



PARLAMENTO

DEL URUGUAY

CÁMARA DE REPRESENTANTES

Secretaría

XLIX Legislatura

**DEPARTAMENTO
PROCESADORA DE DOCUMENTOS**

Nº 1529 de 2023

S/C

Comisión de Turismo

**RECIBIR A UN OPERADOR TURÍSTICO A FIN DE PLANTEAR
PROBLEMÁTICAS DEL SECTOR EN EL INTERIOR**

Versión taquigráfica de la reunión realizada
el día 13 de setiembre de 2023

(Sin corregir)

Preside: Señor Representante Eduardo Antonini.

Miembro: Señor Representante Wilman Caballero.

Invitado: Señor Martín Díaz, Operador Turístico del Interior.

Secretarias: Señoras Pamela Klappenbach y Grisel Neira.

Prosecretario: Señor Guillermo Mas de Ayala.

=====

SEÑOR PRESIDENTE (Eduardo Antonini).- Habiendo número, está abierta la reunión.

La Comisión da la bienvenida al señor Martín Díaz. Lo escuchamos.

SEÑOR DÍAZ (Martín).- Provengo de Tala, Canelones. Soy agente de viajes desde el año 2015. En su momento, comencé con un socio a trabajar el turismo interno. Al poco tiempo, teníamos un vehículo para pasajeros. Luego, empezamos a notar que particulares con vehículos no autorizados estaban trabajando de la misma forma. Al año y poco tuvimos que desistir de la idea de continuar trabajando en turismo nacional porque teníamos una competencia desleal. Al tener un local comercial alquilado y pagar todos los impuestos, se nos hacía imposible competir con esos costos.

Continué con la agencia de viajes, ya pensando en lo emisivo, más bien hacia el exterior, pero volvimos al problema: al poco tiempo -esto fue en prepandemia-, empecé a ver que particulares ofrecían servicios de turismo por Facebook e Instagram. Ahí ya había un cambio importante: eran servicios que trabajaban y creaban empresas registradas. A diferencia del turismo interno que se hacía por vehículos particulares, en este caso eran empresas registradas que proveían a particulares esos servicios para que se transformen en vendedores encubiertos y compitan de forma desleal con las agencias habilitadas.

Obviamente, tuve muchos inconvenientes con los operadores; uno a uno fui hablando con ellos. En ese momento, éramos más. Se preguntarán por qué vengo solo. Porque, lamentablemente, en este tiempo, colegas míos que estaban en mi posición pasaron al otro extremo: "Vamos a aprovechar que esto no se controla, que no hay ningún inconveniente y vamos a hacerlo como lo hace la mayoría". Yo sigo estando en el lugar que quiero estar, de proponer para mejorar, para cambiar, porque el turismo -como puse en el resumen que les entregué- lo estamos haciendo cada vez más *amateur*.

Traje unas muestras de Facebook, en las que pude tomar imágenes de particulares que colocan nombres fantasía y venden servicios de empresas que están registradas.

(Se proyectan imágenes)

—Como se ve, un particular está utilizando el logo de una empresa que está registrada. Esto está a la vista de todos. Es una página de Facebook.

En esta imagen, se muestra lo mismo. Hay otro dato importante: Quieroir Viajes no es una empresa registrada, no está dentro del padrón del Ministerio, pero utiliza un dato que es el registro del Ministerio de Turismo de la empresa transportista. Aquí se ve que Ridalin S. R. L es una empresa de transporte. Lo que se hace hoy -por eso muchos colegas están aprovechando la falta de control- es contratar al transportista que sí está registrado, pero utilizando un nombre fantasía para la venta de sus productos. Es decir, Quieroir Viajes no es parte del registro del Ministerio de Turismo. El potencial cliente compra creyendo que sí. El registro es de la empresa de transporte. En Aduanas, en Migraciones, queda registrada la empresa de transporte como responsable. Pero les hago una consulta: ¿qué sucede si Quieroir Viajes no cumple? ¿A quién le va a reclamar el pasajero? La empresa transportista hace su trabajo de transporte. El resto corresponde a una agencia de viajes. En este caso, la agencia de viajes no existe. Esta es una práctica que se utiliza hoy, en la que el transportista cede el registro a particulares que colocan nombres fantasía para trabajar en turismo.

En esta imagen, hay otras muestras de particulares que prácticamente hacen lo mismo: contratan ómnibus, utilizan su registro del Ministerio de Turismo y hacen excursiones al exterior, sin tener registros en el Ministerio.

Todo esto que estoy mostrando está chequeado por la página de operadores de turismo del Ministerio. O sea, antes de colocarlo ahí, chequeé uno por uno para asegurarme de que no tengan registros. Por eso se los muestro.

Aquí se ve a particulares: Roturismo tiene como página diseño y moda, pero vende turismo, y Emanuel Viajes UY se presenta como una página de agencia de viajes.

El segundo tema, que también figura en el resumen, es que muchos utilizan los servicios de los operadores mayoristas para con su nombre fantasía vender al público. Aquí en Uruguay, el que representa a Costa Cruceros es Aeromundo, propiedad de Carlos Pera, ex presidente de Audavi. Vaya sorpresa que Costa Cruceros le vende a un particular, que no tiene registro.

Entonces, cuando preguntan por qué estoy solo es porque no puedo estar acompañado. No puedo pensar en que los que tienen que hablar de turismo en serio me puedan acompañar. MSC, que es la otra empresa de cruceros, no vende a particulares, pero Costa Cruceros sí porque Quieroir Viajes no es una empresa registrada y ofrece cruceros de Costa.

Esto también pasa con paquetes aéreos. Salvo que el particular entre a una página pública de venta como Despegar, no obtiene precios de reventa. Ahora, cuando un particular arma paquetes y obtiene precios de reventa es porque un operador mayorista se los cede. Si no el precio que se consigue es caro; no da para la reventa. Esto pasó con una persona -no sé si recuerdan- que el año pasado provocó un fraude porque con Facebook e Instagram vendía paquetes a Brasil, al Caribe. Esos paquetes no los arma un particular; se tienen que comprar. En esta imagen subrayé esto porque me llamó la atención poderosamente. Cuando se detecta el fraude de parte del Ministerio, se realiza una clausura. Ahora yo me pregunto: ¿clausura de qué si el propio Remo Monzeglio dice que era una empresa no registrada? ¿Se puede clausurar algo que no existe? ¿El Ministerio puede clausurar una empresa no registrada?

En este punto es en el que el Ministerio no controla; está fallando. Precisamente, traje unas sugerencias. No me considero capaz de traerles soluciones, pero sí sugerencias. Creo que el mundo de las redes sociales nos ha pasado por encima. No tenemos el control que debemos tener. Sí lo tenemos en algunos temas graves, como el abuso sexual de menores, la trata de personas o las amenazas. Ahí se activa en las redes sociales la alerta, pero en otras cosas lo dejamos pasar. Está muy metido en la sociedad el hecho de que cualquiera puede vender y ofrecer en el mundo de las redes, que es paralelo al real. Esto no solo pasa con el turismo. Cualquier persona va a Buenos Aires, trae ropa y la vende en redes sociales, sin aportar nada. En mi ciudad pasó que las tiendas cerraron. Eran lugares instalados, como corresponde, que pagaban sus impuestos, pero cerraron por los particulares que venden en redes sociales. Durante dos horas por día, venden a un costo mucho más bajo y le quitan la posibilidad a las empresas que aportan y dan trabajo.

Esto es un poco lo que pasa con lo mío. Yo estoy instalado en un local comercial, en el centro de Tala. Tengo el costo del alquiler, de los servicios públicos, apporto BPS, tributo a DGI. Además, en mayo renuevo los permisos en el Ministerio; incluso lo hice en pandemia. Pero aparece lo que recién les mostré, trabajando a un costo bajo. No tienen un lugar físico porque trabajan por redes, no pagan impuestos y hacen del turismo un rubro cada vez más *amateur* porque cualquiera que tenga un poquito de interés, se acerca a un mayorista y queda vendiendo turismo.

Esto se ve desde hace mucho tiempo. La pospandemia lo mostró sin vergüenza. En mi ciudad, hay dos FM y un canal de cable, y los particulares están haciendo publicidad en las redes, en la radio y en el canal de cable como agencias de viaje.

Aparte de mi sugerencia de controlar las redes sociales, creo que también falta un poco de defensa por parte del Ministerio en la información hacia la sociedad de quienes estamos trabajando bajo el reglamento. En mi ciudad, somos dos los que estamos habilitados, pero hay ocho vendiendo turismo, de los cuales dos venden turismo nacional y el resto lo que le venga bien, lo que aparezca: cruceros, Florianópolis, Caribe. Esos paquetes alguien se los arma, se los cede.

El problema es estructural. Hay que mirarlo desde donde sale, desde quienes tienen el poder. Estuve dos veces con el ministro Viera. La segunda vez, cuando le planteé este problema, me dijo que no hay legislación como para controlar. De hecho, llamé por teléfono a Jurídica del Ministerio y le planteé al funcionario la posibilidad de que invite a dos personas que venden turismo clandestino a ir a tomar un café al Ministerio y le cuenten al funcionario qué hacen y cómo lo hacen. Yo tenía que sacar fotos, entrevistar a alguna persona que haya comprado un paquete a esta gente que no tiene registro. O sea, iba a estar dos meses detrás de las pruebas. Me parece que uno está para trabajar, para aportar y para generar trabajo, no para estar detrás del clandestino, buscando pruebas a ver en qué momento lo puedo agarrar, para después ir al Ministerio. Ha pasado -no conmigo, pero con otros colegas que por eso han dejado este tema de lado- que la opción de la denuncia secreta o en reserva no funciona. Llegan al lugar y le dicen: "Te denunció Fulano". Y en mi pueblo que somos poquitos, por más que yo tenga razón, paso a ser el malo, el que no quiere que los demás trabajen, el egoísta. Entonces, termino dejando todo como está. No denuncio y la ola cada vez es más grande, me tapa más. Llego un momento en el que paso o dejo el sector y me dedico a otra cosa.

Estos movimientos son de los últimos que creo que puedo hacer: hablar con el ministro y hoy estar con ustedes. Obviamente que si el interés de ustedes es trabajar en el tema, estoy a la orden. Pero bueno, hay que mirarlo desde donde parte. Es muy profundo, no es algo tan superficial. Aquí también participan empresas fuertes, grandes, que en muchos casos son las que permiten que particulares participen de la venta.

Voy a realizar otra sugerencia, que también está en el resumen. En pandemia se realizaron varias ferias virtuales de turismo, por lo que estoy en contacto con gente de Argentina, Brasil, Chile y Paraguay. Esos operadores me decían que les llamaba la atención que aquí en Uruguay un operador de turismo mayorista pudiera vender al público final. En Argentina esto que les cuento lo cortaron porque el mayorista tiene que facturar con RUT; no puede vender al público final. La agencia de viajes es la que vende al consumidor final. Aquí en Uruguay, lamentablemente, todos hacemos todo. Entonces, las ventas de los mayoristas salen por vendedores encubiertos o en negro para evitar el pago de aportes.

SEÑOR PRESIDENTE.- ¿Qué sugiere hacer por la vía legislativa?

SEÑOR DÍAZ (Martín).- Hice una puntualización sobre el control de las redes. Aquí las páginas tienen rótulos. Unas dicen "Agencia de Viajes"; otras, "Inmoda". Una de las sugerencias es que el Ministerio de Turismo pueda contar con un departamento informático porque hoy la venta de turismo se da más por redes sociales que por canales tradicionales como radio, televisión, revistas, diarios; ya no se da por ahí. O sea que las redes sociales son un medio para el fraude. Hablo a nivel general, no solo en cuanto al turismo. El Ministerio debería tener un departamento que se dedicara a esto. En el momento en que cualquier persona registrada en el Ministerio levante el teléfono y diga: "Mirá, apareció esto", si se constata que es de una empresa no registrada, se puede dar

de baja porque se está evitando que otras personas caigan en esto. Mientras esto está vivo en las redes sociales, mucha gente está comprando. Mientras estas personas no fallen -todos somos idóneos para todo; siempre pongo el ejemplo de que si me dan un bisturí, opero y si la persona no muere soy cirujano, pero si muere soy un asesino- y todo salga bien, son operadores, y está todo bárbaro y la gente está contenta porque son baratos ya que no tienen costos. Ahora, el día que pase algo va a suceder lo que sucedió: el Estado llegando tarde, el Ministerio llegando tarde, la gente ya fue estafada, no se trabajó de forma proactiva, sino reactiva. Y a veces en la reacción es cuando perdemos porque el que estafó, estafó y el que perdió, perdió.

Si se puede actuar en las redes antes de... La sugerencia es esa; que dentro del Ministerio exista un departamento que se encargue de controlar este tipo de actividades.

Por otro lado, lo informativo me parece fundamental. Ayer quise entrar a la página del Ministerio de Turismo para chequear lo de los operadores y estaba caída. Entonces, ¿cómo un usuario antes de comprar un paquete quiere entrar a una página y le da error? Dice: "Y bueno. Le compro al más barato". Después aparecen los problemas, los reclamos. Lo importante es dar una señal de que el Ministerio, precisamente como responsable en el contralor, está por delante, no por detrás. No es "llegamos tarde", sino "nos adelantamos al posible problema". Si no lo hay, bárbaro, pero si vemos que algo no funciona y no está dentro del registro, lo bajamos.

Otra sugerencia es que estas personas que hoy trabajan con estos nombres fantasía queden registradas en una lista negra, porque si no es muy fácil: cierro en el mes de mayo, no renuevo, abro con otro nombre, ya tengo mi clientela, hago dinero y cuando el Ministerio me diga "tenés que abrir", ahí con el dinero voy, pago de vuelta el seguro y abro. O sea, si no pasa nada, si cada vez que se abre una página no se genera ningún antecedente, esto se va a repetir por los siglos de los siglos.

Otra sugerencia es que las empresas transportistas que ceden su registro a particulares también tengan alguna sanción, porque el registro es para las empresas transportistas. En el ámbito del turismo todos los actores tenemos que estar registrados, desde el transporte hasta la agencia de viaje; si contratamos hotel, tiene que estar registrado, si contratamos un servicio gastronómico, también tiene que estar registrado. En este caso, lo que se hace es que con un registro de la empresa de transporte se evita todo el resto. Ahí también hay una responsabilidad de la empresa transportista porque si llega a pasar algo: ¿el transportista se va a hacer responsable o solamente será responsable de su servicio de transporte? ¿Y el cliente insatisfecho o estafado a quién le reclama?

Me parece que hay mucho para hacer. Como dije, no planteo soluciones porque no soy capaz para ello, sí para las sugerencias porque estoy dentro del sector. Lamentablemente cada día veo más propuestas de estas, y tengo menos compañeros colegas que quieren pelear por un turismo serio y se pasan a estas prácticas. Hay muchas agencias que debido a la pandemia dejaron de trabajar, pero otros siguen trabajando sin estar registrados porque encontraron un espacio sin costos, sin preocupaciones y sin control. Hasta que no les pase algún problema que sea evidente, seguirán trabajando sin problemas.

SEÑOR PRESIDENTE.- Tomamos nota sobre esto. En algún momento, vamos a conversar con el Ministerio de Turismo.

SEÑOR DÍAZ (Martín).- En el resumen que les dejé, hay una introducción que explica cómo comencé con el turismo. Este problema también se da en lo que es el turismo interno. Lamentablemente, muchas veces escuchamos que el turismo interno es

caro, pero parte de ese costo también lo trabajan particulares que no están registrados. Lo hacen como una changa: trabajo de lunes a viernes en lo mío, y el sábado tengo un vehículo con un montón de asientos y me pongo a hacer excursiones. Entonces, si lo cobro \$ 1.000, \$ 2.000 o \$ 3.000 es algo más que le gano al sueldo. Y se hace de forma *amateur*. A veces nuestro turismo está desvalorizado, precisamente por eso; porque quien lo trabaja no está registrado ni capacitado para trabajar en él. Lo hace como un *hobby* que genera dinero.

Así comenzó esto en el turismo interno. Hoy, lo estoy viviendo en el turismo emisoro. Es general; las redes sociales cuando explotaron, cambiaron en todo sentido, pero en turismo le quitaron a las empresas registradas el verdadero valor y se lo dieron a las personas que publican en redes sociales.

SEÑOR REPRESENTANTE CABALLERO (Wilman).- Agradezco al invitado por traernos esta inquietud y por llevar adelante algo que -como él dice- es complicado, más en ciudades chicas. Sabemos que es así, sabemos que trabajan y sabemos que el que hace las cosas bien, a veces es el malo.

Desde Cabildo Abierto lo voy a tomar y llevar a mi bancada. En la Comisión, lo vamos a trabajar.

Además, es preocupante lo que dijo el señor Díaz porque lo pueden contratar, pero después las propias agencias quizás no estén trabajando tan bien y lo pueden hacer por otro lado; pueden tener sus vehículos y manejarlos ellos por otro lado. Hasta las propias empresas que están registradas pueden estar perdiendo también.

SEÑOR DÍAZ (Martín).- Con las empresas de transporte de turismo local se ha perdido aporte; digo esto mirándolo desde el lado del Estado. De empresas que aportan se ha pasado a particulares que no lo hacen. Y perdimos calidad porque los particulares lo hacen con un costo más bajo y a veces sin el compromiso de una empresa que trabaja en esto. Mi agencia se llama Martín Díaz Turismo. Yo le puse mi nombre porque creo que es lo más sagrado que tenemos. Si mancho mi nombre, después no puedo abrir ni un quiosco. No le pongo un nombre fantasía. Defiendo mi nombre y no quiero entrar en lo que lamentablemente está entrando la mayoría. Pero tengo claro que la mayoría tampoco va por este camino de venir aquí y hablar con las autoridades, sino que piensan: "¿No se puede? Entonces, vamos a buscar el camino más fácil".

Como les comenté, estoy a la orden. Me interesa que el día de mañana seamos más profesionales, trabajemos sabiendo quiénes somos los que estamos dentro del rubro y podamos lograr un vínculo de colegas que, a su vez, mejore el servicio para el cliente. Hoy, no sabemos quién es quién. La verdad, con estas propuestas de redes sociales, aparece todos los días uno nuevo y no sabemos quién es.

SEÑOR REPRESENTANTE CABALLERO (Wilman).- Creo que, en primer lugar, deberíamos hablar con el Ministerio y llevarle el planteo que nos está haciendo, que usted ya lo ha llevado en otras oportunidades. Nosotros como Comisión podemos consultarlos, ver qué vías tienen y después seguir tratando el tema en la parte legislativa.

SEÑOR PRESIDENTE.- Me parece correcto. Por algo, una de las exigencias del Ministerio de Turismo es estar registrado. Sabemos que el Estado es falto de control -eso es en general-, pero tenemos un insumo para trabajar.

SEÑOR DÍAZ (Martín).- Precisamente, saqué de la página del Ministerio de Turismo el cometido que tiene. Uno de los puntos es regular y controlar. Está en el texto; yo puse que ahí está la falla más importante. Es decir, el Estado nos exige el registro, pero después no se controla quiénes estamos y quiénes no estamos. A su vez, después hay

toda una conjunción de intereses de empresas que sí están registradas y particulares que no, que hace que todo sea más complejo y forma parte de la falta de control.

Reitero que cuando hablé con el ministro me dijo que había un tema legislativo que a ellos les impedía actuar. Tienen la parte jurídica que actúa cuando ya se constata el fraude. Considero que ir detrás del problema y no por delante es una falla.

SEÑOR PRESIDENTE.- Le agradecemos la visita y los insumos. Queda el compromiso de que vamos a estudiar el tema, nosotros y el Ministerio de Turismo, a ver qué solución podemos encontrar o qué respuesta podemos dar ante un problema que vemos que es real.

SEÑOR DÍAZ (Martín).- Agradezco que hayan recibido este planteo con seriedad, como lo envié. Desde hace un tiempo quienes queremos trabajar en serio venimos sufriendo esto. La opción que me quedaba era tratar de buscar por este mecanismo y presentar el problema. Sé que ustedes integran la Comisión, pero muchas veces los temas más finos del rubro los conocemos nosotros que estamos dentro de él, por lo que es necesario que se los hagamos ver para que conozcan cómo funciona. A veces, desde afuera parece todo muy lindo y perfecto.

Quedo a la orden para trabajar.

SEÑOR PRESIDENTE.- Gracias a usted.

(Se retira de sala el señor Martín Díaz)

—Quiero hacer un planteamiento. Estamos en un momento complicado por la diferencia cambiaria con Argentina. Eso afectó el turismo en vacaciones de invierno. Seguramente, ahora en las vacaciones de primavera pasará lo mismo. Tenemos un gran temor con lo que pueda suceder en la temporada.

Quisiéramos citar a las autoridades del Ministerio para que nos cuenten cómo vienen trabajando y qué medidas están implementando o piensan implementar para la temporada.

SEÑOR REPRESENTANTE CABALLERO (Wilman).- Estoy de acuerdo. Quizás podamos tocar estos temas también.

SEÑOR PRESIDENTE.- Sería un intercambio interesante y además tenemos este tema para plantear.

SEÑOR REPRESENTANTE CABALLERO (Wilman).- Debemos plantear esto a la otra diputada, integrante de la Comisión.

SEÑOR PRESIDENTE.- Sí.

Invitamos a las autoridades para cuando puedan porque nosotros tenemos un llamado a Sala y el Ministro y el señor Subsecretario seguramente estarán en la feria internacional de turismo de Buenos Aires.

(Se suspende la toma de la versión taquigráfica)

—Se levanta la reunión.

≠