



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

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

4074

Proposta de resolució del procediment d'execució d'aval de l'agència de viatges Sunny World Travels, amb número de registre AV/566/BAL, com a conseqüència de les previsions de l'art. 163 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors

Antecedents

I.- L'agència de viatges *Sunny World Travels* es va inscriure en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de Mallorca i General de les Illes Balears el 20 de agost de 2010, amb número de inscripció AV/566/BAL, explotada per la entitat Sunny Fácil Viatges, SLU, amb de CIF B-57787509, amb seu social al carrer Capità Vila, 14 baixos de Palma (07007).

La mercantil interessada va dipositar a la Tresoreria General de la CAIB l'aval amb núm. de registre 000096/2012, de data 14/03/2012, per un import de 60.000 € (entitat avaladora *Seguros Catalana Occidente SA*, amb NIF A28119220).

II.- Ateses les reclamacions formulades davant d'aquest centre directiu per clients afectats per diversos incompliments de l'agència indicada, el dia 2 de desembre de 2015 el Servei d'Inspecció i Estratègia Turística va visitar l'establiment, radicat a l'adreça assenyalada al punt anterior. Amb motiu d'aquesta visita es constatà que l'establiment havia tancat, per la qual cosa elevà proposta per tramitar la seva baixa definitiva.

III.- Amb caràcter simultani a la presentació de les esmentades reclamacions, motivades pels incompliments citats, diversos interessats varen presentar denúncies davant la Prefectura de la Policia Nacional.

IV.- En data 14 de desembre de 2015 aquest centre directiu resolgué donar de baixa definitivament l'agència de viatges referida.

V.- En data 26 d'abril de 2016 la directora general de Turisme, per delegació del conseller de Innovació, Recerca i Turisme, inicià el procediment d'execució d'aval dipositats per *Sunny World Travel*, per tal de tornar els pagaments duts a terme pels clients de la referida entitat, sempre que no hagin rebut els serveis corresponents. Aquesta resolució preveia un termini d'un mes per a la presentació de reclamacions per part dels afectats per la insolvència de la agència de repetida cita, comptador des de l'endemà de la seva publicació en el BOIB. L'anunci corresponent es publicà en el BOIB núm. 63, de 19 de maig.

VI.- S'han rebut un total de 63 reclamacions, que es detallen a continuació.

EXP.	IMPORTS REBUTS	NOM
5/16	648,00 €	FRANK KUMI
11/16	1.184,00 €	VERONICA MAROTO LEHMUSTO
12/16	3.250,00 €	ABHUKHEGBE PULLET DORGAS JOY
13/16	695,00 €	THIERNO SAIDOU SY SY
29/16	857,00 €	BERTHA ROMANO CHURQUI
30/16	1.925,00 €	RAUL ALBERTO ARISTIZABAL GIL
31/16	955,00 €	RAMON EDUARDO DELGADO GARCIA
35/16	3.080,00 €	MIRTHA NETZE SPINOZA AVILES
48/16	114,00 €	BLANCA RUTH LOPEZ VALERA
49/16	895,00 €	LUZ ELENA HERNANDEZ HERNANDEZ
71/16	879,00 €	HERMES REINALDO CORTES DIAZ
72/16	791,19 €	BEATRIZ ELENA QUINTERO CARDONA



EXP.	IMPORTS REBUTS	NOM
75/16	600,95 €	LUIS HERNANDO DUQUE CARBAJAL
79/16	879,00 €	LINA MARIA VELEZ ROJAS
80/16	895,00 €	GLORIA STELLA DAZA HERNANDEZ
156/16	430,00 €	LUZ STELLA MARTINEZ PEÑA
218/16	780,00 €	MARGARITA RODRIGUEZ DE ESTRADA
302/16	780,00 €	MANUEL MARMOL BAREA
323/16	677,00 €	IBRAHIMA ABDOUL AZIZ DIALLO
324/16	965,00 €	MAMADOU MOUCTAR BARRY
325/16	1.005,00 €	JANET DEL SOCORRO SUAREZ
326/16	910,00 €	CARLINA JESENIA DELGADO ZAMBRANO
327/16	2.164,88 €	MIGUEL ANGEL PEÑA BERROSPI
336/16	1.853,30 €	LUIS ANTONIO CALERO SUAREZ
337/16	750,00 €	JESUS MERCEDES ROMERO RONQUILLO
338/16	968,00 €	JULIO CESAR MELENDEZ
341/16	83,23 €	ANTONIA PIÑA FRANCISCO
342/16	2.147,00 €	OSAZEE EFIONAYI
343/16	3.072,00 €	HERMIDAS GUTIERREZ GUTIERREZ
344/16	2.495,00 €	SAMMY STEFANIA SALAVARRIA PEÑA
345/16	1.750,00 €	LUCY AMERICA PEÑA CEDEÑO
346/16	1.521,00 €	MARCIA RODRIGUEZ FIGUEROA
350/16	48,00 €	AMADOU OURY DIALLO
352/16	890,00 €	ALDEMAR CORTES CARDONA
356/16	1.185,39 €	SANDRA PATRICIA VELEZ LOPEZ
357/16	520,00 €	MAMADOU LAMINE MBAYE
359/16	928,00 €	ZACARIAS EMMANUEL GOMEZ DI PALMA
360/16	2.200,00 €	MARTA INES CIRO
364/16	1.595,00 €	DOMINGO PAULINO PAULINO
372/16	620,00 €	MARIA LUISA ANDEME EDJANG
373/16	676,00 €	YVONNE MARIA OSORIO DARIA
374/16	1.352,00 €	LUZ ADRIANA VELEZ LOPEZ
375/16	938,00 €	JULIANA ANDREA GALLEG0 RUBIO
376/16	920,00 €	LYNDINA BUESA QUIMSON
377/16	920,00 €	ANTHONY BORROMEO NUEVA
378/16	920,00 €	ANTHONY BORROMEO NUEVA
386/16	1.386,00 €	GRACIELA ZAPATA MARIN
387/16	930,00 €	JHON JAIRO DUQUE LOPEZ
389/16	1.037,00 €	EDILSON VARGAS BELTRAN
394/16	940,00 €	NATALIA GIRALDO DUQUE





EXP.	IMPORTS REBUTS	NOM
397/16	220,00 €	MARTHA ELIZABETH ESTRADA VARGAS
399/16	1.100,00 €	JUAN CARLOS QUINTERO BONILLA
400/16	994,00 €	LUZ CARIME CASTILLO GARCIA
407/16	1.000,00 €	YASMI AKOMAAH MOHAMMED
431/16	500,00 €	FACUNDO CONDORI VARGAS
501/16	2.190,00 €	VERONICA VELEZ SANTAMARIA
526/16	1.641,81 €	WILMER RICARDO GOMEZ CRUZ
815/15	1.205,00 €	SEBASTIA SERRA GÓMEZ-RITA FERNANDA
816/15	935,00 €	DIANA TORO MARTINEZ
817/15	1.535,00 €	YONDRA YALESKA CENTENO NARVAEZ
824/15	763,00 €	FRANCISCO JAVIER GALLEGU TEJADA
833/15	2.745,00 €	CLAUDIA BEATRIZ BRUÑEZ DE MENDEZ
836/15	1.225,00 €	FEDERICO QUETGLAS OLIN
844/15	608,00 €	FATTOU BINETOU SEYES
Total reclamat		65.426,32 €

VII.- En data 14/12/16 una volta instruït el procediment, amb anterioritat a la redacció de la proposta de resolució, es donà el preceptiu tràmit d'audiència, per a la qual cosa es posà de manifest l'expedient als interessats per un període de 15 dies en les dependències de la Inspecció de Turisme. Als efectes de donar coneixement del tràmit als interessats es publicà un anunci al BOIB núm. 8, de dia 19 de gener.

VIII.- No consta que s'hagin presentat al·legacions durant el període indicat en el punt anterior.

Fonament jurídics

I.- L'art. 10.9 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, aprovat mitjançant Llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, adjudicava la competència exclusiva a la CAIB en matèria de foment i promoció del turisme i ordenació d'aquest dins del seu àmbit territorial. Mitjançant reial decret 3401/1983, de 23 de novembre, es traspasaren les funcions i serveis de l'Estat a la CAIB en matèria de turisme (BOE núm. 33 de dia 8 de febrer de 1984).

II.- El decret 8/2015, de 2 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears (BOIB núm. 97 ext., de dia 2), modificat pel decret 5/2016, de 6 d'abril (BOIB núm. 44, de dia 7), pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, preveu la creació de la Conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme.

