

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

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

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, 19 de mayo de 2020.- El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha defendido el derecho de los ciudadanos a reclamar la devolución de las cantidades abonadas por servicios no satisfechos, rechazando cualquier intento de convertir en obligatoria la aceptación de bonos para la prestación futura de tales servicios como alternativa a dicha devolución.

Así se han manifestado las asociaciones de consumidores que componen el Consejo y su presidente, Carlos Ballugera, en el marco de los encuentros periódicos que vienen manteniendo con la Directora General de Consumo, Bibiana Medialdea, desde la declaración del Estado de Alarma.

El CCU advierte contra la tentación de convertir estos los bonos en una solución generalizada para ayudar a las compañías en la crisis, destacando que los mismos 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. Considera que la aceptación de los bonos genera incertidumbres como las diferencias de coste en el tiempo de los servicios o la disponibilidad real de esas prestaciones en el futuro, y señala que por ello debe valorarse muy bien en qué sectores pueden ser de aplicación.

En todo caso, el Consejo destaca que su aceptación por parte de los clientes ha de ser voluntaria, tras recibir la debida información sobre los derechos que les asisten, lo que significa que son las empresas las que deben esforzarse en realizar ofertas que conviertan en atractivos dichos bonos de prestación futura, contemplando el pago de intereses a las personas consumidoras por las cantidades retenidas, con compensaciones y garantías añadidas al reembolso.

Las decisiones de la AESA, vinculantes para las compañías aéreas

En relación a los vuelos ya abonados, pero no realizables, las asociaciones han valorado positivamente la normativa propuesta por la Administración para la gestión de las reclamaciones en este ámbito, que 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 irrenunciable a acudir a la vía judicial.

El Consejo ha pedido, asimismo, la adecuación de esa normativa a la reciente [Recomendación](#) de la UE relativa a los bonos alternativos ofrecidos a los pasajeros por vuelos cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19, la cual, entre otros aspectos, contempla la creación de sistemas de garantía y aval que protejan a los usuarios en caso de insolvencia del emisor del bono. Y solicita 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 siete días en supuestos de vuelos cancelados, a la vista del incumplimiento generalizado de esta obligación por parte de las compañías. El CCU considera que, en aquellos casos de bonos entregados ya a los consumidores que al principio algunas compañías aéreas impusieron sin previa información sobre el derecho al reembolso, ha de dejarse claro que estos consumidores siguen teniendo derecho al reembolso.

Por lo que respecta a los viajes combinados las asociaciones apelan a la cooperación interadministrativa, solicitando 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, y solicita la puesta

en marcha y la agilización de los procedimientos de resolución, así como y una dotación de recursos que evite el futuros colapsos.

El Consejo se reafirma 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, y recomienda asimismo a las Comunidades Autónomas la puesta en marcha de las vistas arbitrales suspendidas por la crisis, ya que en muchos casos se pueden llevar a cabo por el llamado árbitro único, cuya titularidad corresponde a un funcionario público. En el mismo sentido, las asociaciones vuelven a resaltar la urgencia de aprobar la tantas veces diferida ley de servicios de atención al cliente.

Las asociaciones del CCU, se han mostrado contrarias 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, el CCU hace 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 que se vienen adoptando desde la declaración del Estado de Alarma, 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.