

## Los viajes cancelados lideran por primera vez las reclamaciones de los consumidores

El turismo desbancó el último año, como consecuencia de la pandemia, a los bancos y las eléctricas en las quejas recabadas en las Cuencas

Mieres del Camino,  
C. M. BASTEIRO

La crisis sanitaria del coronavirus ha disparado en el último año las reclamaciones en el sector turístico en las Cuencas. Es la primera vez, informaron desde la Unión de Consumidores, que este sector encabeza la lista de quejas en los valles del Nalón y el Caudal. Justo por detrás se encuentran los sectores que habitualmente lideran esas reclamaciones: banca, eléctricas y telefonía.

Vuelos cancelados, vacaciones cerradas que nadie llegó a disfrutar, cruceros que se quedaron en tierra... El presidente de la Unión de Consumidores, Dacio Alonso, afirmó ayer que "es el primer sector en reclamaciones, principalmente por todo lo que ocurrió durante el año pasado". Desde marzo, cuando se decretó el Estado de Alarma y la inmensa mayoría de los viajes programados nunca llegaron a despegar. "En un principio se habló a los afectados de un posible retraso, de la posibilidad del cambio de fechas. Ahora ya estamos en un momento en el que las reclamaciones son por los muchos reembolsos que aún no se han hecho", afirmó Dacio Alonso.

El presidente de la Unión de Consumidores destacó que la culpa "no es solo de agencias de viajes y de compañías aéreas, también de los empresarios de otros servicios que cobraron por servicios que nunca pudieron llegar a ofrecer". "También es culpa del Gobierno central y su total ausencia de cuidado con los consumidores, y de la falta de ayudas para los sectores más afectados por esta crisis sanitaria", añadió el representante de la entidad.

Entre las ventas de viajes que no se devolvieron y una gestión "que



Carros portaequipajes en el aeropuerto de Asturias, en una imagen de archivo.

no fue diligente", destacó Alonso, "ahora tenemos encima lo que tenemos". "Decenas de reclamaciones con las que iremos hasta el final", añadió el responsable de la Unión de Consumidores del Principado de Asturias.

Seguirán hasta el final, explica, porque "la situación económica de muchas familias es muy difícil y ese dinero es más necesario que nunca". Lo mismo que harán con todas las solicitudes correspondientes al sector bancario. "Es el segundo área con más reclamaciones actualmente, por eso estamos haciendo

una serie de campañas de información entre los consumidores", explicó Dacio Alonso. Principalmente se refieren a los intereses excesivamente elevados y los gastos hipotecarios. Hacen referencia, sobre todo, a la última decisión dictada por el Tribunal Supremo.

Hace solo unas semanas, el Alto Tribunal zanjó la controversia sobre quién debe pagar los gastos que lleva asociado un préstamo hipotecario, si el hipotecado o la entidad financiera. Y lo hizo recalando el criterio que meses atrás había manifestado el Tribunal Superior de la

**"Las quejas son ahora por los reembolsos que no se han hecho", afirma Dacio Alonso**

Justicia Europea (TSJUE). El Supremo establece que deben ser los bancos los que abonen el cien por ciento de la tasación, así como los gastos de registro y de la gestoría, y que los notariales se repartan entre las dos partes. Y ello, siempre y cuando se declare abusiva la cláusula de la hipoteca. Es un giro en su doctrina ya que hace unos meses el Supremo había pedido que los gastos se repartieran. "Esto es lo que estamos explicando en sesiones informativas", destacó Alonso.

"Casi a la par" con las reclamaciones de banca están las quejas de usuarios por los "abusos" de las eléctricas. "Es el mercado más opaco que tenemos. La falta de transparencia es total", destacó Dacio Alonso. Tan "opaco", subrayó, "que la mayoría de clientes no saben ni siquiera qué modelo de contrato tienen". También hizo hincapié en lo "ilegible" de las facturas y en "la falta de contacto con los clientes para informarles de los cambios importantes que se producen en las compañías". Especialmente sangrante, señaló, es que en Asturias "el cien por ciento del mercado esté únicamente en manos de dos petroleras. Algo que se lleva con oscurantismo porque estaría muy mal visto por la sociedad".

Es un sector, además, que ha generado titulares recientemente en la comarca del Caudal. Ocurrió cuando un vecino de Turón se quedó sin abastecimiento eléctrico durante más de diez días por una presunta suplantación de identidad: "Estaremos atentos a la investigación de estos hechos, para saber qué papel jugaron las eléctricas y conocer si es una práctica relativamente habitual", matizó el presidente de la Unión de Consumidores.

Ya un clásico entre los más conflictivos: las compañías telefónicas. Reclamaciones "improcedentes" por servicios ofrecidos y comisiones "abusivas" centran el grueso de las reclamaciones. Y nuevas amenazas, de las que ya alertaron en la Unión de Consumidores hace unos meses: mucho cuidado con la venta de productos a mayores en casa. "Suelen estar cargadas de intereses, son un abuso en toda regla", concluyó Alonso.

A mi aire

## Noticias descorazonadoras

De los males endémicos de Asturias que no encuentran solución

José Manuel  
Ibáñez



Los asturianos nos levantamos a diario con noticias que nos hacen, nada más apoyar los pies en la alfombra, ponernos de muy mal humor,

Cada una de modo individual bastaría para darle tratamiento exclusivo, pero el desgranarlas

todas conjuntamente nos llevaría a conclusiones muy negativas. Lo realmente grave y preocupante es que se suceden una tras otra, y que los responsables de lo sucedido no dan señales de vida para cortar esta hemorragia que nos lleva a estar a la cola del país en casi todos los aspectos negativos.

Aquí van —entre muchos— unos cuantos ejemplos: "Asturias dependerá de otras regiones para abastecer de luz a su gran industria", "Asturias a la cola

de la España vacía", "El proyecto de Asla que Mieres dejó salir, anuncia 660 puestos de trabajo en Zamora y León con una inversión de 238 millones", "El país vasco lidera el desarrollo del tren de hidrógeno que había iniciado Asturias", "Asturias será la región que estará más lejos de su PIB previo al Covid", "La acería verde que quiere Asturias ya está en marcha en Suecia"... O como guinda, actualmente nuestra región suma la cifra de 112.343 desempleados entre pa-

rados, ERTE y autónomos rescatados provisionalmente. Sumen también el AVE, la Variante de Pajares, los trenes de Feve o el soterramiento de Langreo. Todo un cuento de la buena pipa.

Estos días también anda en danza el empecinamiento de los señoritos de Oviedo para que de la Escuela de Minas no se vaya a Mieres ni el bedel, adobado con silencios cómplices de quienes deberían mojarse y no quieren hacerlo ni con la boca muy pequeña, e incluso prefieren es-

tar mudos. Llegado aquí, resalto la postura de Asun Cámara, directora de la Politécnica e Mieres, por su defensa del proyecto luchando contra viento y marea, pese a las zancadillas e improperios de sus colegas capitalinos.

En general las conclusiones no son otras que cada vez lo tenemos más feo. Y solo he reflejado por alto una mínima muestra de nuestros males. Algún día tendrá que reventar todo. Digo yo.