

# TURISMO ACCESIBLE

Por Nélica Mabel Mendez \*

*Los abogados estamos siempre atentos a la necesidad del otro. A veces, por casualidad, nos llegan situaciones que aportan a nuestra cotidianeidad un nuevo condimento, y que nos llevan a profundizar en áreas que, en principio, parecerían no muy cercanas al quehacer profesional. Esto me sucedió con turismo accesible, una vez que conocí a los actores –las personas que padecen algún tipo de discapacidad- y que admiré su lucha por hacer de su ciudad y su país (y en consecuencia, también del mundo), un mejor lugar, donde todos podamos vivir y disfrutar, en igualdad de condiciones, es decir, un mundo inclusivo. Y tomé conciencia de cuánto hay aún por hacer a ese respecto. Este trabajo intenta dar una idea general del tema, y de abrir un abanico de posibilidades de mejora y, por que no, de pautas para solucionar la problemática en cuestión.*

## 1. TURISMO. CONCEPTO Y DEFINICIÓN

Para definir que es turismo accesible, primero tenemos que definir que es turismo. Hay distintas acepciones de turismo, dado que puede ser definido desde distintos lugares. Así, la conceptualización que lo mira desde la economía, lo define como una “industria” o un “sector”, un “producto” o un “servicio”. Si lo tomamos desde el punto de vista sociológico, se piensa en términos de fenómeno o conjunto de relaciones. Eso, sin perjuicio de que la idea del Turismo lleva implícita nociones subjetivas tales como calidad de vida, ocio, tiempo libre o recreación.

Nosotros tomaremos la definición que de turismo hace la Organización Mundial del Turismo, cuando enuncia que turismo es: **“El conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos”.**

## 2. ABORDAJE JURÍDICO DEL TURISMO

El art. 33 de la Constitución Nacional, así como el art. 75 inc. 22 consagran el derecho al descanso, a la honesta recreación y a la oportunidad de emplear útilmente el tiempo libre en beneficio de su mejoramiento espiritual, cultural y físico (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre). También consagran el derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado o a salir y regresar a cualquier país (Declaración Universal de Derechos Humanos). (1)

También las constituciones provinciales, o el Estatuto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, propician **“... la promoción del turismo como factor de desarrollo económico, social y cultural; potenciando el aprovechamiento de sus recursos e infraestructura en beneficio de sus habitantes, procurando su integración con los visitantes de otras provincias o países en especial con los de la región” (art. 59 Estatuto CABA)**.- (2)

\* Abogada, posgraduada en el Programa de actualización en Derecho del Turismo de la Facultad de Derecho UBA (2010), miembro del Observatorio de Derecho del Turismo, Vicepresidente de “Los caminos y la gente” Asoc. Civil. Publicado en el Nro. 77 de la Revista del Colegio de Abogados de La Plata”

### 3. TURISMO ACCESIBLE

#### Concepto

Hasta aquí hemos visto cuánto de “turismo” nos rodea diariamente, sin tomar demasiada conciencia de ello. Pero lo que a continuación planteo está relacionado con las situaciones que se suscitan, en esta búsqueda del disfrute de cada una de las posibilidades que el turismo brinda, y en las que se encuentra una gran parte de la población que viaja y demanda servicios turísticos, que presenta necesidades especiales, que tienen que ver con su movilidad o capacidad de comunicarse, y las dificultades con las que se enfrenta para utilizar con autonomía los medios de transporte y las instalaciones o servicios que le ofrece el entorno convencional. (3)

El turismo Accesible está destinado a este grupo de personas con necesidades especiales, en la intención de dar soluciones que consisten básicamente en establecer pautas de inclusión, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos.

Por eso, podemos definir como Turismo Accesible al **“complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración –desde la óptica funcional y psicológica – de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”**.- (4)

#### Objetivo

El objetivo primero y fundamental es la plena integración física, funcional y social de las personas con discapacidad, con la misma calidad de prestación que el resto de los turistas.

#### Beneficios y Fundamentos

El desarrollo de políticas públicas y privadas, en correcta armonización destinada a ese objetivo, conlleva sólo beneficios, no sólo a las personas con discapacidad, sino también a los destinos que implementan esa medida, porque abren su oferta a una franja enorme de personas con discapacidad, que normalmente van acompañados de otras personas –lo cual es positivo no sólo para el destino, sino también para los distintos operadores del mismo- (hoteles, restaurantes, museos, playas, cines, calles, transportes, responsables de atractivos turísticos, etc.).

Un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas y/o la presencia de obstáculos a personas con capacidad reducida de movilidad, es un destino que mejora su calidad, y atrae potenciales usuarios que valoran para el desenvolvimiento de su vida cotidiana en vacaciones, la instrumentación de tales medidas.

Y si a fundamentos nos referimos, el primero, para una persona con discapacidad, es el de poder integrarse, sin diferenciación alguna con el resto de los miembros de la sociedad.

No es despreciable en términos económicos, saber que la población de personas con discapacidad asciende mundialmente a más de 1.000 millones. Es decir, alrededor del 15% de la población mundial (según estimaciones de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que en los años 1970 eran e aproximadamente un 10%. Y las cifras están al alza, por cuanto el número de personas con discapacidad está creciendo. Esto es debido al

envejecimiento de la población –las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad-, y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. (5)

Tampoco se puede dejar de considerar que un gran porcentaje de estas personas constituyen turistas efectivos o potenciales. Y como dije anteriormente, por su propia situación, las personas con discapacidad rara vez viajan solas. Por lo que, se le suman de uno a dos acompañantes, y en consecuencia, esa cifra se duplica o triplica, según el caso. Eso, de por sí, ya constituye un segmento a tener en cuenta en la planificación de la oferta turística que los distintos destinos deberían tener.

#### 4. TIPOS DE DISCAPACIDAD

Para poder hacer una evaluación que permita mejorar las condiciones de un destino, en consideración a las personas con discapacidad, hay que tener en cuenta cuáles son las dificultades que se pueden presentar, para prevenir y preparar ese ámbito, a partir, precisamente, de la dificultad a superar. Esta puede ser:

**Física:** Motora

**Sensorial:** Visual y Auditiva

**Mental:** Desarrollo intelectual diferente al correspondiente a su edad.

**Otras:** del habla, Cognoscitivas, Malformaciones, Gigantismo / enanismo

Además de los tipos anteriormente descriptos, hay personas que sin tener una discapacidad definida como tal, diferentes situaciones las colocan en un estado que podría considerarse, al menos, como una limitación. Nos referimos a **personas con necesidades especiales**, las que se vinculan con diferentes factores, a saber:

3ª **Edad**

Niños menores de 5 años

embarazadas

Personas con miembros enyesados y/o con muletas y/o andador

cochecitos de bebés, etc.

En los casos precedentemente citados, nos encontramos con dificultades que son, en mayor medida, transitorias, pero que en el momento en que las personas las padecen, asimilan esa situación, a la de una persona con discapacidad.

#### 5. MARCO LEGAL

El estado nacional, provincial y municipal, dentro de sus potestades, y sin olvidar que tenemos un sistema federal, debe velar por el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas que garanticen el libre acceso de las personas con discapacidad, a bienes y servicios turísticos. Y donde no existan normas que tutelen esos derechos, nuestros representantes, en el ámbito pertinente –diputados, senadores, concejales- las deberán establecer. También corresponde al estado la promoción de programas y acciones

destinadas a fomentar la accesibilidad y eliminación de barreras y obstáculos que impidan a este segmento de demanda el acceso a servicios turísticos satisfactorios.

Pero el estado no es el único actor, ya que para cumplir el objetivo de inclusión, deben trabajar en conjunto los operadores turísticos, agencias de viaje, proveedores de transporte o alojamiento, y la no menos valiosa colaboración de las distintas entidades que agrupan a personas con discapacidad, cuya opinión basada en su propia experiencia, es invaluable e indispensable para poder lograr el objetivo.

## **Legislación**

Probablemente cuando hablamos de Turismo Accesible ninguno de nosotros tiene presente la profusa cantidad de normas de carácter nacional e internacional dictadas para protección de las personas con discapacidad, en todos los ámbitos. Sin embargo, ello no es suficiente, ya que para la efectiva defensa de esos derechos y su ejercicio, es necesario que dichas normas se apliquen y su cumplimiento sea exigido en la justicia. Sólo así se podrán transformar los propósitos de cada una de ellas, en realidades concretas, y no simples enunciados.

Entre ellas, podemos citar:

### **Leyes Nacionales**

**Ley Nacional Nº 24.314 (1994).** Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley Nº 22.431.

**Ley Nacional Nº 25.643 (2002).** Turismo Accesible.

**Ley Nacional de Turismo Nº 25.997 (2005).** Establece concepto de turismo social.

**Ley Nacional Nº 26.378 (2008).** Aprobación de la Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

### **Provincia de Buenos Aires**

**Ley 14095 (2010).** Adhiere a la ley 25642 de Turismo Accesible

### **Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

**Ley Nº 962 (2003).** Modificación al Código de Edificación – Accesibilidad Física para todos.

## **Tratados, Programas y Conferencias Internacionales**

Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas (1975).

Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la OMS (1980)

Declaración de Manila (1980), llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Año Internacional de los Minusválidos declarado por las Naciones Unidas (1981).

Programa de Acción Mundial hacia los impedidos aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (1982).

Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos (1987).

Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad (1992) aprobada por Asamblea General Naciones Unidas.

Asamblea General de las Naciones Unidas de las normas uniformes sobre

igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993).  
Declaración De Barcelona: La ciudad y los discapacitados (1995).  
Declaración de Montreal (1997).  
Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad (2006). ONU

## **6. CÓMO DEBEN ACTUAR E INTERACTUAR LOS DISTINTOS ACTORES?**

Como dije al principio, tanto en el turismo en general, como en el Turismo Accesible, es indispensable la toma de conciencia de todos los que intervienen en la actividad turística. Brevemente, podemos consignar:

### **a. Destino Turístico – Operadores Privados**

Integrar la accesibilidad como factor de calidad.

