

Las organizaciones de consumidores advierten de la necesidad de garantizar los derechos de los usuarios y mantener las ayudas a la ciudadanía más allá del Estado de Alarma

Reunión de los representantes del CCU con la Directora General de Consumo

La fijación de un plazo mínimo de seis meses para la moratoria hipotecaria; los derechos de los clientes en el ámbito de los transportes y el alojamiento; las ayudas al arrendamiento; la ampliación del concepto de consumidor vulnerable, y la prevención de los cibercriminales, algunas de sus principales reivindicaciones.

Madrid, 25 de marzo de 2020. Las organizaciones de consumidores y usuarios recuerdan que las consecuencias del coronavirus, para los ingresos y las condiciones de vida de muchos ciudadanos, van a extenderse en el tiempo como consecuencia de los efectos económicos de la pandemia, y advierten de la necesidad de mantener las ayudas a la ciudadanía más allá del periodo de alarma sanitaria.

Así lo han puesto de manifiesto los representantes de las organizaciones que forman parte del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) en el marco de las reuniones que vienen manteniendo, junto a su presidente Carlos Ballugera, con la Directora General de Consumo, Bibiana Medialdea, desde el inicio de esta crisis.

Las organizaciones se han pronunciado sobre las medidas que vienen adoptándose desde el Ministerio de Consumo, proponiendo actuaciones concretas en ámbitos como los siguientes:

Moratoria hipotecaria

Las organizaciones de consumidores consideran que, en sus actuales condiciones, la moratoria propuesta resulta insuficiente, y coinciden en reclamar la fijación de un plazo mínimo de seis meses al que los bancos deben comprometerse, más allá de las ampliaciones que luego puedan negociar con sus clientes: piden, además, que se simplifiquen los trámites y la documentación exigida necesarios para agilizar el acceso a la moratoria de las familias con problemas. Es importante igualmente atender a la modalidad de devolución de esos aplazamientos, con pagos fraccionados que no pongan en riesgo la capacidad adquisitiva de los usuarios.

Alquileres

Dar solución a los problemas que pueden derivarse del pago de alquileres y evitar los desahucios es también uno de los aspectos de mayor preocupación para el CCU. Conscientes de la variedad de situaciones en las que se encuentran los arrendadores (desde el jubilado que completa su pensión alquilando una vivienda a las Administraciones y empresas del sector o los fondos buitres), se pronuncian a favor de acciones combinadas de aplazamiento de los pagos, aumentando y definiendo el plazo de la moratoria, así como de ayudas directas al arrendatario destinadas al alquiler, según los casos.

Viajes y alojamiento

En este sector, que está generando buena parte de las consultas y reclamaciones de los consumidores en estos días, las organizaciones de consumidores son conscientes igualmente de la necesidad de adoptar medidas que tengan en cuenta la variedad de empresas que desarrollan su actividad en el sector, especialmente en el caso de los viajes combinados.



Ello implica apostar por la devolución de las cantidades comprometidas, pero también por la alternativa de los bonos para futuros viajes o devoluciones posteriores, como forma de crédito para las pequeñas agencias, siempre que se haga en un marco de suficiente seguridad jurídica siempre que se haga en un marco de suficiente seguridad jurídica y se garanticen por parte de la patronal del sector los derechos adquiridos por los usuarios en caso de quiebra de compañías.

Consumidor vulnerable

Ante la falta de una definición comprensiva del concepto de consumidor vulnerable, los representantes de los consumidores y usuarios consideran fundamental una ampliación de ese concepto, teniendo en cuenta no sólo la situación socioeconómica general de las personas, sino también la vulnerabilidad sobrevenida y futura que va a traer como consecuencia esta crisis y la pérdida de empleos y de los ERTE.

Ciberseguridad

En unos momentos en los que las relaciones entre oferentes y demandantes, y entre los propios ciudadanos, se está produciendo en gran parte a través de internet, es fundamental atender a la seguridad de las comunicaciones electrónicas, evitando tanto las ofertas fraudulentas en la red (por ejemplo, de pseudo remedios para el coronavirus, de materiales falsificados o a precios abusivos), como las prácticas de fishing o phishing asociadas a supuestos mensajes de las entidades bancarias, que buscan capturar los datos de los usuarios, hacerse con sus números de cuenta y tarjeta o, simplemente instalar virus en sus ordenadores.

Las organizaciones del CCU han manifestado también su preocupación por otros aspectos como la aplicación del derecho de desistimiento en estos momentos de dificultades para la movilidad; la adopción de medidas de flexibilización, protección y garantías para los consumidores en relación al endeudamiento generado por los créditos al consumo y tarjetas como las *revolving*; la necesidad de mantener y potenciar los sistemas arbitrales y de resolución extrajudicial de conflictos, pensando en la avalancha de reclamaciones que va a producirse al superarse el Estado de Alarma; el control de precios y la garantía de suministros básicos para toda la ciudadanía; la falta de atención al cliente o la utilización para esa atención de números no gratuitos por parte de algunas empresas (901), o la propuesta de medidas específicas de ayuda para los consumidores y usuarios de la España vaciada.

Las asociaciones pertenecientes al Consejo de Consumidores y Usuarios informan asimismo a la ciudadanía de que están plenamente en activo y operativas para atender consumidores en sus problemas a través de canales no presenciales: teléfono y correo electrónico, y todas las nuevas herramientas de relación, intercambio y reunión que permiten las tecnologías de la información y la comunicación.

CECU
Marzo 2020

