

DIARI DE SESSIONS DE LA COMISSIÓ DE TURISME DEL PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS

D.L.P.M. 352-1992

Fq.Con.núm.33/27

IV Legislatura

Any 1997

Número 6

Presidència de l'Honorable Sr. Bartomeu Blanquer i Sureda.

Sessió celebrada dia 30 d'abril del 1997.

Lloc de celebració: Seu del Parlament

SUMARI

1.- PREGUNTES:

- 1) RGE núm. 2100/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a criteris de selecció de jubilats per al programa de vacances per a la tercera edat. 114
 - 2) RGE núm. 2101/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a programa de vacances per a la tercera edat. 114
 - 3) RGE núm. 2102/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a tipus d'establiments hotelers que s'empraran per dur a terme el programa de vacances per a la tercera edat. 114
-

4) RGE núm. 2103/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a persones amb minusvàlues aptes per al programa de vacances per a la tercera edat. 114

5) RGE núm. 2104/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a quantitat que haurà d'aportar cada beneficiari pel programa de vacances per a la tercera edat. 114

II.- PROPOSICIONS NO DE LLEI:

1) RGE núm. 1919/97, presentada pel Grup Parlamentari Socialista, relativa a campanya informativa per als turistes sobre vendes o ofertes irregulars. 116

(Presideix la sessió la Sra. Vicepresidenta)

LA SRA. PRESIDENTA:

Bon dia, obrim la sessió. Hi ha substitucions?

LA SRA. FERRER I BASCUÑANA:

Sí, Sra. Presidenta. Pilar Ferrer substitueix Carles Cañellas.

I.1) Pregunta RGE núm. 2100/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a criteris de selecció de jubilats per al programa de vacances per a la tercera edat.

I.2) Pregunta RGE núm. 2101/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a programa de vacances per a la tercera edat.

I.3) Pregunta RGE núm. 2102/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a tipus d'establiments hotelers que s'empraran per dur a terme el programa de vacances per a la tercera edat.

I.4) Pregunta RGE núm. 2103/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a persones amb minusvàlues aptes per al programa de vacances per a la tercera edat.

I.5) Pregunta RGE núm. 2104/97, de l'Hble. Sr. Diputat Joan Marí i Serra, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a quantitat que haurà d'aportar cada beneficiari pel programa de vacances per a la tercera edat.

Si no hi ha més substitucions, passarem a tractar el primer punt de l'ordre del dia, que són preguntes. A petició del Grup Parlamentari Socialista s'agruparan les cinc preguntes, i passo a enunciar-les: La 2100/97, sobre criteris de selecció de jubilats per al programa de vacances per a la tercera edat, la 2101, sobre programa de vacances per a la tercera edat, la 2102, sobre tipus d'establiments hotelers que s'empraran per dur a terme el programa de vacances per a la tercera edat; la 2103, sobre persones amb minusvàlues aptes per al programa de vacances per a la tercera edat; i 2104/97, sobre quantitat que haurà d'aportar cada beneficiari pel programa de vacances per a la tercera edat. Té la paraula el Sr. Joan Marí.

EL SR. MARÍ I SERRA:

Gràcies, Sra. Presidenta. senyores i senyors diputats, Sr. Conseller. Segons hem pogut saber mitjançant els mitjans de comunicació, el Govern de la Comunitat Autònoma ha decidit posar en marxa un sistema de vacances per a les persones de la tercera edat de les nostres illes. Des del Grup Parlamentari Socialista consideram que en un principi es tracta d'una bona mesura, sempre que es dugui a terme amb unes certes garanties de qualitat, igualtat i d'un control rigorós en la despesa dels doblers públics que vagin a invertir-hi.

Per tant la primera pregunta, que no les faré exactament en l'ordre de registre, ja que crec que van relacionades una amb l'altra, i per tant alteraré una mica l'ordre de registre. La primera d'elles és la 2101, que fa referència a la igualtat que creim que ha d'existir entre totes les persones de la tercera edat de les Illes a accedir a aquest programa de vacances entre illes; i la pregunta que li feim, Sr. Conseller, és si ens pot explicar quina serà la distribució d'aquestes 6.000 places que han sortit als mitjans de comunicació, per cadascuna de les illes.

La segona d'elles, la 2100, és per preguntar-li si el Govern té previst algun tipus de selecció per motius de renda o patrimoni dels beneficiaris d'aquestes vacances, així com si té previst algun tipus de selecció si se supera la xifra establerta en un principi, que sembla ser que era de 6.000 beneficiaris.

La pregunta 2103 fa referència si el Govern ha pensat incloure en aquest programa a les persones de la nostra comunitat que són minusvàlides i pertanyen com a beneficiàries permanents de la seguretat social.

I finalment, dues preguntes, la 2102 i la 2104, que fan referència a qüestions econòmiques i de qualitat, per tal de saber quines mesures i quin control pensa dur a terme el Govern per garantir que les despeses dels doblers públics tenen el control que requereix qualsevol despesa pública, així com garantir que la qualitat que rebran aquests usuaris sigui la correcta. Per tant, voldríem saber de boca del Govern si ens podria dir quins tipus d'establiments hotelers pensen contractar per dur a terme aquesta iniciativa, i per una altra banda voldríem saber si el Govern ens pot desxifrar a què van destinades exactament les 14.000 pessetes que suposadament aporta el Govern, i també ens agradaria saber quina serà la quantitat que hauran d'aportar els beneficiaris d'aquestes vacances. Moltes gràcies, Sra. Presidenta.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sr. Diputat. Per contestar té la paraula el conseller de Turisme, Sr. González Ortea.

EL SR. CONSELLER DE TURISME (José María González Ortea):

Gracias, Sra. Presidenta. Buenos días, señoras y señores diputados, Sr. Marí. Paso a contestarle por el orden que usted me dice. La primera pregunta es ¿cuál es la distribución de las 6.000 personas? La distribución es de un total de 1.200 plazas en Mallorca destinadas exclusivamente a los usuarios *senior* de Menorca, Ibiza y Formentera. Su distribución vendrá determinada por la demanda durante el período de comercialización. Un total de 2.400 plazas en Menorca destinadas a los *senior* de Mallorca, y otras 2.400 plazas en Ibiza -parte en Ibiza, parte en Formentera, según la demanda- para los usuarios *senior* de Mallorca. En definitiva, de Mallorca se desplazarán 4.800 personas: 2.400 a las Pitiusas y 2.400 a Menorca; y a Mallorca vendrán desde Ibiza, Formentera y Menorca 1.200.

La segunda es si se ha previsto algún criterio de selección. No, en principio el criterio es el de llegada a la agencia y reclamación o petición ante la agencia. La expedición de billetes se llevará a cabo sin ningún tipo de discriminación en principio. Tengo que añadir a estos efectos que éste es un sistema que se ha basado fundamentalmente en la gran experiencia anterior que se tiene ya con los viajes del Inserso.

¿Se ha pensado en colectivos -es la tercera preguntas- especiales de minusvalías como beneficiarios del programa? No se ha pensado específicamente, pero naturalmente están incluidos los pensionistas de invalidez del sistema de la seguridad social. Concretamente el artículo 4.6 del pliego de condiciones administrativas dice "se entienden por usuarios *senior* los pensionistas de invalidez y jubilación del sistema de seguridad social, los pensionistas de viudedad con 60 años cumplidos, y las personas mayores de 65 años o sus cónyuges, o personas unidas por análoga relación afectiva",

En cuanto a la cuarta pregunta, que es la 2102, si he tomado bien nota del orden en que usted me las hacia, ¿Cuál es la categoría de los hoteles? Está previsto en el pliego de prescripciones técnicas que sean por lo menos de tres estrellas. Cabe pensar que lógicamente con el presupuesto que hay, no serán de mucha más categoría, pero en principio ya digo que como mínimo de tres estrellas, porque se ha tenido en cuenta especialmente el tema de la calidad. Por esa razón también los precios que se ponen son ligeramente superiores a los del Inserso, precisamente para permitir que como mínimo se vaya a hoteles de tres estrellas.

La última pregunta, que completa un poco el conocimiento general del tema, es que se prevé una estancia de ocho días, de siete noches, en régimen de pensión completa. Se incluyen lógicamente los desplazamientos desde el punto de salida en la isla de origen hasta el establecimiento hotelero en la isla de destino, y de retorno desde dicho establecimiento al punto de salida en la isla de origen. Se prevén programas de animación cultural, deportiva y recreativa. Se incluye además en el pliego de condiciones publicado en el Boletín de la Comunidad Autónoma como elementos a puntuar. Después hay una puntuación para todo el que se quiera presentar, y en esa puntuación se tienen en cuenta qué elementos se aportan de este tipo, de animación cultural, deportiva y recreativa, además de algunas otras cosas.

La aportación del Instituto Balear de Promoción del Turismo es de 14.000 pesetas, y 11.500 pesetas por parte del usuario. Esas 14.000 pesetas se diluyen en toda esta oferta, porque en su pregunta concretamente dice "¿a qué van destinadas las 14.000 pesetas?" Al conjunto, es decir, del conjunto de las 25.500 incluyen todo este tipo de cosas, y las 14.000 pesetas se justificarán en base a esos precios. Se incluye también por parte del Instituto Balear de Promoción del Turismo una póliza de seguro colectivo para los 6.000 usuarios por valor de 3.600.000 pesetas, y un servicio de asistencia sanitaria complementaria también para las 6.000 personas que eventualmente se muevan por 3.300.000 pesetas, para todo el período. Tanto la póliza de seguro colectivo como la del servicio de asistencia sanitaria complementario se hace también en base a la experiencia que se tiene del tratamiento que se ha hecho del Inserso.

No sé si con esto he dado respuesta suficiente a lo que usted me preguntaba. Gracias, Sra. Presidenta.

(*El Sr. President pren la direcció del debat.*)

EL SR. PRESIDENT:

Per contestar-li té la paraula el Sr. Marí Serra.

EL SR. MARÍ I SERRA:

Gràcies, Sr. President. En primer lloc vull agrair al Sr. Conseller tota la informació que ens ha donat, que no teníem, i per això havíem fet aquestes preguntes. De qualsevol manera li he de dir que ens hagués agradat que una vegada que la Conselleria havia agafat aquesta iniciativa hagués estat la pròpia conselleria, el Sr. Conseller, que hagués demanat aquesta compareixença per informar el Parlament d'aquesta iniciativa de vacances per a les persones de la tercera edat i minusvàlids, que, com ha dit, estan també inclosos en aquest programa, perquè, la veritat sigui dita, això ha creat una certa expectació entre aquestes persones, i molts són els ciutadans que ens preguntes a nosaltres, que som de l'oposició -supòs que al Govern també- sobre aquests termes, i crec que hauria estat bo que, a part de la petita ressenya que vàrem poder veure en els mitjans de comunicació, de posar en marxa aquest programa, el Sr. Conseller hagués demanat aquesta compareixença i ens hagués donat tota informació que ara ens ha donat a través de les preguntes que hem fet al conseller.

Per tant, vull agrair-li això, i dir-li que ens hagués agradat que hagués estat ell que hagués demanat aquesta compareixença. Per una altra banda no m'ha quedat molt clar el tema de la pregunta sobre la renda o el patrimoni que poguessin tenir, sempre en cas, vull suposar, que la quota que ara té prevista el Govern de beneficiaris se superàs, si pensava fer alguna classe de selecció, per motius de renda o de patrimoni que poguessin tenir aquests beneficiaris, que sempre se beneficia, ja que és una ajuda pública, per suposat, als que menys tenen. La resta ha quedat perfectament contestada. Moltes gràcies, Sr. President.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sr. Marí. En torn de contrarèplica té la paraula el Sr. Conseller.

EL SR. CONSELLER DE TURISME (José María González Ortea):

Gracias, Sr. Presidente. Sí, Sr. Marí, efectivamente pude haber venido a explicarlo aquí, pero la verdad es que no se me ocurrió, así de simple. En cambio se le ha ocurrido a usted, y yo creo que es bueno, que al fin una de sus misiones es pedir cuentas al Gobierno y pedirle explicaciones, y yo creo que el que les deje a ustedes algo que puedan desarrollar su trabajo, con independencia de criterio, sobre lo que les interesa más y lo que creen ustedes que pueda interesar más en la calle, que explique en este caso el conseller de Turismo, y en otro cualquier otro miembro del Gobierno, yo creo que eso es bueno y creo que pueden ustedes felicitar a hacer convenientemente su trabajo.

En cuanto al tema de la renta, como que estaba en otra pregunta, en relación con las minusvalías, etcétera, no nos lo hemos planteado en este momento. Ya digo que para iniciar una operación como esta tuvimos muy presente lo que venía haciendo el Inerso, yo creo que con bastante éxito, a lo largo de estos años, y en los que no ha sido necesario acudir a esto. De todas maneras tenemos un cierto grado de indefinición en este momento de cuál va a ser el resultado. Efectivamente yo creo que ha levantado expectativas y que seguramente la demanda será grande, pero tampoco estoy en condiciones de asegurarlo.

A la vista de lo que suceda en esta primera convocatoria, que también después podríamos modificar y ampliar en su caso, porque como debe saber -no me ha preguntado- los coste no son excesivamente grandes, podríamos quizá ampliarla en el caso de que tanta demanda hubiera. Pero como éste es un programa que queremos que nazca, y si efectivamente tiene éxito se desarrolle en otros años, es decir continuarlo en la próxima temporada y en la siguiente, etcétera, yo creo que estamos a tiempo, en función de qué es lo que pasa en este primer año, adoptar otro tipo de criterio si fuera necesario. En principio creemos que no, que será suficiente, ya digo que incluso habría demasiado problema de aumentar ligeramente el número de usuarios posibles en el caso de que efectivamente tanta fuera la demanda. Gracias, Sr. Presidente.

EL SR. PRESIDENT:

Moltes gràcies, Sr. Conseller.

II.1) Proposició no de llei RGE núm. 1919/97, presentada pel Grup Parlamentari Socialista, relativa a campanya informativa per als turistes sobre vendes o ofertes irregulars.

A continuació passam al debat del segon punt de l'ordre del dia, relatiu a la Proposició no de llei RGE núm. 1919/97, presentada pel Grup Parlamentari Socialista, relativa a campanya informativa per als turistes sobre vendes o ofertes irregulars. Per defensar la proposició no de llei té la paraula la diputada Sra. Garcia Querol, pel Grup Parlamentari Socialista.

LA SRA. GARCIA I QUEROL:

Moltes gràcies, Sr. President. La proposició no de llei que presenta el Grup Socialista avui és una proposició molt senzilla, i té a veure amb allò que moltes vegades s'ha defensat en el si d'aquesta cambra, i que ha defensat també el Grup Socialista, que és que els turistes siguin tractats també com a consumidors, és a dir que no siguin només clients que nosaltres hem de tractar, sinó que tinguin un tractament també com a consumidors, que en molts dels casos provenen de la Comunitat Europea, i que estan acostumats que determinats drets com a consumidors siguin tractats i siguin tinguts en compte.

D'altra banda també aquest problema afecta els turistes que vénen de la península o d'altres llocs de l'Estat Espanyol, i que tenen també uns drets com a consumidors a tot arreu, i que no els exerceixen a l'hora de pensar ells mateixos com a turistes. Per tant, nosaltres proposem que la Comunitat Autònoma editi un fullet que expliqui clarament quins són els drets dels turistes com a consumidors, és a dir quins drets tenen a l'hora de comprar un producte, a l'hora de...

EL SR. PRESIDENT:

Perdoni, Sra. Garcia Querol. Demanaria a les senyores i senyors diputats que estan presents a la sala que deixassen de parlar i prestassen un poquet d'atenció. Fa la impressió que la Sra. Garcia Querol parla tota sola, i la veritat, un poquet de cortesia parlamentària, per favor.

Pot continuar, Sra. Garcia Querol.

LA SRA. GARCIA I QUEROL:

Gràcies, Sr. President. Més que res és que desconcentra un poc del que està dient, a part que t'escoltin o no t'escoltin. Moltes gràcies.

Deia que nosaltres el que intentem amb aquesta proposició no de llei és que el Govern de la Comunitat editi fullets explicant quins són els drets dels turistes com a consumidors, els drets que tenim normalment quan exercim el nostre dret a consumir, i els nostres drets per aquest fet. Per tant, nosaltres tenim dret que se'ns informi sobre el que s'està venent, de forma correcta; que tenim dret a canviar el producte durant un temps determinat, que tenim dret a saber quina és l'empresa que ens està venent. Idò tots aquests drets que normalment tenim clars quan no som turistes, que els puguem tindre clars també com a turistes i consumidors d'un producte turístic i, en aquest cas, com a consumidors d'un producte amb ofertes especials, o tipus de vendes un poc especials, i que en alguns casos es denominen les vendes de *manteros*.

Per tant, el que nosaltres proposem és senzillament això: Que el Govern de la Comunitat editi un fullet explicant el que tenim com a drets tots els consumidors. I el quart punt d'aquesta proposició no de llei també diu que s'especifiqui clarament dins els fullets quins són els llocs on el turista o el consumidor pugui reclamar o informar-se sobre les vendes que s'han produït, i que pugui tindre dubtes, problemes o reclamacions a efectuar. Moltes gràcies, Sr. President.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Diputada. En torn de fixació de posicions, pel Grup Parlamentari Mixt té la paraula el Sr. Balanzat.

EL SR. BALANZAT I TORRES:

Gràcies, Sr. President. Bon dia. Aquesta proposició no de llei, segons consta al segell de registre, és de 25 de març d'enguany, i han passat alguns mesos, i sembla que com a mínim parcialment el que es demana en aquesta iniciativa sembla que el Govern ja ho fa. Jo personalment he vist a l'aeroport fulletons informant precisament sobre els extrems de què parla aquesta iniciativa. No sé si als hotels, per exemple, que és un dels llocs on es demana en aquesta iniciativa que hi hagi aquest tipus de material, no sé si hi és.

Per tant, si la pretensió del Grup Socialista és la de millorar, incrementar la difusió d'aquest material, crec que és correcta, i per això el Grup Mixt li donarà suport. Gràcies, Sr. President.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sr. Balanzat. Pel Grup Parlamentari d'Esquerra Unida de les Illes Balears té la paraula la diputada Sra. Thomàs.

LA SRA. THOMÀS I ANDREU:

Gràcies, Sr. President, senyores diputades, senyors diputats. El Grup d'Esquerra Unida també donarà suport a aquesta proposició no de llei, ja que som conscients que una campanya informativa no pot aturar aquesta pràctica, la dels *manteros*, tan estesa i amb tanta polèmica que provoca. Encara recordam les pressions del sector al Govern balear a través del decret que suposadament ha de reglamentar tota aquesta pràctica en els aspectes de transport, i pressions que per una banda han estat dels transportistes, per una altra dels guies intèrprets, per altra dels petits comerciants. És evident que hi ha diversos sectors implicats en aquesta pràctica irregular, i per tant pensam que és un dels temes que amb més motiu de polèmica està al carrer, i afecta distints sectors econòmics.

Per altra banda, ha estat motiu d'una interpel·lació i mocions a aquest parlament, i pensam que no cal reiterar tots els arguments que s'han anat exposant en plenari sobre aquest tipus de pràctica irregular. Només volem reiterar el nostre suport a la proposició no de llei, perquè pensam que afecta una petita part d'aquesta problemàtica, però una part prou important, que és la que va dirigida al consumidor, a la víctima en aquest sentit, i una campanya informativa tal com es planteja pensam que seria una de les passes importants que si és possible que es faci una part d'aquesta campanya informativa, tal com es proposa a aquesta proposició no de llei, pensam que és prou completa perquè sigui més generalitzada, en diversos idiomes, i amb explicacions concretes d'allò que han de contenir els fulletons. A la vegada pensam que el punt 4, on es parla dels llocs on poden formular preguntes o reclamacions, és important que figurin en els fulletons, perquè de qualque manera és donar la informació, com més informació menys engany es pot donar, i per tant més coneixement i millor defensa davant les agressions que puguin rebre la bona fe dels turistes. Moltes gràcies.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Thomàs. Pel Grup Parlamentari Nacionalista-PSM té la paraula el diputat Sr. Sansó.

EL SR. SANSÓ I SERVERA:

Gràcies, Sr. President. Ja s'ha dit, duim ja temps parlant d'aquesta problemàtica. No fa ni dos mesos que aquest parlament a proposta del Grup Nacionalista-PSM va discutir una moció que intentava regular les activitats de transports i de comerç il·legals. La moció va ser votada en part per unanimitat d'aquest parlament, cosa que demostra la preocupació davant aquesta problemàtica. Entenem que aquesta proposició no de llei del Grup Socialista ve a completar un poc aquella moció que presentàrem, ampliant-la amb una campanya informativa amb l'objecte de prevenir actuacions que lesionin els drets, tant dels consumidors com dels comerciants que tenen el seu negoci i paguen els seus impostos.

Des del Grup Nacionalista-PSM veim amb preocupació com aquestes vendes irregulars, conegudes com a *manteros*, però que tots sabem que també es dediquen a la venda d'altres objectes, com pells, bijuteria, perles, perfums, dirigits sobretot als turistes que ens visiten, i que per a molts d'ells suposen un vertader engany quan se'n adonen. Amb l'excusa d'excursions barateres i gratuïtes, sense una mínima garantia d'una oferta de qualitat, acaben en xerrades comercials, a vegades a locals de dubtosa legalitat, provocant, com deim, una competència deslleial als comercials legals.

Aquestes activitats, a més de causar diverses molèsties i donar una pèssima imatge de les nostres illes, tots els que vivim al municipis turístics veim el mal que fan quan veim tots aquests tiqueters que es dediquen a aquesta pràctica. Per tant, nosaltres entenem que això ha provocat uns conflictes, que de tant en tant podem veure als mitjans de comunicació, i que no és no per a la nostra imatge de qualitat que tots volem donar, i que tots ens omplim la boca per poder donar.

Per tant, jo crec que encara que es facin coses -sens dubte el Govern ha començat a fer coses- crec que és bo de tant en tant remarcar que encara es pot fer més, i en aquest cas crec que aquesta campanya informativa, encara que es puguin fer coses des del Govern, ve a dir que es pot completar molt més aquesta informació. Per tant el nostre grup, entenent que és una ampliació d'aquella moció que ja presentarem fa tan sols dos mesos, votarem a favor d'aquesta proposició, esperant que el Govern l'assumeixi, pugui donar tota aquesta informació, per evitar a la llarga, almanco intentar pal·liar aquest problema, que de cada vegada es fa més gros a aquestes illes. Moltes gràcies.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sr. Sansó. Pel Grup Parlamentari Popular té la paraula el diputat Sr. Palau.

EL SR. PALAU I TORRES:

Gràcies, Sr. President. Jo començaria dient que nosaltres pensam que aquesta iniciativa és de bona fe, que el grup que l'ha presentat supòs que ho ha fet amb la intenció com a iniciativa constructiva, i que d'alguna manera ve a ser un seguiment de tota la preocupació que han vengut expressant els diferents grups polítics en aquest parlament al llarg dels darrers dies, o dels darrers mesos. Tots sabem, i hi han fet referència altres portaveus, de la interpel·lació i la moció que es va aprovar en aquest parlament d'alguna manera demanant al Govern que prengué les iniciatives legislatives corresponents quant a la regulació d'una activitat que podem dir que al llarg d'aquests darrers ha anat creixent, i que d'alguna manera ha quedat podríem dir, si no en tot, en part incontrolada, ja que pareix ser que hi pot haver competències de dues conselleries, com puga ser la de Transports o puga ser la de Turisme. També és preocupant perquè aquesta classe d'activitats que es van prestant, com el que anomenam *manteros* precisament va dirigit a un segment de turisme molt específic, molt especial, atès que pràcticament s'utilitza en la temporada d'hivern, i tots sabem que els turistes que tenim a les nostres illes a l'hivern és en majoria turisme d'Insero, i que tal vegada és un turisme que, sense desmerèixer, no coneix tant la realitat i és més fàcil poder-los vendre aquests productes, o fins i tot és més fàcil poder anar de cara a l'engany.

Jo entenc de la intervenció i de la proposició no de llei que hi ha aquí, que el que agradaria al Partit Socialista és que es fes una campanya generalitzada, que es fessen fullets informatius, que aquests fullets es repartissen, que es fes en diferents idiomes, que d'alguna manera constàs qui organitza l'excursió, i que també hi hagués algun telèfon de denúncia o de consulta, una vegada que alguna persona es pogués sentir enganyada o volgué demanar informació. Mirin, senyores i senyors diputats, precisament això és el fullet que funciona des de ja fa algun temps, editat per la Conselleria de Turisme. No sé si m'extendré molt si els ho llegís, però comença donant-los la benvinguda -a pesar que la proposició no de llei no ho posa, però crec que també és bo que els donem la benvinguda quan vénen-, després els diu que vagin alerta amb les ofertes, que desconfiïn de les ofertes ocasionalment acompanyades d'excursions molt barates, "poden amagar la intenció de vendre objectes de diversos tipus sense cap garantia de qualitat a preus abusius en establiments no autoritzats, en alguna ocasió també a hotels i restaurants, encalçant-vos durant hores fins a convèncer-vos".

Per l'altra banda diu: "evitau sorpreses, a l'hora de contractar una excursió exigiu el bitllet amb la ruta detallada que heu de realitzar. També en les vostres compres durant l'excursió exigiu factura detallada o tiquet de compra regularitzat". I després fins i tot ja és més extensiu, i diu com ajudar-los, i posen simplement el telèfon 112, que és el telèfon per emergències, que funciona les 24 hores del dia, que poden demanar qualsevol tipus d'informació o fer qualsevol tipus de denúncia.

