

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

CHÍNH PHỦ

CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 16/2012/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 12 tháng 3 năm 2012

NGHỊ ĐỊNH

Quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 7 năm 2002, Pháp lệnh Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính ngày 02 tháng 4 năm 2008;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Chính phủ ban hành Nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch,

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định về các hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt, thẩm quyền xử phạt, thủ tục xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả trong lĩnh vực du lịch.

2. Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch là hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch do cá nhân, tổ chức thực hiện một cách cố ý hoặc vô ý mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

3. Hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch quy định tại Nghị định này bao gồm:

a) Vi phạm quy định về kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch, kinh doanh ô tô vận chuyển khách du lịch;

b) Vi phạm quy định về kinh doanh lưu trú du lịch;

- c) Vi phạm quy định về xúc tiến du lịch;
- d) Vi phạm các quy định về hoạt động du lịch khác.

4. Các hành vi vi phạm hành chính khác trong lĩnh vực du lịch, kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch không quy định tại Nghị định này thì được áp dụng theo quy định tại các Nghị định khác của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước có liên quan để xử phạt.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cá nhân, tổ chức Việt Nam và cá nhân, tổ chức nước ngoài (gọi chung là cá nhân, tổ chức) có hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.

Điều 3. Hình thức xử phạt và các biện pháp khắc phục hậu quả

1. Đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính, cá nhân, tổ chức vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt sau đây:

- a) Cảnh cáo;
- b) Phạt tiền.

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, cá nhân, tổ chức vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc các hình thức xử phạt bổ sung sau đây:

a) Tước quyền sử dụng có thời hạn giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch, giấy chứng nhận thuyết minh viên;

b) Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm hành chính.

3. Ngoài các hình thức xử phạt chính, xử phạt bổ sung quy định tại các khoản 1 và 2 Điều này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, cá nhân, tổ chức vi phạm hành chính còn có thể bị áp dụng một hoặc nhiều biện pháp khắc phục hậu quả sau:

a) Buộc bổ sung đủ nội thất, tiện nghi, phương tiện, trang thiết bị bảo đảm sức khỏe, an toàn tính mạng, tài sản của khách du lịch;

b) Buộc thực hiện đúng chế độ lập, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định của pháp luật;

c) Buộc hoàn trả khách du lịch hoặc sung quỹ nhà nước những tài sản đã thu bất chính của khách du lịch;

d) Buộc nộp đủ số tiền ký quỹ theo quy định;

đ) Buộc thực hiện đúng chế độ báo cáo theo quy định của pháp luật;

e) Buộc gắn biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của pháp luật;

g) Buộc bổ sung đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất, dịch vụ, trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của người quản lý, nhân viên phục vụ tương ứng với tiêu chuẩn từng loại, hạng cơ sở lưu trú dịch vụ theo quy định của pháp luật;

h) Buộc gắn biển hạng cơ sở lưu trú du lịch đúng với quyết định xếp hạng của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

i) Buộc dỡ bỏ hủy bỏ ấn phẩm, biển quảng cáo, biển hiệu, đồ dùng, trang thiết bị vi phạm quy định của pháp luật;

k) Buộc tháo dỡ, tiêu hủy các vật phẩm tuyên truyền, quảng bá du lịch, chấm dứt các chương trình quảng bá đối với một số hành vi vi phạm quy định về hoạt động xúc tiến du lịch;

l) Buộc thực hiện các biện pháp khắc phục tình trạng ô nhiễm môi trường do hành vi vi phạm quy định về bảo vệ môi trường gây ra;

m) Buộc thi hành quyết định của cơ quan, người có thẩm quyền đối với hành vi vi phạm cản trở hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử phạt vi phạm hành chính.

Chương II

HÀNH VI VI PHẠM HÀNH CHÍNH, HÌNH THỨC VÀ MỨC XỬ PHẠT

Mục 1

HÀNH VI VI PHẠM QUY ĐỊNH VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH, HƯỚNG DẪN DU LỊCH, KINH DOANH ÔTÔ VẬN CHUYỂN KHÁCH DU LỊCH

Điều 4. Vi phạm quy định về thông báo hoạt động kinh doanh lữ hành

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

1. Không thông báo bằng văn bản về thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp chính thức hoạt động kinh doanh.

2. Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp, thay đổi loại hình doanh nghiệp, thay đổi tên doanh nghiệp, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi.

3. Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp thay đổi người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành.

4. Không thông báo bằng văn bản về việc thành lập, thời điểm bắt đầu hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi đặt chi nhánh, văn phòng đại diện trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày chi nhánh, văn phòng đại diện thành lập, chính thức hoạt động.

5. Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đứng đầu, thay đổi tên, thay đổi địa điểm của chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi đặt chi nhánh, văn phòng đại diện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi.

6. Không thông báo bằng văn bản cho Tổng cục Du lịch, trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày mất giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

7. Không thông báo kịp thời cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về tai nạn hoặc rủi ro, sự cố có thể xảy ra với khách du lịch.

Điều 5. Vi phạm quy định về kinh doanh lữ hành

1. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Sử dụng người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa không đủ ba năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

b) Sử dụng người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế không đủ bốn năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

c) Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa không đủ ba năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

d) Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế không đủ bốn năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

đ) Hợp đồng lữ hành thiếu một trong những nội dung theo quy định của pháp luật.

2. Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Không có chương trình du lịch bằng văn bản cho khách du lịch hoặc đại diện nhóm khách du lịch;

b) Không có hợp đồng lữ hành bằng văn bản với khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch theo quy định;

c) Không giải quyết yêu cầu, kiến nghị chính đáng của khách du lịch theo quy định pháp luật;

d) Sử dụng hướng dẫn viên du lịch để thực hiện chương trình du lịch mà không có hợp đồng bằng văn bản với hướng dẫn viên du lịch hoặc hợp đồng không có đầy đủ các nội dung cơ bản theo quy định;

đ) Không hướng dẫn, cung cấp thông tin liên quan đến chương trình du lịch khi bên nhận đại lý lữ hành yêu cầu;

e) Không thông tin rõ ràng, công khai, trung thực số lượng, giá cả các dịch vụ du lịch cho khách du lịch;

3. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 7.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành sử dụng giấy tờ xác nhận về thời gian làm việc không đúng với thực tế để điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành;

b) Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng chế độ lập, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định của pháp luật;

c) Sử dụng hướng dẫn viên dùng thẻ hết hạn để hướng dẫn cho khách du lịch.

4. Phạt tiền từ 7.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Sử dụng phương tiện, trang thiết bị không bảo đảm sức khỏe, an toàn tính mạng, tài sản của khách du lịch theo quy định của pháp luật, trừ các trường hợp đã quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 8 Nghị định này;

b) Không thực hiện đúng chế độ báo cáo cho Tổng cục Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch theo quy định;

c) Sử dụng người không có thẻ hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch.

5. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 15.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế mà không có ít nhất ba hướng dẫn viên du lịch quốc tế;

b) Không mua bảo hiểm cho khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài trong thời gian thực hiện chương trình du lịch theo quy định;

c) Thay đổi chương trình du lịch, tiêu chuẩn, dịch vụ đã ký kết mà không được sự đồng ý của khách du lịch hoặc đại diện khách du lịch;

6. Phạt tiền từ 15.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

a) Không bảo đảm đủ số tiền ký quỹ đối với hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế theo quy định;

b) Tẩy xóa, sửa chữa các nội dung trong giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế;

c) Thu tiền ngoài hợp đồng hoặc các hành vi thu lợi bất chính khác từ khách du lịch;

d) Không quản lý hoạt động, kinh doanh của các Chi nhánh, Văn phòng đại diện, đơn vị trực thuộc doanh nghiệp theo quy định pháp luật;

đ) Không quản lý khách du lịch theo hợp đồng, chương trình du lịch đã ký kết;

e) Kê khai không trung thực các nội dung trong hồ sơ đề nghị cấp, đổi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế;