

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA D'INNOVACIÓ, RECERCA I TURISME

11720

Acord d'inici de procediment d'execució d'aval de l'agència de viatges denominada Viajes Mondadori, amb número de registre AVBAL/132, como conseqüència d'allò establert en l'article 163 del text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors.

1. L'agència de viatges, VIAJES MONDADORI estava inscrita en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de Mallorca i General de les Illes Balears, des de dia 23 de juliol de 1984, amb el núm. de inscripció AV/132/BAL.

D'acord amb la normativa establerta, l'explotador de l'agència de viatges l'entitat VIAJES MONDADORI SA, amb CIF núm. A-07129547, té dipositat un aval bancari de 60.000€, per respondre de les obligacions derivades de la prestació dels serveis relatius als viatges combinats.

2. Com a conseqüència de la recepció en la direcció general de Turisme de les reclamacions dels consumidors, el 14 de juny de 2016, el Servei d'Inspecció va comprovar in situ que l'agència de viatges denominada VIAJES MONDADORI, situada a l'Avinguda Alemanya, 1 del terme municipal de Palma, no existeix; al seu lloc hi ha una perruqueria denominada Extreme.

Es proposa la baixa definitiva d'aquesta.

3. El 11 de juliol de 2016, es va dictar resolució de baixa definitiva de l'agència de viatges denominada VIAJES MONDADORI, AVBAL/132.

Fonaments de dret

1. Article 163 del text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors, va ser modificat el 2 de juliol de 2015, per la Llei 15/2015, de Jurisdicció Voluntària, en el sentit següent:

“1. Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía en los términos que determine la Administración turística competente, para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

2. Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero podrá acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita.

Les principals modificacions d'aquesta reforma respecte de l'anterior redacció són:

La finalitat de la garantia «amb caràcter general» és el compliment dels serveis prestats als contractants d'un viatge combinat; i amb caràcter especial, en els casos d'insolvència, aquesta garantia servirà pel retornament efectiu de tots els pagaments realitzats pels viatgers, sempre que no s'hagin realitzat els serveis corresponents, i en el cas de que s'inclogui el transport, de la repatriació efectiva dels mateixos.

No s'exigeix que la fiança estigui afectada al compliment de les obligacions que derivin d'una sentència judicial que declari la responsabilitat de l'organitzador o detallista o d'un laude dictat per la Junta Arbitral.

Es facilita l'accés a la garantia sense necessitat d'esperes. La situació que determina l'accés del consumidor a la garantia serà “que la execució del viatge sigui afectada per la liquiditat d'organitzadors i detallistes, bé perquè el viatge no es realitzi, es realitzi parcialment, o els prestadors requereixin el pagament dels serveis als consumidors davant la manca de pagament del organitzador».

Produïda aquesta situació fàctica, el consumidor podrà executar la garantia davant l'Administració Turística competent.

El precepte no concreta quins són aquests tràmits «no excessius», ni com ha de ser el accés a aquesta garantia sense demora i de forma



gratuïta, això fa necessari un desenvolupament per part de las administracions turístiques.

2. Per tot allò, es va dictar la Circular 1/2016, de la directora general de turisme per tal d'unificar els criteris interpretatius sobre l'actual regulació de les garanties dels consumidors finals de viatges combinats en matèria d'agències de viatges per establir un procediment senzill, ràpid i gratuït.

3. La Llei 8/2012, de 19 de juliol, del Turisme de les Illes Balears.

4. La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Acord

Ates l'exposat, la directora general de Turisme, a proposta del cap de Departament d'Ordenació i Planificació Turística, adopta l'acord següent:

1. Ordenar l'inici del procediment administratiu destinat al retornament efectiu amb càrrec a l'aval dipositat de tots els pagaments realitzats pels viatgers, sempre que no s'hagin prestat els serveis corresponents, en el cas de la insolvència de l'agència de viatges denominada VIAJES MONDADORI, situada a l'Avinguda Alemanya, 1 del terme municipal de Palma i amb número de registre AVBAL/132.

2. Notificar la resolució als interessats i publicar-la en el BOIB i altres mitjans per afavorir la difusió d'aquest inici de procediment administratiu.

3. Obrir el termini d'un mes per a la presentació de les reclamacions administratives a la Direcció General de Turisme, dels afectats per la insolvència de VIAJES MONDADORI.

S'haurà d'adjuntar qualsevol document que acrediti la contractació dels serveis i la no realització dels mateixos, com ara, reserva, factura, bitllet, denuncia davant Jutjat o policia...etc

4. Notificar la resolució a la Tresoreria de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Palma, 30 de setembre de 2016

La directora general de Turisme

Òrgan competent per dictar aquesta resolució, per Resolució del conseller d'Innovació, Recerca i Turisme de 28 de juliol de 2015, de delegació de competències i de signatura en els òrgans directius de la Conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme i de suplència dels òrgans directius de la Conselleria (BOIB núm. 118 de 6 d'agost de 2015).

Pilar Carbonell Raya

