

COMO RESPONDEMOS ANTE LOS RECLAMOS DE LOS TURISTAS. UN DESAFIO IMPORTANTE

(*) José Luis Laquidara

Uno de los aspectos que ha permitido históricamente a los argentinos sentirse orgullosos es la seguridad de que cuando se invita a conocer las bellezas naturales de nuestro país sabemos que ningún visitante se sentirá defraudado con su viaje. Es cierto que la extensa geografía de nuestro territorio incluye una gama inmensa de posibilidades para sentirse deslumbrado, con todos los climas apetecibles y en la mayoría de los casos, con la infraestructura deseable.

Los indicadores que las autoridades y operadores del sector de esta importante industria brindan asiduamente demuestran un importante incremento en la actividad turística argentina, el aumento de la demanda interna e internacional y un creciente ingreso de recursos económicos, que responde a una variada oferta de servicios turísticos disponibles.

Un aspecto que en cambio no se encuentra tratado con igual desarrollo, es el referido a la atención de los reclamos, conflictos o diferencias que surgen a partir de las prestaciones turísticas, que como toda actividad que incluye intereses diversos, se generan con distintos grados de frecuencia y gravedad.

Si tomamos como ejemplo la contratación de un “paquete” turístico de los ofrecidos en nuestra plaza o desde el exterior, observaremos que la importante labor del turismo receptivo puede posicionar a nuestros prestadores en un elevado nivel de calidad o por el contrario, constituir un serio escollo para el desarrollo de la industria, ante la negativa publicidad que representará el regreso a su lugar de origen de un turista -local o extranjero- disconforme por la mala prestación de los servicios o ante conocidas hipótesis de incumplimiento de lo pactado.

Por ello se impone adentrarnos en el estudio de alternativas que permitan zanjar las inevitables disputas que en el campo del consumo en general y del turismo en particular se plantean en nuestro medio. Desde el ámbito de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor se ha proyectado implementar un sistema arbitral de consumo en los centros turísticos del país, destinado específicamente a resolver estos conflictos durante la estadía de los viajeros y en el mismo lugar de prestación de los servicios.

El proyecto incluye la participación de todos los sectores involucrados en la actividad, públicos y privados, toda vez que las autoridades provinciales aportarían su estructura para el desarrollo turístico y de comercio interior -las áreas específicas de defensa del consumidor-, las municipalidades su infraestructura destinada al turismo y los recursos físicos que permitan la atención adecuada de los reclamos en forma ágil y eficiente y las autoridades nacionales de turismo su amplia experiencia y alcance en estos aspectos. El sector privado, de prestadores y consumidores tienen asignados roles importantes en este proyecto, toda vez que deberán participar activamente en la operación de resolver los disensos con transparencia, predisposición e idoneidad.

Es un serio desafío que debemos asumir desde todos los sectores en beneficio de quienes confían en la buena fe contractual y aspiran conocer nuestras bellezas naturales y nuestra gente. La responsabilidad que nos cabe a prestadores, consumidores y a las organizaciones estatales debe permitirnos dar muestras efectivas de madurez que califiquen nuestro accionar como merecedor del beneplácito de quienes nos han elegido como destino turístico, confiando en recibir satisfactoriamente lo ofrecido y contratado.

(*) Coordinador del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.-