



RECIBO DE PRESENTACIÓN

Oficina: 000008849 - REX. AXENCIA PARA A MODERNIZACIÓN TECNOLÓXICA DE GALICIA
Número: 2020/1599864
Data e hora: 17/08/2020 13:37:57
Destino: CONSELLERÍA DE ECONOMÍA, EMPREGO E INDUSTRIA
000008843 - Rexistro Auxiliar do Instituto Galego de Consumo e da Competencia
A12004733 - Instituto Galego de Consumo e da Competencia (IGC)

Interesado

D. / Dña:

NIF / NIE:

Información do rexistro

Asunto: FOLLA DE RECLAMACIÓN PRESENTADA POR

Documentación que achega a persoa solicitante:

(*) Algoritmo para o resumo electrónico dos arquivos: SHA-256

Nome do arquivo	Descrición	Validez	Resumo electrónico do arquivo (*)
Folla de reclamacion de _7082020- 20200817134332416_00_05. pdf	FOLLA RECLAMACIÓN DE	COPIA ORIXINAL	3bf796ab25a69c25d831ea9a7f64b178ff378e10e52d6b 6d554a903f307bd953
Folla de reclamacion de _7082020- 20200817134332416_08_53. pdf	DOCUMENTACIÓN RECLAMACION	COPIA	534ddf70835be213ec018780e8dfc6b92ebc6c3df2639c ce5150f514cb91e203

FOLLA DE RECLAMACIÓN
HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº Reclamación / Denuncia:
...../...../201...
(A cubrir pola Administración)

1
RECLAMANTE
Monte Gaiás s/n (Edificio CEM) 15707 Santiago de Compostela
Enderezo – Domicilio (Rúa / praza – Calle / plaza) Código Postal Localidade – Localidad
DNI/Pasaporte
Teléfono Fixo Móbil Correo electrónico: excursioncabanillas@gmail.com

2.- Oca manzaneda Estación de Montaña.
Lugar dos feitos, día e hora – Lugar de los hechos, día y hora

3.- DESCRIPCIÓN DOS FEITOS E PEDIMENTO / DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Y PETICIÓN:

DESCRIPCIÓN.

En representación do grupo de pais e nais dos rapaces de sexto de primaria do CEIP Ramón Cabanillas de Santiago de Compostela, fixen o 12 de decembro de 2019 a reserva de plazas para a viaxe de fin de curso, vía correo electrónico, para a estancia dos nosos fillos entre o 18 e o 20 de maio de 2020, nas instalacións da Estación de Montaña Oca Manzaneda. Nese correo adxuntouse o recibo da transferencia realizada, cunha cantidade aportada de 1.254,00 € (adxunto copia á queixa). Posteriormente, 4 de febreiro, fíxose unha ampliación de 57,00 € (tamén adxunta) xa que se engadiron dúas plazas máis, sendo a suma total adiantada á Estación de 1.311,00 €. Os responsables de Oca Manzaneda confirmaron a reserva a través igualmente de correos electrónicos.

Unha vez se decretou o estado de alarma, agardamos á evolución da pandemia para tomar decisións, ata que a primeiros de abril vimos que a viaxe ía ser imposible, polo que nos puxemos en contacto coa Estación de Montaña, para solicitar a anulación por mor da pandemia do Covid e a devolución dos cartos achegados. O 14 de abril, Nacho Pereira, a persoa coa que tratamos toda a reserva nos confirmou tanto a anulación como a devolución dos cartos, aínda que isto sen data concreta debido ó momento de peche da Estación.

O 23 de maio volvemos contactar con Oca Manzaneda, solicitándolles información e axilidade na devolución. A resposta, novamente do Sr. Pereira o 25 de maio, foi que a Estación de Montaña non ten recursos para facer fronte á devolución, que están a buscar solucións e que en 15-20 días darán unha resposta definitiva. O día 4 de xuño recibimos outro correo de Nacho Pereira, confirmando que nos van facer a devolución, pero que precisarán máis tempo e nos piden máis paciencia. Contactamos de novo o 18 de xuño, coa mesma petición, non obtivemos resposta.

(continúa na seguinte páxina)

(continúe no reverso / continue en el reverso)

4 - Contía da controversia / Cuantía de la controversia: 1.311,00 €. máis de 300 € menos de 300 €.

5.- Resgardos de transferencia bancaria e correos electrónicos
Xustificantes – Justificantes

6 - Tramitación solicitada : arbitraje mediación previa IGC denuncia

Estación de Montaña Oca Manzaneda Nome da empresa / establecemento – Nombre de la empresa / establecimiento	A32003246 CIF / NIF
Estación de Montaña Manzaneda Rúa / praza – Calle / plaza	A Pobra de Trives Localidade – localidat
988 30 90 90 Teléfono	manzaneda@manzaneda.com Correo electrónico
	Ourense Provincia – Provincia

En Santiago de Compostela a 17 de agosto de 2020.

Sinatura – Firma :

INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO. SERVICIO DE CONSUMO DE..... Santiago de Compostela

(indicar o servizo onde quera que se tramite: A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Santiago, Ferrol)

Advertencia: De acordo coa Lei 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal e a súa normativa de desenvolvemento, advírtese ó solicitante da existencia dun ficheiro automatizado do que a súa estrutura e finalidade é a prevista na Orde do 17 de xaneiro de 2003 da Consellería de Industria e Comercio.
Así mesmo, infórmase ó solicitante da posibilidade de exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición; sendo responsable do ficheiro o Instituto Galego de Consumo, con domicilio social na seguinte dirección:
Avda. Gonzalo Torrente Ballester 1-5. 15.707 - Santiago de Compostela.



O 9 de xullo escribímoslle un correo ao director da Estación de Montaña, o Sr. Luis Gustavo Samartín, explicándolle os feitos, e solicitándolle a intervención para unha solución áxil. Ese mesmo día nos respostou dicendo que o consello de administración da Estación está a buscar fórmulas para repoñer a tesourería e contar con fondos para afrontar a devolución, e acota ao mes de xullo este reintegro.

O 4 de agosto, ao comprobar que non se fixo devolución algunha volvemos contactar co Sr. Samartín pedindo explicacións. O día seguinte nos responde o Sr. Samartín, indicando que a tesourería segue sen estar repostada polo que non poden acometer a devolución dos cartos, e deixa o asunto aberto sen data prevista.

O 6 de agosto buscamos solucións contactando ó Sr. Ramón Braña Cobas, Director Xeral da Empresa Oca Hotels, matriz de Oca Manzaneda Estación de Montaña e xestora do complexo. A súa resposta é simmilar a do Sr. Samartín, e pon como excusa para o retraso de xa catro meses desde a nosa petición, ó consello de administración da Estación, todo isto en dous correos nos días 6 e 10 de agosto.

É moi preocupante para nos a distinción que tanto o Sr. Samartín coma o Sr. Braña fan do seu papel de xestores da Estación, volcando a responsabilidade na empresa MEISA SA e o seu consello de administración, pois é pública a noticia de que Oca Hotels abandona a xestións da Estación nas próximas semanas, e tememos que estén dexiando pasar o tempo para non ter que asumir este tipo de reclamacións (é obvio que non somos o único colexio afectado).

O día 10 de agosto solicitamos a apertura dunha queixa formal no libro da Estación, quedando esta rexistrada co código de referencia MZ-R001/2020 de Oca manzaneda.

Adxunto a este modelo tódolos resgardos e correos mencionados para que seteñan en conta.

PETICIÓN.

A devolución íntegra dos cartos adiantados á Estación de Montaña Oca Manzaneda á maior brevedade posible, así como unha sanción á empresa que xestiona o lugar polas malas prácticas demostradas, todo isto sen perxucio das contraprestacións que nos poidan corresponder a maiores.

É urxente a devolución do diñeiro, hai familias que precisan del.

IMPORTANTE:

De solicitar a intervención da Xunta Arbitral de Consumo, para a resolución da declaración plantexada, (recadro primeiro do apartado 5 do impreso), deberá cumprimentar os datos seguintes:

SOLICITA :

1º No caso de non prosperar a mediación previa tramitada polo IGC, que se traslade a reclamación plantexada ó dorso á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia para a súa resolución, comprometéndome a cumprilo laudo que, no seu caso, se dite.

2º Acepto a designación de árbitro único para a súa resolución : Sí (SI / NON)

3º Designa a efectos de notificación, en virtude do artigo 5 apartado a da Lei 60/2003 de 23 de decembro, de Arbitraje, o seguinte enderezo de correo electrónico / número de fax : **excursioncabanillas@gmail.com**

4º Subsidiariamente, e para o caso de que o reclamado non se someta á arbitraje de consumo solicitada, que se inicie o correspondente procedemento sancionador se é o caso, para correxir as irregularidades expostas.

En Santiago de Compostela a 17 de agosto de 2020

Sinatura – Firma:

Advertencia: De acordo coa Lei 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal e a súa normativa de desenvolvemento, advírtese ó solicitante da existencia dun ficheiro automatizado do que a súa estrutura e finalidade é a prevista na Orde do 17 de xaneiro de 2003 da Consellería de Industria e Comercio. Así mesmo, infórmase ó solicitante da posibilidade de exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición; sendo responsable do ficheiro o Instituto Galego de Consumo, con domicilio social na seguinte dirección: Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 15707 Santiago de Compostela.