Cambiar las actitudes sociales.

Considerar a los clientes con discapacidad como a los demás, pero atendiendo sus necesidades particulares.

Hacer un estudio de la oferta, incluyendo pautas de turismo accesible, para brindar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad.

### **b. Destino Turístico – Estado provincial, municipal o local**

Además de lo descripto como actividad para los operadores privados, desde el estado se debe propender a la interacción armónica de los operadores del destino, con las agencias de viaje, con los usuarios con discapacidad y/o necesidades especiales, con el transporte, con los explotadores de atractivos turísticos, espectáculos públicos (tanto artísticos como deportivos), etc., haciendo cumplir la normativa vigente para las personas con discapacidad.

Huelga decir que para eso también se debe partir del fiel cumplimiento de esas normas, en cuanto a la propia actividad del estado.

### **c. Agencias de Viaje**

Contar con oferta universal que contemple las necesidades y características de todos los clientes.

Crear opciones turísticas para el segmento de personas con discapacidad.

Brindar información específica, reconociendo lugares, transportes y establecimientos de hotelería que presten servicios a personas con discapacidad.

## **7. CONCLUSIONES**

De lo anteriormente expuesto, surge ineludiblemente que, hablar **de turismo de inclusión, turismo accesible, o turismo para todos**, consiste, básicamente, en la eliminación de los obstáculos que impiden el normal uso y goce de los beneficios que el turismo depara, en relación a cada grupo de personas con discapacidad, cualquiera que ésta fuere. Y para poder alcanzar ese objetivo, es necesario la eliminación de:

**a) Barreras físicas:** Escaleras sin rampas, falta de espacio para desplazamiento, etc.

**b) Barreras comunicacionales.** Falta de guías y profesionales que puedan expresarse en lenguaje de señas, material en Braille, señalización adecuada y servicios de tecnología adaptados.

**c) Barreras sociales:** No ser tratados como personas comunes al resto, a la par que no discriminar. Conjugar ambas actitudes con equilibrio.

Todo ello en armonía con un estado nacional, provincial y municipal presente en la toma de conciencia de lo que significa que haya accesibilidad turística, en la instrumentación de las normas que propenden a un mejoramiento de la calidad en el uso y goce por parte de personas con discapacidad, en el acompañamiento de los sectores privados dentro de cada ámbito (hotelería, transporte, gastronomía, entretenimiento, etc.), apoyado y sustentado, a su vez, por la conciencia social que respete y haga respetar la normativa vigente, y propugne la creación y cumplimiento de todas aquellas normas aún no dictadas, pero que se consideren de justicia y equidad para que podamos hablar de un turismo para todos.-

Cabe señalar que el Ministerio de Turismo de la Nación, desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística, está trabajando intensamente en la temática de accesibilidad, habiendo diseñado las Directrices de Accesibilidad, destinadas a guiar el accionar de los prestadores de servicios turísticos, para la adaptación de los espacios turísticos, y toda aquella intervención necesaria para posibilitar la reducción y/o eliminación de barreras arquitectónicas o comunicacionales, integrando a las personas con discapacidad.

A esa gestión se ha sumado la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, a través de la Dirección Provincial de Turismo Social, que ha pergeñado propuestas relacionadas con turismo accesible, que encara bajo dos programas principales: 1) Programa de capacitación y sensibilización sobre Turismo Accesible, y 2) Programa de Iniciativas de Turismo Accesible.

En consonancia con los organismos gubernamentales, se han ido incorporando diferentes destinos turísticos y sus prestadores, que priorizan la inclusión, como eficaz herramienta de crecimiento, así como de práctica de solidaridad social. Todo ello, además, con la invalorable acción del Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), presente en todas y cada una de las necesidades del sector que representa, a través, también de su programa de Turismo Accesible, acompañado por universidades públicas y privadas; de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), y diferentes ONG, que han puesto, también, como objetivo, el cumplimiento del derecho al descanso y recreación, de rango constitucional, para con las personas con discapacidad.-

**REFERENCIAS:**

(1) Casanova Ferro, Gonzalo A. "Derecho y Turismo", 1ra. Edición, Buenos Aires, Ediciones Turísticas, - 2007 – pág. 25.-

(2) Casanova Ferro, Gonzalo A. "Derecho y Turismo", 1ra. Edición, Buenos Aires, Ediciones Turísticas – 2007 – pág. 25.

(3) Jornadas Sobre Sensibilización – turismo accesible – (Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y Municipio Urbano de la Costa, setiembre 2011.-

(4) Ley 25643 – Turismo Accesible – Art. 1

(5) Jornadas Sobre Sensibilización – turismo accesible – (Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y Municipio Urbano de la Costa, setiembre 2011.-