



ALFONSO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, mayor de edad, titular del D.N.I. número [REDACTED] presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios de las Islas Baleares (Consupal), con domicilio a efectos de notificaciones en la Calle Foners, número 7, 4ª planta, puerta 01, 07006 Palma, e-mail: informacion@consupal.org, comparece y

EXPONE:

Nuestra organización ha tenido conocimiento de las ordenes dictadas, por esta dirección general, a las empresas MUNDISENIOR y MUNDIPLAN, adjudicatarias de la comercialización de los viajes sociales destinados a las personas de la 3ª edad y que fueron cancelados con motivo de la declaración del estado de alarma.

Los servicios jurídicos de nuestra organización han estudiado las condiciones en las que se realizará la devolución de los importes abonados por viajes no realizados, llegando al convencimiento de que dicha instrucción es contraria a lo que determina el Real Decreto Ley 11/2020 de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, publicado en el BOE número 91 de 1º de abril del mismo año el que, ya en la exposición de motivos, referencia las condiciones en las que se ha de proceder en caso de cancelaciones de viajes combinados como consecuencia del Covid-19.

El artículo 151 y siguientes del Real Decreto Ley 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, publicado en el BOE 287 de 30 de noviembre del mismo año, determina cuales son las condiciones que se han de dar en un viaje combinado, coincidiendo plenamente con las condiciones de los viajes del Inmerso.

El ya mentado Decreto Ley 11/2020 en su artículo 36. ***“Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios***, apartado 4. En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán

CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAS ISLAS BALEARES (CONSUBAL)
C/ Foners, 7, planta 4ª, despacho 01
07006 Palma
Tlf. 871 178 158
E-MAIL: informacion@consupal.org



entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.”

No solo contraviene el citado Real Decreto Ley sino, que además, es contrario a lo estipulado en el apartado 2 del artículo 160 del Real Decreto 1/2007, Ley General de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios: “2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional”

Por otro lado, no alcanzamos a entender los protocolos previsto para que los perjudicados puedan reclamar la devolución de su dinero, creemos que no se ha tenido en cuenta por parte del Imsero de la brecha digital

CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAS ISLAS BALEARES (CONSUBAL)

C/ Foners, 7, planta 4ª, despacho 01

07006 Palma

Tlf. 871 178 158

E-MAIL: informacion@consupal.org



que en la mayoría de los casos separa a nuestros mayores de otros sectores de nuestra sociedad, es por todo lo expuesto que:

SOLICITAMOS:

1º Se proceda a modificar el PROCEDIMIENTO SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES ABONADAS POR LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA MAYORES DEL IMSERSO CUYOS VIAJES HAN SIDO INTERRUMPIDOS COMO CONSECUENCIA DE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DEL CORONAVIRUS COVID-19 de tal forma que quede sin efecto la deducción del 6,20% del importe abonado en concepto de gastos de gestión.

2º De la misma manera y, de acuerdo con la Ley Gral de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, se establezca un plazo máximo para la devolución de 14 días.

3º Se simplifiquen los procesos para reclamar la devolución de los importes abonados.

En Palma a, 7 mayo de 2020

Director del Instituto de Mayores y servicios sociales.

Fdo. Digitalmente y presentado recsara

CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAS ISLAS BALEARES (CONSUBAL)
C/ Foners, 7, planta 4ª, despacho 01
07006 Palma
Tlf. 871 178 158
E-MAIL: informacion@consubal.org