III.- El decret 24/2015, de 7 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears (BOIB núm. 120, de dia 8), modificat pel decret 11/2016, d'11 de maig (BOIB núm.60, de dia 12), pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en el seu art. 2, relatiu a la conselleria esmentada, determina que les direccions generals exerceixen les seves competències en els àmbits materials següents:

“Direcció General de Turisme: promoció, difusió i comercialització dels productes i serveis turístics; informació estadística i estudis relatius al turisme; ordenació normativa general i planificació del sector turístic. Creació i desenvolupament del producte turístic.”.

IV.- El titular d'aquesta conselleria, mitjançant resolució de 28 de juliol de 2015 (BOIB Núm. 118, de dia 6 d'agost), delegà determinades competències i la signatura, entre d'altres, en la persona titular de la Direcció General de Turisme, en el següent termes:

“Es deleguen en la persona titular de la Direcció General de Turisme, dins dels límits establerts en l'article 25 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, les competències pròpies del Conseller d'Innovació, Recerca i Turisme, relatives a empreses turístiques d'allotjament; turístico-residencials;

comercialitzadores d'estades turístiques a habitatges; de restauració; d'intermediació turística; d'entreteniment, recreatives, esportives, culturals o lúdiques, o totes les que tinguin una naturalesa complementària al sector turístic que hagin sigut regulades per la normativa turística; i les d'informació, orientació i assistència turística."

V.- L'art. 163 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementaries, aprovat mitjançant Reial decret legislatiu 1/2007 de 16 de novembre, redactat de conformitat per la Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària (BOE de dia 3) regula les garanties dels consumidors finals en matèria d'agències de viatges en els següents termes:

"Artículo 163 Garantía de la responsabilidad contractual

- 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 viajes 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 y 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.*
- 3. En el caso de ejecutar se la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma."*

Des del punt de vista de la normativa autonòmica, l'art. 115.2.g) del decret 20/2015, de 17 d'abril, estableix que:

"En el supuesto de que las agencias de viajes, en sus diferentes modalidades, cesen en su actividad, la fianza queda afecta durante dos años al cumplimiento de las responsabilidades que pueden serles exigidas en virtud de una resolución judicial firme. Transcurrido este plazo, la Administración debe proceder de oficio a la cancelación y la devolución en el plazo máximo de quince días"

La modificació assenyalada de la normativa bàsica estatal provocà una contradicció entre les normes que s'acaben d'invocar, situació que es va voler evitar fins a la necessària modificació del precepte reglamentari en qüestió mitjançant la circular de la Directora General de Turisme 1/2016, adreçada a unificar els criteris interpretatius de l'actual regulació de las garanties dels consumidors finals en viatges combinats en matèria de agències de viatge. Cal remarcar que la circular assenyalada estableix la necessitat de donar tràmit d'audiència als interessats en el procediment.

La circular indicada 1 estableix que *"En el cas de que en el si d'un procediment d'execució de fiança, la quantitat consignada com a garantia no sigui suficient per el pagament de tots els crèdits determinats en la resolució. S'haurà de procedir al prorratejo de la fiança i es podran disposar entregues que suposin un tant per cent nominal de cada crèdit, de conformitat amb l'article 157.2 i 3 de la llei concursal"* (apartat 3).

VI.- Atesos els arts. 58.4 i 94 de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del Turisme de les Illes Balears, en relació amb l'art. 115 del decret 20/2015 del 17 d'abril, i l'Ordre del conseller d'Economia i Hisenda de dia 25 de gener de 1990 per la qual es regula la constitució i la devolució de fiances dipositades a la Tresoreria General de la CAIB (BOCAIB núm. 15, de dia 1 de febrer), s'eleva la següent

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

I.- Reconèixer el dret a percebre la indemnització corresponent a les persones incloses en l'annex I d'aquesta proposta, atesa la seva condició d'afectades per l' incompliment dels serveis contractats i pagats en l'agència de viatges *Sunny World Travels*.

II.- De conformitat amb la instrucció realitzada, executar l'aval assenyalat en el fet I, dipositat davant la Tresoreria General de la CAIB per tal de satisfer les quantitats corresponents a les persones relacionades en el referit annex.

III.- Denegar la compensació sol·licitada als reclamants inclosos en l'annex II, pels motius que s'indiquen en cada cas.

IV.- Traslladar la resolució que s'adopti a la Tresoreria General de la CAIB, als efectes corresponents.

V.- Notificar la resolució als interessats, amb indicació que aquesta pot ser, potestativament, objecte de recurs de reposició davant del conseller d'Innovació, Recerca i Turisme en el termini d'un més comptador des de l'endemà de la pràctica de la notificació, en els termes de l'art. 123 i ss de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE núm. 236, de



dia 2), en relació amb l'art. 57 de la Llei 3/2003 de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la CAIB (BOIB núm. 44 de dia 3 d'abril).

La resolució també pot ser impugnada directament davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en aplicació dels preceptes invocats en relació amb l'art. 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciosa administrativa (BOE de dia 14).

Palma, 19 de abril de 2017

La directora general de Turisme
Pilar Carbonell Raya

Vista la proposta, en dict resolució.

El conseller d'Innovació, Recerca i Turisme
Gabriel Barceló i Milta

Annex I

EXP.	NOM	IMPORT RECLAMAT	IMPORT ACREDITAT	IMPORT RECOBEGUT	OBSERVACIONS
5/16	FRANK KUMI	648,00 €	648,00 €	621,30	
11/16	VERONICA MAROTO LEHMUSTO	1.184,00 €	1.184,00 €	1135,21	
12/16	ABHUKHEGBE PULLET DORGAS JOY	3.250,00 €	3.250,00 €	3116,08	
13/16	THIERNO SAIDOU SY SY	695,00 €	695,00 €	666,36	
29/16	BERTHA ROMANO CHURQUI	857,00 €	857,00 €	821,69	
30/16	RAUL ALBERTO ARISTIZABAL GIL	1.925,00 €	1.925,00 €	1845,68	NO APORTA DADES BANCÀRIES
31/16	RAMON EDUARDO DELGADO GARCIA	955,00 €	280,00 €	268,46	
35/16	MIRTHA NETZE SPINOZA AVILES	3.080,00 €	3.080,00 €	2953,08	
48/16	BLANCA RUTH LOPEZ VALERA	114,00 €	841,00 €	806,35	
49/16	LUZ ELENA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ	895,00 €	895,00 €	858,12	
71/16	HERMES REINALDO CORTES DIAZ	879,00 €	879,00 €	842,78	
72/16	BEATRIZ ELENA QUINTERO CARDONA	791,19 €	791,19 €	758,59	
75/16	LUIS HERNANDO DUQUE CARBAJAL	600,95 €	600,95 €	576,19	
79/16	LINA MARIA VELEZ ROJAS	879,00 €	879,00 €	842,78	
80/16	GLORIA STELLA DAZA HERNANDEZ	895,00 €	895,00 €	858,12	
156/16	LUZ STELLA MARTINEZ PEÑA	430,00 €	430,00 €	412,28	
218/16	MARGARITA RODRIGUEZ DE ESTRADA	780,00 €	734,38 €	704,12	NO APORTA DDES BANCÀRIES
302/16	MANUEL MARMOL BAREA	780,00 €	780,00 €	747,86	
323/16	IBRAHIMA ABDOUL AZIZ DIALLO	677,00 €	677,00 €	649,10	
324/16	MAMADOU MOUCTAR BARRY	965,00 €	965,00 €	925,24	
325/16	JANET DEL SOCORRO SUAREZ	1.005,00 €	1.005,00 €	963,59	
326/16	CARLINA JESENIA DELGADO ZAMBRANO	910,00 €	910,00 €	872,50	
327/16	MIGUEL ANGEL PEÑA BERROSPI	2.164,88 €	2.164,88 €	2075,67	





