

# LOS SEGUROS Y EL TURISMO

## EL SEGURO TURISTICO ESPAÑOL

Por JUAN PEDRO CORTES CAMACHO \*

### I. INTRODUCCION

Los movimientos turísticos internacionales se desarrollan, desde 1961, con ritmo de aumento del 12 por 100 anual aproximadamente. Están llamados a no decrecer en amplitud, especialmente en los países occidentales, pese a las crisis económicas que puedan presentarse, como consecuencia de la necesidad que tienen sus poblaciones de ocupar convenientemente sus bien ganados períodos de ocio, de la necesidad de esparcimiento y del deseo de evasión de las personas que habitan las grandes urbes, de la progresión demográfica que tiende a reforzar la población joven y activa entre la que se recluta el actual turismo de masas, de las crecientes facilidades del transporte y de la supresión casi completa de las trabas administrativas para los intercambios turísticos.

El Turismo constituye, pues, una importante industria de exportación y como tal merece que los gobiernos la estimulen, especialmente en los países que tienen dificultades en la balanza comercial y en

los países en vías de desarrollo económico, a los cuales, gracias a que sus inversiones son proporcionalmente menos elevadas y más rápidamente rentables que las de otras industrias, puede proporcionar sustanciales recursos en concepto de reserva de divisas.

Conviene hacer notar que con la democratización del turismo internacional los gastos turísticos en el extranjero han perdido hace ya tiempo su carácter de gastos de lujo. También conviene insistir sobre la importancia que está adquiriendo el turismo internacional no solamente en el aspecto económico, sino también en el social, educativo y cultural, y sobre la contribución que el Turismo aporta para la mejor comprensión entre los pueblos.

El turismo internacional, a medida que se desarrolla, reviste formas cada vez más variadas y origina corrientes de tráfico cada día más tipificadas que conviene tener en cuenta para el establecimiento de las políticas y de los planes nacionales de desarrollo turístico, así como en los programas de las diversas ramas de la industria. A este respecto es útil subrayar las

\* Técnico de Información y Turismo del Estado.

importantes transformaciones que desde hace unos años se están produciendo en la economía, influenciada en muchos sectores por las necesidades que el Turismo crea. La elección de los turistas entre los diversos lugares o países en donde pueden pasar sus vacaciones está dictada, cada día en mayor proporción, no sólo por los factores precio, confort, clima y distracciones, sino también, y sobre todo, por la seguridad y estabilidad que encuentra, por la calidad de los servicios que se le ofrecen y la adaptación de las infraestructuras que encuentra.

En España, y gracias a una acción coor-

dinadora adecuada, como siempre debe ser, entre la iniciativa privada y la administración ha sido posible que a partir de hace ya bastantes años, la corriente turística haya ido en constante aumento, con presencia del llamado «turismo social» de las clases medias, observándose una notoria ascensión en la curva a partir de 1960.

Con independencia del valor de la aportación de la iniciativa privada, valor que hay que reconocer y cuidar en todo momento, es el Estado, la Administración Pública, en definitiva, la llamada a cuidar, proteger y salvaguardar esta importante fuente de recursos.

## II. EL TURISMO Y LOS SEGUROS

En la presente coyuntura, el hecho de conseguir una más estrecha cooperación, una mejor coordinación y, sin duda, una cierta integración de todas las empresas y las actividades que con el turismo se relacionan, es de la máxima importancia.

La formulación de unas políticas turísticas por los gobiernos, las corporaciones oficiales y las otras corporaciones que en conjunto integran los órganos activos de la política turística, parece exigir una cooperación cada día más estrecha.

La situación actual requiere un estudio del fenómeno turístico y de los servicios con él relacionados como un conjunto, como un «cocktail» de elementos diversos que tienen que ser armonizados al máximo.

Uno de los servicios más íntimamente relacionados con los intensos movimientos de personas —movimientos de masas podríamos llamarlos— que entraña el turismo de nuestros días es el relacionado con la seguridad de la persona y bienes del turista.

Y sin embargo, podemos afirmar que ha sido uno de los que menos atención ha merecido por parte de los Gobiernos, que naturalmente tienen que estar interesados en que tanto sus súbditos que salen al extranjero como los extranjeros que circulan por el propio territorio estén debidamente

cubiertos contra los riesgos que todo viaje puede llevar aparejados. Paralelamente, aquellas actividades que con el turismo se relacionan —transportistas, productores de circuitos turísticos, Agencias de Viaje, explotadores de alojamientos, médicos, clínicas, hospitales, policía de tráfico, etc.— tienen todos el mayor interés en que el turista que manejan esté eficazmente protegido contra aquellos riesgos. En beneficio del propio turista y en beneficio de cuantos con él se relacionan.

Pese a esta realidad irrefutable podemos asegurar que han sido muy pocos los países que se han preocupado de este tema y que han procurado la implantación de unos sistemas de aseguramiento que tengan como finalidad fundamental la adecuada protección del turista y de aquellos que con él se relacionan.

¿Por qué?

¿Por la variedad y aparente contraposición de los intereses en juego?

¿Por lo especializado del tema?

¿Porque hablar de seguros supone hablar de riesgos y ello resulta anti-publicitario cuando se trata de promocionar el turismo receptivo o el turismo interior?

¿Porque no se ha sabido encontrar el punto de armonización entre los intereses de aquellos que producen seguros, de los

que producen viajes, de los que acogen a los turistas y de los turistas mismos?

Probablemente hay un poco de todo ello.

De lo que no se puede dudar es de las positivas ventajas que puede reportar para todos estos intereses en juego el hecho de que sean establecidas, a escala internacional, una serie de directrices y acciones en orden a mantener una adecuación lo más perfecta posible entre posibilidades, fines y medios en el desenvolvimiento de un sector del Seguro, que está probando ser piedra de toque y pieza forzada del Seguro mundial.

En los últimos años han sido imaginadas diversas fórmulas en el campo de los seguros de viajes. Lo malo de muchas de estas fórmulas es que han sido imaginadas para servir especialmente los intereses de **alguno** solamente de los sectores implicados en el fenómeno turístico y no de **todos** los sectores.

No parecen necesarias más aclaraciones.

Otras fórmulas, perfectamente sanas en cuanto a su intencionalidad, basadas en el concepto tradicional del Seguro, tienen el defecto de no procurar satisfacción completa en el lugar y el momento en que surge la necesidad porque no fueron concebidas para actuar «in situ» y de manera instantánea como corresponde a un verdadero seguro turístico.

### **Protección y asistencia al turista extranjero.**

Hemos dicho más arriba que el tema de la seguridad de la persona y los bienes del turista ha sido uno de los que menos atención han merecido por parte de los Gobiernos. Este fenómeno fue general hasta época muy reciente, tanto por lo que respecta a los países emisores de turismo como a los países de turismo receptor.

La única excepción que podemos señalar es la española.

En efecto, en el año 1963 celebraron las provincias turísticas españolas una serie de Asambleas de Turismo para preparar los temas que habían de ser estudiados en 1964 por la I Asamblea Nacional de Tu-

rismo. De aquellas Asambleas Provinciales de Turismo salieron mociones en el sentido de que los turistas, que en número tan considerable cruzaban ya nuestras fronteras acogerían con satisfacción el establecimiento de un sistema de seguros, de carácter voluntario, que les protegiera contra aquellos riesgos que normalmente pueden ser encontrados por quien viaja en el extranjero.

El pleno de la I Asamblea Nacional de Turismo, celebrada en Madrid del 18 al 23 de mayo de 1964, aprobó por unanimidad una moción que decía: «Que por los organismos correspondientes del Ministerio de Información y Turismo se estudie la regulación del seguro de asistencia al turismo, que sirva para cubrir el riesgo de viaje de aquellos turistas que, voluntariamente, suscriban la correspondiente póliza, que puede comprender servicios reducidos o completos, los riesgos de accidentes no comprendidos en el seguro de viajeros, los de enfermedad, con prestaciones de medicina general, hospitalizaciones, especialidades e indemnización por fallecimiento, si se juzga oportuno; indemnización por pérdida o deterioro de equipajes en los casos de robo, incendio o accidente; servicios jurídicos y defensa legal en los casos en que pueda necesitarla...»

La moción añadía que debería ser estudiada la mejor organización posible del seguro para que no resultara gravoso para el turista, y expresaba su deseo de que el sistema fuera implantado con la máxima rapidez.

El Seguro Turístico Español fue articulado, como veremos más adelante, por el Decreto de la Presidencia del Gobierno número 3.404/1964, de 22 de octubre.

En 1967, cuando ya el Seguro Turístico estaba perfectamente rodado y había dado pruebas de que podía operar con plena eficacia, fue presentado ante un pleno del Comité de Turismo de la O.C.D.E. como una eficaz medida de política turística establecida principalmente para hacer fácil y grata la estancia en España de cuantos turistas nos visitaran.

El Comité de Turismo de la O.C.D.E. recibió la información como una novedad gra-

ta, pero la noticia no tuvo mayor impacto entre las Delegaciones de los países miembros, ni pareció entonces necesario seguir el ejemplo español.

Fue necesario todavía el transcurso de casi diez años de turismo cada día en aumento, para que la mayoría de los países estuvieran concienciados por las experiencias vividas, para sentir no ya la utilidad sino la necesidad de algo que las autoridades turísticas españolas estaban practicando desde 1964.

Con efecto, la Delegación alemana en el Comité de Turismo de la O.C.D.E. formuló una propuesta en la reunión de dicho organismo de julio de 1976, en el sentido de que era urgente llamar la atención de los países miembros sobre la necesidad de arbitrar soluciones para prestar asistencia en los países receptores de turismo a los turistas extranjeros que se encontraran en situación apurada. Las repetidas y desgraciadas experiencias de todos conocidas podían llegar a ser un obstáculo considerable para el desarrollo del turismo internacional. La propuesta fue aprobada por el Comité y se dio encargo a la Delegación alemana para que expusiera el tema con mayor amplitud y por escrito en un texto que sería difundido a las restantes Delegaciones, con objeto de que lo pudieran estudiar antes de la 32.ª reunión del Comité, a celebrar en febrero de 1977.

El texto fue presentado el 10 de septiembre de 1976 y difundido el 1 de diciembre.

En él se ponían de relieve los extremos siguientes:

1. Es indiscutible que el turista que viaja al extranjero puede encontrarse en situaciones en las que se siente más abandonado y más impotente de lo que se sentiría en su país en situaciones análogas.
2. Conviene notar que los turistas culpaban de tal situación a los tour operadores, a las Agencias de Viajes y a los propios Gobiernos a quienes reprochan con la mayor energía que no aseguran la necesaria protección y asistencia a quienes viajan en el extranjero.

3. El hecho de haber adoptado una serie de medidas liberalizadoras respecto al turismo no puede inducir a los países Miembros de la O.C.D.E. en el error de creer que ya está todo hecho. Hay que procurar a los turistas que viajan por el extranjero la misma atención y la misma asistencia que normalmente esperan encontrar en su país en circunstancias inesperadas, tales como la enfermedad, accidente, robo u otra catástrofe. El turista internacional de hoy carece de los medios necesarios para enfrentarse con tales situaciones cuando está en el extranjero.
4. La Delegación alemana sugiere que la O.C.D.E. se ocupe a fondo de este problema, tanto en el seno de su Comité de Turismo como en el de su Comité de los Consumidores, y que se esfuerce en adoptar las recomendaciones apropiadas por parte de los países Miembros.

A continuación, la Delegación alemana hace notar que por un lado las medidas tomadas por algunos Gobiernos tienden ante todo a proteger a los propios turistas y que por otro los seguros y otras medidas de asistencia adoptadas por tour operadores y Agencias de Viajes sólo cubren un porcentaje limitado de los turistas que viajan al extranjero. En el caso de la República Federal de Alemania apenas un 10 por 100 del turismo interior y sólo alrededor de un 25 por 100 de los alemanes que viajan al extranjero lo hacen contratando con un organizador de viajes.

Parece, pues, indispensable que esas limitadas medidas privadas se vean reforzadas por otras medidas complementarias de protección a los turistas. Deberá tratarse de medidas que el país receptor de turismo tome en favor de los turistas que le visiten.

La Delegación alemana termina su informe proponiendo, que una vez admitida por los países Miembros de la O.C.D.E. la necesidad o al menos la utilidad de tales medidas declaren su voluntad de establecerlas a nivel nacional y en forma autónoma.

Los extremos que la Delegación alemana señala como más destacados son:

- a asistencia en caso de enfermedad,
- b asistencia en caso de accidente,
- c asistencia en caso de robo,
- d asistencia en las situaciones de excepción,
- e asistencia en casos de violación de Leyes y Reglamentos.

Este tema figuró como punto VII del Orden del Día de la 32.ª Sesión del Comité de Turismo de la O.C.D.E.

Terminado el debate sobre el mismo aparecieron cinco fórmulas o cinco propuestas con vistas a solucionar los problemas con que pueden enfrentarse los turistas cuando viajan por el extranjero.

1. En primer lugar la propuesta de la Delegación alemana. Fórmula pensada con muy loable intención, pero quizá excesivamente vaga y nos tememos que poco eficaz. Creemos que no serviría de mucho formular una recomendación a todos los Gobiernos de los países Miembros de la O.C.D.E. diciéndoles cuan humanitario y cuan beneficioso para los intereses turísticos generales sería que prestasen ayuda eficaz a los turistas extranjeros cuando lo necesitasen. Muchos contestarían que ya están haciendo todo cuanto pueden y quizá alguno más malicioso pensara que para eso están las Embajadas y los Consulados.
2. En segundo lugar, aparece una fórmula consistente en recomendar a los Gobiernos de los Países Miembros que se adhieran a la Convención de la Conferencia Diplomática de Bruselas de 1970, sobre el Contrato de Viaje, texto que no parece haber despertado excesivo interés entre los Estados.

Esta solución quizá presenta el defecto de no considerar más que un aspecto del problema —el de aquellos que usan los servicios de un Organizador de Viajes.

Conviene aclarar a este respecto que en la mayoría de los Países Miembros de la O.C.D.E. sólo entre el 10 y el 15 por 100 del turismo interior y sólo entre el 17 y 30 por 100 del turismo hacia el exterior usa de tales servicios, con lo que la solución aunque fuera perfecta sería incompleta.

Pero es que ocurre que tales turistas si bien es cierto que están bastante protegidos en caso de defecto o de imperfección del producto que han comprado —el viaje forfaitaire—, y los tribunales no se privan de darles la razón, sin embargo, no tienen protección alguna en casos de enfermedad, robo de equipajes o accidente fortuito no achacable al transportista o al organizador. Y, naturalmente, tampoco están protegidos en los casos en que el turista incurra por desconocimiento, negligencia o dolo en responsabilidad de orden civil o criminal.

Es decir, que tanto según los términos de la Convención de Varsovia como los de la de Bruselas, el transportista, organizador o agente de viajes sólo está obligado a asistir, reparar y/o indemnizar según los casos, cuando ha habido por su parte malicia, carencia, falta o error. En los demás casos el turista queda abandonado a sus propios recursos.

No cabe duda de que muchos o todos los transportistas, organizadores de viajes y agentes de viajes tienen suscritas pólizas de seguros para prevenir algunas o todas las contingencias. Ello es cierto y es loable, pero en general dichas pólizas  **cubren la responsabilidad civil y profesional** de las empresas. Tales pólizas-tipo cubren numerosos riesgos, incluso las faltas voluntarias de sus agentes ejecutores, **pero no cubren los riesgos del turista.**

Hay organizaciones que ofrecen a sus clientes ciertas fórmulas de seguro en las que se cubren, ante todo, contra el riesgo de anulación y de-

sistimiento por parte del viajero junto con ciertas coberturas, de asistencia sanitaria, en caso de accidente o enfermedad, y de indemnización en caso de robo. Digamos ante todo que existen una serie de fórmulas perfectamente honestas, garantizadas por entidades de gran seriedad y solvencia, pero por desgracia también existen fórmulas muy difundidas, con las que el turista, a la hora de la verdad, encuentra que no tiene derecho a nada, porque es menor de sesenta años; o porque es menor de dieciocho; o porque estaba practicando un deporte; o porque no formuló declaración previa sobre tal o cual extremo; o porque no hubo plena veracidad en su declaración; o por cualquier otro de los tecnicismos al uso. Todo ello sin contar con que con este tipo de seguros el asegurado tiene que estar en situación de poder hacer frente al imprevisto por sus propios medios y luego introducir una reclamación cerca de la Compañía Aseguradora justificando los gastos reembolsables que previamente abonó.

Existen también otras fórmulas hoy bastante en boga que no son propiamente de seguros, sino de asistencia. Estas fórmulas prevén el pago de ciertos gastos excepcionales, el envío de piezas de automóvil que no se encuentren en el lugar de la avería o el accidente, el adelanto de ciertas sumas en caso de enfermedad o accidente y la repatriación de enfermos o heridos. El turista, por su parte, se obliga a reembolsar las sumas avanzadas y los gastos realizados una vez de vuelta en su país de origen.

3. Se sugirió una tercera fórmula, consistente en que las Seguridades Sociales de los distintos países prestaran sus servicios a los turistas extranjeros como si se tratara de nacionales. Reconocemos que algunos países —muy pocos— lo hacen, o porque son muy ricos y pueden per-

mitírselo o porque el déficit que tienen por este capítulo es tan enorme que casi no importa la incidencia de algunos millones más o menos. Sin embargo, la fórmula sería totalmente inviable en el caso de los países grandes receptores de turismo. Si España, por ejemplo, adoptase dicha solución teniendo en cuenta que la cifra de turistas recibidos al año se acerca bastante al total de la población española, resultaría que como no todos los españoles gozan de la Seguridad Social, ésta —aparte de dar a los extranjeros lo que no da a sus nacionales— tendría que atender a un número de personas superior al doble de aquél para el que está prevista, con el agravante de que la mayoría de ese exceso de clientela aparece concentrada sólo en unas pocas semanas.

El resultado sería catastrófico.

Algunos podrán objetar, haciendo abstracción de los problemas de mecánica asistencial arriba apuntados, que la carga económica no recaería en muchos casos sobre la Seguridad Social del país que acoge, sino sobre la del país de origen del turista, ya que éste, una vez de vuelta, puede hacerse reembolsar las facturas pagadas en el exterior. A ello habrá que contestar que si el turista está en situación de poder pagar, lo mismo da que sea atendido por la Seguridad Social o por la medicina libre. Es más, este turista no necesita de medidas especiales. Le basta con suscribir un seguro normal de vacaciones. Lo grave —y es el caso más corriente— aparece cuando el turista no puede pagar. En general todo el mundo puede resolver por sus propios medios situaciones leves o medianas, pero no puede enfrentarse generalmente con situaciones graves o muy onerosas, cuando se encuentra en el extranjero.

4. Otra de las soluciones propuestas ante el Comité de Turismo ha sido la de enviar el tema al Comité de los

Consumidores por estimar que puede quedar dentro de su competencia.

Quienes propugnan esta solución quizá no se han parado a pensar que el Comité de los Consumidores de la O. C. D. E. tiene como finalidad realizar las investigaciones oportunas para proponer medios adecuados con vistas a proteger al consumidor contra las prácticas perniciosas o contrarias al derecho, de aquellas personas o entidades (en este caso léase operadores turísticos, transportistas, agentes de viaje, hoteleros, restauradores, etc.) que intervienen en el mercado, ya sean fabricantes de un producto o meros intermediarios. En el caso concreto que nos ocupa se trata, en cambio, de proteger a la persona y bienes del turista en circunstancias inesperadas o anormales. Quizá el Comité de Consumidores tendría algo que aportar al tema, pero no parece ciertamente que éste sea de su exclusiva competencia.

5. Por último, la solución adoptada por España desde 1964.

Aunque hemos de estudiar más adelante en todos sus detalles el Seguro Turístico Español parece oportuno decir aquí algo sobre el tema con el fin de no dejar incompleta la exposición de los debates del tema de la asistencia a los turistas extranjeros en el Comité de Turismo de la O. C. D. E.

Se trata de una fórmula especial de aseguramiento cuidadosamente pensada para resolver los problemas que pueden preocupar al turista que viaja a un país extranjero. Es ante todo un seguro privado, pero promovido y controlado por el Estado español. Este control no consiste en supervisar su contabilidad, sino en ver que su línea de actuación se identifica con la política turística del Gobierno, con lo que el seguro se convierte en una medida más de política turística, cuya finalidad consiste en hacer más grata y segura la práctica

del turismo dentro de nuestras fronteras. Esta fórmula sólo puede conseguir toda su eficacia cuando actúa exclusivamente dentro de su propio territorio nacional donde dispone de la indispensable red asistencial técnico-administrativa.

Su mayor éxito —aparte el hecho de que está concebida como un servicio y no como un negocio— estriba en que el seguro y su asistencia están siempre presentes allí donde surge el problema, con lo que el turista asegurado no tiene que realizar pago alguno. El seguro paga directa e inmediatamente. En vista además de que las primas del seguro debían ser eminentemente sociales no fue posible que una o algunas Compañías de Seguros lo pusieran en marcha, por muy potentes que fueran. Hubo que formar un «pool» en el que entraron la casi totalidad de las Compañías de Seguros del país.

La Entidad encargada de administrar el seguro por cuenta de las compañías integradas en el «pool» tiene plena conciencia de que se trata ante todo de prestar un servicio y de que el mayor y mejor beneficio que las entidades aseguradoras van a obtener de esta fórmula original consistirá en la mejora de su imagen pública, tanto ante los españoles como ante el exterior.

La Delegación española culminó su intervención en la XXXII sesión del Comité de Turismo de la O. C. D. E., sugiriendo la posibilidad de que fuera creado en el seno del Comité un Grupo de Trabajo para:

- analizar en detalle la experiencia española si el Comité la juzgaba interesante,
- estudiar y establecer las bases de un posible tratado de cooperación sobre el tema, cuyas formas, contenido y finalidad habría que estudiar.

La mayoría de las Delegaciones se mos-

traron partidarias de ello y pidieron a la Secretaría del Comité que, previamente, confeccionara un informe «ad hoc».

### **Seguridad para las industrias y las empresas turísticas frente a los impagos.**

Las industrias del ramo de alojamiento de todos los países, así como las agencias de viajes, mantienen relaciones entre sí y con organizadores de viajes a quienes reservan y venden plazas o servicios a lo largo de todo el año.

Los industriales del turismo tanto los del ramo de los alojamientos como los organizadores de viajes y los demás intermedios se hacen gran competencia entre sí, lo mismo en los mercados de origen que en los de destino, con lo que resulta: a) una fuerte presión para obtener precios bajos y pagos aplazados; b) una gran competencia para ofrecer precios más bajos que el vecino; c) peligro de descapitalización y quiebra para las empresas que mantienen entre sí tan feroz competencia.

Ahora bien; la quiebra de una empresa de alojamiento turístico no arrastra más consecuencias que algunos ligeros acoplamientos en los planes de las Agencias y algún impago a los abastecedores; pero la quiebra de un gran Organizador de Viajes puede representar muchos millones de pérdida en un mercado y muchas situaciones personales a las que hay que aportar una solución urgente.

Veamos, aunque sólo sea muy por encima, las consecuencias que dicho estado de cosas ha tenido en el mercado español en alguno de los últimos años.

Se puede decir que en el mercado español trabajan cuatro organizadores de viajes extranjeros que nos aportan más de medio millón de turistas al año; seis que rebasan los 200.000; 15 que rebasan los 100.000; 35 que rebasan los 50.000, siendo en total unos 200 los organizadores de viajes extranjeros que trabajan con nuestra industria turística.

Entre todos controlan aproximadamente una cuarta parte de nuestro turismo recep-

tivo. Es decir, que en 1973, año en que recibimos más de 32 millones de turistas procedentes del extranjero, los organizadores de viajes nos aportaron ocho millones largos; esta proporción viene siendo una constante desde hace varios años. La cifra no parece muy importante en principio. Sin embargo, los ocho millones largos de turistas de los organizadores de viajes extranjeros que en 1973 permanecieron en España doce días por término medio, representaron un importe total de facturación (hotel, restaurante, compras, distracciones, transporte interior, etc.) en nuestro país superior a los cien mil millones de pesetas. De esta suma total, los pagos hechos por los organizadores de viajes extranjeros a los alojamientos turísticos representaron unos treinta y ocho mil cuatrocientos millones de pesetas.

No cabe duda de que la concentración de una cuarta parte del turismo receptivo de un país (ocho millones de turistas) en las manos de sólo 200 entidades que, además, piden crédito en el sentido de que exigen pago aplazado, trae como consecuencia que el riesgo de impago —por cualquier causa que sea— no esté, como lo estaría en otra coyuntura del mercado turístico, grandemente diluido, sino bastante más concentrado, con lo que, a veces, los industriales de los ramos de hostelería y agencias de viajes se ven sorprendidos y abrumados por ingentes créditos difícilmente cobrables, o sólo cobrables muy a la larga. Si además el organizador de viajes puede actuar de manera incontrolada en el mercado, llegando a contraer fuertes deudas con la industria turística sin llamar la atención ni producir alarma, mediante el simple arbitrio de contratar con un gran número de empresas a cada una de las cuales les puede deber en un momento dado medio millón de pesetas, vemos que el riesgo es enorme.

Pero concretemos más para ir a desembocar en el punto hacia el que vamos caminando.

Durante el período de 1967 a 1973 (ambos inclusive) se produjo un «promedio anual de impagos» a la industria española de alojamientos turísticos por parte de los

organizadores de viajes extranjeros de cincuenta y seis millones de pesetas.

No parece ocioso hacer notar que en 1967 los impagos en números redondeados representaron sólo treinta y tres millones de pesetas, cifra que en 1972 se elevó a sesenta millones y que en 1973 alcanzó la suma escandalosa de ciento doce millones. Pero también parece útil hacer notar la diferencia entre las cifras de negocio de cada año: en el 67 los operadores turísticos extranjeros (personalmente prefiero llamarles organizadores de viajes) sólo trajeron a España dos millones quinientos mil turistas, con una facturación aproximada por parte de las industrias de alojamientos de ocho mil millones de pesetas; en 1972 aportaron siete millones quinientos mil turistas aproximadamente, con una facturación de casi veintinueve mil millones de pesetas; la quiebra de «Horizon Holidays» afectó principalmente a sumas que debieron ser facturadas en 1973, elevando la cifra de impagos de este año a ciento doce millones de pesetas, con una facturación aproximada de treinta y ocho mil millones de pesetas por parte de las industrias españolas del alojamiento y una aportación de ocho millones escasos de turistas.

En 1974 empeoró netamente el panorama con las quiebras de los siguientes Organizadores de Viajes:

Curt Line (165 millones de impagos en España).

Falke Reiser (10 millones de impagos en España).

Apal Travel (14 millones de impagos en España).

Spear Tours (2.700.000 pesetas de impagos en España).

Lo que representa la considerable suma de ciento noventa y dos millones en números redondos, con una aportación de siete millones y medio de turistas y una facturación aproximada de treinta y siete mil millones de pesetas.

Ante semejante estado de cosas parece razonable propugnar la creación de un Se-

guro de Impago que cubra a los industriales españoles contra el riesgo que acabamos de pormenorizar.

Dada la corta experiencia que hasta el momento tenemos sobre la cuantía del riesgo asegurable y la dificultad de conocer y delimitar «ahora» de manera exacta tanto la cuantía de la prima como el sujeto que ha de pagarla, no parece oportuno ni prudente que la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación cubra el riesgo que nos ocupa.

Parece, tal vez, más conveniente crear de momento un Fondo de Garantía o de Reserva, que podría operar en el seno del Ministerio de Información y Turismo, controlado y dirigido por dicho Departamento y el de Hacienda, que funcionaría durante un tiempo por vía de ensayo en tanto se va adquiriendo la experiencia necesaria para el perfeccionamiento del sistema. Con el fin de impulsar el desarrollo del nuevo Seguro, deducir la experiencia que ofrezca la implantación del Fondo, asesorar al Gobierno sobre las medidas que en cada caso convenga adoptar y marcar las líneas directrices de la política a seguir por dicho Fondo, se podría constituir, sin perjuicio de las atribuciones específicas de los respectivos Departamentos ministeriales y como vehículo de colaboración entre los mismos una Comisión de Fomento del Seguro.

El Fondo se nutriría con las primas que para cada ejercicio se determinaran y dispondría, además, de dos líneas de Crédito Oficial para poder, en los primeros años de su existencia, cuando todavía no disponga de las pertinentes reservas, atender a los posibles siniestros: una línea de crédito sobre el presupuesto para los riesgos políticos y otra sobre el Banco de España para los riesgos comerciales.

En cuanto a quién deberá pagar la prima del Seguro, parece normal que sea pagada conjuntamente por las industrias de alojamientos turísticos que reciban clientes de los Organizadores de Viajes extranjeros y por los propios Organizadores de Viajes. Es normal que paguen los hoteleros por ser ellos los beneficiarios directos del seguro y también es normal que consientan en pagar los Organizadores de Viajes extranje-

ros, puesto que si este seguro aparece como necesario, es porque la inmensa mayoría de dichos Organizadores de Viajes no están preparados para pagar en el acto mismo en que sus clientes están recibiendo los servicios; antes al contrario, piden crédito al hotelero para aplazar sus pagos durante un tiempo, y son precisamente estos pagos aplazados los que crean el riesgo. Por otro lado es normal que todo el que pide un crédito esté dispuesto a pagar una prima de interés por el mismo.

El único inconveniente serio pero perfectamente superable que el autor de este trabajo le ve a la implantación de un seguro tan necesario es esa resistencia injustificada que de siempre han mostrado los industriales a participar —por mucha necesidad que tengan— en cualquier programa en el que deban facilitar, aun de manera indirecta, datos sobre su actividad a organismos controlados por un Ministerio. Ol-

vidan que el Ministerio de Información y Turismo existe para fomentar el turismo y no para llevar control de la cifra de negocios de las Empresas Turísticas y mucho menos para controlar el pago de sus impuestos.

Existen además una serie de seguros relacionados con los viajes y las vacaciones que hemos soslayado en este trabajo por estimar que no tienen nada que ver ni con la política turística de los Gobiernos ni con los intereses turísticos generales de la sociedad mirados tanto desde el punto de vista del turista, como del de las personas físicas o jurídicas que entran en contacto con él. Se trata o bien de seguros hechos fundamentalmente para cubrir riesgos profesionales (seguro de cancelación de viaje, etcétera), o de seguros raros, pensados para minorías originales (seguro de indemnización caso de no gozar un mínimo de días de sol, etc.).

### III. EL SEGURO TURISTICO ESPAÑOL

#### Concepto.

#### Definición

El Seguro Turístico Español es una nueva y original forma de seguro, establecido en beneficio de los extranjeros que visitan España. Puede definirse como «aquel seguro en virtud del cual el turista extranjero queda protegido de los principales riesgos que puedan afectarle durante su estancia en España».

Estos riesgos son: Accidentes individuales, Asistencia sanitaria, Equipajes y Reparación de vehículos y ocupantes.

#### Un seguro eficaz

Su especial efectividad estriba en que proporciona a los asegurados una cobertura de los riesgos que comprende, con arreglo a condiciones uniformes y a un procedimiento ágil, unitario y de gran simplicidad, a través de una importante red de ser-

vicios sanitarios y técnico-administrativos que abarca todo el territorio nacional. El asegurado, por medio de esta red de servicios, puede solicitar directamente asistencia de cualquier médico, ingresar en cualquier clínica o sanatorio privado o recabar la ayuda precisa en las representaciones de todas las Entidades Aseguradoras Agrupadas para recibir una ayuda inmediata y efectiva en cualquier punto del territorio español en que surja un problema o incidencia, sin que el asegurado tenga que realizar desembolso alguno.

#### Un seguro que cuenta con todos los medios

A este efecto, la Agrupación para el Seguro Turístico Español (A. S. T. E. S.) cuenta:

- con la valiosa colaboración de más de 30.000 médicos,
- con más de 500 clínicas o sanatorios privados en los que el asegurado es

atendido en instalaciones de primera calidad,

- con las importantes organizaciones de todas las Entidades Aseguradoras Agrupadas, que abarcan todo el territorio nacional,
- con representantes de A. S. T. E. S. en todas las provincias españolas.
- como consecuencia de los conciertos establecidos entre A. S. T. E. S. y las organizaciones representativas de médicos, personal sanitario auxiliar, clínicas y otros servicios sanitarios, el asegurado no tiene que realizar ningún pago consecutivo a los servicios comprendidos en los riesgos cubiertos por el seguro.

### *Un seguro fácil de contratar*

Nada más fácil que suscribir una póliza de ASTES. En Francia las principales Agencias de Viajes las ofrecen y no pocos Bancos; en Italia pueden venderlas las Agencias y los Bancos, lo mismo que en Holanda; en Inglaterra las venden las Compañías de Seguros; en Bélgica, las Agencias de Viajes, el Touring Club y los Bancos. Además, en España hay oficinas de expedición en todas las fronteras y principales aeropuertos; en las ciudades las pueden expedir las Oficinas de Información y Turismo, las Oficinas de Cambio de los Bancos, las Delegaciones de ASTES, etc.

### **Caracteres.**

Es un seguro:

- Libre, puesto que su contratación depende exclusivamente de la voluntad del turista.
- Privado, porque su gestión queda entregada a la iniciativa particular.
- Combinado, ya que cubre una diversidad de riesgos que la legislación vigen-

te configura como ramos independientes.

- Limitado, en los siguientes aspectos:

En relación con las personas, puesto que por el momento está configurado exclusivamente para los turistas procedentes del extranjero.

En cuanto al espacio, porque el asegurado sólo está cubierto mientras permanezca en territorio español.

En cuanto al tiempo, puesto que la duración de las pólizas se ha fijado en ocho, quince y treinta días, ya que, según las estadísticas, son los períodos normales de las estancias turísticas.

### **Origen.**

Entre los medios de atracción y atención para el turista extranjero se pensó con indudable acierto en el Seguro Turístico Español, que despreocupa a quien nos visita de los naturales riesgos que todo viaje lleva aparejados.

Es de observar que en el extranjero, en general, se ofrecen unos buenos índices de desarrollo del Seguro privado. Por ello había que pensar, de una parte, en un mecanismo que si bien podía contemplar o recoger los diversos riesgos anejos al viaje turístico, hiciera posible al propio tiempo su desglose por eliminación de aquellos riesgos que en principio pudieran no interesar al viajero en razón al medio de locomoción empleado o por tenerlos ya cubiertos. Pero, por otra parte, había que pensar en una fórmula mixta de prestación de coberturas y servicios que hiciera del Seguro Turístico Español un elemento especialmente útil al turista que viaja por un país extranjero. Es decir, que al turista que ha suscrito una póliza normal de seguros en su propio país antes de empezar el viaje, dicha póliza le cubre de unos riesgos que pueden sobrevenir durante el viaje, pero le cubre e indemniza con posterioridad al momento en que se produce el siniestro. En realidad cuando emprende viaje, aun

cuando haya suscrito una póliza se ve obligado a llevar, además del dinero normalmente previsto para sus gastos de vacaciones, una cantidad de dinero en reserva para caso de emergencia, ya que la indemnización prevista por su seguro no podrá hacerla efectiva más que cuando esté de vuelta en su país y aporte a la Entidad emisora del seguro las pruebas de los daños sufridos y de los gastos tenidos, inherentes a alguno, o algunos de los riesgos asegurados.

Pero ocurre que con el desarrollo del turismo en la actual civilización que empieza a ser llamada «civilización del ocio», han accedido al turismo internacional una serie de capas sociales económicamente menos fuertes que las que tradicionalmente venían practicando este género de turismo. Esas personas si bien disponen —como consecuencia de un esfuerzo ahorrativo realizado a lo largo de todo el año— de las cantidades necesarias para cubrir los gastos normales del viaje elegido, no disponen, sin embargo, de las sumas precisas para hacer frente a un caso de emergencia o de desgracia, sobre todo cuando comporta desembolsos de cierta consideración. El Seguro Turístico Español, con su fórmula de sustituirse en el lugar del asegurado para cubrir los gastos en que éste pueda incurrir por causa de enfermedad, accidente o robo, viene a resolver un problema acuciante para toda persona que se desplace fuera del lugar de su residencia habitual, por lo que lleva considerable ventaja ante cualquier otro sistema de aseguramiento existente en la actualidad.

### Riesgos asegurables.

Al estudiar los riesgos que cubre el Seguro Turístico Español, pueden considerarse los siguientes:

- Accidentes individuales.
- Enfermedad.
- Asistencia sanitaria derivada de los dos riesgos anteriores, sin limitación ni en

cuanto al importe ni en cuanto al tiempo de duración.

- Defensa jurídica criminal en casos de responsabilidad derivada de accidentes en los que esté implicado el vehículo asegurado.
- Repatriación del vehículo asegurado y repatriación de sus ocupantes.
- Repatriación de personas aseguradas, en casos de enfermedad o accidente.
- Repatriación de los cadáveres de los asegurados.
- Seguro de equipajes.

### Legislación específica.

El Seguro Turístico fue creado por Decreto 3.404/1964, de 22 de octubre, de la Presidencia del Gobierno, disposición fundamental en la que se regula su naturaleza, los riesgos cubiertos por el mismo, los requisitos que deben cumplir los aseguradores y los de la entidad en que deben agruparse para la gestión y administración de estas operaciones, las garantías exigibles a los mismos, el régimen de competencias de los distintos Departamentos ministeriales, y crea la Comisión interministerial de Fomento del Seguro Turístico.

Por Orden del Ministerio de Hacienda de 30 de julio de 1965, oído el dictamen favorable de la Comisión de Fomento del Seguro Turístico y de la Junta Consultiva de Seguros, se reconoce a la «AGRUPACION PARA EL SEGURO TURISTICO ESPAÑOL (Servicio Sindical) ASTES», como el organismo representativo de las Entidades aseguradoras integradas en el mismo, en cumplimiento de lo exigido en los artículos 4.º y 5.º del Decreto orgánico. También se aprueban las pólizas y tarifas propuestas por la Agrupación y se establece el sometimiento de la misma a la vigilancia e inspección del Ministerio de Hacienda, dentro del marco de la Ley Ordenadora del Seguro Privado, de 16 de diciembre de 1954.

En la Orden del Ministerio de la Gobernación, de 3 de marzo de 1966, se fijan los requisitos exigidos por ese Departamento a las entidades aseguradoras en la modalidad de asistencia sanitaria que pretendan operar en el Seguro Turístico. En la Orden del Ministerio de Hacienda, de 3 de febrero de 1967, se autorizan los dos nuevos modelos de pólizas destinadas, respectivamente, a la cobertura de los riesgos de Asistencia Sanitaria, Accidentes Individuales y Equipajes (modelo A) y de riesgo de Defensa Jurídica, Repatriación de vehículos y Repatriación de ocupantes (modelo B).

En el preámbulo del mencionado Decreto orgánico, se define de una manera clara y concisa lo que es el Seguro Turístico Español: «Una medida de política turística que, juntamente con otras ya implantadas, contribuye a hacer atractiva la estancia en España de turistas extranjeros, mediante un sistema de aseguramiento que les garantiza la cobertura de los posibles riesgos a que se hallan sometidos quienes visitan un país extranjero».

Es decir, en principio se trata de una institución por y para el turista. Pero como anteriormente hemos apuntado, si bien esto es cierto en lo fundamental, la experiencia y la práctica vienen demostrando que las ventajas y beneficios que se derivan del Seguro Turístico Español no afectan única y exclusivamente a los turistas, sino que de rechazo afectan de manera muy marcada a todos cuantos de una forma u otra se relacionan con el turismo; se trata, pues, de un instrumento de gran eficacia en orden a solucionar muchos problemas que los importantes movimientos de masas de turistas pueden plantear.

Para mayor garantía de turistas y no turistas, de acuerdo con lo establecido en el tan mencionado Decreto orgánico, todas las Entidades aseguradoras integradas en la Agrupación para el Seguro Turístico Español (ASTES), responden de la cobertura de los riesgos en régimen de «coaseguro», pero además —y ello es muy importante— la responsabilidad

ante el asegurado es mancomunada solidaria. Se trata, por tanto, de un coaseguro «sui generis», puesto que cada Entidad aseguradora no responde exclusivamente por una cuota parte, sino de la totalidad de las obligaciones y responsabilidades que se deriven del ramo o ramos en que actúe en el Seguro Turístico, sin perjuicio, naturalmente, del derecho de cada una de ellas de ejercitar las acciones de repetición que le correspondan frente a las demás Entidades.

### **Comisión Interministerial de Fomento del Seguro Turístico.**

La novedad y la originalidad suelen tener como contrapartida la falta de una experiencia orientadora que facilite el desarrollo de una institución.

En el Seguro Turístico Español intervienen dos elementos fundamentales: el fenómeno turístico y la institución aseguradora, pero también intervienen factores como son las divisas, las profesiones médico-sanitarias, la proyección sobre mercados exteriores, etc.

Su conjunción ha sido la causa de que en el artículo 9.º del Decreto 3.404/1964, se creara la «COMISION DE FOMENTO DEL SEGURO TURISTICO», a la cual, sin merma alguna de las competencias respectivas de los Ministerios correspondientes y con un total respeto a la iniciativa privada, se fijan las finalidades siguientes: Impulsar en forma coordinada el Seguro Turístico, deducir de la experiencia de su implantación las consecuencias que aconsejen sobre su futura orientación y asesorar al Gobierno sobre las medidas oportunas para el perfeccionamiento del sistema.

Es Presidente de esta importante Comisión, el Director General de Seguros del Ministerio de Hacienda, como representante del Organismo competente, para la ordenación y control del Seguro Privado; son Vocales, el Director General de Empresas y Actividades Turísticas del Ministerio de

Información y Turismo, representante del Departamento que ordena y dirige el fenómeno turístico y principal interesado en toda medida que facilite su impulsión; el Director General del Departamento Extranjero del Banco de España, Ministerio de Comercio, organismo que controla toda transferencia de divisas entre España y el extranjero; el Presidente del Sindicato Nacional del Seguro, el Director General de

Sanidad del Ministerio de la Gobernación y el Presidente del Consejo General de Colegios de Médicos, como representantes y rectores de toda actividad médico-quirúrgica, comprendida en la Asistencia Sanitaria, cuyo buen desarrollo es esencial para el éxito del Seguro Turístico. Es Secretario de la Comisión un Inspector del Cuerpo Técnico de Seguros y Ahorro del Ministerio de Hacienda.

#### IV. LOS FACTORES QUE INTERVIENEN

##### Las Entidades del Pool.

El Seguro Turístico Español es hasta ahora el único seguro privado para el que las Entidades Aseguradoras han sido solicitadas directamente por la Administración, recibiendo al mismo tiempo su impulso, ayuda y colaboración incondicional.

Las Entidades que hoy constituyen el «pool» han respondido a esta llamada no sólo haciendo suyos los deseos del Gobierno, de desarrollar una medida de política turística que hiciera más grata la estancia de los turistas dentro de nuestras fronteras, sino que han hecho del Seguro Turístico Español un sistema de aseguramiento que por su eficacia, uniformidad, agilidad y simple funcionamiento pueda servir de modelo difícilmente imitable para otros países que han intentado seguir la pauta por nosotros marcada. No corresponde a este trabajo valorar las aportaciones económicas hechas por las Entidades para la implantación y desarrollo del Seguro. Baste decir que su esfuerzo ha representado una valiosa aportación a la política turística del país; colaboración de ninguna manera pasiva, sino llena de dinámica y deseo de superación; colaboración que ha comportado sacrificios sin compensación, salvo las siempre valiosas compensaciones morales.

##### Las Instituciones Sanitarias.

Es indudable que la póliza tipo «A» del Seguro Turístico Español debe su eficacia,

su efectividad y su aceptación en todo el territorio español al espíritu de colaboración y excelente armonía que existe entre la ASTES y las Instituciones Sanitarias españolas. El Director General de Sanidad y el Presidente del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España, son Vocales natos de la Comisión Interministerial de Fomento del Seguro Turístico, creada por el mismo Decreto que instituyó el Seguro.

Todos los médicos de España reconocen y aceptan la póliza de Asistencia Sanitaria de ASTES y están en contacto con la Agrupación, ya sea directamente o a través de sus Colegios respectivos, según deseen.

Las condiciones de colaboración entre el Seguro Turístico y los médicos españoles están basadas en tres premisas fundamentales:

- 1.º Libertad absoluta de elección de médico por parte del asegurado.
- 2.º Pago de honorarios por acto médico.
- 3.º No interferencia de órganos ajenos a los colegiales en las incidencias derivadas de la asistencia.

##### Las Autoridades de Seguros.

El Decreto de creación del Seguro, la Orden de 30 de julio de 1965 reconociendo a la ASTES como órgano representativo de las Entidades integradas, y los Estatutos de ASTES le vinculan estrechamente a las

Autoridades de Seguros, que desde el Ministerio de Hacienda regulan toda la actividad aseguradora.

Hemos dicho anteriormente que el Director General de Seguros, tanto en su calidad de Director de Seguros como en la de Presidente de la Comisión Interministerial de Fomento del Seguro Turístico, no sólo ha ayudado a ASTES en lo que de él depende, sino que en distintas ocasiones le prestó valioso apoyo usando de sus contactos profesionales con otras autoridades de naciones extranjeras.

### **El Ministerio de Información y Turismo.**

En el Decreto por el que fue articulado el Seguro Turístico Español se establece que «el interés del Estado en que el Seguro Turístico ahora establecido alcance un gran desarrollo, reside en que se trata de una medida de política turística que, juntamente con otras ya implantadas, contribuirá a hacer atractiva la estancia en España de turistas extranjeros».

Por este motivo y por haber sido creado bajo su tutela y a causa de su iniciativa, la vinculación entre el Seguro Turístico y el Ministerio de Información y Turismo ha de ser y es, particularmente estrecha.

La existencia en España de un Ministerio de Información y Turismo significa, esencialmente, el reconocimiento pleno por parte del Estado de la importancia y amplitud creciente del quehacer público en estas materias. A la antigua concepción, que reducía el interés público por el Turismo a misiones meramente restrictivas y de policía, sucedió la que reconoce la posibilidad y conveniencia de hacer aportaciones positivas desde el Estado a la satisfacción del complejo entramado de las necesidades turísticas del país.

Pues bien, cuando el Ministerio de Información y Turismo promueve la creación del Seguro Turístico, reconoce, por un lado, que existe la posibilidad de incluir una nueva esfera de interés en el área de las funciones públicas y de la acción del Gobierno y, por otro, que el Seguro privado español tiene capacidad creadora y de ejecu-

ción suficientes para llevar a cabo el cometido sin necesidad de que esta tarea tenga que ser considerada como un sector de la Administración que adquiere personalidad propia, a causa del interés que su actividad presenta.

El Seguro Turístico Español queda así vinculado a la esfera central del Ministerio: directamente al Titular del Departamento como rector que es de todos sus órganos y de toda su actividad; a la Subsecretaría de Turismo, como órgano ejecutivo central, de competencia sobre el ámbito turístico del Ministerio; y a las dos Direcciones de Turismo, a las que corresponden tanto la función de planeamiento, fomento, coordinación, ordenación y estímulo del fenómeno turístico, como las de creación de las economías externas necesarias para sustentar empresas o actividades turísticas.

Precisamente para que la necesaria y estrecha conexión entre la Agrupación para el Seguro Turístico y los órganos de la Administración Central pudiera quedar establecida de una manera correcta y eficaz, el Ministro de Información y Turismo, a propuesta del Director General de Seguros, el Director General de Empresas y Actividades Turísticas y del Presidente del Sindicato Nacional del Seguro delegó, en 1966, un alto funcionario de su Departamento cerca del Consejo Rector de ASTES. En dicho Consejo Rector están representadas, al más alto nivel, un centenar de Compañías de Seguros españolas y extranjeras. Su contacto con todas ellas y su labor asesora exige del representante del Ministerio de Información y Turismo, al mismo tiempo que una representación directa y exclusiva de las esferas centrales del Departamento, un anchísimo ámbito de competencias y una exigente especialización.

### **El Sindicato Nacional del Seguro**

El Presidente del Sindicato Nacional del Seguro no sólo es miembro integrante de la «Comisión Interministerial de Fomento del Seguro Turístico», sino que es, al mis-

mo tiempo, Presidente Nato de su principal órgano ejecutivo.

La ayuda prestada por el Sindicato a la Agrupación —entes distintos e independientes— ha sido fundamental en determinados momentos de su existencia e incluye dos facetas básicas de su actividad: la financiera y la operacional.

### Las coberturas de riesgos.

Si antes hemos mencionado como de pasada los riesgos que cubre el Seguro, ahora vamos a ver con más detalle cómo los cubre.

## ASISTENCIA SANITARIA

### *Prestaciones sin limitación económica*

En caso de enfermedad o accidente, el asegurado recibirá las siguientes prestaciones:

- Toda clase de tratamiento médico y quirúrgico, así como exploraciones y estudio complementario de diagnóstico (rayos X, análisis, etc.), en aquellas enfermedades de carácter agudo, crónicas en sus agudizaciones y en las derivadas de accidentes de todas clases.
- Traslado del enfermo o accidentado a la clínica, sanatorio u hospital.
- Estancias, manutención y curas del enfermo en el centro hospitalario correspondiente, en los tratamientos de tipo quirúrgico.
- Durante el tiempo de permanencia del enfermo en el centro hospitalario, tendrá derecho a la totalidad de los medicamentos que precise (fórmulas, especialidades y antibióticos), así como a transfusiones de sangre y plasma.
- Estancia y desayuno de un acompañante en clínica.

- Estancia prolongada en hotel, por accidente o enfermedad, previa prescripción médica.

### *Con limitación económica*

- Repatriación del paciente, por acuerdo del médico, en casos de enfermedad o heridas graves, utilizando para la repatriación, si fueren necesarios, ambulancia, coche-cama u otro medio de transporte, hasta un límite, en los gastos, de 15.000 pesetas.
- Repatriación del cadáver, hasta un límite en los gastos que con tal motivo se originen, de 15.000 pesetas.

## ACCIDENTES INDIVIDUALES

### Indemnizaciones y capitales asegurados:

Para caso de muerte ...	100.000 ptas.
Para caso de invalidez total, entendiéndose por tal, la pérdida de visión completa o de ambos brazos, piernas, ambas manos o ambos pies o de un brazo o mano y una pierna o pie ... ..	200.000 ptas.
Para caso de invalidez parcial, entendiéndose por tal, la pérdida de un ojo, de un brazo o una mano o de una pierna o pie ... ..	100.000 ptas.

## EQUIPAJES

Se garantizan hasta la suma de 10.000 pesetas los daños ocasionados al equipaje por accidente o incendio ocurrido al medio de transporte, o el robo.

Cuando el asegurado viaje con vehículo propio, se pueden cubrir:

## DEFENSA JURIDICA

En caso de accidente causado por el vehículo asegurado, se garantizan:

La prestación de las fianzas para libertad provisional o para costas criminales exigidas por los Tribunales de Justicia en procedimiento penal, hasta un tope de 100.000 pesetas.

El pago de los honorarios y gastos que se acrediten por la asistencia y protección prestada por abogados, procuradores, notarios y peritos, hasta un tope de 25.000 pesetas.

Pago de gastos judiciales (costas y tasas judiciales), que no sean sanción personal, hasta un tope de 25.000 pesetas.

## REPATRIACION DEL VEHICULO

En los supuestos que se detallan en la póliza, el seguro repatriará el vehículo asegurado, hasta un tope de 25.000 pesetas.

## REPATRIACION DE OCUPANTES DEL VEHICULO

El Seguro repatriará a todos los ocupantes del vehículo en los casos de accidente, cuando el mismo no pueda ser reparado en un plazo razonable y en el de enfermedad del conductor cuando no pueda ser sustituido por otro de los ocupantes.

## Sus servicios

Como anteriormente hemos señalado, la especial eficacia del Seguro Turístico —y su principal atractivo— derivan del hecho de estar organizado para prestar en cualquier punto del territorio español y de forma inmediata los servicios derivados de sus coberturas de riesgos. Esta eficazísima asistencia se realiza a través de una serie de instituciones de carácter nacional, que actúan en los aspectos siguientes:

## Entidades gestoras del Seguro Turístico

Como ya sabemos, el desarrollo del Seguro Turístico está encomendado por el Gobierno a la Institución Aseguradora Privada, representada a todos los efectos por la AGRUPACION PARA EL SEGURO TURISTICO ESPAÑOL, ASTES. Las Entidades agrupadas asumen la responsabilidad del Seguro frente a los asegurados en forma solidaria mancomunada, lo que representa en la práctica una garantía ilimitada.

Las Entidades integradas en la Agrupación para el Seguro Turístico Español, son:

Aldea, S. A.  
 Alianza Médica Extremeña, S. A.  
 Andalucía y Fénix Agrícola, S. A.  
 Apolo, S. A.  
 Asistencia Médica Quirúrgica del Dr. Monegal.  
 Asistencia Sanitaria Colegial, S. A.  
 Asistencia Sanitaria Interprovincial, S. A.  
 Asistencia Valenciana de Enfermedades, S. A.  
 Astra, S. A.  
 Astro, S. A.  
 Atlas, S. A.  
 Bilbao, S. A.  
 C. E. Y. D. E., S. A.  
 C. A. P. Internacional, S. A.  
 Caja de Seguros Reunidos, S. A.  
 Catalana de Previsión.  
 Central de Seguros, S. A.  
 Central Sanitaria, S. A.  
 Cervantes, S. A.  
 Clínica Las Flores, S. A.  
 Compagnie D'Assurances Générales de France.  
 Compañía Internacional de Seguros.  
 Crédito Español, S. A.  
 Cúspide, S. A.  
 El Ocaso, S. A.  
 El Porvenir de los Hijos, S. A.  
 Ercos, S. A.  
 Federación Ibérica de Seguros, S. A.  
 Finisterre, S. A.  
 Fomento Español de Seguros, S. A.  
 Galicia, S. A.  
 General Española de Seguros, S. A.  
 Great American Insurance Company.  
 Hermes, S. A.  
 Ibérica, S. A.  
 Igualatorio Malagueño Médico Quirúrgico y de Especialidades.  
 Igualatorio Médico Andaluz, S. A.  
 Igualatorio Médico Quirúrgico Colegial, S. A.  
 Igualatorio Médico Colegial de Huesca.  
 Igualatorio Médico Quirúrgico Balear.  
 Igualatorio Médico Quirúrgico de Castellón.  
 Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Bilbao.  
 Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Gijón.

Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Valladolid.  
 Instituto Médico Español, S. A.  
 Interprovincial Española de Seguros.  
 Italia, S. A.  
 L'Abeille, S. A.  
 La Constancia, S. A.  
 La Equitativa de Madrid, S. A.  
 La Equitativa Fundación Rosillo.  
 La Fraternidad Mutua Nacional.  
 La Unión, Igualatorio Médico Valenciano.  
 La Unión y el Fénix Español.  
 La Vasco Navarra, S. A. E.  
 Lepanto, S. A.  
 Mare Nostrum, S. A.  
 Martierra, S. A.  
 Médica Popular, S. A.  
 Médica Regional de Especialidades, S. A.  
 Mutua General de Seguros.  
 Mutua Montañesa de Seguros.  
 Mutua Nacional del Automóvil.  
 Mutualidad de Levante.  
 Nacional Hispánica Aseguradora, S. A.  
 Nacional de Asistencia Sanitaria, S. A.  
 Omnia, S. A.  
 Plus Ultra, S. A.  
 Policlínica del Doctor Robreño, S. A.  
 Previsión Aragonesa, S. A.  
 Previsión Médica, S. A.  
 Previsión Médico Quirúrgica Nuestra Señora de la Encina.  
 Previsores Reunidos, S. A.  
 Protectora Mundial, S. A.  
 Renacer, S. A.  
 Sanitas, S. A.  
 Delta de Seguros, S. A.  
 Servicios Especiales Médicos y Quirúrgicos.  
 Unión Iberoamericana.  
 Unión Médica, S. A.  
 Unión Médica de Lérida, S. A.  
 Unión Médica Gaditana, S. A.  
 Unión Popular de Seguros, S. A.  
 Unión Previsora Segoviana, S. A.  
 Unión Previsora Sanitaria.  
 Unión Sanitaria Española.  
 Universo, S. A.  
 Velázquez, S. A.  
 Vizcaya, S. A.  
 Zaldivar, S. A.

## Servicios médicos

Una de las mayores originalidades del Seguro Turístico Español, que no puede ser ofrecida por ningún otro tipo de seguro de vacaciones, consiste en que en virtud del Convenio suscrito entre ASTES y el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos, el asegurado puede solicitar asistencia sanitaria del médico que desee, de una forma directa y sin intermediación de ningún representante u organismo adminis-

trativo, exhibiendo simplemente su póliza y entregando como pago del servicio recibido un «talón de servicio sanitario» de los que llevan incorporados las pólizas. A través de estos talones, ASTES liquida los honorarios médicos establecidos. ASTES liquida a los doctores por acto médico.

Este planteamiento de la asistencia determina que más de 40.000 médicos y más de 12.000 ayudantes sanitarios colaboren en la práctica del Seguro Turístico y permiten, por tanto, al asegurado recibir asistencia médica en todas las localidades por pequeñas que sean o alejadas que estén de centros urbanos importantes.

## Servicios de clínicas, sanatorios u hospitales.

Con las mismas características de la asistencia médica y merced al convenio suscrito con el Sindicato Nacional de Actividades Sanitarias, el asegurado puede ingresar de una forma directa en cualquier establecimiento sanitario del territorio español, para recibir de una forma automática los servicios de hospitalización quirúrgica que precise, sin más trámite que exhibir su póliza y entregar el correspondiente «Talón de Servicio Sanitario».

La estancia del asegurado en un centro sanitario por tratamiento quirúrgico es ilimitada, pudiendo optar cuando lo desee y el médico lo autorice por ser repatriado a su domicilio utilizando el medio de transporte adecuado a su estado, en el que se incluye el avión especialmente acondicionado.

Para estos servicios de hospitalización, el asegurado cuenta con más de 1.000 centros sanitarios en todo el territorio español.

## Asistencia jurídica en proceso penal.

En el caso de que un asegurado se viera implicado en un proceso penal con motivo de un accidente de circulación originado por el vehículo asegurado, ya sea imputable a él o a terceros, dispone de una organización altamente especializada en mate-

ria de defensa jurídica, que cubre todo el territorio español y que a indicación de cualquier Delegado Provincial de ASTES actúa de una forma inmediata para resolver cualquier problema relativo a fianzas de libertad exigidas por los Juzgados, y trámites posteriores al proceso.

Para cumplir este cometido, ASTES cuenta con las organizaciones de las Entidades de Seguros, ofreciendo la colaboración de 500 abogados y procuradores en todo el territorio español.

Debido al carácter de medida de política turística con que ha sido creado e implantado el Seguro Turístico Español, y a los convenios suscritos con las instituciones de carácter nacional antes citadas, ninguna entidad que practique el seguro de vacaciones, ya sea española o extranjera, puede ofrecer al turista la presencia activa en todo el territorio nacional, el automatismo y las características de urgencia y servicio especializado para el turista que califican al Seguro Turístico de ASTES.

#### Organización territorial.

Al examinar las notas tipificadoras del Seguro Turístico hemos destacado los medios excepcionales de que dispone para otorgar al asegurado una asistencia directa y automática que solo es posible cuando se cuenta con la colaboración de:

Entidades Aseguradoras, 94.  
Médicos y especialistas, más de 40.000.  
Ayudantes sanitarios, más de 12.000.  
Centros sanitarios, 500.  
Abogados y procuradores.

No obstante, la existencia de esta tupida red técnico-administrativa, perfectamente capaz de atender a la solución inmediata de cualquier siniestro que se produzca en territorio español, la Agrupación para el Seguro Turístico Español ASTES, perfectamente consciente de que el turista, por encontrarse desplazado del ambiente en el que normalmente se desenvuelve, puede a veces necesitar de una ayuda de carácter más personal, ha establecido De-

legaciones en cada una de las capitales de provincia, en las que el asegurado encontrará asistencia solícita tanto para resolver los problemas que puede plantear el desconocimiento del medio como para recibir en forma inmediata las indemnizaciones establecidas en las coberturas de Accidentes Individuales y Equipajes.

#### Estas Delegaciones son:

Albacete.—Dionisio Guardiola, 8 dpdo., 2.º D. Teléfono 21 18 57.  
Alicante.—Plaza del Caudillo, 4 dpdo, entresuelo. Teléfono 20 48 12.  
Almería.—Puerta de Purchena, 8. Teléfono 23 16 07.  
Avila.—Plaza de San Miguel, 7. Teléfono 21 16 77.  
Badajoz.—Ramón Albarrán, 2, 2.º Teléfono 22 15 47.  
Barcelona.—Roger de Flor, 16. Teléfono 309 24 12.  
Bilbao.—Alameda de Recalde, 46. Teléfono 43 81 00.  
Burgos.—Plaza de Alonso Martínez, 7. 7.º Teléfono 20 17 52.  
Cáceres.—San Antón, 2. Teléfono 21 44 95.  
Cádiz.—Cánovas del Castillo, 16. Teléfono 22 11 12.  
Castellón.—Mayor, 20, 1.º Teléfono 22 45 16.  
Ceuta.—Plaza de Ruiz, 3. Teléfono 51 31 27.  
Ciudad Real.—Plaza de la Provincia, 4. Tel. 21 24 84.  
Córdoba.—Avenida del Generalísimo, 27, 2.º Teléfono 22 58 07.  
La Coruña.—Avenida de Fernández Latorre, números 1 y 9, 2.º Teléfono 23 04 34.  
Cuenca.—División Azul, 5. Teléfono 21 42 51.  
Gerona.—Rambal del Generalísimo, 2. Tel. 20 43 12.  
Granada.—Recogidas, 15. Teléfono 26 25 07.  
Huelva.—Concepción, 2. Teléfono 21 28 54.  
Huesca.—Coso Bajo, 26. Teléfono 21 17 66.  
Jaén.—Mesones, 4. Teléfono 23 39 18.  
León.—Avenida de Madrid, 17. Teléfono 21 61 27.  
Lérida.—Avenida de José Antonio, 27, principal 1.º Teléfono 24 25 57.  
Logroño.—Bretón de los Herreros, 16. Tel. 21 27 08.  
Lugo.—Avenida de La Coruña, 4. Teléfono 21 52 98.  
Madrid.—Dirección: Núñez de Balboa, 101. Teléfono 262 20 86-7.—Delegación: Núñez de Balboa, número 120. Teléfono 262 45 30.  
Málaga.—Strachán, 4. Teléfono 21 60 34.  
Melilla.—Plaza de Torres Quevedo, 3. Tel. 68 21 44.  
Murcia.—Santa Teresa, 14, entrlo. Teléfono 23 39 00.  
Orense.—Plaza de Paz Novoa, 1, entresuelo. Teléfono 21 10 02.  
Oviedo.—San Francisco, 25 (plaza del Generalísimo). Teléfono 22 08 90.  
Palencia.—Ignacio Martínez Azcoitia, 9. Tel. 71 29 87.  
Palma de Mallorca.—Vía Almirante Carrero Blanco, número 3. Teléfono 21 28 00.  
Las Palmas de Gran Canaria.—León y Castillo, 52. Teléfono 36 47 10.  
Pamplona.—Plaza del Castillo, 8, 2.º Tel. 21 17 90.  
Pontevedra.—(Véase Vigo.)  
Salamanca.—Plaza del Mercado, 6. Tel. 21 89 94.  
San Sebastián.—Echaide, 6. Teléfono 42 73 84.  
Santa Cruz de Tenerife.—José Murphy, 5. Teléfono 24 29 28.

Santander.—Marqués del Arco, 1. Teléfono 22 36 50.  
 Segovia.—Resolana, 6. Teléfono 41 29 56.  
 Sevilla.—Menéndez Pelayo, 8. Teléfono 23 19 65.  
 Soria.—Avenida de Navarra, 8, 1.º Teléfono 21 13 37.  
 Tarragona.—Méndez Núñez, 10. Teléfono 20 33 48.  
 Teruel.—Joaquín Arnau, 20, 1.º Teléfono 60 26 28.  
 Toledo.—Venancio González, 7. Teléfono 22 17 50.  
 Valencia.—Glorieta del General Palanca, 4. Teléfono 21 44 05.  
 Valladolid.—Paseo de Zorrilla, 32, 1.º Tel. 23 53 00.  
 Vigo (Pontevedra).—José Antonio, 91, 1.º Teléfono 41 46 66.  
 Vitoria.—Calvo Sotelo, 31, 1.º Teléfono 25 22 88.

Zamora.—Avenida Tres Cruces, 1, 2.º Tel. 52 26 50.  
 Zaragoza.—San Clemente, 4, pral. Teléfono 21 53 29.

Con independencia de que en muchas de estas Delegaciones hay personal que habla idiomas, en los Servicios Centrales de ASTES, calle de Núñez de Balboa, 101, Madrid-6, teléfonos 2622086 y 2622087, hay en permanencia desde las ocho a las quince horas personal capacitado para atender a los asegurados en su propio idioma.

## V. POLITICA FUTURA

### Consideraciones previas.

El Seguro Turístico Español es un seguro nacido de la voluntad del Estado, para cuya constitución las Entidades Aseguradoras fueron convocadas por la Administración recibiendo entonces su impulso, su ayuda y su colaboración más incondicional.

Desde aquellos primeros momentos se ha recorrido el camino difícil y costoso que había de recorrer. En las actuales circunstancias ya no es difícil ni costoso llevar a su culminación una obra empezada con fuerte empeño por quienes comprendían profundamente el fenómeno turístico.

Pero antes de seguir adelante queremos establecer una premisa que nos parece insoslayable. Es cierto que para que el Seguro Turístico consiga ese amplio desarrollo al que está llamado se precisa la aplicación de criterios de rentabilidad en la selección de acciones a desarrollar. Pero el criterio de rentabilidad no puede tener en una empresa como ésta una exclusiva acepción contable. Si la tuviese, si fuera en todo caso prevalente un criterio de inversión a corto plazo, la parte más importante del Seguro, aquélla que persigue objetivos trascendentes de política turística, se encontraría atada y amordazada por no recibir de quién debe dárselos los medios necesarios para saltar de las ideas a los hechos, de los proyectos a la realidad.

Este trabajo no es un examen de las coyunturas con que ASTES ha tenido que enfrentarse y un contraste de los resultados obtenidos; es más bien una exposición

del sistema, acompañada de algunas reflexiones sobre las directrices futuras que estimamos más indicadas en orden a establecer una adecuación, lo más perfecta que pueda lograrse, entre posibilidades, fines y medios en el desenvolvimiento de una trascendental medida de política turística que fue puesta en su día en marcha con gran ilusión y entusiasmo por el Ministro Fraga Iribarne, pero que ha escapado, generalmente hablando, a la atención de los Ministros que le han sucedido.

Las autoridades del turismo español han vuelto a considerar con el máximo interés al Seguro Turístico. A ellas dedico estas últimas reflexiones encaminadas a que el Seguro Turístico Español logre alcanzar con rapidez unos objetivos que ya está tocando y otros que jamás lograría sin su decidido concurso.

Existe hoy el afán de que se active la expansión del Seguro Turístico y de que esta expansión redunde en beneficio de los intereses implicados en la tarea (intereses turísticos generales del país e intereses de los aseguradores). Nos hallamos ante una tarea común de la Administración y la Actividad Aseguradora Privada que comportará por ambas partes sacrificios y compensaciones, logros y reveses, satisfacciones y amarguras, que han de ser compartidas y, sobre todo, han de constituir objeto de solidaridad en lo fundamental de los propósitos en vez de excitante de prejuicios y reservas.

El Decreto de creación del Seguro Turístico Español prevé que dicho Seguro de-

berá actuar tanto en los mercados españoles como en los extranjeros, aunque en principio su clientela debiera proceder de estos últimos.

La experiencia ha demostrado tres cosas:

Primera. Que el sujeto del Seguro Turístico Español no puede ni debe ser exclusivamente el turista extranjero. En primer lugar porque al país y a toda nuestra industria turística le interesa hoy día el turismo nacional, tanto o más que el turismo extranjero. En segundo lugar porque no parece razonable ofrecer a los extraños una ventaja que negamos a los propios; todos los países hacen lo contrario. En tercer lugar porque difícilmente pueden usar confiadamente las organizaciones extranjeras un seguro turístico español que no es usado por las empresas nacionales para su clientela propia.

Segunda. Que el turista extranjero no puede ser captado en España. Hay que captarlo en su propio país de origen, cuando está proyectando y preparando su viaje, cuando está sensibilizado a todos los argumentos que tengan relación con las inquietudes que le produce su proyectado desplazamiento. En este momento el Seguro Turístico se convierte en un serio motivo promocional.

Tercera. Que el Decreto de creación fue optimista al pensar que al Seguro Turístico Español le sería fácil penetrar en los mercados extranjeros.

En efecto, no se pensó que lo que con esta medida de política turística vendemos no es solo un viaje, sino también un seguro. Por tanto no podíamos acogernos a la aperturista legislación que regula la actuación de los organismos turísticos en los mercados internacionales, sino a otra mucho más estricta que reglamenta, en cada país, la venta de pólizas de seguros.

En el marco general de las distintas variantes que condicionaron los primeros momentos de la vida del Seguro, el aspecto más favorable, sin duda alguna, lo constituyó la franca apertura —mediante contactos que dieron lugar a autorizaciones para la venta del Seguro Turístico— de los mercados siguientes: Inglaterra, Francia, Italia y Bélgica. Estos países representaban

el 65 por 100 de la totalidad del mercado potencial del Seguro Turístico Español y el 80 por 100 del mercado efectivo si se tiene en cuenta que el Seguro no contaba entonces con medios para abordar los mercados extracontinentales.

Algunos países como Alemania, Portugal y Suiza no consintieron la venta del Seguro en su territorio; Suiza ni siquiera consistió que se hablara de la existencia de este seguro, no fueran los turistas suizos a dejar de comprar seguros nacionales para comprar el español, una vez en España.

En el informe presentado por España al Comité de Turismo de la O. C. D. E. en su XXXII sesión celebrada los días 2 y 3 de febrero de 1977, una de las cuestiones planteadas fue la siguiente:

- que por no afectar las coberturas del Seguro Turístico Español ni a personas ni a bienes ni a responsabilidades cuando se encuentran en el territorio de origen del asegurado, puesto que dichas coberturas no cobran efectividad sino a partir del momento en que el asegurado cruza la frontera española y cesan cuando sale de nuevo;
- que por proteger a los turistas que vienen a España contra riesgos que no cubren los seguros normales o los cubren solo parcialmente, o de una forma considerada insuficiente, estimábamos que la Empresa que practica semejante seguro debería quedar dispensada de la obligación del establecimiento, por lo que se refiere a las actividades descritas. O que al menos sus actividades deberían estimarse comprendidas en la liberación especificada en el punto 5.º del párrafo B-4 del anejo sobre seguros del Anejo A del Código de Liberación de las Operaciones Invisibles corrientes de la O. C. D. E.

Cuarta. El Seguro Turístico, aparte de las finalidades que desde un principio le fueron asignadas, podría, además, abordar cometidos político-turísticos y político-sociales extremadamente importantes, aunque hemos de decir de antemano que antes de acometerlos debe haber resuelto cuanto queda establecido en las premisas anteriores.

Para asomarnos un poco a esos nuevos cometidos basta pensar que existen zonas en España (Baleares, Costa Blanca, Costa del Sol, Canarias, etc.) donde la población se duplica prácticamente durante varios meses de cada año. Si consideramos que las plantillas de la Asistencia Pública Domiciliaria de los distintos Municipios apenas si bastan para atender a las necesidades normales de los mismos, nos podemos hacer una idea de lo que ocurre en época de vacaciones —también los médicos las disfrutan— cuando se produce una gran afluencia de población flotante. Pues bien, ASTES, con la colaboración de los Municipios y la ayuda franca y decidida de los Ministerios interesados, podría aportar la solución más adecuada no sólo a los problemas de escasez de personal médico-quirúrgico, sino también a los que plantea la falta de instalaciones de infraestructura: ambulatorios, ambulancias, etc.

### Necesidad de propaganda y publicidad.

El Seguro Turístico Español inició sus actividades con una considerable ayuda estatal en cuanto a medios de propaganda (mención del Seguro en todos los folletos turísticos de carácter general editados por el Ministerio; edición de un folleto especial sobre el mismo; concurso de carteles para anunciar el Seguro Turístico), en cuanto a medios de publicidad (inclusión del tema Seguro Turístico como argumento en la publicidad turística exterior; campaña especial de publicidad del Seguro Turístico) y de relaciones públicas (subvenciones para acciones de prospección de mercados). Esta ayuda y colaboración fue constante y generosa de 1966 a 1969, pero fue radicalmente suprimida a partir de 1970.

Tenemos que confesar que semejante cambio de actitud no benefició ni a los intereses turísticos generales del país, ni a los del Seguro Turístico. Un seguro de esta clase necesita de la propaganda y la publicidad. Pero no de una propaganda y una publicidad cualquiera. Los seguros necesitan de una acción publicitaria que se desarrolle en el tiempo. Importa que la ac-

ción emprendida mañana no comprometa los resultados hoy adquiridos. También importa que lo conseguido hoy prepare el éxito de mañana.

En la promoción del Seguro Turístico se habían empleado, juiciosamente dosificados, los tres modos de la acción publicitaria:

- acción directa o «advertising», es decir, la publicidad comercial clásica por medio de carteles, anuncios...
- acción indirecta o «publicity», que consiste en hacer que se hable de la marca o producto de modo distinto al utilizado en el «advertising». Las acciones de «publicity» van desde la manifestación espectacular al comunicado de prensa, pasando por la explotación de la actualidad y el resonante despliegue momentáneo de medios...
- acción dedicada a instaurar y conservar un clima favorable al producto o empresa: «public relations».

Creemos que a estas alturas el tema de los seguros de vacaciones ha calado hondo en la conciencia del turista. Representa una incitación a la que el público responde.

El Seguro Turístico Español, por haber sido creado a iniciativa del Estado y no perseguir primordialmente un fin lucrativo, ha de tener una imagen y estilo propios y debe poner de relieve las notas que le distinguen.

Por otra parte creemos que la publicidad del Seguro Turístico ha de ir muy entrelazada con la propaganda de nuestro turismo.

Creemos también que en toda publicidad turística, y en la del Seguro Turístico en especial, resulta más eficaz —para igual volumen— un acción continua que una acción «en fuerza».

Creemos que la propaganda y la publicidad turísticas han de proceder «por impregnación». Hemos de ser más constantes e insinuantes que agresivos. Buscamos una publicidad «de baja presión» pero de acción sostenida.

Creemos, por tanto, que será extraordinariamente útil incluir la propaganda y la

publicidad del Seguro Turístico dentro de la general del Ministerio, en una acción de largo plazo, en donde cada mención y alusión enlace con el rastro dejado por la que le precedió. No olvidemos tampoco que toda publicidad sobre el Seguro Turístico representa una publicidad en la que se hace valer una eficacísima medida de política turística puesta en vigor en España con un adelanto de quince años sobre los demás países. Es, pues, una publicidad sobre la organización del Turismo español.

Por eso creemos que es urgente volver a los programas de colaboración que con tan buenos resultados se emplearon en los años 1967, 1968 y 1969. Hay que incluir el tema Seguro Turístico en todos los folletos turísticos de carácter general como información de una eficaz medida de política turística establecida para hacer más grata y segura la práctica del turismo dentro de nuestras fronteras.

Hay que hacer unas menciones breves y exactas sobre el Seguro Turístico en todos los anuncios que se hagan dentro de las campañas de publicidad. Tales menciones no encarecerán las campañas en un solo céntimo, y si están bien estudiadas, dando información escalonada, con breves líneas cada vez, pueden resultar atractivas y eficaces.

Hay que montar alguna campaña publicitaria especial sobre el Seguro Turístico en los mercados donde éste cuenta con mayores facilidades para su penetración. Cuando las autoridades turísticas de los países de la O.C.D.E. empiezan a clamar por la necesidad de un sistema de protección de la persona y bienes del turista que se halla en territorio extranjero, hay que hacer saber muy alto aunque sin aspavientos, con humilde satisfacción, que España ya se planteó el problema y lo resolvió hace trece años.

Hay que proyectar nuevos folletos y carteles sobre el Seguro Turístico buscando nuevos dibujos originales. Un concurso bien remunerado sería ideal para la consecución de este fin.

Hay que emprender cada año una campaña de relaciones públicas en un país di-

ferente para favorecer la penetración del Seguro en aquel mercado.

### **Necesidad de ampliar el campo de acción del Seguro Turístico.**

#### *Extensión del Seguro Turístico al mercado nacional.*

Es ésta una necesidad que tanto las autoridades turísticas del país como la Comisión de Fomento del Seguro Turístico se vienen planteando desde hace años. Las reservas mostradas por algunas entidades a que se llevara a cabo la ampliación del Seguro Turístico al mercado nacional, ante el temor infundado de que este hecho produjera alguna desviación en su propio desarrollo, ha frenado la aplicación de esta necesaria medida. Tales reservas quedaron superadas hace tiempo estipulando que el Seguro Turístico sólo podría ser usado por los españoles cuando se encontraran «colectivamente en situación turística», es decir cuando además de estar de vacaciones tomaran parte en algún viaje organizado, contratando el seguro no individualmente, sino a través de una empresa de carácter turístico.

En este sentido se pronunció el Consejo de Administración de ASTES (Consejo Rector según la terminología de sus Estatutos) en su sesión del día 15 de diciembre de 1970; decisión que fue ratificada por la Asamblea General de 27 de mayo siguiente.

Posteriormente la Comisión de Fomento del Seguro Turístico conoció el tema y lo informó favorablemente. Tanto el Consejo Rector de ASTES como la Asamblea General se han ratificado en tal decisión repetidamente. Pero como del dicho al hecho va un gran trecho, el expediente de ampliación del Seguro Turístico al Mercado Nacional anda por ahí estancado.

Extendiendo el Seguro al Mercado Nacional se alcanzarían diversos fines:

- a) dar a los turistas nacionales las mismas ventajas que se conceden a los extranjeros,

- b) estimular un sector altamente interesante en la coyuntura actual,
- c) actuar en un mercado en el que se dispone de grandes medios y donde se obtendrían rápidamente logros muy importantes,
- d) obtener medios económicos para proyectarse con fuerza hacia los mercados exteriores, tanto en el continente como extracontinentales.

*Introducir en el esquema del Seguro Turístico una cobertura por responsabilidad civil personal.*

Como anteriormente hemos dicho, el Seguro Turístico Español fue creado con la idea primordial de proteger al turista contra los riesgos que normalmente pueden acompañarle durante un viaje. Pero la práctica ha venido a demostrar que el Seguro Turístico no sólo protege al turista contra dichos riesgos, sino que también protege a cuantos con él se relacionan, contra muchos problemas, inconvenientes y responsabilidades. Tal ocurre, por ejemplo, cuando un turista sufre accidente dentro de un hotel o cuando por motivo de enfermedad no grave debe permanecer en el hotel más tiempo de lo previsto; en uno u otro caso el Seguro resuelve los problemas, sin quebranto para ninguna de las partes. Tal ocurre cuando en el curso de un viaje en grupo uno de los participantes cae enfermo y hay que dejarle atrás; el Seguro se encarga de todos los gastos y cuidados hasta que le deja de nuevo en su hogar, descargando a la Agencia de todo cuidado. Tal ocurre cuando el turista que viaja en vuelo «charter» pierde su avión de vuelta por causa de enfermedad o accidente; el Seguro atiende al turista en cuanto necesita y lo repatria por vuelo regular, liberando de preocupaciones y quebrantos a turista y transportista. Tal ocurre cuando el ocupante de un apartamento turístico no puede dejarlo libre en la fecha prevista por causa de enfermedad o accidente; el Seguro toma a su cargo esta estancia prolongada e imprevista, sin perjuicio para el turista o para el industrial que explota dicho alojamiento.

Así podríamos multiplicar los ejemplos hasta el infinito.

Pues bien. Se han alzado voces repetidamente tanto por parte de los turistas como por parte de las empresas que les reciben y atienden en el sentido de que unos y otras verían con especial agrado la extensión de las coberturas del Seguro Turístico a la responsabilidad civil personal, en aquellos casos en que se ha causado un daño inintencionadamente, por torpeza o negligencia achacable al turista. Tal es el caso del que involuntariamente deja un grifo abierto produciendo daños por inundación; o el del que deja caer inintencionadamente un objeto desde la ventana del alojamiento. O tantos otros que se podrían citar.

En todos estos casos el Seguro evitaría problemas y situaciones violentas a las partes implicadas. Creemos que sería importante incluir este tipo de cobertura en el Seguro Turístico Español. Sobre todo para aquellos casos en que se ve implicada la responsabilidad personal del turista en cuanto ocupante de un alojamiento turístico.

*Posibilidad de implantar una modalidad de Seguro Turístico para los españoles que salen al extranjero.*

Este punto no necesita de explicación o introducción previa, pues está claro que las circunstancias del turista español que sale al extranjero son exactamente las mismas ya expuestas del turista extranjero que viene a España.

El Seguro Turístico Español fue creado pensando solamente en la protección de los turistas que se mueven dentro de nuestras fronteras. Pero hoy día es tan alto el número de españoles que sale al extranjero que se impone el que el Gobierno y las autoridades turísticas se ocupen de la situación y de los problemas de estos españoles mientras que están fuera del territorio nacional.

Las últimas cifras mencionadas por el Ministro de Información y Turismo en el Consejo de Ministros celebrado el 18 de febrero de 1977 dicen que en enero de

este año el número de españoles salidos al extranjero fue casi exactamente la mitad de los extranjeros entrados en España. Estamos ya muy lejos de las proporciones del año 1964, año de la creación del Seguro Turístico, en que entraron en España 14.102.888 extranjeros, mientras que los españoles salidos al extranjero sólo fueron 3.817.992. Al final de 1977, si se confirma la tendencia apuntada en enero, habrán salido al extranjero unos 15.000.000

Quienes conocen la eficacia y el espíritu de servicio que animan al Seguro Turístico Español (particulares, organizadores de viajes, agentes de viajes), han preguntado por qué este seguro no cubre a los españoles que salen al extranjero lo mismo que cubre a los extranjeros que vienen a España en visita turística.

La respuesta tiene una doble vertiente: a) no podría cubrirlos *lo mismo* porque le sería imposible concluir en todos los países del extranjero los conciertos que tiene hechos en España para dar a sus asegurados una cobertura asistencial automática que les evite todo desembolso. El Seguro Turístico Español es único e irrepetible. b) pero *si podría* establecer un sistema clásico de aseguramiento, a base de indemnizaciones estipuladas en casos de enfermedad, accidente, robo o daño de equipajes y responsabilidad civil y personal. Estamos convencidos de que todos los organizadores de viajes que hoy usan el Seguro Turístico para cubrir a los clientes que mueven en territorio español usarían también esta nueva modalidad para proteger a la clientela que llevan al extranjero.

El éxito está ya de antemano asegurado.

Hemos de reconocer que al principio hubo un cierto número de empresas que aún aceptando la bondad del Seguro Turístico como sistema de aseguramiento, se mostraban reacias a adoptarlo, porque pensaban o porque alguien interesadamente les había dicho que el Seguro Turístico era un medio más de control por parte del Estado. Esta actitud ha desaparecido hoy prácticamente a causa de la experiencia de quienes no hicieron caso de tamañas monsergas.

Una vez más hemos de insistir en que tanto el Seguro Turístico, como el Seguro

de Impago, si se estableciera, como tantas otras medidas de política turística actualmente en vigor, sólo tienen como finalidad el colaborar con la actividad turística privada en la ingente tarea del desarrollo turístico español y no, como algunos pretenden, con el fin de controlar la actividad de la Industria turística o para vigilar su volumen de negocios. El Ministerio de Información y Turismo no tiene vocación de vigilante o fiscalizador y en este sentido no ejerce más funciones que las que la Ley le impone para preservar a la industria turística de desviaciones que podrían serle nocivas a la larga.

### Recomendaciones.

Nos parece innecesario introducir en el presente trabajo el tradicional capítulo de conclusiones resumiendo en unos cuantos párrafos lo que se ha expuesto anteriormente con detalle. Este trabajo ha sido redactado en forma tan sintética que casi podríamos asegurar que todo él es una pura conclusión.

En cambio, creemos que podría ser de alguna utilidad el concretar los temas tratados ordenándolos en forma de recomendaciones. En virtud de cuanto queda expuesto podrían ser formuladas las siguientes:

#### *Recomendación primera.*

Creemos que no sería inútil la creación de un Seguro de Impago para proteger a las industrias turísticas españolas contra las fuertes pérdidas que sufren cuando quiebra un organizador de viajes con el que trabajan. El sistema resultaría económico, nada difícil de implantar, y los «Tour Operators» extranjeros tendrían que aceptarlo si se les impone. Si han aceptado, por ejemplo, la obligación impuesta en sus países de origen de entregar el 7 por 100 de su cifra de negocios a un Fondo de Garantía creado en favor de los turistas que con ellos viajan para indemnizarles en casos de quiebra de los «Tour Operators», ¿no van a aceptar que los países recepto-

res constituyan con un muchísimo menor costo (probablemente no más del 1 por 1.000) otro Fondo de Garantía en favor de las industrias con quienes ellos se relacionan y que en definitiva son los grandes perjudicados en caso de quiebra?

#### *Recomendación segunda.*

Puesto que hoy día ya está todo el mundo de acuerdo y han sido superadas las antiguas objeciones, parece aconsejable, dadas las circunstancias, replantear de manera inmediata y con carácter de urgencia el acuerdo adoptado por el Consejo Rector de ASTES, ratificado varias veces por dicho Consejo y por la Asamblea General, de extender la aplicación del Seguro Turístico al mercado nacional.

#### *Recomendación tercera.*

Aprovechando la circunstancia de que para extender el Seguro Turístico al mercado nacional hay que promulgar un Real Decreto modificando el que actualmente regula su funcionamiento, se podrían introducir otras modificaciones en los dos sentidos siguientes:

- a) Autorizando a ASTES para cubrir no sólo a quienes practican el turismo dentro de nuestro territorio, sino también a quienes residiendo en España van a hacer turismo a otros países.
- b) Incluyendo la responsabilidad civil entre los ramos del seguro que ASTES pueda practicar.

#### *Recomendación cuarta.*

La Agrupación para el Seguro Turístico Español debiera colaborar con el Gobierno buscando soluciones eficaces a los problemas que en el plano de la Asistencia Sanitaria tienen planteados determinadas zonas de gran densidad turística en épocas punta.

Hemos podido comprobar la magnitud de esta carencia, principalmente en Baleares,

Canarias y Costa del Sol, pudiendo citar, a título de ejemplo, el caso de la zona de El Arenal en Mallorca. Esta zona comprende unos 10 kilómetros de playas que en verano albergan una población flotante de más de 110.000 personas. Allí hay hoteles, apartamentos, restaurantes, bares, cafés, dancings, boites, etc., pero no existe un solo centro de asistencia sanitaria (hospital, clínica, ambulatorio, etc.) que pueda resolver las innumerables urgencias e incidencias que todos los días se presentan en una masa de población, entre flotante y estable, que rebasa las 150.000 personas.

Esto plantea problemas que llegan incluso a afectar a los intereses turísticos generales del país, como ocurre en el caso de determinados colectivos turísticos alemanes, franceses, belgas y suizos que llegan, en teoría, protegidos por convenios de reciprocidad con la Seguridad Social, pero que, bien por dificultades lingüísticas, o por desconocimiento de los trámites a realizar ante la Delegación del Instituto Nacional de Previsión, o porque los médicos de ciertas zonas donde ha tomado carta de naturaleza el concepto de «medicina turística» se niegan a asistir por cuenta de la Seguridad Social —que sólo paga 50 pesetas por visita— a turistas extranjeros que residen en hoteles que cuestan 1.800 pesetas diarias, lo cierto es que para muchos turistas resulta imposible recibir asistencia sanitaria adecuada cuando la necesitan, o bien tienen que pagarla a precios de fábula.

Las líneas generales de una colaboración entre ASTES y el Gobierno para resolver eficazmente estas carencias temporales locales podrían partir de las siguientes premisas:

- El Gobierno y las Entidades locales aportarían los medios necesarios para la construcción de unos Centros Policlínicos estandarizados en su estructura, de dimensiones reducidas, bien dotados con todos los medios necesarios para la práctica de la medicina general y de urgencia, y con elementos de transporte adaptados a la evacuación de enfermos y heridos graves hasta hospitales y clínicas.

- ASTES tomaría a su cargo el mantenimiento y atención de estos Centros Policlínicos buscando las fórmulas más adecuadas. Los Centros devendrían propiedad de ASTES y en ellos recibirían asistencia gratuita los propios asegurados y, previo pago de las tarifas establecidas, las restantes personas.

Los Centros funcionarían todo el año, aunque su plantilla sería variable según la época.

#### *Recomendación quinta.*

El «sujeto» del Seguro Turístico es el turista. Por tanto, va dirigido, más que a una persona, a una situación de la persona. Como turistas, es decir, sujetos del Seguro, pueden serlo potencialmente todos los cientos de millones de personas que habitan los países desarrollados, en seguida salta a la vista lo cara que resultaría una campaña de sensibilización de esos inmensos mercados que consiga «hacer visible» al Seguro Turístico Español para una mayoría de los turistas en potencia.

Por otro lado, el automatismo en la asistencia médica y hospitalaria que ASTES practica en beneficio del turista, tiene como consecuencia que el Seguro Turístico no tenga una presencia «física» en el mercado, y que ante el asegurado aparezca como un ente inmaterial.

La puesta en práctica de lo que hemos esbozado en la recomendación anterior determinaría en cierta medida esa conveniente presencia física del Seguro Turístico en zonas de gran concentración turística extranjera. Si a ello añadimos una bien pen-

sada acción anunciadora del Seguro Turístico en todas las zonas de mayor afluencia turística, se conseguiría algo así como un potente catalizador para facilitar la labor promocional en muchos mercados y circunstancias en donde dicha labor no puede ser llevada de frente por las insalvables dificultades prácticas que a ello se oponen.

#### *Recomendación sexta.*

Sería muy conveniente que se llegara al establecimiento de unas estrechas medidas de colaboración entre la Subsecretaría de Turismo y la Agrupación para el Seguro Turístico Español para llevar a cabo la imprescindible acción publicitaria en los mercados exteriores. La publicidad del Seguro Turístico, por ser éste una medida de política turística, ha de ir muy entrecruzada con la propaganda del turismo.

Como hemos dicho antes la mejor propaganda para el Seguro sería la de acción continua que actúa lentamente, por impregnación, a largo plazo y donde cada mención enlaza con el rastro dejado por la que le precedió.

En definitiva: inclusión del tema Seguro Turístico tanto en los folletos como en las campañas publicitarias generales del Ministerio, montaje de una campaña especial de publicidad y relaciones públicas sobre el Seguro Turístico cada año en un país donde el Seguro tiene más facilidades de penetración y edición de nuevos folletos y carteles sobre el Seguro Turístico Español. Esto, hecho en colaboración Ministerio-ASTES, sería eficaz y relativamente poco costoso.

## RESUME

JUAN PEDRO CORTES CAMACHO: *Les assurances et le tourisme - L'assurance touristique espagnole.*

L'auteur met en relief l'importance qu'a le fait que le phénomène du tourisme soit étudié comme un ensemble d'éléments étroitement reliés entre eux, comme dans un «cocktail» où chaque élément est important pour arriver au résultat souhaité.

Les «assurances de vacances» constituent un des éléments les plus importants du «cocktail» et cependant peu de pays les font entrer dans leurs politiques.

On fait une étude rapide des assurances par rapport au tourisme, tant de celles qui protègent les entreprises touristiques de leurs responsabilités vis-à-vis de leurs clients que de celles qui protègent certaines entreprises contre les impayés des autres, pour finir par souligner la nécessité de protéger et d'assister le touriste quand il se trouve dans un pays étranger, hors de son milieu normal et où il dispose d'habitude de moyens limités.

L'assurance touristique espagnole a été créée dans ce but en 1964, quand aucun autre pays n'avait encore pensé à chercher une solution à ce problème. Actuellement, tous les pays, qu'ils soient émetteurs ou récepteurs de tourisme, se préoccupent d'une question d'une si grande importance.

On fait une étude détaillée de l'assurance touristique espagnole, de ses caractères, de ce qu'elle couvre, des facteurs qui interviennent et de sa politique.

## SUMMARY

JUAN PEDRO CORTES CAMACHO: *Insurance and Tourism - The Spanish Tourist Insurance.*

The author points out importance of studying the tourist phenomenon as a group of elements closely related among themselves, like a «cocktail», in which each element is important in achieving the desired result.

The «vacation insurance» constitutes one of the most important elements of the «cocktail» and yet few countries have included it in their policy.

A rapid survey is made of insurance in relation to tourism, both that which protects the Tourist Enterprises against the responsibilities they have to their clients, as well as those which protect some firms against the failure to pay of others, to wind up pointing out the need to protect and assist the tourist when he is in a foreign country, outside his normal environment and where he usually has limited means.

The Spanish Tourist Insurance was created for this purpose in 1964, when no other country had as yet dreamed of seeking a solution to the problem. At present all countries, whether they are senders or receivers of tourism, are concerned about this transcendental matter.

There is made a detailed study of the Spanish Tourist Insurance, its characteristics, its coverage, the factors which enter into it and its policy.

## ZUSAMMENFASSUNG

JUAN PEDRO CORTES CAMACHO: *Die Versicherungen und der Tourismus - Die Spanische Touristenversicherung.*

Der Autor hebt die Bedeutung der Tatsache hervor, dass das touristische Phänomen als ein Ganzes von untereinander eng verbundenen Elementen untersucht werden muss, als ob es sich um einen «Cocktail» handele, in dem jedes Element wichtig ist, wenn das gewünschte Resultat erreicht werden soll.

Die «Urlaubsversicherungen» stellen eines der wichtigsten Elemente dieses «Cocktails» dar, und dennoch haben nur wenige Länder sie in ihre Politik eingeschlossen.

In knappen Zügen wird eine Studie der sich auf den Tourismus beziehenden Versicherungen durchgeführt, und zwar sowohl derjenigen Versicherungen, welche die touristischen Unternehmen bezüglich ihrer Hafbarkeit gegenüber ihren Kunden schützen, als auch derjenigen Versicherungen, welche diese vor der Nichtzahlung anderer Betriebe schützen, um zum Abschluss die Notwendigkeit herauszustellen, dass dem Touristen Schutz und Beistand zu gewähren ist, wenn er sich in einem

fremden Land ausserhalb seiner normalen Umgebung befindet, wo er im allgemeinen nur über begrenzte Mittel verfügt.

Die spanische Touristenversicherung wurde 1964 zu diesem Zweck geschaffen, als noch kein anderes Land daran gedacht hatte, eine Lösung für dieses Problem zu suchen. Heute sind alle Länder, sowohl diejenigen, von denen der Tourismus ausgeht, als auch die Empfangsländer, um dieses äusserst wichtige Thema bemüht.

Es wird eine eingehende Studie der spanischen Touristenversicherung, ihrer Merkmale, ihrer Deckungen, der in ihr wirkenden Faktoren und ihrer Politik durchgeführt.