

## PALABRAS DE AGUSTÍN GORDILLO ACCIONES PARA PROTECCIÓN DEL TURÍSTA

Muchas gracias, querido amigo Jorge Fernández Ruiz. Para mí es, no solamente un honor, sino una distinción y un placer. Realmente es un gusto reencontrarme acá con todos los amigos y la patria mexicana, que considero mía también, y gracias también al director del Instituto, el doctor Fix-Fierro, y a todos los colegas de la mesa, y también del coloquio, con los cuales tendremos la oportunidad de departir. Realmente, muchas gracias.

Se mencionó esta mañana ya, una cosa que, si bien es obvia, hay que seguirla repitiendo, y es la importancia económica del turismo. Para muchos países es la segunda fuente de ingreso; para otros es la tercera; para algunos es la primera; para otros es la única. Las islas del caribe, por ejemplo, viven solamente del turismo, y esto realmente les da una importancia económica fundamental, que debe traducirse en una preocupación de estudiar todos sus factores, entre ellos, por cierto, los jurídicos. Además, como también se dijo esta mañana, las perspectivas de crecimiento son mayores. El mundo está cada vez más interconectado, los viajes se han vuelto más económicos y, por lo tanto, cada vez la gente viaja más. Por lo tanto, no es una actividad que va a ir decreciendo, sino al contrario, creciendo. Cada vez serán más los países que tendrán al turismo como una actividad de aspecto económico fundamental. Ahora, el turismo se vincula, yo diría que subterráneamente, con otros temas, con los cuales en el fondo del alma sabemos que tiene que ver, pero no solemos explicitarlo, porque no siempre es fácil hacerlo. Se vinculan, por un lado, con el tema de la inmigración, y por otro lado, con el tema de los servicios sociales. Por cierto, el concepto de turismo, tal como lo explicó nuestro maestro Fernández Ruiz esta mañana, es muy amplio: es toda persona que viaja por cualquier motivo, sea por motivo cultural, de negocios, de placer, de ocio; así lo dijo él, y en verdad, en toda persona que viaja se mezcla de todo un poco: hay un poco

de placer, hay un poco de ocio, hay un poco de cultura y hay un poco de negocios, en el sentido muy lato del término.

En las oficinas de inmigración de todos los países a veces le preguntan a uno: “Bueno, ¿qué viene a hacer? ¿Cuánto tiempo se va a quedar?” Una pregunta a veces va unida a la otra. Si uno dice: “Bueno, me voy a quedar cinco días”, es obvio que viene por una cosa muy puntual, ya casi no parece importante destacarlo, pero ¿qué pasa? La gente que viene por salud, la gente que viene por paseo, la gente que viene por negocios, también se junta con la gente que viene por inmigración, y esta inmigración, si es la inmigración que viene con todos los papeles en orden, previo, por supuesto que no habrá ningún problema. El problema que el mecanismo real de inmigración típicamente la Unión Europea, es, primero entrar al país como turista, y luego, ver cómo puede regularizar su situación. El mismo problema vivimos en la Argentina, aunque yo diría que es una de las pocas cosas que los argentinos podemos decir que estamos orgullosos, podemos estarlo, y es que tenemos una gran población de dos o tres países vecinos, sobre todo Bolivia y Paraguay, también Perú, que han sido históricamente parte de nuestra nacionalidad; han sido siempre parte de la Argentina. No digo que no haya discriminación, la hay, por cierto. Pero en cantidades importantes, por ejemplo, tenemos casi un millón de bolivianos residentes en el país, que van y vienen, como todas las migraciones van y vienen; a veces están en Argentina, a veces están en Bolivia; pero que son realmente bienvenidos, y es una parte importante del movimiento económico en Argentina.

Ahora, también se vincula esto con los servicios sociales. Uno puede ir a un país con un sistema de seguridad de salud, por ejemplo privada. Dice: “bueno, me voy a operar a Houston”, y uno va a Estados Unidos. Se hace una operación que le saldrá muy cara, pero será de la mejor calidad, o uno puede venir de Europa a hacerse una operación de cirugía estética en Brasil, que será muy barata y bastante buena, o puede venir de un país de Paraguay o de Bolivia o de Chile también, a hacerse tratar en Argentina en los servicios públicos de salud, cuando éstos son, como suele ocurrir en los momentos determinados de los cambios, más baratos que en el otro país o a veces incluso gratuitos.

Es decir, se mezclan muchas cosas, y el lenguaje también se mezcla. La etimología de las palabras viene un poco, yo diría, como un trabalenguas, porque uno tiene, por ejemplo, en inglés *houst*, es el dueño de casa, el que recibe, pero también *huésped* es la persona que es recibida, o sea que hay allí ya una primera mezcla, pero también esto se vincula con *host*, *hostel*,

*hostes, hostai*, que en el origen griego el extranjero es enemigo, es hostil; por supuesto, todo esto hace dos mil años, pero algo de eso queda; en todo caso el turista y el extranjero son ambos en principio distintos, y esto es un problema, si es el turista distinto simplemente porque anda vestido un poco estrafalariamente, porque, claro, no tiene claramente presente las normas de..., digamos..., de comportamiento y de vestimenta de cada país que va a visitar; además, por más que lleve muchas valijas, como yo llevo, siempre le va a faltar alguna cosa, y terminará mal vestido según las normas del lugar; por lo tanto, será alguien distinto; pero, claro, si va con una cámara de foto colgada, si uno le ve cara de extranjero que está gastando, dice, bueno, dentro de todo sirve para el desarrollo económico.

Pero hay otros que uno dice: “¿y éste no se vendrá a quedar?”, que es la cosa que hace que se atoren los aeropuertos en los puertos de entrada a Miami en Estados Unidos, Madrid. Uno tiene que pensar mucho antes de ir a esos aeropuertos con una conexión si no tiene un buen espacio de horas de diferencia.

El último vuelo. Yo quiero mucho a España. Soy de sangre puramente española, andaluza, por cierto, pero la verdad es que no sé si volveré a entrar a la Unión Europea por Madrid. La última vez me tocó cuatro horas de cola. Había cientos, no, perdón, miles de personas en el aeropuerto para entrar. Colas de diez de ancho. Éramos ríos humanos queriendo entrar, y, por supuesto, las oficinas de migración tratando de determinar cuántas de ellas somos turistas legítimos y cuántos de ellos inmigrantes ilegales potenciales, y esto lógicamente hace que no siempre sea tan rápido como uno deseara el régimen de entrada de pasar la oficina de migraciones. Esto significa que el turista y el inmigrante van un poco juntos, aunque sean dos fenómenos que uno pudiera decir son diferentes; más aún, el turismo lo ponemos como actividad económica importante para el país, y por cierto que lo es; la inmigración, en cambio, la ponemos como un problema. Estoy hablando a nivel inconsciente.

Y el tratamiento legislativo de la inmigración varía de país en país. Hay países muy generosos. Nuevamente voy a hacer honor a mi patria de argentino. Voy a decir que en la Argentina sacaron una ley de migración bastante tolerante; por ejemplo, la expulsión de un inmigrante ilegal no tiene efectos jurídicos si no la ratifica un juez, o sea, la oficina de migración tiene que pedirle a un juez: “Le pido que expulse al extranjero”. No es que lo sacan a uno de vuelta en el aeropuerto. No sé si se cumple, ésa es la norma. A lo mejor no se cumple, pero esto muestra que el problema

viene conflictuado, y cuando uno piensa en los servicios sociales y piensa en los tributos, y ahí otra vez vuelven a estar medio parecidos, el inmigrante ilegal, lo mismo que el turista, ambos comen, ambos consumen, poco o mucho, y eso que consumen lleva impuesto al valor agregado. Por supuesto, si yo me compro un hermoso regalo en la Unión Europea y pago el impuesto al IVA, al salir, puedo pedir que me devuelvan el impuesto al valor agregado y mostrar que no es tan fácil tampoco, pero muestro el objeto que me llevo, me dan el dinero contante y sonante, pero lo que me comí y me tomé, eso quedó; eso no me lo devuelven, no le puedo mostrar: “Mire qué gordo que estoy. Págueme el IVA del peso que llevo”; pero, claro, el inmigrante ilegal y el turista, los dos contribuyen con el IVA, un impuesto en consecuencia que para ellos no es trasladable.

