



ALFONSO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, mayor de edad, titular del D.N.I. número 24.129.424-D, 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

PRESENTA ESCRITO DE DENUNCIA contra la entidad **TURISMO SOCIAL** con domicilio en Palma, Camí dels Reis, 308, torre A bajos, Urbanización Can Granada, 0701 Palma, Tlf. 971220822, en base a los siguientes

HECHOS:

1º El pasado mes de agosto el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) adjudicó parte del programa de vacaciones para mayores a la empresa “Turismo Social”

2º El pasado mes de marzo, como consecuencia del estado de alarma decretado por el gobierno, se suspendieron todos los viajes previstos para los meses siguientes dentro del programa de vacaciones para mayores.

3º El pasado día 6 de mayo el Imserso publicó el protocolo para solicitar la devolución de los importes correspondientes a los viajes anulados, indicando, expresamente, que no se podrían deducir gastos por la anulación de dichos viajes.

4º En nuestra organización tenemos constancia de que la empresa denunciada está deduciendo a los afectados una cantidad igual al 15% del total importe en concepto de “gastos anulación”, además del 6,20% del total importe en concepto de “gestión”

5º Que la empresa Turismo Social está incumpliendo las órdenes del Imserso, sino que, además, 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.

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



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 Imserso.

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 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

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



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 todo lo expuesto SOLICITAMOS:

1º Se proceda a sancionar a TURISMO SOCIAL por los hechos expuestos.

2º De la misma manera y, de acuerdo con la Ley Gral de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, se ordene a TURISMO SOCIAL a la devolución inmediata de los importes deducidos como consecuencia de la anulación de los viajes como consecuencia del estado de alarma.

En Palma a, 15 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