



## **El Consejo de Consumidores y Usuarios defiende el derecho de los ciudadanos al reembolso de los servicios no prestados y al acceso a la justicia.**

**Considera que los bonos de compensación hacen recaer en las personas consumidoras la financiación de las empresas**

**El CCU muestra su preocupación por el escaso nivel de solicitudes y aceptaciones de las moratorias hipotecarias, y considera que los requisitos para dicha solicitud son demasiado restrictivos.**

**Las asociaciones de consumidores se muestran asimismo en contra de la eliminación de las rebajas en el comercio físico.**

Madrid, 18 de mayo de 2020.- El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha advertido sobre la tentación de convertir los bonos para la prestación futura de servicios que han quedado sin prestarse con motivo del coronavirus, en una solución generalizada para ayudar a las compañías en la crisis, mostrando su rechazo a que la aceptación de la entrega resulte obligatoria para las personas consumidoras y usuarias.

El CCU considera que los bonos suponen en la práctica un crédito que las personas consumidoras conceden a las empresas de modo gratuito, y en algunos casos (como el del sector de viajes combinados) forzoso, además de generar incertidumbre sobre las diferencias de coste y la disponibilidad real de esas prestaciones en el futuro. Por ello, el Consejo señala que debe valorarse muy bien en qué sectores pueden ser de aplicación, y destaca que su aceptación por parte de los clientes ha de ser voluntaria tras ser debidamente informados de los derechos que les asisten, requiriendo de ofertas atractivas de las empresas que incluyan el pago de intereses a las personas consumidoras por las cantidades retenidas, con compensaciones y garantías añadidas al mero reembolso que, en todo caso, es un derecho irrenunciable de ellas.

Así se ha manifestado el órgano de representación de los consumidores y usuarios con motivo de su última reunión en el marco de los encuentros periódicos que las asociaciones de personas consumidoras y su presidente, Carlos Ballugera, vienen manteniendo con la Directora General de Consumo, Bibiana Medialdea, desde la declaración del Estado de Alarma.

### **Las decisiones de la AESA, vinculantes para las compañías aéreas**

En relación a los vuelos ya abonados, pero no realizables, las asociaciones de personas consumidoras han valorado positivamente la modificación propuesta por la Administración para la gestión de las reclamaciones en este ámbito. Esa modificación supone que las empresas deben someterse las resoluciones de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) y que éstas serán vinculantes para ellas, mientras que los usuarios pueden decidir si acudir a los tribunales o someterse a esta instancia administrativa lo que, en todo caso, no impide su derecho a acudir posteriormente a la vía judicial.

Las organizaciones de personas consumidoras han pedido una adecuación de la normativa a la reciente Recomendación de la UE relativa a los bonos alternativos ofrecidos a los pasajeros cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19, que entre otras cosas contempla la creación de sistemas de garantía y aval que protejan a los usuarios en caso de insolvencia del emisor del bono. De igual forma y, debido al incumplimiento generalizado por parte del sector, han interesado la adopción de medidas por parte de los poderes públicos destinadas a garantizar el derecho al reembolso de los pasajeros que la normativa comunitaria prevé en el plazo de 7 días en supuestos de vuelos cancelados.



Además, respecto de los viajes combinados las organizaciones de personas consumidoras han apelado a la cooperación interadministrativa, pidiendo a la Directora General de Consumo que, en coordinación con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y los organismos de las comunidades autónomas con competencias en la materia, se verifique el grado de cumplimiento del sector en relación a las garantías frente a la insolvencia que la normativa de protección de los consumidores impone.

### **Condiciones excesivamente restrictivas para las moratorias hipotecarias**

El Consejo de Consumidores y Usuarios considera positiva la publicación por el Banco de España de datos reales sobre las moratorias legales, hipotecarias y no hipotecarias, tal y como el propio Consejo solicitó anteriormente, y ha mostrado su preocupación ante el escaso porcentaje de solicitudes presentadas y admitidas.

Los bancos han reconocido la moratoria al veinte o treinta por ciento de solicitudes presentadas, según se trate, de moratorias de créditos personales o hipotecarios, respectivamente. En otras palabras, han rechazado entre el 70 y 80% de las solicitudes. Para el CCU, la baja demanda de moratorias está relacionada con lo excesivamente restrictivo de las condiciones de solicitud, a lo que se añade la dificultad de justificar adecuadamente situaciones de vulnerabilidad recientes y sobrevenidas. El Consejo pide una revisión de esas condiciones, la ampliación de los supuestos que permiten acogerse a las ayudas, y, en todo caso una extensión de los plazos de las mismas, teniendo en cuenta las sucesivas prórrogas del Estado de Alarma y la previsible prolongación de las dificultades para muchos segmentos de la población dada la ralentización de la actividad económica.

### **Rebajas para el comercio físico, potenciación del sistema arbitral de consumo, reclamaciones**

La reunión con la Directora General de Consumo ha dado ocasión a las asociaciones de consumidores para plantear otros temas de preocupación, como el colapso que puede producirse en las administraciones autonómicas por el previsible aumento de las reclamaciones de las personas consumidoras tras el levantamiento del Estado de Alarma. El Consejo recuerda el retraso ya existente en la gestión de las reclamaciones previas a las crisis por parte de las Comunidades Autónomas, agravado por la paralización en la que se encuentra dicha gestión en la actualidad. El Consejo solicita la puesta en marcha y la agilización de los procedimientos de resolución y una dotación de recursos que evite el colapso, reafirmando también en la necesidad de potenciar y aumentar el conocimiento del Sistema Arbitral de Consumo, especialmente en lo referente a la resolución telemática de los litigios. En el mismo sentido, las asociaciones vuelven a resaltar la urgencia de aprobar la tantas veces diferida ley de servicios de atención al cliente.

El CCU, se ha mostrado contrario a la supresión de las rebajas en el comercio físico, sin menoscabo de las medidas de seguridad que puedan adoptarse, por considerar que ello supone un agravio comparativo para muchos pequeños y medianos establecimientos frente a las posibilidades de las grandes superficies de ofrecer dichas rebajas a través del comercio *on line*.

Finalmente, las asociaciones hacen un llamamiento a los poderes públicos para que algunas de las medidas de flexibilización e incluso restricción de los derechos que asisten a las personas consumidoras, se entiendan como una excepción temporal justificada por las especiales condiciones de la pandemia, pero que de modo alguno pueden mantenerse en el tiempo y mucho menos convertirse en permanentes.