacantes accidentales, temporales o definitivas que dejen los miembros elegidos por la Asamblea y las ausencias temporales o accidentales del miembro designado por la Junta Directiva. En caso de presentarse una vacante definitiva del miembro designado por la Junta Directiva Nacional ésta procederá a elegir un nuevo miembro.

ARTÍCULO 2. Los miembros principales y suplentes del Tribunal de Ética tendrán un período de dos (2) años.

ARTÍCULO 3. La ausencia sin excusa a tres reuniones del Tribunal o la ausencia a tres reuniones en forma consecutiva, se tomarán como renuncia tácita a ser miembro principal del Tribunal y producirá la vacante respectiva.

ARTÍCULO 4. El Tribunal Nacional de Ética se reunirá en las instalaciones de la Asociación, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de una demanda y extraordinariamente cuando la Junta Directiva Nacional, su Secretario General, El Presidente de la Asociación, el Revisor Fiscal, o dos de sus miembros lo soliciten.

ARTÍCULO 5. El quórum para las reuniones estará compuesto por tres de sus miembros. En caso que alguno de los miembros principales no pueda asistir a una reunión, será reemplazado en dicha sesión por un miembro suplente.

ARTÍCULO 6. Las reuniones del Tribunal Nacional de Ética, se celebrarán en la ciudad de Bogotá, pero por acuerdo de la mayoría de sus miembros podrán realizarse en otro lugar.

ARTÍCULO 7. De cada reunión del Tribunal de Ética se elaborarán actas firmadas por el Secretario General que serán aprobadas por sus miembros en la reunión siguiente. Los fallos serán firmados por todos los miembros del Tribunal que estuvieron presentes en la reunión en la cual se tomó la decisión

CAPÍTULO SEGUNDO: DEBERES DE LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 8. El Asociado de ANATO procurará por todos los medios a su alcance, lograr el reconocimiento profesional de su actividad y su sentido de servicio a la comunidad, así como el reconocimiento para sus colegas de todo el mundo. Asimismo prestará su máximo apoyo a la Asociación, ayudando a fortalecerla para que esta a su vez proteja los intereses colectivos del turismo y los intereses profesionales de sus Asociados. Son deberes de los Asociados los siguientes:

1. Ser diligente en la defensa de los intereses del público usuario, asegurándole por todos los medios a su alcance la información ante cualquier contingencia.
2. Ser respetuoso de los derechos de los usuarios de los servicios, asegurando en sus contrataciones el buen cumplimiento tanto de lo convenido como de las normas.

3. Colaborar con los colegas que requieran su apoyo para desarrollar su actividad, protegiendo los intereses de los mismos en la medida compatible con los propios.
4. El Asociado de ANATO en cualquiera de sus categorías, al ingresar a la Asociación, acepta cumplir, en su integridad con el Código Nacional de Ética, y declara expresamente que lo conoce y comprende.
5. El Asociado de ANATO se obliga a informar a los Directivos de la Asociación o al Tribunal de Ética, sobre los hechos y faltas graves relacionadas con la Asociación y la actividad turística.
6. El Asociado ANATO se compromete a aceptar y acatar los fallos del Tribunal Nacional de Ética dando estricto cumplimiento a sus determinaciones.

CAPÍTULO TERCERO: CONDUCTAS IRREGULARES

ARTÍCULO 9. Podrán ser consideradas Irregulares las siguientes conductas:

1. Comprometer la opinión de la Asociación sin autorización previa y expresa de la Presidencia Ejecutiva de la Asociación o de quien ella delegue.
2. Acreditar como funcionarios de la Agencia a terceros con el fin de beneficiarlos de descuentos o prerrogativas propias del Agente de Viajes.
3. Cumplir funciones distintas a las autorizadas por el Gobierno de acuerdo con su categoría.
4. Anunciarse en público como vendedor de un producto cuando su Registro Nacional de Turismo no le permita ejercer dicha actividad.
5. Vender o comercializar tiquetes aéreos u otros productos de turismo a Agentes de Viajes que no estén inscritos ante el Registro Nacional de Turismo.
6. Incumplir los compromisos adquiridos con la Asociación de acuerdo con el Estatuto, al igual que Incumplir con los deberes relacionados en el capítulo primero del presente Código.
7. Incumplir sin causa justificada, los compromisos financieros y/o la prestación de los servicios turísticos propios y/o adquiridos con proveedores de servicios turísticos desarrollados por terceros.
8. Utilizar los beneficios propios de la coordinación o actividad mayorista para realizar ventas directas a pasajeros, en perjuicio de los intereses de otro asociado de Anato.

9. Efectuar publicidad que contenga información falsa o que induzca a error en forma tal que los servicios que ofrezca no reúnan efectivamente las condiciones anunciadas que llevaron a sus clientes a solicitarlos.
10. Ofrecer o recibir algún tipo de soborno para favorecerse en algún tipo de negociación o ceder todo o parte de la tarifa administrativa, mientras lo prohíba la Aeronáutica Civil.
11. Formular conceptos u opiniones o utilizar medios o sistemas encaminados a crear confusión, desacreditar, o desviar la clientela de otro Agente de Viajes, de su establecimiento de comercio, o de sus productos o servicios.
12. Incumplir los compromisos adquiridos con la Asociación de acuerdo con su Estatuto.

CAPÍTULO CUARTO: SANCIONES

ARTÍCULO 10. La comprobación de las conductas señaladas en el capítulo anterior, serán sancionadas a juicio del Tribunal, según la gravedad de la falta, como sigue:

1. Amonestación escrita privada.
2. Amonestación escrita pública, la cual se informará a todas las Agencias ANATO del país.
3. Suspensión de la calidad de Asociado hasta por un año, la cual una vez ejecutoriada, se informará al sector turístico en general y a las organizaciones nacionales e internacionales de turismo.
4. Expulsión de la Asociación, la cual una vez ejecutoriada, se informará al sector turístico nacional y a las organizaciones internacionales de turismo.

ARTÍCULO 11. La suspensión de que trata el ordinal 3 del artículo anterior se refiere a los derechos pero no a las obligaciones. En consecuencia, durante el tiempo de la sanción, el Asociado continuará pagando las cuotas ordinarias o extraordinarias que fije la Asociación.

ARTÍCULO 12. El Asociado que durante el tiempo de cumplimiento de una suspensión que se aplique en virtud de este Código, o durante el proceso, decida retirarse de la Asociación, será sancionado automáticamente con la expulsión. Si el retiro se produce durante los seis meses siguientes al cumplimiento de la sanción no podrá volver a presentar solicitud de ingreso sino cumplidos tres años de su retiro.

ARTÍCULO 13. Las sanciones a que se refiere el presente Código tendrán recurso de reposición ante el mismo Tribunal y de apelación ante la Junta Directiva Nacional. Si la

sanción impuesta fuera la expulsión solo podrá ser apelable ante la Asamblea General Nacional pero su aplicación entrará en vigencia una vez resuelto este recurso.

ARTÍCULO 14. El Tribunal de Ética no aceptará ningún caso proveniente de un Agente de Viajes o empresa de turismo no asociada a ANATO.

ARTÍCULO 15. Las sanciones impuestas por el Tribunal de Ética, no dependen ni están sujetas a los resultados de las investigaciones y procedimientos aplicados por ninguna autoridad administrativa o judicial, respecto de las conductas u omisiones de los miembros de la Asociación.

CAPÍTULO QUINTO: DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 16. Tiene derecho a presentar demanda ante el Tribunal cualquier asociado que se encuentre a paz y salvo con la Asociación, presentando un escrito ante la Presidencia Ejecutiva de la Asociación quien lo remitirá al Secretario General del Tribunal. La demanda deberá contener las pruebas y demás documentos que a juicio del demandante sean necesarios para demostrar la infracción.

ARTÍCULO 17. Recibida una demanda, el Secretario General del Tribunal la presentará en la próxima reunión del Tribunal. En dicha sesión el Tribunal procederá de la siguiente manera:

- a. Solicitará al demandante la remisión de pruebas adicionales que a su juicio sean necesarias. Cuando lo anterior no se justifique o cuando haya sido atendida la solicitud, comunicará al demandante que su queja ha sido aceptada y se iniciará el trámite correspondiente.
- b. Comunicará al Asociado demandado acerca de la conducta irregular de la que se le acusa, solicitándole, que dentro de veinte (20) días calendarios siguientes a la fecha de su recibo, haga llegar a la Secretaría General, por escrito, las explicaciones o descargos que considere pertinentes y proporcione al Tribunal los documentos del caso.
- c. Recibida la respuesta del demandado o expirado el plazo establecido en el ordinal b), el Tribunal evaluará el caso y emitirá un fallo. Para ser válida, cualquier decisión del Tribunal requerirá la mayoría de votos de sus miembros.

ARTÍCULO 18. El Tribunal podrá convocar a las partes conjuntamente o por separado para que amplíen sus denuncias, aclaren inquietudes del Tribunal o expliquen su actuación. Igualmente, en cualquier momento del proceso, el Tribunal podrá proponer un arreglo entre las partes o una transacción, moderando dicha transacción. Las partes también podrán solicitar al Tribunal la mencionada transacción en cualquier tiempo.

ARTÍCULO 19. Si un miembro del Tribunal es parte de un proceso, se suspende su vinculación por todo el tiempo que dure el caso en estudio y si es sancionado se producirá su inmediato retiro del Tribunal.

ARTÍCULO 20. El Tribunal estudiará el expediente y emitirá un fallo dentro de un plazo no mayor a noventa (90) días, prorrogables por sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de aceptación de la demanda, notificando su fallo a las partes afectadas por medio de la Presidencia Ejecutiva de Anato, y una vez cumplidos los recursos de reposición y apelación, si se llegaren a presentar, se informará a la Junta Directiva para su ejecución.

ARTÍCULO 21. Dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la notificación podrá interponerse recurso contra los fallos del Tribunal así: a) De reposición ante el mismo Tribunal y b) En subsidio, de apelación ante la Junta Directiva Nacional o ante la Asamblea General si la sanción fuera de expulsión.

El recurrente deberá indicar en su solicitud si hace uso de la apelación en caso de que la reposición le fuera negada.

ARTÍCULO 22. Una vez cerrado un caso, el Tribunal de Ética no podrá recibirlo nuevamente, a menos que el demandante aporte nuevas pruebas contra el demandado.

CAPÍTULO SEXTO: DEL SECRETARIO GENERAL

ARTÍCULO 23. El Tribunal de Ética designará, para periodos de un año, a uno de sus miembros como Secretario General del Tribunal. En caso de ausencia de este, se designará un Secretario para la reunión. El Secretario podrá ser reelegido.

ARTÍCULO 24. El Secretario General tendrá las siguientes funciones: citar y coordinar las reuniones, firmar la correspondencia, llevar el archivo, firmar las actas de las reuniones,

llevar la vocería del Tribunal y rendir un informe ante la Asamblea General Nacional ordinaria de ANATO.

ARTICULO 25. Tanto las labores de secretaría, como las notificaciones, serán apoyadas por la administración de ANATO de común acuerdo con el Tribunal. Este último también podrá contar con el asesor jurídico de la Asociación.