

## **El CCU pide que las medidas de alarma hagan compatible la prioridad de la salud pública con el respeto a los derechos adquiridos por los usuarios.**

**El Consejo de Consumidores y Usuarios se pronuncia sobre los derechos de la ciudadanía ante el Estado de Alarma.**

***Devolución de cantidades adelantadas, vigilancia de los precios, garantía del abastecimiento, moratoria en determinados pagos y obligaciones y ayudas especiales para la población vulnerable son sus principales reivindicaciones.***

Lunes, 16 de marzo de 2020.- En una reunión telemática mantenida por los vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios y el presidente del mismo, Carlos Ballugera, con el Secretario General de Consumo, Rafael Escudero, y la Directora General de Consumo, Bibiana Medialdea, los representantes de las diferentes organizaciones han coincidido en subrayar la importancia de ofrecer a la ciudadanía información clara y accesible sobre los derechos que les asisten ante las diferentes situaciones que pueden producirse con motivo de la crisis provocada por el COVID-19.

Entre las principales peticiones de las asociaciones de consumidores y usuarios figura la devolución de las cantidades económicas aportadas por los ciudadanos para la contratación de viajes, alojamientos, celebraciones, asistencia a eventos u otros supuestos con motivo de la anulación de los mismos. El CCU propone explorar las posibilidades que otorgan para esa recuperación del dinero adelantado las razones de fuerza mayor y el principio “rebus sic stantibus” en un momento en el que las condiciones de prestación y disfrute del servicio se ven imposibilitadas.

Las asociaciones han hecho también hincapié en otros aspectos clave como la necesidad de adoptar medidas que garanticen el abastecimiento y reparto de mercancías, incluyendo determinadas directrices de flexibilización que faciliten dicho abastecimiento. La actuación rápida y eficaz en caso de observarse prácticas abusivas en el precio de algunos artículos, aplicando las sanciones que correspondan. La moratoria en materia de fiscalidad, tributos, hipotecas, lanzamientos, especialmente en relación a la población más vulnerable. La garantía de no interrupción de los servicios básicos y la supeditación de los sectores de oferta privada a los principios de interés general, aunando e integrando la prestación de servicios sanitarios tanto públicos como privados. La adopción de medidas de ayuda y compensación en favor de las familias y personas consumidoras que ven interrumpidas sus actividades laborales por las circunstancias extraordinarias de la pandemia. La salvaguarda de sus datos personales.

El CCU ha trasladado a los representantes del Ministerio de Consumo la necesidad de mantener una estrategia de comunicación coordinada con las asociaciones y los ministerios de Sanidad y Consumo para evitar los rumores y la desinformación, garantizando la información unificada y la atención al cliente (especialmente en los teléfonos de atención sobre el coronavirus), y estableciendo un canal que haga llegar a la Administración las quejas y denuncias de los ciudadanos, permitiendo la rápida reacción de las autoridades.



El Consejo señala, en este sentido, que las asociaciones de consumidores y usuarios se mantienen operativas y vigilantes y en modo alguno cesan su actividad, adaptándose a las circunstancias establecidas en el Estado de Alarma. E insta a los ciudadanos a contactar con ellas a través de sus respectivas páginas web, a las que puede accederse desde el propio portal del CCU (<http://www.consumo-ccu.es/representacion/organizaciones.asp>) ante cualquier duda, queja o reclamación por la conculcación de sus derechos. Por ello plantean también la posibilidad de mantener en el ámbito virtual las actividades de arbitraje en beneficio de los usuarios.

CECU  
Marzo 2020