

Tourism for all as a manifestation of tourism quality and social responsibility element

Manuela del Pilar Santos Pita
Universidad de la Coruña
mpsantos@udc.es

Genoveva Millán Vázquez de la Torre
Universidad Loyola, Córdoba
gmillan@etea.com

Manuel Ángel de Lario Alquézar.
Coordinación Accesibilidad COGAMI
manueldelario@gmail.com

Recibido: 30-01-2014
Aceptado: 04-03-2013

Keywords: tourism; accessibility; quality; disability; corporate social responsibility.

Palabras clave: Turismo; accesibilidad; calidad; discapacidad; responsabilidad social empresarial.

ABSTRACT

In order to make an analysis of the legal aspects of tourism accessibility from the perspective of quality and social responsibility, we conducted our study from a transversal legal perspective, we wanted to focus our work in the framework of social responsibility from the juridical-legal perspective. We analyzed the tourism regulations of Galicia, as well as concerning accessibility. And continuing we completed our study with a reference to modes of conflict resolution relating to the rights of persons with disabilities through a jurisprudential analysis to know the legal solutions offered in disputes arising from accessibility in situations where well they could be involved tourist users, as well as court settlement of disputes through arbitration.

RESUMEN

El turismo para todos como manifestación de la calidad turística y elemento de responsabilidad social. A fin de hacer un análisis de los aspectos jurídicos de la accesibilidad turística desde el enfoque de la calidad y de la responsabilidad social, hemos realizado nuestro estudio desde una perspectiva jurídica transversal. Se ha analizado la normativa turística de Galicia, así como la concerniente a la accesibilidad. Y continuando hemos finalizado con una alusión a los modos de resolución de conflictos relacionados con los derechos de las personas con discapacidad a través de un análisis jurisprudencial a fin de conocer las soluciones judiciales ofrecidas en controversias derivadas de la accesibilidad en aquellas situaciones en las que bien pudieran verse implicados los usuarios turísticos, así como también la solución extrajudicial de conflictos a través de la figura del arbitraje.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo de calidad implica una mayor atención a las necesidades de los diferentes usuarios turísticos¹, un mayor acercamiento ofreciendo unos servicios satisfactorios, cómodos y agradables que consigan cumplir las expectativas de los turistas. Ese tener en cuenta las demandas de todos viene dado desde la obvia necesidad de alcanzar unos mayores resultados económicos pero también, desde la función de responsabilidad hacia los llamados *stakeholders* o grupos de interés con los que entra en contacto la empresa del sector turístico y ello en esa idea de responsabilidad social que ha de presidir el trabajo de quienes ofrecen viajes, alojamientos, ocio, restauración...hasta las propias Administraciones públicas desde la planificación y gestión turística.

Existe quizás una tendencia generalizada a considerar el llamado turismo accesible como un tipo o área específica del turismo, de igual manera que el turismo de montaña, el de playa, el turismo cultural, el gastronómico, el religioso, etc... Tal idea viene derivada de una errónea percepción de su significado. Pero si le damos la vuelta a la expresión y en lugar de hablar de turismo accesible hablamos de accesibilidad turística, quizás el enfoque pudiera resultar diferente y así, podríamos pensar en accesibilidad turística como facilidad para acceder a los destinos turísticos o como eliminación de barreras en el urbanismo o en los alojamientos... Nos acercamos más así a la esencia del turismo accesible, no obstante no podemos quedarnos solamente con la idea de la simple o no tan simple eliminación de barreras arquitectónicas o urbanísticas. Y en ese algo más vamos a intentar a través de nuestro trabajo provocar una toma de conciencia sobre la necesidad de que la planificación turística, así como la gestión del turismo realizada tanto desde los agentes públicos como privados deba tener en cuenta las necesidades de aquellas personas que tienen limitada su facilidad para acceder y disfrutar de los destinos turísticos y ello no ya solamente por el necesario reconocimiento del derecho a la igualdad y el principio de no discriminación sino también desde la perspectiva de una accesibilidad turística entendida como un importante nicho de mercado que ha de contribuir al progreso económico sostenible.

Nos encontramos ante una muy abundante e interesante literatura de carácter divulgativo sobre el turismo accesible al igual que importantes trabajos científicos desde las perspectivas económica y sociológica pero no tanto desde la perspectiva del Derecho. La investigación jurídica se hace muy necesaria a fin de conocer cómo el legislador aborda la accesibilidad en el ámbito turístico y las soluciones a aquellos conflictos jurídicos que puedan plantearse en las relaciones turísticas, tanto desde la jurisprudencia de los tribunales como desde la solución extrajudicial de conflictos a través de la figura del arbitraje. Esa es pues nuestra intención con el presente trabajo.

2. METODOLOGÍA

En la elaboración del presente estudio hemos utilizado una metodología de carácter jurídico ²propia de la hermenéutica de las normas para lo que seguiremos la proposición planteada por nuestro Código civil, en su artículo tercero, al referirse a los criterios que han de ser tenidos en cuenta en la interpretación de las normas³ así

¹Santos, M.P. (2012)

² Von Savigny (2004)

³ *Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas.*

analizando el sentido de las palabras, el momento de su elaboración y aplicación, el contexto normativo y su relación con otras normas, así como la finalidad pretendida por el legislador en su elaboración a través de un enfoque teleológico. A fin de hacer un análisis de los aspectos jurídicos de la accesibilidad turística desde el enfoque de la calidad y de la responsabilidad social, hemos realizado nuestro estudio desde una perspectiva transversal así, hemos querido centrar nuestro trabajo en el marco de la responsabilidad social desde la perspectiva jurídico-legal y para ello se hace preciso estudiar no ya solamente las normas que afectan a las situaciones que pretendemos analizar si no también como desde el poder judicial los juzgados y tribunales aplican esas exigencias recogidas en la norma Y así, de esta manera, se ha analizado la normativa turística de Galicia, así como la concerniente a la accesibilidad y continuando hemos finalizado nuestro estudio con una alusión a los modos de resolución de conflictos relacionados con los derechos de las personas con discapacidad a través de un análisis jurisprudencial a fin de conocer las soluciones judiciales ofrecidas en controversias derivadas de la accesibilidad en situaciones en las que bien pudieran verse implicados los usuarios turísticos, así como también la solución extrajudicial de conflictos a través de la figura del arbitraje.

3. ASPECTOS GENERALES

3.1. Aproximación conceptual

El rigor de un estudio jurídico obliga a extraer los conceptos y las definiciones de las normas en vigor así como las opiniones jurisprudenciales y doctrinales más destacadas y así lo hemos hecho, las definiciones pues son las ofrecidas por las normas que de forma transversal afectan a las demandas de accesibilidad en los destinos turísticos, unidas a las opiniones de expertos en la materia.

La Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia recoge en su artículo tercero una serie de definiciones que habrán de ser útiles para el objeto de nuestro estudio y así:

a) Se entiende por accesibilidad aquellas características del urbanismo de la edificación, del transporte o de los medios y sistemas de comunicación que le permiten a cualquier persona su utilización y disfrute de manera autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial c) Se entiende por personas con limitaciones aquellas que temporal o permanentemente tienen limitada la capacidad de utilizar el entorno o de relacionarse con él. d) Se entiende por personas con movilidad reducida aquellas que temporal o permanentemente tienen limitada la posibilidad de desplazarse.

La ley gallega de accesibilidad ha sido desarrollada por el Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia que recoge una serie de definiciones similares a las contempladas en la ley gallega y en es en él donde se analizan más detalladamente aquellas cuestiones de carácter conceptual necesarias para la comprensión del tema que nos ocupa.

La accesibilidad tal y como es entendida hoy en día representa un concepto de reciente construcción (Alonso, 2007). Se ha eliminado el tradicional concepto que recogía una serie de compartimentos estancos para ir más allá y alcanzar la idea de la

comodidad para todos, se configura así la accesibilidad en el turismo como una manifestación de la necesidad de una accesibilidad global. Las normas que incluyen en su articulado las primeras referencias a la accesibilidad son las hoy derogadas LISMI y la LIONDAU⁴ que en la actualidad han sido sustituidas por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. La primera de ellas en su Título IX referido a “*Otros aspectos de la atención a los minusválidos*” trataba en su Sección Primera de la *Movilidad y barreras arquitectónicas* y al hablar de la accesibilidad recogía en su artículo 54, párrafo primero que “*La construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, así como la planificación y urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos*”. Se implantaba ya la idea, pues, de la accesibilidad en cualquier proyecto, mostrando ya de esta manera, aunque no sea de forma directa un especial interés por la accesibilidad en origen unida a una accesibilidad integral, lo cual era novedosos. No obstante esa felizmente superada expresión que enfocaba el objetivo principal de la norma en la eliminación de barreras para los “minusválidos” plasmaba que la preocupación se centraba en subsanar las dificultades de las personas que se encontrasen en diferentes situaciones especiales y que las hacían, a los efectos de la ley, diferentes para los demás.

Si durante décadas los empresarios turísticos dieron la espalda a la posibilidad de incluir entre su clientela a personas con discapacidades o con necesidades especiales, la idea de que su participación podía constituir una importante oportunidad de mercado fue quizás el origen del llamado turismo accesible en el que estos grupos pudiesen ser incluidos no olvidando por supuesto que la obligación de construir un entorno accesible correspondía no solamente a las diferentes Administraciones públicas, sino también a los diferentes agentes privados que participaban en este tipo de relaciones (Latiesa, 2000). Se trataba pues, como decimos, de realizar una construcción del entorno, de la arquitectura, y del urbanismo accesibles de manera que pudiesen participar el mayor número de personas y que lo hiciesen de forma generalizada. No obstante frente a esta visión ideal y utópica nos encontramos con un sinnúmero de obstáculos que resultan difíciles de eliminar (Gómez, 2003) Y así, la accesibilidad resulta una tarea muy difícil, todavía hoy en muchas ocasiones se hace prácticamente imposible que la persona pueda participar y disfrutar del entorno, de tal manera que es preciso establecer diferentes tipos de accesibilidad que vayan desde la utilización autónoma hasta la que permita una utilización con comodidad. Se hace además necesario considerar aquellos casos de entornos – quizás por sus circunstancias naturales, o porque ya se corresponden con edificaciones construidas y con un valor arquitectónico – en los que la ley se ve obligada a admitir sino una accesibilidad plena, por lo menos la posibilidad de utilización por cualquier persona independientemente de sus circunstancias. (Moreno, 2007). Ello aparece perfectamente definido en la norma gallega de accesibilidad que en su artículo cuarto establece una clasificación de los espacios, las instalaciones y los servicios en función de su grado de accesibilidad para las personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de limitación, y lo hace de la siguiente manera: a) *Se entiende por espacio, instalación o servicio **adaptado** aquel que se ajusta a las exigencias funcionales y de dimensiones que garanticen su utilización autónoma y cómoda por personas con movilidad reducida o poseedoras de cualquier tipo de limitación.* b) *Se entiende por espacio, instalación o servicio **practicable**, sin ajustarse estrictamente a todos los requerimientos antes señalados, aquel cuya utilización de forma autónoma es posible por personas con movilidad*

⁴ . Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad y b) La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

reducida o poseedoras de cualquier tipo de limitación. c) Se entiende por espacio, instalación o servicio **convertible** aquel cuya transformación es posible como mínimo en practicable, mediante la realización de modificaciones de escasa entidad y bajo coste que no afecten a su configuración esencial. Además recoge el mismo artículo, en su párrafo segundo, que la propia ley y sus normas de desarrollo establecerán los parámetros y demás requisitos exigibles para que un espacio, instalación o servicio posea la condición de adaptado, practicable o convertible.⁵

Pero lo que hace que la accesibilidad no sea total, lo que impide el cómodo acceso a las instalaciones, las edificaciones, el urbanismo, o los servicios en general, son las barreras. Para Grünewald (1994), las barreras arquitectónicas y urbanísticas son impedimentos que se encuentran en el entorno físico – considerando como tal a estos efectos el creado por el hombre – que dificultan o imposibilitan la transitabilidad urbana, convirtiendo de esta manera en infranqueables los edificios públicos y privados haciendo con ellos inaccesibles o inutilizables parte de los mismos o su equipamiento. Muestra el autor una sensibilidad especial en su análisis de los diferentes tipos de barreras arquitectónicas y urbanísticas con tres grupos diferentes de personas: los niños, las personas de la tercera edad y los discapacitados. De ello podemos concluir que las barreras con las que nos encontramos en el entorno físico han de ser tenidas en cuenta en atención a los diferentes grupos de personas que han de enfrentarse a ellas. (Rubio, 2000). De lo que se desprende de las normas parecería que solamente encontramos barreras en el espacio urbanístico, de las edificaciones, del transporte, pero lo cierto es que el entorno en general presenta barreras y obstáculos a un acceso en libertad, con funcionalidad y comodidad. Ni que decir tiene que en el espacio natural se presentan una serie de dificultades, dificultades que constituyen barreras en las que no ha intervenido la mano del hombre y que impiden el disfrute de un derecho que le corresponde a todas⁶.

Desde el Decreto de accesibilidad de Galicia⁷, las barreras se clasifican en: *Barreras arquitectónicas urbanísticas* (BAUR): Son aquellas barreras existentes en las vías y espacios libres de uso público; *Barreras arquitectónicas en la edificación* (BAED): Son aquellas barreras existentes en los accesos y/o en el interior de los edificios, tanto de titularidad pública como privada. Las barreras existentes en los medios de transporte y sus infraestructuras son consideradas como *barreras en el transporte* (BT). Por otro lado se considera que constituyen *barreras en la comunicación* (BC) cualquier impedimento para la expresión y recepción de mensajes a través de los medios o sistemas de comunicación.

Como forma de solución frente a los impedimentos que generan las barreras nos encontramos con las ayudas técnicas que consisten en un medio que actúa como intermediario entre quienes poseen alguna reducción o limitación en su movilidad y el entorno que les rodea. Sirven así las ayudas técnicas para facilitar la autonomía personal y aminorar los efectos de su limitación o discapacidad. La finalidad perseguida por la ayuda técnica, a tenor de lo establecido en la norma será pues la mejora de la calidad de vida.

⁵ El 5 de diciembre de 2013 ha sido aprobado por el Consello de la Xunta de Galicia el Proyecto de ley de accesibilidad que tratada dar cumplimiento a lo prescrito en la Convención de Naciones Unidas de los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España en abril de 2008 y seguir los objetivos de la Estrategia Europea sobre la discapacidad 2010-2020.

⁶ OÑORO, A (2004)

⁷ Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

4. LA ACCESIBILIDAD APLICADA AL ÁMBITO TURÍSTICO

4.1. Inexistencia de normativa específica sobre accesibilidad turística

En la actualidad, el ordenamiento jurídico español carece de una regulación específica sobre turismo accesible. No obstante existe una abundante normativa sectorial – legislación turística, discapacidad, urbanismo, transportes, accesibilidad – que hace expresa referencia a la accesibilidad de las personas que padecen algún tipo de discapacidad como una exigencia ineludible para que los principios de igualdad de trato y la no discriminación sean eficaces.

Casi todas ellas recogen preceptos que garantizan en mayor o menor medida, la accesibilidad en las ciudades, las edificaciones, el transporte y la comunicación. En cualquier caso y pese a esa insistida ausencia de regulación específica, se hace preciso encontrar conexiones en las diferentes normativas a fin de poder sentar las bases de la regulación del turismo aplicado a las personas discapacitadas.

En nuestra legislación, la Constitución española de 1978 en su artículo 49, encomienda a los poderes públicos “... la realización de una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención específica que requieran y a los que ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que la Constitución otorga a todos los ciudadanos”. Por su parte, el párrafo 2 del artículo 9 de nuestra Carta Magna establece que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social”. En la misma línea el artículo 10, al hacer relación a los derechos y deberes fundamentales, establece “la dignidad de la persona como fundamento del orden político y de la paz social”.

En congruencia con ello la Constitución española ordena a los poderes públicos – en su artículo 49 y al referirse a las personas con discapacidad - que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos, derechos éstos que guardan íntima conexión con el renombrado Principio de Igualdad, recogido en nuestra Constitución en su artículo 14, que viene a reconocer la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna. Pues bien, en ese disfrute de derechos en régimen de igualdad se incluye algo tan fundamental como es el ocio, del que sin lugar a dudas forma una parte muy importante el turismo.

4.2. La accesibilidad desde las normas turísticas

De lo dispuesto en el artículo 148.1.18 CE que establece que “ Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de promoción y ordenación del turismo dentro de su ámbito territorial” se deduce que el Estado asume una competencia residual y en todo caso supletoria de la que corresponde a las Comunidades Autónomas. De tal manera que aquellas competencias que no hayan sido asumidas por las Comunidades Autónomas serán asumidas por el Estado. No hay que olvidar que el turismo no aparece incluido dentro de los principios rectores de la política social y económica. Además, ya que se trata de una realidad compleja que incide y se integra a su vez en otras materias muy diferentes, tales como el urbanismo, el medio ambiente, la cultura, el ocio, la empresa..., no puede gozar de autonomía al no existir una segmentación clara del turismo como un sector del ordenamiento jurídico administrativo definido e independiente. Lo cierto es que dado ese carácter residual en el ámbito de competencias del Estado, a éste le corresponde definir la estrategia nacional en materia de turismo en coordinación con las

Comunidades Autónomas y las entidades locales. Precisamente la literalidad de los preceptos constitucionales, así como la dificultad de encajar el fenómeno turístico en una sola competencia, debido a su enorme complejidad y su multidisciplinariedad, hace que esa distribución de competencias resulte difícil. Pese a lo recogido en los preceptos constitucionales la propia Administración del Estado asumió competencias en materia turística, principalmente en lo referente a promoción turística, pero no pasó mucho tiempo hasta que las Comunidades Autónomas comenzaron a promocionar su turismo en el exterior. A pesar de ello es preciso insistir en ese carácter residual de las competencias de la Administración del Estado en materia turística, de tal manera que será de competencia estatal lo no asumido por las Comunidades Autónomas, pero en la definición de las estrategias en actuaciones turísticas en colaboración con las Comunidades Autónomas y los Entes Locales le corresponde una superioridad necesaria para el logro de determinados objetivos comunes.

Se hace necesario pues, al objeto de nuestro estudio, analizar si la normativa turística de la Comunidad Autónoma gallega se muestra sensible a la accesibilidad turística y de qué forma lo hace. En la actualidad la Ley gallega 7/2011, de 27 de Octubre de Turismo recoge ya en su Exposición de Motivos, como diremos más adelante al abordar la responsabilidad social en el ámbito turístico, una alusión especial al papel social del turismo.

Pero la alusión concreta a la accesibilidad la hace la norma turística gallega al hablar de los derechos de los usuarios y usuarias turísticas en sus artículos 11 y siguientes y lo hace desde el principio de no discriminación, el reconocimiento del derecho a la igualdad o la seguridad en su persona y bienes. Y muy concretamente en su artículo 17 establece con relación al derecho a la no discriminación que *la usuaria o usuario turístico tiene derecho a no sufrir discriminación en el acceso a los establecimientos de las empresas turísticas y en la prestación de servicios turísticos por razones de discapacidad, raza, lengua, nacionalidad, lugar de procedencia o residencia, sexo, opción sexual, religión, opinión o cualesquiera otras circunstancias personales o sociales, de acuerdo con lo que establece la Constitución y demás normativa específica sobre la materia.*

No obstante lo dicho queremos destacar que la normativa turística de la Comunidad Autónoma gallega no ha mostrado siempre la misma sensibilidad y así en la norma de 2008 derogada por la actual de 2011 se recogía entre las obligaciones de los empresarios turísticos el *garantizar la accesibilidad y adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas discapacitadas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico* pese a que, curiosamente no apareciese la accesibilidad como un derecho de los usuarios turísticos mientras que, curiosamente la anterior ley de Turismo de 1997 recogía ya como obligación de los usuarios turísticos el facilitar, en los términos establecidos por la normativa vigente, la accesibilidad a los establecimientos de las personas que sufran disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas, así como el derecho a la no discriminación en el acceso a los establecimientos turísticos.

4.3. La accesibilidad contemplada desde la calidad en las normas sectoriales

La OMT entiende la calidad en el turismo como *“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística*

preocupada por su entorno humano y natural" (Varadero, Cuba, 2003). En el tratamiento que de la accesibilidad hacen los diferentes autores hay una clara coincidencia en la consideración de ésta como un elemento más de la calidad en el producto turístico. Dado que nuestra primera industria nacional es el turismo no cabe duda alguna de que la promoción de una buena imagen de nuestro turismo va a redundar en unos mejores beneficios económicos. Y la imagen de un servicio turístico accesible o de un entorno accesible para todos supone una mayor calidad turística.

Como queda dicho, la anterior ley de turismo de Galicia de 3 de diciembre de 2008, recogía la calidad como uno de los derechos de los usuarios turísticos en su artículo 11,2 diciendo que "*La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la calidad del servicio, de acuerdo con el tipo de establecimiento y publicidad...*" sin embargo cuando, en su artículo 16 concretaba las acciones que han de realizarse para conseguir un turismo de calidad, no hace una expresa alusión a la facilitación del acceso de todos a los servicios turísticos.

La actual ley turística gallega de 2011 recoge en su artículo 13 como un derecho de los usuarios turísticos el derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos y lo hace diciendo que *La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la calidad del servicio, de acuerdo con el tipo de establecimiento y publicidad efectuada y en los términos de lo previsto en el artículo 32 de la presente ley.* Su artículo 32 por su parte al hablar de la calidad turística vincula a la Administración de la Xunta de Galicia recoge la obligación de velar por una elevación de la calidad de los servicios. – aprovechamos aquí para insistir en la persecución de la calidad como una manifestación de la responsabilidad social de los agentes privados y de los agentes públicos en la planificación y gestión del turismo - . Continuando, hemos de decir que el precepto legal citado recoge entre otras obligaciones la de *corregir las deficiencias de la infraestructura, instalaciones y equipamientos turísticos*, lo que no cabe duda de se está hablando de accesibilidad en el turismo, así como el *conseguir un trato adecuado en la prestación de los servicios turísticos* que guarda también una especial relación con las exigencias de accesibilidad y responsabilidad social. Y es precisamente en muchas ocasiones la falta de profesionalización lo que conlleva que el trato se haga de una forma no correcta, la falta de conocimiento de cómo ha de tratarse a las personas con necesidades especiales por parte de los empleados y responsables de instalaciones y servicios turísticas provoca una disminución de la calidad.

Pero la calidad turística además, guarda relación por un lado con el aspecto social y de preocupación medioambiental del turismo y por otro el aspecto relativo a la repercusión económica del sector turístico. Como ya hemos dicho más arriba, hay en la actualidad una coincidencia en admitir que la accesibilidad vine a suponer un elemento más de la calidad. Y lo que se hace necesario en la búsqueda de una mejora en la calidad turística es que la oferta de entornos y servicios turísticos llegue al mayor número posible de personas y que se haga de una manera integral y coordinada. No caben pues compartimentos estancos. Supone pues la accesibilidad una concatenación de accesibilidades (Fernández, 2004). Así pues, no sirve de nada tener un elemento accesible si para acceder a él nos encontramos con barreras difícilmente franqueables. Y si la razón final de la accesibilidad turística es el facilitar el viaje y la estancia a todos los usuarios turísticos, independientemente de sus circunstancias, es cierto que en los últimos años se ha conseguido mejorar en el ofrecimiento de servicios turísticos más evolucionados, capaces de superar las rigideces de los tradicionales más estandarizados (Rubio, A. 2000)

La accesibilidad turística, mayoritariamente entendida en la actualidad por los autores como un manifestación esencial de la calidad en el turismo es y ha sido objeto de reflexión en foros de reunión como el Congreso internacional sobre Turismo Accesible "*Tourism for all*" celebrado en la Comunidad Valenciana en noviembre del

año 2007, las Jornadas sobre Accesibilidad al Patrimonio (Ávila, noviembre 2008) nuevamente celebradas en la misma ciudad de Ávila en junio de 2013, donde como decimos, la accesibilidad a los servicios y elementos turísticos ha sido reconocida insistentemente como ineludible en la planificación de la calidad del turismo.

Pero la falta de “ cultura de la accesibilidad” retrasa en muchos casos la consecución de una calidad integral – la calidad no es tal si deja de contemplar aspectos tan necesarios como la igualdad y no discriminación en el disfrute de los destinos turísticos - para ello una solución interesante es la motivación a los agentes turísticos en la búsqueda de la calidad ⁸a través de la eliminación de barreras con incentivos como el otorgamiento de subvenciones o premios, siendo entonces interesante que a los establecimientos que reuniesen unas óptimas condiciones fuesen tratados mediante una discriminación positiva.

Pero además, la calidad turística como muestra de la calidad en la prestación general de servicios a la comunidad, conlleva la necesidad de una sensibilización por parte la sociedad, así Sanjuanbenito et al., (2004). Desde una óptica educativa, se plantea como una alternativa el capacitar a los prestadores de servicios turísticos para la plena integración de las personas con capacidades restringidas, durante el tiempo libre dedicado al turismo y la recreación en el ámbito cultural o natural. La situación económica por la que atraviesa nuestro país unida a la percepción por parte de las empresas turísticas españolas de la reducción de sus ventajas competitivas, así como la aparición de nuevos destinos turísticos de similares características y precios en ocasiones más asequibles en la década de los noventa, ha provocado la necesidad de definir una serie de estrategias impensables hasta esos momentos y que se basan en la diferenciación del producto basado principalmente en la calidad, donde la accesibilidad ha de necesariamente formar parte de ella. La búsqueda de la calidad hace que se demanden unos servicios cada vez más evolucionados, eliminando así las rigideces de los servicios estandarizados a fin de conseguir una mayor sostenibilidad sectorial (Rubio, 2000). Y para que esta calidad sea real y efectiva, insistimos, la formación de los profesionales del sector es fundamental (Sanjuanbenito et al., 2004) así como la sensibilización a la sociedad.

5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

La Responsabilidad Social Empresarial - en adelante RSE - implica un ir más allá del crecimiento económico y se presenta estrechamente ligada a la idea del desarrollo sostenible al apostar por una economía preocupada por satisfacer intereses sociales⁹, con los llamados grupos de interés – *stakeholders* - así como con el entorno donde las empresas desarrollan sus actividades o aquel en el que las Administraciones Públicas prestan sus servicios a los ciudadanos.

Es y debe ser la RSE algo más que una mera estrategia que ha de sobrepasar los objetivos netamente económicos, es la RSE la obligación de carácter ético ¹⁰que las empresas tienen para consigo mismas – ámbito interno de actuación - y con su entorno esto es, en su ámbito externo.

Si partimos de la consideración de que los agentes turísticos tanto públicos como privados juegan un papel ineludible dentro de la sociedad al ofrecer bienes, productos y servicios, es claro que no pueden actuar al margen de esa sociedad, al margen de su entorno, al igual que no pueden actuar al margen de las necesidades y demandas de quienes forman parte de ellas. La rentabilidad y productividad no

⁸ Molina, M (2010)

⁹ En igual sentido, Fernández ,J.A. (2009)

¹⁰ En igual sentido, ROSS, F (2004)

pueden obviar la necesidad de que con su actuación se obedezcan exigencias de carácter ético y ético-legales.

Es comprensible y legítimo que las empresas intenten conseguir beneficios, pero su papel ante quienes forman parte de ella, los agentes interesados, ha de ser plenamente activo y transformador en el sentido de intentar conseguir esa mejora que ha dado en llamarse desarrollo sostenible. Se constituye así la RSE como una forma de trabajar en la que la finalidad de crecimiento económico va paralela y de la mano al aumento del respeto a los derechos, la perdurabilidad y el desarrollo para todos, independientemente de que es preciso escapar de un matiz filantrópico, el trato y los servicios ofrecidos a las personas con discapacidad no puede escaparse de esta idea.

El tratamiento de la RSE no es muy diferente en el sector público del sector privado, las finalidades y la esencia han de ser las mismas, no obstante los principios de funcionamiento de cada uno de ellos guardan las lógicas diferencias. La presencia de la Responsabilidad Social en el sector privado sin embargo viene a constituir un elemento de aproximación a esa búsqueda de los intereses generales que son propios del sector público. En la consecución de los intereses propios de la empresa turística aparece así un nuevo elemento de equilibrio con el desarrollo sostenible, el crecimiento económico, el bienestar social y el respeto a los derechos derivados del principio de igualdad, las condiciones de trabajo, la preocupación por la integración de los grupos sociales más desfavorecidos y propensos a la exclusión, así como el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Supone la RSE una toma de conciencia de lo que ocurre alrededor, de una integración en las exigencias del entorno, aunque no solamente se trata de una proyección exterior si no que la proyección interior goza similar importancia y ello se manifiesta a través de diferentes exigencias en relación con las personas y en relación con las cosas.

Partiendo de la inexistencia de una normativa específica dirigida a tratar expresamente la RSE sí hemos de decir que no es algo totalmente ajeno a nuestro ordenamiento jurídico, y así en 2009 se elaboró la Proposición no de ley de responsabilidad social de 2009 y a continuación todas aquellas referencias de forma expresa o quizás más indirectamente, a la responsabilidad que las empresas han de tener frente a las exigencias y necesidades internas y del entorno que las rodea. En el año 2009¹¹ se aprobaron en el Pleno del Congreso de los Diputados la Proposición no de Ley del Grupo Parlamentario Socialista, sobre la Responsabilidad Social de las Empresas y la Proposición no de Ley del Grupo Parlamentario Mixto, relativa a la adopción de medidas para promover la Responsabilidad Social de las empresas por las que el Congreso de los Diputados instaba al Gobierno a tener en cuenta las recomendaciones que dirigidas a las Administraciones públicas, se recogen en el Libro Verde de la Responsabilidad Social aplicada a las empresas, elaborado por la Comisión en 2001, y en el Informe aprobado en el Congreso para promover la Responsabilidad Social de las Empresas, plasmadas en una gestión socialmente responsable de las administraciones públicas mediante actuaciones que favorezcan entre otras medidas favorables a las personas con discapacidad.

Además las Comunidades Autónomas de Valencia y Extremadura han desarrollado sus leyes sobre RSE, así la Ley 15/2010, de 9 de diciembre, de responsabilidad social empresarial en Extremadura conceptúa a la empresa socialmente responsable en su artículo 10 dice que *A los efectos de esta ley, se considerarán empresas socialmente responsables de la Comunidad Autónoma de Extremadura aquellas que, calificadas de acuerdo con el procedimiento previsto en esta norma, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, hayan adoptado la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos de las preocupaciones sociales,*

¹¹ 23 de junio de 2009, (núm. expte. 162/000234) y (núm. expte. 162/000322),

laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones. Presenta la norma extremeña a la responsabilidad social empresarial como un algo más, un paso más allá de la mera obligatoriedad de las normas. Por su parte la Comunidad Valenciana habla de ciudadanía corporativa y lo hace en la Ley 11/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Ciudadanía Corporativa a la que define en su artículo primero como *el cumplimiento estricto por parte de las empresas y personas profesionales autónomas de las obligaciones legales vigentes y la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés.*

Pues bien, la mayor accesibilidad a los destinos turísticos y a los elementos propios del turismo se presenta como la consecuencia de una preocupación por un algo más que la tradicional función del turismo, la del crecimiento económico sin más, apareciendo como un elemento de responsabilidad social, esto es, de preocupación ante las consecuencias que la gestión turística provoca entre los usuarios de los destinos y servicios, entre los profesionales del sector y el entorno en que se desarrolla.

En un estudio jurídico como el presente y, ateniéndonos, como hemos hecho hasta el momento con los aspectos jurídicos generales del turismo o la accesibilidad, cabe destacar que la responsabilidad social empresarial se presenta también como un tema transversal que puede ser analizado desde muy diversas perspectivas y dado que no existe en nuestro país una norma específica sobre RSE sus elementos han de ser encontrados en diferentes normas que, en el caso que nos ocupa, puedan afectar y tener consecuencias jurídicas en el ámbito del turismo, tal como sería la normativa autonómica sobre accesibilidad o en la normativa turística. Cabe destacar que en Galicia la ya citada Ley del Turismo de 2011 su Exposición de Motivos recoge una alusión especial al papel social del turismo y así, *La ley también tiene en cuenta las recomendaciones del Dictamen del Comité de las Regiones 2009/C 200/03. La Administración turística gallega comparte el espíritu de este dictamen y muchas de las valoraciones que en el mismo se plasman son ya líneas de trabajo que se estiman prioritarias para el desarrollo turístico en Galicia, pues, una vez que se reconoce la importancia y alcance de este sector en la economía gallega, lo que se precisa es sentar las bases legales que le permitan proseguir en la búsqueda de la calidad y excelencia turística alcanzando una mayor rentabilidad económica pero, y sobre todo, reforzando el papel social del turismo.* No nos caben dudas pues de que en el espíritu de la ley, la función social de turismo se constituye como un elemento fundamental. No obstante hemos de decir que continuando con la lectura de la Exposición de Motivos de la norma turística gallega de 2011, la deducción que podemos obtener es que el papel social del turismo alude más a la corrección de los desequilibrios económicos territoriales y al respeto al medio ambiente y al entorno en general, más que a los usuarios turísticos y a la igualdad de condiciones en el disfrute de los elementos del turismo. Por lo tanto todavía pese a la insistencia de la norma en ese carácter social todavía queda mucho por hacer. Sí en cambio hace una alusión específica a la accesibilidad en su artículo 17 ya citado más arriba al recoger el derecho a la no discriminación de los usuarios turísticos en el acceso a establecimientos y a la prestación de servicios.

Por otro lado hemos de decir que los obligados a observar esa RSE de la que debe hacerse eco el sector turístico no son solamente los agentes privados, es también la propia Administración pública a través de sus previsiones normativas en el ámbito del turismo, en las planificaciones turísticas, en la gestión, y en su intervención a través de la imposición de sanciones a quienes en sus actividades incumplan esas exigencias de respeto a todos los grupos de interés. La norma turística gallega

implica a los usuarios en la obligación de informar veraz y objetivamente a la Administración pública competente ante los incumplimientos de los servidores, tratando con ello de una colaboración entre prestadores y demandantes de servicios en esa búsqueda de la excelencia.

6. SOLUCION DE CONFLICTOS PLANTEADOS EN LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA.

6.1. Jurisprudencia

En la línea del análisis jurídico metodológicamente hablando se hace preciso abordar el grado de aplicación de las normas a través de una figura complementaria del sistema de fuentes del ordenamiento jurídico como es la jurisprudencia. Si bien no existe una jurisprudencia propiamente dicha sobre turismo accesible, de igual manera que tampoco existe una normativa específica sobre el mismo, las opiniones de juzgados y tribunales vienen a aportarnos luz al objeto del presente estudio.

Vista la jurisprudencia más reciente y conjugando los conceptos de accesibilidad, barreras arquitectónicas y discapacidad podemos extraer conclusiones que bien pudieran venir dadas en los desplazamientos turísticos – como hemos reiterado las situaciones que tienen lugar en nuestros viajes por motivos de turismo, no difieren de aquellas que vivimos en nuestra vida cotidiana -.

Los temas más recurrentes son los relativos a la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública por lesiones causadas como consecuencia de infracciones en la normativa de accesibilidad, la denegación de licencias por incumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, la prohibición de acceso a locales a personas con discapacidad visual acompañadas de perros guía, la protección al patrimonio, delimitación de determinados conceptos que guardan relación con la accesibilidad, o solución de cuestiones competenciales, entre otros.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, de 14 de octubre de 2005 (JUR 2006/76652), desestima el recurso contencioso interpuesto contra la Resolución del Ayuntamiento de Vigo, de 5-8-2002, relativa a la reclamación de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas. Se trata de la caída de una persona en una rampa sin barandillas que el órgano judicial en este caso no considera necesarias al estimar que la visibilidad era perfecta y que la caída fue debida exclusivamente a la desatención y despiste del demandante. En igual sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla –La Mancha, excluye la responsabilidad de la Administración Pública por no haber acreditado a través de los medios probatorios pertinentes la causalidad entre el daño producido y el mal estado de la calzada en la que se produce la caída de la actora. Ocurre lo mismo en la Sentencia del TSJ de Canarias de 23 de diciembre de 2004,¹² que resuelve el caso de unas lesiones provocadas como consecuencia de un golpe contra una señal vertical colocada en la vía pública. El fallo desestima la petición de indemnización de la recurrente (asociación de disminuidos físicos) por entender que la señal se acomodaba a lo dispuesto en la normativa sobre supresión de barreras arquitectónicas.

Sin embargo el caso contrario viene reflejado en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Málaga, núm. 436/2004, ¹³ en la que el tribunal considera la existencia del nexo causal en un accidente causado por una caída en la vía pública en unas escaleras peligrosas desprovistas de barandillas, lo que presupone una deficiente

¹² 953/2004. RJCA/2005//5

¹³ (JUR 2004/162539)

vigilancia por parte del Ayuntamiento en la conservación de las vías públicas de la localidad, por lo que dictamina haber lugar a la indemnización solicitada por la víctima. De igual manera, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria de 20 de diciembre de 2000¹⁴ en una caída también en la vía pública de un menor tetrapléjico en silla de ruedas como consecuencia de la ausencia del rebaje reglamentario en la acera, estimando así la petición del actor.

Claro caso de responsabilidad patrimonial de la Administración pública en una caída es la condena a los co-demandados, propietario de un local de negocio y compañía aseguradora, a indemnizar con carácter solidario al actor la cantidad solicitada y con imposición de las costas procesales. La Audiencia Provincial de Murcia revoca de esta manera la sentencia de instancia, y lo hace al entender que *el simple hecho de que el escalón esté construido en hormigón gris y por tanto de color distinto al del solado existente en ambos niveles, no exime y, ni siquiera reduce la evidente responsabilidad y culpa del dueño del establecimiento, máxime porque la ubicación del escalón se muestra innecesaria y además sorpresiva e imprevisible sobre todo cuando se camina o avanza en grupo, lo que constituye un hecho frecuente en locales de estas características, teniendo en cuenta además que no existe señal o indicación alguna que informa de tal obstáculo*. Los fundamentos jurídicos de la resolución de la Audiencia Provincial recogen el incumplimiento de la reglamentación aplicable a bares y restaurantes de la comunidad murciana donde se establece la exigencia de que los tramos aislados de los peldaños para salvar un desnivel de altura menor de una planta tendrán un mínimo de tres peldaños, salvándose los desniveles menores con la construcción de una rampa.

Pues bien, un tema también recurrente en las resoluciones de juzgados y tribunales es el otorgamiento de licencias. La jurisprudencia ha venido resolviendo situaciones en las que se debate la concesión o la denegación de licencias de obras y apertura de locales de negocio en relación con la normativa sobre accesibilidad.

Conviene que aclaremos que desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2012, de 25 de mayo, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios se eliminan las licencias previas a la apertura y actividad vinculadas a establecimientos comerciales de hasta 300 metros cuadrados ubicados en todo el territorio nacional, sus instalaciones y determinadas obras previas. La medida ha tenido como finalidad el impulsar y dinamizar la actividad comercial del sector minorista y la creación de empleo en el actual contexto de caída de ventas en el marco de la crisis económica y lo hace sustituyendo el procedimiento de solicitud de licencias municipales a priori que obligaba al prestador a esperas de hasta 24 meses para iniciar la actividad por un régimen de presentación de declaraciones responsables o comunicaciones previas a la actividad, facilitando el inicio y desarrollo de este tipo de negocios en particular y la actividad económica en general. No obstante la jurisprudencia hallada es anterior a la citada norma dada su actualidad.

La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 26 de febrero de 2008,¹⁵ estima el recurso contencioso administrativo interpuesto contra la resolución que pone fin a la vía administrativa que a su vez desestimaba el recurso de reposición interpuesto contra un Decreto del gerente municipal por el que se denegaba la concesión de licencia urbanística municipal para la implantación de actividad comercial en el que se hace una adaptación, con diversas obras, instalando entre ellas, una rampa móvil hecha a medida por un carpintero para el caso de que fuese necesario su uso.

El Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en sentencia de 14 de marzo de 2003 viene a dar la razón a la resolución de la administración local al denegar la

¹⁴ RJCA 2001/16

¹⁵ RJCA 2008/272

licencia de apertura de un local destinado a cine por incumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

Otro aspecto que habitualmente contempla la jurisprudencia es la denegación de acceso a locales a personas con discapacidad visual acompañadas de perros guía, en ese sentido se considera que el derecho existe independientemente de que la persona con discapacidad visual que pretenda entrar en el local vaya acompañada de otra.

Se ha de decir también que la protección de los derechos de las personas con discapacidad, la lucha por su integración en igualdad y la no discriminación, no evita que en ocasiones tales derechos entren en colisión con otros a los que se les ha de dar su correspondiente amparo, tal es el caso de la accesibilidad al patrimonio. Y para evitar que esa colisión se solucione empobreciendo alguno de los derechos en debate a favor de otro que pueda ser considerado de mayor importancia, la solución más habitual y la menos lesiva para los intereses en colisión es la utilización de las ayudas técnicas pertinentes según las necesidades. Así, la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 1986,¹⁶ al analizar la ejecutividad de las Ordenanzas municipales sobre accesibilidad a urbanizaciones y edificaciones y en relación con los accesos a edificaciones adyacentes a las murallas de la ciudad de Pamplona, declaradas Monumento nacional, en aras a conseguir la accesibilidad y evitar situaciones de peligro, acepta la utilización de plataformas elevadoras acoplables a una barandilla de la escalera que habría de ser instalada con posterioridad en la remodelación de un parque público.

La jurisprudencia en su labor hermenéutica, viene además a aclarar conceptos, de manera que aporta luz a preguntas que las normas dejan sin una clara respuesta. La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Baleares de 5 de junio de 1988 ya incluía a las personas mayores en el grupo de personas con movilidad funcional reducida a efectos de accesibilidad y eliminación de barreras y ello en orden a exigir la dotación de medidas de adaptación en edificaciones. En este caso el objeto de discusión era un Decreto de la Consellería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio de las Islas Baleares por el que se aprobaba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas. El recurso fue interpuesto por el Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Baleares.

Nos parece interesante la visión del "diseño para todos" que recoge la Sentencia de la Audiencia provincial de Córdoba de 6 de febrero de 2001¹⁷, es el caso de unas lesiones que se causa un menor al entrar en un establecimiento por una puerta de cristal sin la señalización adecuada para hacerla visible. El fallo condena al propietario del local a indemnizar a los padres del menor de edad lesionado, y ello pese a reconocer que en su momento se otorgó la pertinente licencia de apertura del local con tales condiciones. El hecho de tener una puerta de cristal sin franja alguna de color que haga notar su presencia, supone un riesgo perfectamente evitable y así lo reconoce el tribunal y ello independientemente de quien sea y qué circunstancias tenga el que sufre la lesión, lo que responde, como decimos a una idea de la accesibilidad para todos desde el diseño para todos.

A través de la protección a menores de edad o personas mayores se decanta la doctrina jurisprudencial por la extensión de la eliminación de barreras no como algo dirigido específicamente a un colectivo determinado de personas, sino que se trata de generalizar el concepto de la accesibilidad universal y ello como manifestación del reconocimiento jurisprudencial de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, reconocimiento que se hace en base a los principios de igualdad y no discriminación.

¹⁶ RJ 1986/4396

¹⁷ JUR 2001/137031

Pero la idea de no discriminación en las relaciones turísticas no siempre es interpretada de la forma más acertada. Algo que nos parece muy importante y que ha de ser ineludible es la necesidad de que los accesos por parte de las personas que tiene algún tipo de limitación o discapacidad han de hacerse de forma normalizada. No cabe otra solución. Hemos visto principalmente en accesos a edificios de uso público, que se tiende a fin de eliminar las barreras y facilitar la accesibilidad, a buscar soluciones fáciles y poco costosas – dicho así podría parecer entendible e incluso legítimo – y esas soluciones pasan en muchos casos por la búsqueda de itinerarios alternativos. Hemos escuchado cómo se habla y se propugna la integración, la igualdad y la normalidad y sin embargo se admiten ese tipo de itinerarios que en muchos casos se constituyen como discriminatorios. Resulta absolutamente intolerable que para acceder a un hotel, bar o restaurante haya de pasarse por las cocinas, lavanderías, zona de calderas de calefacción etc... En este sentido y como ejemplo de la escasa importancia que se concede a este extremo que estamos tratando, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, de 4 de abril de 2005 ,18, en ella, y con motivo del debate sobre la anulación o no de las licencias en la apertura de un establecimiento hostelero con música en el que, además de otros elementos (insonorización) se debatía su accesibilidad, el órgano judicial entiende que *la actividad cumplía sobradamente con las condiciones de accesibilidad, el hecho de que el acceso al local por personas con discapacidad se articulara a través de la puerta de emergencia cumple con el requisito fundamental del grupo normativo aplicable, que es permitir un acceso desde el exterior que carezca de barreras y obstáculos, lo que se consigue perfectamente con la solución buscada, ya que además, por su propia naturaleza, la salida de emergencia no podría nunca presentar barreras arquitectónicas u obstáculos físicos que impidieren el paso. La aducida discriminación, por el hecho de que la persona discapacitada tuviera que acceder al local por la puerta de emergencia, lugar distinto del acceso general, no tiene la mayor virtualidad, toda vez que cabría un acceso distinto del general que tampoco fuese la salida de emergencia y no por ello se produciría necesariamente la alegada discriminación, sin que la desafortunada expresión de la apelante referida a la calificación del acceso como “puerta de servicio” constituya argumento con suficiente peso específico para desvirtuar lo anteriormente expuesto.*

6.2. Solución extrajudicial. El arbitraje

El Sistema Arbitral en materia de discapacidad es el instrumento del que desde la Administración Pública disponen las personas con discapacidad con el objeto de formular aquellas quejas y reclamaciones que surgen en materia de igualdad, no discriminación y accesibilidad universal a fin de evitar los inconvenientes que el acudir a un proceso judicial pueda conllevar.

El sistema arbitral pone a disposición de las partes implicadas en un conflicto un procedimiento en el que un órgano arbitral que ha de actuar con imparcialidad, con independencia, y de forma confidencial, resolviendo a través de una decisión o laudo que es vinculante para las partes y ejecutiva con igual valor que una resolución judicial susceptible pues de ser llevado para su aplicación ante los juzgados y tribunales. La regulación básica de este Sistema Arbitral se contiene en el Artículo 74 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. y en lo no previsto específicamente se aplicará con carácter supletorio la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

¹⁸ JUR 2005/99834

Las controversias en materia de accesibilidad que se susciten en las situaciones propias de los desplazamientos turísticos pueden ser llevadas ante estos órganos arbitrales, ya que en su regulación se contemplan cuestiones relativas a las telecomunicaciones – y aquí podemos pensar en contratación electrónica de productos turísticos – espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, los transportes, o bienes muebles e inmuebles, y *productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales, que las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado* – que tan habitualmente pueden darse en los destinos turísticos. Conviene no obstante recordar que no podrían llevarse ante las Juntas arbitrales aquellas controversias sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva, las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal, aquellas en las que concurren indicios razonables de delito, cuestiones que estén determinadas en contratos administrativos – que habrán de seguir los procedimientos correspondientes ante la propia Administración autora del acto o resolución que se haya de impugnar y posteriormente y ya agotada la vía administrativa, el recurso contencioso-administrativo, además de aquellas lógicamente en que las partes no tengan poder de disposición. El sistema arbitral constituye una forma rápida de solución de conflictos al carecer de las formalidades propias de los procedimientos judiciales, su resolución tiene la misma eficacia que una sentencia, resultando además mucho más económico, al ser gratuito salvo los gastos derivados de la práctica de las pruebas como podría ser la intervención de un perito.

Pero pese a todo lo dicho y después de ponernos en contacto con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y concretamente con la Oficina de Atención a la Discapacidad, dependiente de la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad, se nos ha informado que hasta la fecha no se ha solicitado la intervención de la Junta Arbitral Central por parte de personas con discapacidad o Asociaciones, lo que nos lleva a hacer una reflexión de qué es lo que no está funcionando.

Dicho todo esto, conviene aclarar que en la Comunidad Autónoma gallega no existe como tal una Junta arbitral, destinada funcionalmente a proteger los derechos de las personas con discapacidad, pese a la previsión normativa desde el año 2006, por lo que la solución extrajudicial de los conflictos planteados podrán ser resueltas acogiéndose al sistema arbitral para la defensa de consumidores y usuarios al amparo de la ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias que en su artículo tercero acoge un amplio concepto de consumidor diciendo que es *consumidor toda persona, física o jurídica, pública o privada, cualquiera que sea su nacionalidad o residencia, que adquiere o utiliza, o a la cual se le oferta, como destinatario final, un bien, cualquiera que sea su naturaleza, o un servicio, cualquiera que sea la forma y actividad en que consista, y cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de aquellos que los produzcan, importen, faciliten, abastezcan o expidan, siempre que el destino final del mismo sea su uso personal, familiar o colectivo, ajeno a una actividad empresarial, profesional o artesanal.*¹⁹

¹⁹ A nivel estatal la norma que rige el Sistema arbitral de consumo es el Real Decreto El sistema arbitral de consumo, al que, como decimos podrían acogerse aquellas persona que en sus desplazamientos turísticos como consumidores sufriesen alguna lesión en sus derechos se rige por el Real Decreto 231/2008

7. CONCLUSIONES

1.- La responsabilidad social o responsabilidad que tanto las empresas como las propias Administraciones públicas han de observar en su trabajo diario, en la búsqueda de un más allá de una estricta pero simple aplicación de las normas, encuentra una clara manifestación en la idea de la accesibilidad turística. La accesibilidad turística es una accesibilidad para todos entendida como un derecho a acceder y disfrutar de los desplazamientos, de los destinos y los entornos turísticos en régimen de igualdad y con comodidad, se trata de que las limitaciones en nuestras capacidades físicas, síquicas o sensoriales, ya sean permanentes o provisionales no sean un impedimento para ese disfrute.

2.- De la lectura de las normas turísticas analizadas hemos de concluir que desde el ámbito normativo turístico en la Comunidad Autónoma de Galicia no se hace un tratamiento específico de la accesibilidad, dando claras muestras de la reticencia o quizás desconocimiento del legislador sobre su importancia.

3.- La calidad de los elementos del turismo ha de implicar necesariamente una facilidad y comodidad en su acceso y disfrute por parte de todos, sin discriminación de ningún tipo, pero esa calidad necesita de un mayor y más exhaustivo tratamiento legal a fin de establecer modelos de conducta y actuación a la vez que mayores sanciones a quienes incumplan la normativa para lo que se hace precisa una mayor intervención administrativa.

4.- En el ámbito turístico, las reclamaciones de accesibilidad son muy escasas. Se hace precisa una mayor intervención de la Administración Pública a fin de garantizar los derechos sustituyendo la idea de la eliminación de barreras por la de diseño y turismo para todos. A ello podemos añadir una mayor implicación de la Administración en la resolución de conflictos. La falta de reclamaciones por parte de los usuarios o la no utilización de los canales de resolución de conflictos viene dada en muchas ocasiones por la pérdida de confianza en la labor de la Administración.

5.- Se hace precisa una mayor profesionalización, para lo que es necesaria la formación de los profesionales del sector - a fin de conocer las diferentes necesidades y ofrecer un trato adecuado y digno a los diferentes usuarios - , pero es también la información y la sensibilización a la sociedad en general el elemento que más va a ayudar a su desarrollo.

4.- La accesibilidad turística como elemento de calidad de los destinos conlleva un mayor crecimiento del sector. Son muchas en nuestro país las personas con limitaciones en sus desplazamientos²⁰. Dadas las importantes infraestructuras turísticas con las que contamos en nuestro país y dado el grave problema de la desestacionalización, unido a la actual situación de crisis económica, el potencial que suponen las personas con discapacidad necesita una mayor y más profesional respuesta que por parte del sector turístico.

6.- Necesidad de una mayor información sobre la oferta de turismo accesible, el desconocimiento conlleva una falta de uso de los recursos disponibles. Los usuarios que se disponen a viajar han de hacerlo conociendo lo que se van a encontrar a fin de evitar situaciones incómodas u ofensivas. Además una mayor promoción conlleva un mayor uso y por lo tanto un mayor desarrollo del sector.

²⁰ La Encuesta sobre discapacidad del INE de 2008, recoge que en España hay casi cuatro millones de personas con discapacidad a lo que hay que añadir el elevado número de persona mayores debido al envejecimiento de la población - . A 1 de noviembre 2011 había 8.116.347 personas mayores (65 y más años). No hemos de olvidar que casi todas estas personas suelen viajar acompañadas por lo que la cifra aumenta.

7.- Se hace precisa una mayor coordinación entre los diferentes agentes, públicos y privados, así como entre las diferentes Administraciones públicas implicadas – urbanística, turística, fomento, igualdad, autonómica, local...- a fin de conseguir unos mejores resultados en la calidad, en el respeto a los derechos y en el beneficio económico.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, Fernando (2007) *La accesibilidad universal y el diseño para todos: los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III*. Tratado sobre la discapacidad. Navarra. Thomson- Aranzadi,
- Delgado, José Ignacio (2004) “*Reflexiones sobre el Turismo accesible*”, Revista Turismo Políbea.
- Fernández, José Antonio, Gala Carolina et al. (2009) *La responsabilidad social empresarial. Un nuevo reto para el Derecho*. Madrid. Marcial Pons.
- Gómez, María Luísa, (2004) “*Las barreras arquitectónicas y las personas mayores: nuevos retos desde la intervención administrativa en la promoción de vivienda*” en Rev. Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales Scripta Nova. VII. 146.
- González Carlos et al, (2014) *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid. Paraninfo.
- Grünewald, Luís (1994) *Pautas de diseño para la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos*. Buenos Aires.Fundación Delia Lascano de Napp-Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos.
- Latiesa, Margarita y Álvarez, Antón (2000) “*Turismo fordista y postfordista: Una primera aproximación a la operativización de conceptos. El turismo en la sociedad contemporánea: Diversificación, competitividad y desarrollo*” Granada.Ed. Urbano.
- Molina, M y Cánoves, GG (2010) *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España.*. Murcia. Rev. Cuadernos de Turismo.
- Moreno, Mar (2007) *Accesibilidad, urbanismo y edificación*. Universidad Rey Juan Carlos I. Madrid.
- Oñoro Ana María (2004) “*Disfrutar de nuestras costas es un derecho de todos*”, Bilbao. Rev.Documentos de Estudios de Ocio, 28.
- Ross, F., (2004) “ *Ethics, trust and expectations regarding the treatment of disabled staff within a tourism/hospitality industry context*”, University of Queensland. Journal of Hospitality and Tourism Management 23.
- Sanjuanbenito Rafael et al. (2004) *Turismo para todos. Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas*. Argentina. Ed. Fundación Turismo para todos.
- Santos Manuela del Pilar (2012) *El turismo accesible: la actuación de la Adinistración Pública en la accesibilidad turística de Galicia*. Murcia. Editorial Académica Española. Murcia.
- Von Savigny y Friederich Karl (2004) *Metodología jurídica*. Argentina. Valetta Ediciones.

HOW TO CITE THIS ARTICLE IN BIBLIOGRAPHIES

Santos Pita, M; Millán Vázquez de la Torre, G. y De Lario Alquézar, M. A. (2014): “Tourism for all as a manifestation of tourism quality and social responsibility element ”, *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 7: 120-137, ISSN-e: 2695-6357, DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2014.7.1.1290>