EXP.	NOM	IMPORT RECLAMAT	IMPORT ACREDITAT	IMPORT RECOBEGUT	OBSERVACIONS
336/16	LUIS ANTONIO CALERO SUAREZ/SARA CORDOBA PINTO	1.853,30 €	1.853,30 €	1776,93	
337/16	JESUS MERCEDES ROMERO RONQUILLO	750,00 €	750,00 €	719,10	NO APORTA DADES BANCÀRIES
338/16	JULIO CESAR MELENDEZ	968,00 €	968,00 €	928,11	
341/16	ANTONIA PIÑA FRANCISCO	83,23 €	83,23 €	79,80	NO APORTA DADES BANCÀRIES
342/16	OSAZEE EFIONAYI	2.147,00 €	2.147,00 €	2058,53	NO APORTA DADES BANCÀRIES
343/16	HERMIDAS GUTIERREZ GUTIERREZ	3.072,00 €	3.072,00 €	2945,41	
344/16	SAMMY STEFANIA SALAVARRIA PEÑA	2.495,00 €	2.495,00 €	2392,19	
345/16	LUCY AMERICA PEÑA CEDEÑO	1.750,00 €	1.750,00 €	1677,89	
346/16	MARCIA RODRIGUEZ FIGUEROA	1.521,00 €	1.521,00 €	1458,33	
350/16	AMADOU OURY DIALLO	48,00 €	48,00 €	46,02	
352/16	ALDEMAR CORTES CARDONA	890,00 €	890,00 €	853,33	
356/16	SANDRA PATRICIA VELEZ LOPEZ	1.185,39 €	1.185,39 €	1136,54	
357/16	MAMADOU LAMINE MBAYE	520,00 €	520,00 €	498,57	
359/16	ZACARIAS EMMANUEL GOMEZ DI PALMA	928,00 €	928,00 €	889,76	
360/16	MARTA INES CIRO	2.200,00 €	455,00 €	436,25	NO APORTA DADES BANCÀRIES
364/16	DOMINGO PAULINO PAULINO	1.595,00 €	797,50 €	764,64	
372/16	MARIA LUISA ANDEME EDJANG	620,00 €	620,00 €	594,45	
374/16	LUZ ADRIANA VELEZ LOPEZ-SEBASTIAN PATIÑO VELEZ	1.352,00 €	1.352,00 €	1296,29	
375/16	JULIANA ANDREA GALLEGU RUBIO	938,00 €	938,00 €	899,35	
386/16	GRACIELA ZAPATA MARIN	1.386,00 €	1.386,00 €	1328,89	
387/16	JHON JAIRO DUQUE LOPEZ	930,00 €	930,00 €	891,68	
389/16	EDILSON VARGAS BELTRAN	1.037,00 €	1.037,00 €	994,27	
394/16	NATALIA GIRALDO DUQUE	940,00 €	940,00 €	901,27	
397/16	MARTHA ELIZABETH ESTRADA VARGAS	220,00 €	220,00 €	210,93	
399/16	JUAN CARLOS QUINTERO BONILLA	1.100,00 €	1.100,00 €	1054,67	
400/16	LUZ CARIME CASTILLO GARCIA	994,00 €	994,00 €	953,04	
407/16	YASMI AKOMAAH MOHAMMED	1.000,00 €	1.000,00 €	958,79	
431/16	FACUNDO CONDORI VARGAS	500,00 €	500,00 €	479,40	
501/16	VERONICA VELEZ SANTAMARIA	2.190,00 €	190,00 €	182,17	duplicat exp. 823/2015
526/16	WILMER RICARDO GOMEZ CRUZ	1.641,81 €	1.641,81 €	1574,16	
815/15	SEBASTIA SERRA GÓMEZ-RITA FERNANDA	1.205,00 €	1.205,00 €	1155,35	
816/15	DIANA TORO MARTINEZ	935,00 €	935,00 €	896,47	
817/15	YONDRA YALESKA CENTENO NARVAEZ	1.535,00 €	1.535,00 €	1471,75	NO APORTA DADES BANCÀRIES
836/15	FEDERICO QUETGLAS OLIN	1.225,00 €	1.225,00 €	1174,52	



EXP.	NOM	IMPORT RECLAMAT	IMPORT ACREDITAT	IMPORT RECOBEGUT	OBSERVACIONS
TOTAL IMPORTS		65.426,32 €	62.578,63 €	60.000,00 €	

Annex II

EXP.	NOM	IMPORT SOL·LICITAT	MOTIU
376/16	LYNDINA BUESA QUIMZON	920,00 €	NO PRESENTEN REBUTS DE PAGAMENT
377/16	ANTHONY BORROMEO NUEVA	920,00 €	NO PRESENTEN REBUTS DE PAGAMENT
378/16	ANTHONY BORROMEO NUEVA	920,00 €	NO PRESENTEN REBUTS DE PAGAMENT
824/15	FRANCISCO JAVIER GALLEGU TEJADA	763,00 €	NO PRESENTEN REBUTS DE PAGAMENT
833/15	CLAUDIA BEATRIZ BRUÑEZ DE MENDEZ	2.745,00 €	NO PRESENTEN REBUTS DE PAGAMENT
844/15	FATTOU BINETOU SEYES	608,00 €	NO PRESENTA ACEPTACIÓ HERÈNCIA

