

ALBERTO GARZÓN Ministro de Consumo

# “Las empresas devolverán el dinero por los servicios pagados y no prestados”

MIGUEL ÁNGEL MEDINA  
JAVIER SALVATIERRA, Madrid

Miles de viajes, servicios y espectáculos han sido cancelados por el estado de alarma y muchos consumidores temen no recibir el dinero adelantado. “La garantía de que se va a devolver el dinero a los usuarios es absoluta”, explica Alberto Garzón (Logroño, 34 años), al frente del Ministerio de Consumo de España. Su departamento busca el equilibrio entre proteger a los usuarios y facilitar que las empresas lleguen a acuerdos para que estas no quiebren. Garzón defiende la renta mínima y un impulso a la reindustrialización, mientras pide una respuesta colectiva ante la crisis “para evitar que la UE implione”.

**Pregunta.** ¿Por qué han tardado tanto en aplicar el control de precios de las mascarillas?

**Respuesta.** Es un sector que requiere un acercamiento técnico. Hay un problema internacional que estresa los mercados, al que se suma que haya actores que suben los precios. Al final ha habido una comisión técnica junto con los proveedores y los colegios de farmacéuticos para evitar la especulación.

**P.** ¿Cómo se va a controlar que las farmacias lo cumplen?

**R.** Las farmacias están participando; de hecho, antes de limitar los precios recibí una carta del Colegio de Farmacéuticos instando a hacerlo. Algunas mascarillas de 60 céntimos han tenido una elevación de cinco, diez y hasta 15 euros. Si algunas farmacias tuvieran un stock previo más caro, nos lo tienen que comunicar para ver si podemos responder.

**P.** ¿Cómo van a evitar el desabastecimiento?

**R.** No hay riesgo de desabastecimiento, la forma en la que estamos haciendo la norma hace que la precaución y la prudencia sean la filosofía que seguimos, por eso los precios se concuerdan con proveedores y con farmacias. El desabastecimiento ya ocurría por el estrés del mercado, pero no queremos que se genere como efecto secundario de esta norma. Se ha hecho una compra masiva de productos sanitarios y se está poniendo en marcha un programa de Industria y Sanidad para producir mascarillas. De esta crisis tenemos que aprender a reindustrializar nuestro país.

**P.** ¿Se está especulando con los precios de los alimentos?

**R.** Hemos recibido quejas de asociaciones de consumidores y estamos monitoreando los precios de estos bienes de primera necesidad. Pero no estamos observando ningún elemento anómalo.

**P.** ¿Hay otros productos encareciéndose?

**R.** Hacemos seguimiento de productos que pudieran ser objeto de especulación, como ya hemos mostrado con los casos de las mascarillas y las funerarias. En un momento en que todo el mundo está arrimando el hom-



El ministro de Consumo, Alberto Garzón, el pasado viernes en Madrid. / INMA FLORES

bro, puede haber actores que quieran sacar provecho. La limitación de precios que hemos aprobado incluye geles y guantes, y deja abierta la posibilidad de hacerlo con otros productos que se observan en el futuro.

**P.** ¿Se va a devolver el dinero en los servicios no prestados por el coronavirus?

**R.** Tenemos una distorsión enorme en el consumo. Hay familias que habían organizado sus viajes, comprado entradas de teatro y cine... Son contratos que se han quedado en el aire. Hemos incorporado una garantía de que en los servicios pagados y no prestados el consumidor va a recibir la devolución de ese dinero. Pero la medida está pensada también para no llevar a la quiebra a pymes y establece que se prioriza el entendimiento entre la empresa y el consumidor, pero en ausencia de acuerdo la compañía está obligada a devolver el dinero.

