

## **INFORMACIÓN ÚTIL PARA LOS CONSUMIDORES QUE HAN CONTRATADO VIAJES COMBINADOS CON VIAJES MARSANS.**

Es importante tener en cuenta que la regulación legal de los viajes combinados reconoce al consumidor el **derecho al reintegro del precio abonado y una indemnización**, sólo en los siguientes casos:

- Cuando el organizador, (la agencia de viajes), cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor.
- Cuando el consumidor no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

**Es muy importante poder acreditar que la cancelación ha sido generada y realizada por el organizador, y poder acreditar que en la fase previa a la salida del viaje el consumidor ha exigido el cumplimiento del contrato.**

Se puede utilizar para ello, la hoja de reclamaciones que obligatoriamente deben facilitar las agencias de viaje, para hacer constar que el consumidor está exigiendo o ha exigido, en la fase previa a la salida, la confirmación de la reserva, o los bonos del viaje, es decir el cumplimiento del contrato, y no se le facilita, si es el caso.

**SI FUERA EL CONSUMIDOR EL QUE CANCELARA EL VIAJE COMBINADO ANTES DE LA SALIDA, LA NORMATIVA NO RECONOCE EN ESTE CASO INDEMNIZACIÓN, Y ADEMÁS SE PREVEN UNAS PENALIZACIONES QUE SE DESCONTARÍAN DEL PRECIO.**

RESUMEN DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, EN RELACIÓN A LOS VIAJES COMBINADOS:

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR CAUSA IMPUTABLE AL ORGANIZADOR O CANCELACIÓN DEL VIAJE. Artículo 159

### **REINTEGRO DEL PRECIO ABONADO:**

En el supuesto de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, **éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas**, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán reembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, **el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó**, que deberá reintegrárselas en los siguientes plazos y condiciones:

El empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

El cómputo del plazo, se iniciará desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

**El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.**

### **INDEMNIZACIÓN:**

En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del **pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato**, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 % del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 % si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 % en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

4. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.

b. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

### **RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR EL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículo 160.**

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, **pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:**

a. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 % del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 % entre los días tres y diez, y el 25 % dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b. En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

## PASOS A SEGUIR:

Si se contrató un viaje combinado con VIAJES MARSANS, y la Agencia nos comunica la imposibilidad de confirmar la reserva o de realizar el viaje, y además hemos entregado cantidades a cuenta:

**1º. Dejar constancia documental del incumplimiento de la empresa.** Puede dejarse constancia a través de las Hojas de Reclamaciones que están obligados a entregar al consumidor. Existen muchos casos en que la propia Agencia ha redactado un documento en el que deja constancia de la imposibilidad de entrega del servicio contratado, y reconoce el importe entregado y por tanto adeudado al consumidor.

**2º. Comunicar el crédito a la Administración concursal,** una vez que estas empresas ya se han declarado en Concurso de acreedores,

**2º A. Calcular el crédito:** para ello es necesario calcular el crédito que se debe comunicar en base a la INFORMACIÓN ÚTIL entregada.

El crédito puede comprender:

- Reintegro del precio abonado: el importe entregado a cuenta, duplicado si han transcurrido más de 30 días desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.
- Indemnización legal reconocida en el Art. 159 TRLGDC y U, cuyo importe dependerá del plazo existente entre el incumplimiento y la fecha prevista de salida del viaje.

**2º B. Calificar el crédito:** Los créditos incluidos en el listado de acreedores del concurso, se clasifican en privilegiados, ordinarios y subordinados. Los créditos privilegiados se clasifican a su vez en créditos con privilegio especial, que son aquellos que afectan a determinados bienes o derechos, y créditos con privilegio general, que son aquellos que afectan a la tota..

**2º C. Comunicar correctamente el crédito:** tal y como se establece en el Edicto del Juzgado de lo Mercantil nº 12 de Madrid, publicado en el BOE de 5 de julio de 2010, cuya copia se adjunta, y en la página web de la Administración concursal del concurso de Viajes Marsans S.A.: [www.concursomarsans.info](http://www.concursomarsans.info), se adjunta copia de la información más relevante de esta web a fecha 6 de julio. (Cómo comunicar sus créditos, plazos, datos de contacto). En el plazo de un mes desde el siguiente al de la publicación del auto, es decir antes del 6 de agosto de 2010.

3º Actuación en el procedimiento: en el punto 5º del auto publicado en el BOE de 5 de julio se refiere al Art. 184.3 de la Ley Concursal, que dice así: *Para solicitar la declaración de concurso, comparecer en el procedimiento, interponer recursos, plantear incidentes o impugnar actos de administración, los acreedores y los demás legitimados actuarán representados por procurador y asistidos de letrado. Sin necesidad de comparecer en forma, podrán, en su caso, comunicar créditos y formular alegaciones, así como asistir e intervenir en la junta.*

Se aconseja mantenerse continuamente informado a través de la página web: [www.concursomarsans.info](http://www.concursomarsans.info), y los datos de contacto que se facilitan en esa misma página y se adjuntan como copia.