Yo creo que este trasfondo, así medio complicado, lo mismo del trasfondo que se da cuando en algunos países empieza a ver o se produce esporádicamente un *baklasch*, o sea, un contragolpe, un latigazo de vuelta. Hace poco, hace algunos años, en California se votó una enmienda por la cual los servicios sociales no iban a ser prestados a los que no tuvieran la residencia legal, lo cual implica entonces que el residente ilegal no tiene derecho a los servicios sociales, y tiene que andar huyendo permanentemente de todo lo que parece ser autoridad, lo cual es una situación bastante compleja. En las series policiales, que son mi principal fuente de información del mundo, según se ve constantemente, los agentes de policía van buscando algún delincuente, algún ladrón; en el camino encuentran gente que los espasa, que huye de ellos; dicen: “No, no, no. Quédese tranquilo. No soy de inmigraciones; tampoco soy de impuestos. Lo que quiero saber es quién mato a aquél. Usted no se aflija que es un inmigrante ilegal y no paga impuestos, pero ¿quién es el asesino? ¿Aquél? Ah, bueno. Está bien. Olvídese, vaya seguido, tranquilo con su actividad al margen de la ley”, o sea, todo está realmente complicado.

Ahora, de todas maneras, cuando los Estados regulan el turismo, lo que regulan es la protección del turista, ver qué tipo de tutela se le puede dar al turista, y en este sentido casi todas las legislaciones, tanto nacionales como locales, cuando existen, han ido detectando casi empíricamente lo mismo que la jurisprudencia. Algunos de los problemas que se van presentando, uno, por ejemplo, el de la responsabilidad de los agentes de viaje, ya la jurisprudencia se ha inclinado porque es una responsabilidad objetiva. Si yo contrato un paquete turístico con un agente de viaje, el agente de viaje no puede decir: “Yo no tengo nada que ver, soy intermediario”. Lo han he-

cho responsable objetivamente, o por lo menos por la diligente selección de quien va a prestar el paquete turístico, con lo cual, y aquí vienen los efectos no previstos de la norma, ahora quienes quieren ser agentes de turismo, primero se ocupan de hacer una sociedad anónima para que sea la sociedad anónima con pocos fondos la que responda de las eventuales responsabilidades, con lo cual el turista no sé si va a haber mucha protección de esa sociedad anónima de los agentes de viaje, luego está, por supuesto, lo que es la gran estrella del día: el derecho del consumidor aplicable a los turistas, el deber de información, el deber de prestación específica. Esto es medio curioso, porque ¿qué significa esto?, que le cumplan, o sea, le prometieron algo. Que se lo den, porque esto no es tan común, porque lo que uno contrata realmente se cumpla. Luego, hay también deber de seguridad, hay jurisprudencia sobre daño moral, incluso por incumplimiento de transporte aéreo, a pesar de que las cláusulas del vuelo y las cláusulas internacionales son limitadas en cuanto a responsabilidad, y hay por cierto toda la actividad de promoción turística que se hace a veces con mucho éxito.

Yo creo que ninguno de nosotros ha dejado de ver ese hermoso sol con el cual España hace su propaganda. Realmente es una joya de concisión, un sol, no precisa nada más. Eso es España. Vaya, que la va a pasar muy bien. Ese sol dice muchísimas cosas. Bueno, cada uno a su manera intenta hacer su promoción del turismo, y luego tiene que buscar que el turista esté protegido, y acá es donde vemos la evolución del derecho administrativo, que empieza siempre siendo un derecho de los servicios públicos. Acá los servicios públicos de atención al turista, y luego se transforma en la protección del usuario o la defensa del usuario o consumidor o, en este caso, la defensa o protección del turista.

Como se me está acabando el tiempo, voy a ir directamente al final, y voy a decir, para concluir, que en realidad todos los mecanismos que se han intentado hasta ahora, de protección del turista, para que pueda quejarse o denunciar eficazmente y éste tenga resultado, sea para que pueda acudir a tribunales arbitrales especiales con mecanismos como se prevé en algunos proyectos rapidísimos, tres días, sí, pero estos tres días están pensados rapidísimo, yo diría imposible además, para un nacional, para un turista, tres días, ¡por Dios!, si está cinco días, tres días es demasiada parte de su tiempo. Además de que el turista está con muchas cosas que quiere hacer, que quiere ver. Quiere ir acá, quiere ir allá. Siempre le falta ver algo; siempre le falta comprar algo, y realmente reclamar algo y tomarse el trabajo de ir a una oficina, es arruinarse el viaje uno solo; por lo tanto, lo

único que es eficaz, a mi modo de ver, para la protección del turista, son lo que son las reglas objetivas de responsabilidad que establecen un pago automático de sumas de dinero que habrá que establecer en forma razonable por incumplimientos, sean o no culpables, no importa.

Y ya para concluir, quiero dar dos ejemplos personales, ambos en España, que de alguna manera es igual que México, mi tierra también. Uno: hace un cuarto de siglo en RENFE, yo tenía un europass que vencía el día quince. El día catorce, que hago una reserva para ir de París a Barcelona. Hay una huelga; el tren no sale el día catorce, sino que sale el día quince; lógicamente, el quince a medianoche arriba del tren. Se me vence el europass, y estoy arriba del tren, con lo cual, por supuesto, pasajero ilegal, me cobran el pasaje, y yo me quedo ofendidísimo, y reclamo y protesto, hago de todo, en el libro de quejas, vuelvo a la Argentina, sigo escribiendo, y finalmente me devuelven el valor del pasaje que me habían cobrado; a mi juicio, indebidamente, pero, claro, eso ya no me dio satisfacción, porque era luego, y además me hubieran pagado mucho más, tampoco me daban satisfacción.

En cambio, en estos vuelos vía Madrid, que a lo mejor lo tengo que hacer otra vez para obtener mejor satisfacción, porque voy vía Madrid, se me hace ese mazacote de gente de millones de personas queriendo entrar a Madrid pierdo la conexión del vuelo. Cuando voy, llego finalmente; además, han ampliado tanto el aeropuerto, que cuesta encontrar los destinos allí en Madrid. Ahí en realidad se está volviendo como Miami. Me voy a la compañía, en este caso Iberia, y me dice: “Señor: inevitablemente ha perdido su vuelo. Lo vamos a anotar en el vuelo siguiente”. Estoy simplificando porque estoy queriendo hablar bien de los españoles: son un poco más complicados, pero de todas maneras me dijeron: “y pase por la oficina tal que le van a pagar la indemnización que ordena la Unión Europea”. Le digo: “¿cómo?, sí señor”. Fui allá, la verdad, y me dieron 250 euros. Yo me sentí allá un ladrón; además, por supuesto, me pagaron el hotel, la comida y la estadía. Son normas de la Unión Europea. En el camino iba yo con mi señora. Me pagaron a mí; a ella no. Este... digo... bueno... no sé... deberías ir..., toma, querida, mejor yo lo que hice, por supuesto, pero me dio una enorme satisfacción, no por el monto, así hubieran sido 25 euros, es lo mismo. Bueno, realmente sentir tuve un inconveniente, he sido automáticamente resarcido. Creo que este es el camino para la tutela del turista.

Muchas gracias.