

Instalan en Carrefour una máquina que cambia monedas por un vale canjeable por "dinero" y se queda el 10%

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a la empresa Coinstar (Skylark Solutions SL) ante la Dirección General de Industria, Comercio y Consumo de Cantabria y la Dirección General de Salud Pública de Asturias por una máquina de cambio de dinero cuyo funcionamiento consiste en recepcionar efectivo en forma de monedas y, tras quedarse con una comisión del 10%, expedir un vale que puede ser canjeado por "dinero" en la caja de la tienda y únicamente en el mismo día.

La asociación, a través de sus delegaciones territoriales en Asturias y Cantabria ha tenido conocimiento de la existencia de estas máquinas, que se publicitan con el slogan "*cambia tus monedas por dinero*", en al menos dos establecimientos comerciales Carrefour, uno en Santander y otro en Corvera (Asturias).

FACUA pone de manifiesto que entre las condiciones de uso de la máquina aparecen algunas que podrían estar infringiendo la normativa de protección de los usuarios. En concreto, aparece que "*el valor del Vale es igual al valor total de las monedas introducidas por Usted en el Quiosco menos una comisión por operación del 9,9%*" y "*el Vale expedido por el Quosco sólo podrá ser canjeado por usted en la Tienda en la cual el Quiosco esté instalado, quedando excluida cualquier otra tienda. El Vale deberá ser canjeado en la fecha de su expedición*"

Además, en las instrucciones de uso, se indica que "*una vez introducidas las monedas en el Quiosco, estas no podrán ser devueltas y Usted no podrá cancelar la operación*", "*el Quiosco imprimirá el Vale por el importe del valor total de las monedas que Usted haya introducido, menos el importe de la comisión por operación cargada*" y "*Usted tendrá que acudir a la caja de la Tienda para canjear el dinero*".

En este sentido, la asociación deja constancia de que como consecuencia de la aplicación de estas cláusulas, el usuario se ve imposibilitado de conocer el precio exacto y final antes de hacer uso del servicio, ya que el importe de la comisión solo se conoce al introducir las monedas, y no puede proceder a cancelar la operación una vez iniciada.

FACUA recuerda que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios obliga, en sus apartados 60.1 y 60.2, al empresario a "*facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato*", incluyendo "*el precio total, incluidos todos los impuestos y tasas*".

De igual forma, la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que "*todos los bienes y servicios ofertados deberán ofrecer a los consumidores y usuarios información visible, clara y transparente sobre su precio final*" y considera como infracción "*la falta de transparencia y exposición pública y visible de los precios o servicios ofertados*".