



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TURISMO

11720

Acuerdo para iniciar procedimiento de ejecución de avales de la agencia de viajes denominada Viajes Mondadori, con número de registro AVBAL/132, como consecuencia de lo establecido en el artículo 163 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores.

1. La agencia de viajes VIAJES MONDADORI estaba inscrita en el Registro Insular de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos de Mallorca y General de las Illes Balears, desde el 23 de julio de 1984, con el núm. de inscripción AV/132/BAL.

De acuerdo con la normativa establecida, el explotador de la agencia de viajes, la entidad VIAJES MONDADORI SA, con CIF núm. A-60917978 tiene depositado en la Tesorería del Govern Balear, un aval bancario de 60.000€, para responder de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios relativos a los viajes combinados.

2. Como consecuencia de la recepción en la Dirección General de Turismo de las reclamaciones de los consumidores, el 14 de junio de 2016, el Servicio de Inspección comprueba in situ que la agencia de viajes denominada VIAJES MONDADORI, situada en la Avenida Alemania, 1 del término municipal de Palma, no existe; en su lugar hay una peluquería denominada Extreme.

Se propone la baja definitiva de esta.

3. El 11 de julio de 2016, se dictó resolución de baja definitiva de la agencia de viajes denominada VIAJES MONDADORI, AVBAL/132.

Fundamentos de derecho

1. Artículo 163 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores, fue modificado el 2 de julio de 2015, por la Ley 15/2015, de jurisdicción Voluntaria, en el sentido siguiente:

“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.

Las principales modificaciones de esta reforma respecto de la anterior redacción son:

La finalidad de la garantía «con carácter general» es el cumplimiento de los servicios prestados a los contratantes de un viaje combinado; y con carácter especial, en los casos de insolvencia, esta garantía servirá para el retorno efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros, siempre 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.

No se exige que la fianza esté afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de una sentencia judicial que declare la responsabilidad del organizador o detallista o de un laudo dictado por la Junta Arbitral.

Se facilita el acceso a la garantía sin necesidad de esperas. La situación que determina el acceso del consumidor a la garantía será “que la ejecución del viaje sea afectada por la liquidez de organizadores y detallistas, bien porque el viaje no se realice, se realice parcialmente, o los prestadores requieran el pago de los servicios a los consumidores ante el impago del organizador”.

Producida esta situación fáctica, el consumidor podrá ejecutar la garantía ante la Administración Turística competente.



El precepto no concreta cuales son estos trámites «no excesivos», ni cómo ha de ser el acceso a esta garantía sin demora y de forma gratuita, li que hace necesario un desarrollo por parte de las administraciones turísticas.

2. Por todo lo expuesto, se dicta la Circular 1/2016, de la Directora General de Turismo para unificar los criterios interpretativos sobre la actual regulación de las garantías de los consumidores finales de viajes combinados en materia de agencias de viajes para establecer un procedimiento sencillo, rápido y gratuito.

3. La Ley 8/2012, 19 de julio, del Turismo de les Illes Balears.

4. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Acuerdo

De conformidad con todo lo expuesto, la Directora General de Turismo, a propuesta del Jefe del Departamento de Ordenación y Planificación Turística, adopta el acuerdo siguiente:

1. Ordenar el inicio del procedimiento administrativo destinado al retorno efectivo, con cargo al aval depositado, de todos los pagos realizados por los viajeros, siempre que no se hayan prestado los servicios correspondientes, en el caso de insolvencia de la agencia de viajes denominada VIAJES MONDADORI, situada en la Avenida Alemania, 1 del término municipal de Palma y con número de registro AVBAL/132.

2. Notificar la resolución a los interesados y publicarla en el BOIB y otros medios para favorecer la difusión de este inicio de procedimiento administrativo.

3. Abrir el plazo de un mes para la presentación de las reclamaciones administrativas, ante la Dirección General de Turismo, de los afectados por la insolvencia de VIAJES MONDADORI.

Para ello se aportará cualquier documento que acredite la contratación de los servicios y la no realización de los mismos, como, reserva, factura, bono/billete, denuncia davant Jutjat o policia...etc

4. Notificar la resolución a la Tesorería de la Comunidad Autónoma de las Illes Balear

Palma, 30 de septiembre de 2016

La directora general de Turismo

Órgano competente para dictar esta resolución, por Resolución del consejero de Innovación, Investigación y Turismo de 28 de julio de 2015, de delegación de competencias y de firma en los órganos directivos de la Consejería de Innovación, Investigación y Turismo y de suplencia de los órganos directivos de la Consejería (BOIB nº. 118 de 6 de agosto de 2015).

Pilar Carbonell Raya

