Los vuelos y viajes combinados, el sector más conflictivo

El Consejo de Consumidores y Usuarios anticipa un crecimiento exponencial de las reclamaciones de los ciudadanos tras el Estado de Alarma.

Piden a la Administración un impulso político en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios durante la crisis del COVID-19, instando a las empresas a llegar a acuerdos que eviten la saturación de las vías administrativas y judiciales para la resolución de los conflictos

Madrid, 17 de abril de 2020.- Los representantes de las asociaciones pertenecientes al Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y su presidente, Carlos Ballugera, han mantenido su tercera reunión con la Directora General de Consumo tras la proclamación del Estado de Alarma, analizado cómo afecta el confinamiento a los derechos de los consumidores en diferentes ámbitos, y realizando diferentes propuestas que, en alguna medida, y como ha ocurrido en anteriores ocasiones, confían ver reflejadas en la normativa que viene aprobándose con motivo de la crisis del COVID-19.

La cancelación de vuelos y viajes combinados, y las consiguientes compensaciones a los clientes, siguen siendo una de las áreas en las que mayor número de reclamaciones está generando entre la ciudadanía. Esta conflictividad se ve agravada, según las organizaciones, por la actitud que han adoptado determinadas compañías aéreas y agencias, no solamente reticentes a acuerdos, sino clara y públicamente beligerantes contra las asociaciones de consumidores y usuarios. Los representantes del CCU consideran que no es suficiente la garantía que ofrece la normativa europea de derecho al reembolso final, y pide al Ministerio de Consumo una mayor colaboración con la AESA como autoridad competente y, sobre todo, una actuación más decidida de cara a las empresas para que ofrezcan soluciones a los usuarios, que están aceptando el aplazamiento en el ejercicio de sus derechos y la posibilidad de aceptar bonos sustitutorios como un gesto que no se está siendo correspondido por la patronal del sector.

El control de precios de productos y servicios que se han convertido en fundamentales con motivo de la crisis del COVID-19, son también un ámbito de preocupación para las asociaciones de consumidores. En concreto, se pide una especial actuación por parte de las autoridades en relación a la comercialización de mascarillas, de los geles higiénicos, de los test de diagnóstico y en el sector de las funerarias, en el que, según los datos, se ha producido una injustificada subida de precios. En relación a este último aspecto, se cuestiona también la rígida restricción que no permite la asistencia a los entierros a más de tres familiares.

Con respecto a las moratorias, sean o no hipotecarias, y a las ayudas crediticias que se han arbitrado para este periodo, las asociaciones alertan de que algunas entidades están aprovechando para incluir indebidamente prestaciones adicionales (seguros) con sus correspondientes primas en la concesión de dichas ayudas. Asimismo, piden que se aclare a los ciudadanos cuáles serán las consecuencias de esos aplazamientos: plazos de devolución, posibilidad de intereses acumulados, modificación en las condiciones del préstamo. Entienden las asociaciones que, si las medidas adoptadas pueden considerarse como una suspensión del contrato más que como una moratoria, los derechos de los consumidores quedan más garantizados.

Las asociaciones del CCU han planteado la adopción de medidas de cara a los consumidores en un amplio espectro de otras cuestiones, desde los aplazamientos en el pago del renting de vehículos y la gratuidad de los peajes, a la paralización del cobro de las primas de los seguros de enfermedad y asistencia sanitaria en caso de cancelación de las consultas; pasando por el derecho de los consumidores en materia de telecomunicaciones a decidir la portabilidad de servicios de un paquete y a no ver incrementados los precios por el cobro de los servicios, o la información sobre cómo actuar ante la proliferación de ofertas fraudulentas en estos días en internet.

Las asociaciones advierten también con preocupación sobre la acumulación de reclamaciones que van a experimentar las administraciones tras el Estado de Alarma, con una casuística muy compleja y referida a cuestiones en las que, en ocasiones, la propia normativa se ha visto modificada con motivo de las medidas adoptadas. Y piden, en ese sentido una mayor coordinación entre el Ministerio de Consumo y las propias autoridades de consumo de las comunidades autónomas, ofreciendo la colaboración de sus propios técnicos en ese trabajo conjunto.

A su vez, las organizaciones de consumidores se comprometen a mantener como hasta ahora, su actividad on line, para seguir defendiendo los derechos de los consumidores, y piden participar activamente en los equipos de expertos que se están creando para planificar la desescalada de las medidas de confinamiento que habrá de producirse cuando la pandemia empiece a remitir. Una desescalada que va a afectar muy directamente a la ciudadanía, tanto en la adquisición de bienes y prestación de servicios, como en el uso regulado de espacios de ocio y en el acceso a los espacios públicos.

El CCU pide, en definitiva, un impulso político por parte del ministerio en la defensa de los consumidores y usuarios, que inste a las empresas a llegar a acuerdos y proponer soluciones satisfactorias para los consumidores en el marco arbitral y del acuerdo, evitando que los enormes problemas que esta crisis plantea tengan que acabar saturando las vías administrativas y judiciales de resolución de conflictos.