Vull dir que d'aquest fulletó de què els estic parlant, en aquests moments se n'han editat ja 5.000 en anglès i 5.000 en alemany, i 2.000 en castellà i en català, que s'han començat a distribuir als aeroports, a les oficines d'informació turística, i també hi ha associacions empresarials que n'han demanat i se'ls en farà arribar, com puga ser l'Associació de Comerciants de la Platja de Palma, (...) viatges Jumbo Tours, autocars Cladera, Viajes Leomar; i que hi ha una altra edició en marxa, -perquè com deuen veure, els primers exemplars supòs que s'acabaran prompte-que està a punt de tornar a sortir, que és de 15.000 exemplars més, 10.000 en anglès i alemany, i 5.000 en castellà.

Per tant, com he dit abans, jo crec que és una iniciativa que si no hi hagués hagut això, era una iniciativa positiva, un iniciativa de bona fe; però que crec que en aquests moments, ateses les circumstàncies, el que correspondria pel grup proposant és que la retiràs, perquè en realitat tot el que s'està demanant no és allò que ens diuen i de què ens acusen al Grup Popular: "és que diuen que ja ho faran", "és que diuen que ho estan fent". No, és que els don aquí, i si volen els puc passar una mostra del que està circulant. Per tant, crec que no té sentit que diguem al Govern que faci el que ja fa temps que està fent. Gràcies, Sr. President.

EL SR. PRESIDENT:

Moltes gràcies, Sr. Palau. En torn de rèplica té la paraula la Sra. Garcia Querol.

LA SRA. GARCIA I QUEROL:

Gràcies, Sr. President. Coneixia que el Govern estava preparant aquests fullets, i també coneixia que havia començat a sortir qualque tipus de fullet. El que passa és que nosaltres sí que vàrem presentar, com ha dit el portaveu del Grup Popular, aquesta iniciativa de forma constructiva, i a més jo pensava que era una iniciativa que es podia aprovar perfectament, que no tenia cap tipus de motiu que pogués provocar conflicte a dins la Cambra, i per tant era fàcilment recolzable per a tots els grups.

Nosaltres proposam algunes coses més de les que es diuen al fullet. De totes maneres no vull deixar passar l'oportunitat de dir que el fullet informatiu, que encara no he vist, -supòs que el Sr. Pere Palau m'en donarà un perquè el pugui veure- és una bona iniciativa per part del Govern, i per tant, perquè quedi enregistrat i consti al *Diari de Sessions*, cal reconèixer que qualsevol iniciativa en aquest sentit serà ben rebuda per la nostra part.

Jo no volia entrar en discussió sobre el tema dels *manteros*, que efectivament ja va ser motiu per parlar-ne dins el plenari, perquè, com ja he dit al principi i quan he exposat els motius d'aquesta proposició no de llei, el nostre interès era cuidar el turista des del punt de vista del consumidor. I ho deia perquè, com tots els grups han manifestat, això és una part importantíssima del que significa que nosaltres oferim una oferta turística també de qualitat, i és no deixar els consumidors sense poder tindre una protecció per part del Govern de la Comunitat Autònoma. Els problemes no vénen només dels *manteros*, també poden venir d'altres tipus de vendes, fins i tot al comerç normal, regulat i legalment establert pot produir problemes de consum, i per tant els turistes també han de saber on anar a reclamar.

No basta, Sr. Palau, un número de telèfon on reclamar, el 112. El nostre grup va presentar fa un temps a aquesta cambra una proposició no de llei que deia que les oficines de turisme poguessin funcionar també com a oficines de consum, és a dir que poguessin recollir les reclamacions que es poguessin produir per part dels turistes, i que fossin tramitades, i aquesta iniciativa també va ser rebutjada.

El que diem és que nosaltres anem molt més enllà, i que per tant demanem que els fullets siguin tan explicatius com sigui possible, i informin clarament on poden anar els consumidors, que és el punt número 4 de la nostra proposició, directament a parlar i a fer per escrit reclamacions. Aquesta és una proposició no de llei que tant hagués pogut passar per aquesta comissió, per tractar-se de la Conselleria de Turisme, o bé per una altra, per tractar-se de la Conselleria de Sanitat i Consum. Ja dic que nosaltres la tractàvem més des del punt de vista de consumidors, i sobretot pel que afecta a la imatge i la qualitat del servei turístic que es presta a les nostres illes.

El nostre grup no retirarà aquesta proposició no de llei. És ver que hi ha un fullet, he dit ja que quedi al *Diari de Sessions* que és una bona iniciativa; però pensem que nosaltres anàvem molt més enllà, i de fet si hi ha una edició en marxa seria el moment d'incloure les informacions que nosaltres dèiem que són necessàries, fins i tot posar-nos d'acord sobre quines serien les més importants. No ho donem per tancat, si no volen. Podem posar-nos d'acord sobre quines són les informacions que són més importants, i en qualsevol cas posar de manifest els llocs on els turistes poden anar a formular per escrit reclamacions, o on poden anar a informar-se sobre determinats tipus de vendes o de problemes que hagin pogut tindre com a consumidors a les nostres illes. Moltes gràcies

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Diputada. Grups que vulguin intervenir en torn de contrarèplica. Pel Grup Parlamentari Popular té la paraula el Sr. Palau.

EL SR. PALAU I TORRES:

Gràcies, Sr. President. Jo torn a reiterar que en el fons estam tots d'acord en el que representa, jo havia dit la paraula *manteros*, però és que fins i tot vull significar que el fullet no parla de *manteros*, parla concretament d'alerta amb les ofertes. O sia que crec que quan el fullet aquest fa referència a ofertes pot ser, com ha dit molt bé la Sra. Diputada, qualsevol tipus d'ofertes.

Després ha dit que ja coneixen que el fullet està fet, coneixen que diu tot això, però així i tot els agradaria que s'aprovàs. Jo dic: quin sentit té aprovar iniciatives en aquest parlament que d'alguna manera no puguem modificar en absolut el que s'està fent, com aquell que diu de coses que ja s'estan fent des de fa molt de temps. Jo crec que les iniciatives quan s'han d'aprovar aquí han de ser iniciatives que dins el quefer diari, dins la societat tenguem d'alguna manera una ressonància, que tenguem alguna cosa a fer. Però quan és una cosa que ja s'està fent, nosaltres pensam, i continuam insistint que no té sentit.

Només vull dir-li que quan fan referències a les oficines de turisme; almenys les que jo conec ja recullen reclamacions dels usuaris, en aquest cas dels turistes. El que no fa una oficina de turisme és recollir reclamacions d'altre tipus, però el que sí fa és informar l'usuari del que ha de fer en cas que no (...). Aquí diu que no especificam prou a on ha d'anar quan es comet un frau o una estafa. Jo crec que sí, perquè quan deim que pot per telèfon, sense anar-hi, dirigir-se al número 112 d'informació, a partir d'aquí, si no li poden solucionar concretament cridant al 112, li diran tots els tipus d'informació que necessiti per anar a qualsevol altre lloc. Perquè tampoc no pretendran que facem un fulletó que sigui una guia telefònica. Si anam això, si volem posar totes les direccions, tots els telèfons, podem dir als usuaris que emprin la guia telefònica i allà ho trobaran tot. Jo crec que està centralitzat tot tipus d'informació a un número concret, i a partir d'aquest número, si és de turisme li diran on ha d'anar, si és un tema de comerç li diran un altre lloc, i si fos un altre tema, se m'ocorre ara parlant, el dia que també hi hagi una estafa en relació amb el *time sharing* o a una altra cosa, que també, com saben, s'està regulant, també li diran quin és el camí que ha de seguir per poder fer aquesta denúncia, per fer les reclamacions que en dret li pertocuen.

Per tant, dit això, si no la retiren, votarem que no.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sr. Palau. Esgotat el debat, passarem doncs a la votació del text de la proposició no de llei.

Vots a favor?

Vots en contra?

Abstencions?

Resultat, Sr. Lletrat?

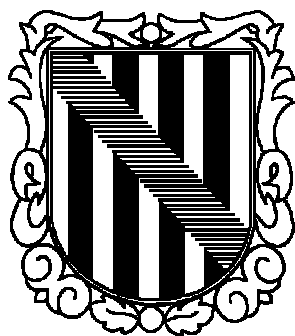
EL SR. LLETRAT:

Sí, Sr. President. El resultat de la votació ha estat: vots a favor 8, vots en contra 9, abstencions cap.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sr. Lletrat. Abans d'aixecar la sessió, a aquesta presidència li agradaria deixar constància del seu agraïment a la presència del conseller avui aquí per contestar les preguntes que se li han formulat.

I tot seguit, una vegada esgotat l'ordre del dia, s'aixeca la sessió.



**DIARI DE
SESSIONS
DEL
PARLAMENT
DE LES
ILLES
BALEARS**

PREU DE LA SUBSCRIPCIÓ

Un any	2.000 pessetes.
Sis mesos	1.000 pessetes.
Tres mesos	500 pessetes.
Preu de l'exemplar	100 pessetes.

Redacció i Administració
PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS
C/ Palau Reial, 16
PALMA DE MALLORCA

Imp. Parlament de les Illes Balears. Palma