



15. Servicios de interés general y consumo

informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un texto informativo que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes de curso, etc. Esta situación las derivamos hacia Consumo Responde que ha elaborado un buen catálogo de respuestas.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **Jurídico-privadas:** Se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades de la persona promotora no responde a la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.

En 2020 se han rechazado 176 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (65 quejas), área en la que las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria global han provocado un incremento de las quejas relacionadas con la cancelación de vuelos, de estancias en hoteles, conciertos y otros eventos.

Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias. Con la misma finalidad y ante el incremento de las quejas relativas a las comisiones por servicios bancarios, el Defensor publicó en la página web institucional una nota informativa para que la ciudadanía conociera sus posibilidades de actuación ante las entidades bancarias.

...