**P.** ¿Qué ocurre con las aerolíneas que se niegan a devolverlo?

“Si las compañías no reintegran lo abonado serán sancionadas”

“El juego ‘online’ creció mucho al inicio del confinamiento”

“Nuestro país tiene que hacer una apuesta por la reindustrialización”

**R.** Todo servicio que haya sido cancelado por la pandemia tiene una clara resolución: hay que devolver el dinero. Lo único que habilitamos es un tiempo para llegar a un acuerdo. Si no hay acuerdo, la empresa está obligada a devolver el dinero. Si no lo devuelven estarán cometiendo un delito y se las tendrá que sancionar.

**P.** ¿Aconsejaría a la gente contratar sus vacaciones de verano?

**R.** Lo prudente es no anticiparse a los acontecimientos. Estamos ante una pandemia que ni los científicos conocen bien aún. No sabemos si en verano disminuirá su incidencia. Según lo que vayan diciendo los científicos se irá viendo si es posible hacer una vida normal en verano o más tarde.

**P.** ¿Están poniendo las compañías por delante de los derechos de los consumidores?

**R.** La garantía de que se va a devolver el dinero a los usuarios es absoluta. Pero estamos en una situación extraordinaria. Por eso hemos establecido una norma co-

herente con que van a recibir el dinero pero también con la sostenibilidad del negocio.

**P.** ¿Hay más problemas de ludopatía por el confinamiento?

**R.** Es imposible saber si hay un incremento de las patologías derivadas del juego. Sabemos que juegos como el póquer o el casino crecieron espectacularmente desde el confinamiento, porque atrajeron dinero que iba a las apuestas deportivas y porque hay mucha más gente en casa y con tiempo disponible para poder jugar. Por eso establecimos la limitación estricta de la publicidad de juego durante el estado de alarma. Los indicadores apuntan a que el consumo de juego online se ha reducido tras esa medida.

**P.** ¿Hay más juego ilegal?

**R.** No tenemos constancia de que eso haya sido así. Los datos de la actividad legal refieren ese crecimiento notable durante el confinamiento. Por eso limitar la publicidad de juego es una medida de prevención.

**P.** El Gobierno presume de “escudo social”, ¿podrán soportarlo las arcas públicas?

**R.** El principal objetivo ha sido construir un escudo social, lo que no se ha hecho en otras crisis. Hemos prohibido los desahucios, el cese de suministros básicos, los despidos, hemos puesto en marcha nuevas prestaciones, estamos con el ingreso mínimo vital... Todo eso es histórico, pero requiere dinero. Tenemos capacidad para financiar esto una vez asumimos que esta crisis va a elevar necesariamente el déficit y la deuda pública en todo el mundo. Gracias a las medidas del BCE podemos financiar estas medidas extraordinarias.

**P.** ¿La UE dará una respuesta colectiva a esta crisis?

**R.** El diseño de la UE nos había llevado en las últimas décadas a una Europa de dos velocidades y un incremento de la desigualdad. Si no somos capaces de dar una respuesta colectiva a la pandemia, esta dinámica se va a agudizar y eso puede acabar con la UE. Si no tenemos una respuesta colectiva, la UE está en peligro, al borde de la implosión, y además hay muchos partidos de extrema derecha buscando patrimonializar el euroescepticismo.

**P.** Dijo hace unos días que la salida de esta crisis “debe conllevar una transformación digital”. ¿Qué quiere decir?

**R.** Se está produciendo un cambio cultural y tenemos que entender como sociedad que no podemos permitir que ante una crisis como esta no haya suficiente producción nacional de respiradores, mascarillas o productos sanitarios y que tengamos que depender de un mercado internacional que se cierra porque todos los países están igual. Nuestro país tiene que hacer una apuesta por la reindustrialización y es un cambio que es también cultural, que socava esos valores neoliberales que apostaron por una globalización en la dirección que hemos visto. El hecho de que todo el mundo esté saliendo al balcón a aplaudir para defender el sistema público de salud tras 10 años de recortes es muy importante. Por eso hemos propuesto que en los pactos de reconstrucción nacional lo primero sea el blindaje del sistema público de salud.