



LA UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA RECLAMA A LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS, UNA DEVOLUCION CORRECTA DEL IMPORTE DE LOS VIAJES DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO CANCELADOS

Con motivo de la confinación de los ciudadanos por la Covid-19, el Imsero canceló los viajes programados, de turismo social para Mayores, hasta finales de junio de 2020, en sendas Órdenes Ministeriales de 13/03 y 08/04 de 2020.

Posteriormente en relación al respecto concretan que las devoluciones de los importes abonados por los usuarios, previa solicitud, comiencen a reintegrarse a partir del 07 de mayo, una vez descontado un 6,20% de gastos de gestión.

Ya han comenzado a devolverse algunas cantidades y ya nos están llegando las primeras reclamaciones de los usuarios, que desconocen la aplicación de dicho descuento de gastos de gestión.

La Unión de Consumidores de Palencia estima que la cancelación no se produce a instancia de los usuarios, sino que éstos han sido informados por las Agencias de Viajes de su cancelación, por lo que nunca debieran ser penalizados.

En las condiciones del contrato se puede leer lo siguiente: "**De no presentarse en la salida a la hora señalada en el Documento de viaje no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo caso de fuerza mayor demostrable. Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán del 6,20% del importe total del viaje**".

La lectura parece bastante ambigua, pero siempre se está refiriendo a cancelaciones por parte del usuario.

Pretender desviar ese texto a la situación actual sería, a nuestro entender, una cláusula abusiva, por lo que dejaría de ser válida.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34001 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
Fax : 979 74 51 53

ucepalencia@telefonica.net

La Unión de Consumidores de Palencia se ha dirigido tanto al IMSERSO, como al Ministerio de Consumo, y la Vicepresidencia Segunda, para que se dé una solución clara y concisa y no dejar la interpretación de esa cláusula del contrato a la arbitrariedad de cada parte.

Nuestros Mayores, usuarios de este programa de Turismo Social, no tienen porqué pagar algo totalmente ajeno a sus intereses, que hubiesen sido el disfrute de dichas vacaciones y no la frustración que ha supuesto este confinamiento no deseado aunque necesario.

¿Quién resarce a los Mayores los gastos ocasionados por la reserva y pago anticipado por más de dos meses y de la devolución de su dinero al menos otros dos meses más tarde?

Además el pasado 13 de mayo de 2020, en el **Diario Oficial de la Unión Europea**, publicó:

RECOMENDACIÓN (UE) 2020/648 DE LA COMISIÓN de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19.

En su apartado (20) pone textualmente:

Los Estados Miembros que presten apoyo a los operadores de los sectores de los viajes y transporte, para garantizar que se satisfacen las solicitudes de reembolso derivado de la pandemia de COVID-19, deben velar porque estos regímenes se apliquen a todos los pasajeros o viajeros cubiertos por la Directiva sobre viajes combinados o por los correspondientes Reglamentos de la Unión en materia de derechos de los pasajeros, independientemente de cual sea su proveedor de servicios.

Por todo ello la Unión de Consumidores de Palencia anima a todos los usuarios de estos viajes del IMSERSO, tan merecidos, a reclamar hasta el último céntimo de su dinero anticipado. Es de Justicia Social.

Palencia, a 15 de marzo de 2020

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA.