

Nota Informativa.

El Consejo de Consumidores y Usuarios solicita al Gobierno una prórroga de las moratorias legales más allá del plazo mínimo de tres meses inicialmente establecido

El CCU reitera el derecho de los ciudadanos al reembolso por la cancelación de servicios no prestados en toda clase de sectores.

Madrid, 16 de junio de 2020.- La prórroga de las moratorias legales para hipotecas y créditos más allá del plazo mínimo de tres meses inicialmente establecido es una de las principales reivindicaciones de las asociaciones de consumidores en la reunión mantenida la pasada semana con la Directora General de Consumo, Bibiana Medialdea.

Las organizaciones pertenecientes al Consejo de Consumidores y Usuarios y el presidente del CCU, Carlos Ballugera, consideran que las propias asociaciones del sector bancario, al ofrecer moratorias convencionales de hasta un año para los usuarios, han reconocido la necesidad de esta prórroga debido a las dificultades económicas generadas por la crisis de la COVID-19. Este ofrecimiento de las entidades financieras se considera, sin embargo, insuficiente, ya que las moratorias convencionales conllevan el mantenimiento del pago de intereses remuneratorios por las personas consumidoras, mientras que en el caso de las moratorias legales no se cobran tales intereses durante su periodo de vigencia. Por ello insisten al Gobierno en la extensión en el tiempo de las moratorias legales, con el fin de que los usuarios puedan beneficiarse de la suspensión tanto de la deuda hipotecaria como del pago de intereses.

Derecho al reembolso de los servicios no prestados

El Consejo de Consumidores ha valorado en la reunión de modo positivo que se haya aceptado su solicitud de garantizar a los consumidores el derecho de reembolso en relación a servicios no prestados y que los bonos a futuro ofrecidos por las empresas no se consideren obligatorios para los usuarios en ningún sector. Dichos bonos suponen una alternativa de libre elección asociada, en todo caso, a la voluntad del consumidor, y cuya aceptación puede verse incentivada por la recepción de ofertas interesantes que hagan que el usuario se decante por esta solución en lugar de optar por el reembolso del precio abonado. Con esta decisión, que afectaba inicialmente a las ofertas de viajes combinados, se cierra también la vía del bono obligatorio a otros sectores que pretendían acogerse al mismo, como es el caso de los festivales y eventos artísticos.

Las asociaciones consideran una mala práctica por parte de las empresas no respetar los precios existentes en el momento del pago o no incluir en la cuantía del bono las posibles subidas, como, por ejemplo, en el caso de los viajes y alojamientos, en los que se pretenden aplicar suplementos por el cambio de temporada baja a alta.

El CCU ha mostrado su preocupación por la situación de aquellas personas que, en el caso de vuelos no realizados, han aceptado inicialmente los bonos al pensar que eran obligatorios debido a la falta de información o a la información confusa ofrecida por las aerolíneas. Denuncia también que algunas compañías se están negando a la devolución



de las cantidades abonadas por los servicios cancelados, y pide que se materialice cuanto antes la revisión del procedimiento de reclamación ante AESA, que aspira a ser vinculante para las empresas, obligando a las compañías aéreas al cumplimiento de la Ley sin tener que recurrir a largos procesos de demanda en los tribunales.

En todo caso, las organizaciones de consumidores valoran de forma positiva la voluntad del Ministerio de Consumo para ejercer la acción de cesación contra estas compañías, pendiente en estos momentos de concreción en su fundamentación normativa por la Abogacía del Estado. El presidente del CCU recordó que las asociaciones del Consejo cuentan también con legitimación activa para personarse en los procedimientos de cesación que en su día se inicien por el Ministerio, o ejercer sus propias acciones de acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y con la Ley de Competencia Desleal.

Tasa COVID

El Consejo de Consumidores y Usuarios ha debatido sobre la denominada “tasa COVID”, que están implantando diferentes comercios, bares y restaurantes con el objetivo de compensar los gastos añadidos asociados a las medidas de seguridad e higiene que requiere la actuación contra el coronavirus.

La Dirección General de Consumo ha remitido una nota informativa a todas las comunidades autónomas indicando que la posición del Ministerio en relación a esta tasa es considerar la misma una cláusula abusiva cuando se desglosa en la factura, ya que se refiere a gastos de obligado cumplimiento para los establecimientos y no a servicios accesorios opcionales sobre los que el consumidor tenga capacidad de aceptación o rechazo, y supone trasladar al consumidor la obligación de sufragar unos gastos que competen exclusivamente al proveedor en el desarrollo de su actividad comercial o profesional.

En relación a otros asuntos, en la reunión mantenida se valoró positivamente la agilidad con la que se ha resuelto la cuestión del reembolso de los viajes cancelados del IMSERSO, solicitándose igualmente el control y seguimiento de las agencias autorizadas para la comercialización de estos viajes en relación con las devoluciones. Se alertó sobre las subidas de precios, particularmente en los alimentos y productos básicos, considerándose necesario que la Administración permanezca atenta a la aparición de abusos en ese ámbito. Se advirtió sobre la proliferación de ofertas de compra o empeño de oro y joyas, aprovechando la situación desfavorable de muchas personas en el estado de alarma, con intereses más que usurarios, Y se solicitó de nuevo la reanudación del sistema arbitral, que en algunas comunidades autónomas ya se ha puesto en marcha y que, en todo caso, debería volver a la normalidad a partir del día 21.

