



...

Otro asunto que ha motivado la presentación de diversas quejas se refería al **cierre de sucursales** o las limitaciones en su funcionamiento con ocasión de la declaración del estado de alarma, tal como explicábamos en el Informe extraordinario sobre *Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19*.

Destacable ha sido la queja vecinal por el cierre de la sucursal del banco Santander en Escúzar (quejas 20/6600 y 20/6816), aún en tramitación.

...

#### 1.12.2.1.5. Servicios de transporte

...

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y la consecuente declaración del estado de alarma, afectaba al derecho a la movilidad y al transporte en general.

La cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo y terrestre motivó muchas quejas; incluso antes de decretarse en nuestro país el estado de alarma ya eran numerosas las quejas y consultas recibidas en relación con viajes programados que se veían afectados por la extensión de la pandemia. Normalmente se atendían facilitando información sobre las vías de reclamación disponibles, así como sobre las diferentes medidas aprobadas por el Gobierno para la protección de los intereses de los consumidores.

Sobre este asunto ya hablábamos en el Informe Especial sobre "Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19", por lo que nos remitimos a lo ya expuesto.

Las restricciones en la oferta de servicios de autobuses motivaron quejas de personas que se vieron perjudicadas por los horarios que estaban en vigor, al ocasionarles dificultades para llegar a tiempo a sus trabajos o a los servicios sanitarios, educativos, etcétera.

La normativa aprobada tras la llamada "*vuelta a la normalidad*" por las distintas administraciones territoriales, para posibilitar los desplazamientos y velar por la seguridad del transporte, protegiendo la salud de trabajadores y viajeros, ha generado también quejas por disconformidad con los criterios empleados para determinar el aforo de los autobuses urbanos.

Así ocurría en la queja 20/6951, de una usuaria de autobuses de Tussam. En este caso, sin embargo, tuvimos que explicar que se estaba aplicando la normativa estatal y autonómica existente y que esta ni siquiera era de aplicación directa a los autobuses urbanos sino meras recomendaciones, que la empresa había acogido como medidas frente a la COVID-19.

En el caso de la queja 20/8543 se ponía de manifiesto la dificultad encontrada en la tramitación electrónica de la renovación de la tarjeta solidaria de Tussam, teniendo que hacer la gestión de modo presencial.

#### 1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

En relación con la actuación de la Dirección General de Consumo durante la pandemia del COVID-19 iniciada el año pasado, hemos de señalar la importante labor informativa desarrollada a través de la web Consumo Responde.

Con ello se ha procurado información de interés para las personas consumidoras relacionadas con el ejercicio de sus derechos como consecuencia de las miles de cancelaciones de servicios y prestaciones