

PREGUNTAS FRECUENTES ESTADO DE ALARMA Y DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- Vivienda – Alquiler 3
- Vivienda – Hipoteca 7
- Créditos al consumo 8
- Cancelación de actividades contratadas 10
- Suministros 14
- Cancelación de vuelos 16
- Viajes combinados 19
- Devoluciones 20
- Servicios funerarios 22
- Reclamaciones y arbitraje de consumo 23

VIVIENDA – ALQUILER

1) Resido en una vivienda en alquiler, y el contrato de arrendamiento me vence próximamente en pleno estado de alarma. ¿Tengo derecho a alguna prórroga en el alquiler?

En los casos de contratos de arrendamiento que venzan entre el 2 abril y hasta 2 meses después desde la finalización del estado de alarma, las personas arrendatarias gozan de una prórroga extraordinaria del plazo del contrato por periodo máximo de 6 meses en la que se mantendrán las mismas condiciones contractuales que estuvieran en vigor. Asimismo, la solicitud de prórroga deberá ser aceptada por la parte arrendadora, salvo que exista otro acuerdo entre las partes.

2) Siguiendo con el caso anterior, ¿dispongo de algún derecho con relación a la moratoria del pago del alquiler? He oído que es necesario tener la condición de vulnerabilidad. ¿Cuáles son los requisitos de dicha vulnerabilidad?

Una persona arrendataria con un **contrato de arrendamiento de vivienda habitual y en situación de vulnerabilidad podrá solicitar de la persona arrendadora, cuando esta sea una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor** (persona física o jurídica titular de más de 10 inmuebles urbanos, sin incluir garajes o trasteros, o una superficie construida de más de 1.500 metros cuadrados), en el plazo de 3 meses (contados desde el 1 de abril), el aplazamiento temporal y extraordinario en el pago de la renta (siempre que dicho aplazamiento o condonación total o parcial de la misma no se hubiera conseguido ya con carácter voluntario por acuerdo entre las partes).

Si no hay acuerdo entre las partes, la persona arrendadora comunicará expresamente a la arrendataria, en plazo máximo de 7 días laborables su decisión entre las alternativas establecidas en el artículo 4.2 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, y que son, básicamente:

- Reducción del 50% de la renta durante el tiempo del estado de alarma y las mensualidades siguientes si ese plazo fuera insuficiente (con máximo de 4 meses).
- Moratoria en el pago de la renta aplicable de manera automática durante el tiempo del estado de alarma y a las mensualidades siguientes, prorrogables una a una, si ese plazo fuera insuficiente (con máximo de 4 meses). La reestructuración de la deuda se haría por fraccionamiento de las cuotas durante, al menos, 3 años.

En los **casos en que la persona arrendadora no sea ni empresa, ni entidad pública de vivienda ni gran tenedor, la persona arrendataria de un contrato de vivienda habitual suscrito al amparo de la Ley de Arrendamientos Urbanos, que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica**, podrá solicitar el aplazamiento temporal y extraordinario en el pago de la renta (en el plazo de 3 meses a contar desde el 2 de abril), siempre que tal aplazamiento o la condonación total o parcial de la misma no se hubiera acordado previamente entre ambas partes con carácter voluntario.

Una vez que la persona arrendataria **haya solicitado** al aplazamiento y la persona arrendadora haya recibido la misma, esta comunicará a la arrendataria en plazo máximo de 7 días laborables las condiciones del aplazamiento o fraccionamiento aplazado de la deuda que acepta o, en su defecto, las posibles alternativas planteadas.

Puede, además, consultar los [requisitos de vulnerabilidad económica](#).

3) Con la complicada situación generada por el coronavirus, ¿existe algún tipo de ayudas para poder hacer frente al alquiler de la vivienda habitual?

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, mediante acuerdo con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), y en virtud del artículo 9 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, establece una **línea de avales** para la cobertura de financiación a personas arrendatarias en situación de vulnerabilidad social y económica ocasionada por el COVID-19. Se podrán consultar en la Orden TMA/378/2020, de 30 de abril los criterios y requisitos de las personas arrendatarias de vivienda habitual para poder acceder a esas ayudas transitorias

Accediendo al Instituto de Crédito Oficial (ICO), podrá obtener una mayor información al respecto de esta línea de avales, en cuanto a, por ejemplo: requisitos que hay que cumplir para beneficiarse de la línea de financiación, documentación a presentar, dónde solicitar el préstamo, objetivo de la línea de financiación, casos de incumplimiento de requisitos, plazo de solicitud y periodo de vigencia de la línea, a qué se pueden destinar los fondos de los préstamos, el importe máximo avalado, intereses del préstamo, gastos o comisiones, etc.

Para mayor información al respecto de esta línea de avales, podrá acudir al Servicio de atención a la clientela del ICO, así como al Servicio de atención a la ciudadanía del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana:

- A la información general de la línea en el Ministerio.
- A cualquier consulta o solicitud de información.
- Al teléfono de atención a la ciudadanía sobre vivienda del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana: 900 900 707, así como al correo electrónico de consultas sobre vivienda.

Por otro lado, de acuerdo con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y en virtud del artículo 10 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se regula un **programa de ayudas** para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, habiéndose publicado al efecto la Orden TMA/336/2020, de 9 de abril, que regula la solicitud de estas ayudas en los alquileres de vivienda habitual, así como su tramitación, resolución y gestión (una vez acreditado el derecho de las personas solicitantes a obtenerlas), que se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas. A estos efectos, podrá obtener y ampliar información en los diferentes órganos con competencias en la materia:

- Web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- Web de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.
- Web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía y, en su caso, en los oportunos servicios sociales de las diferentes Entidades Locales.

Del mismo modo, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, dispone de información sobre medidas urgentes y extraordinarias para combatir el impacto económico del COVID-19, así como sobre medidas de apoyo y ayudas al alquiler, moratoria en el pago de las cuotas hipotecarias y suspensión del lanzamiento de su vivienda habitual de los colectivos vulnerables, pudiéndose obtener en este caso más información sobre estas medidas en el **Servicio de atención a la ciudadanía INFO.VIVIENDA** (teléfono: **955 06 09 98** y buzón de INFO.VIVIENDA).

VIVIENDA – HIPOTECA

1) Estoy pagando la hipoteca de mi vivienda habitual, y con la situación actual generada por la pandemia por el coronavirus, tengo problemas para poder afrontar su pago, ¿puedo hacer algo al respecto?

La aprobación del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, regula una nueva figura, la de la llamada **moratoria hipotecaria**, entre otros casos para la deuda contraída o los préstamos hipotecarios contratados para adquirir la vivienda habitual, como es el caso. Esta moratoria se aplicará a los contratos hipotecarios vigentes a fecha de 18 de marzo y podrá ser solicitada por quienes padezcan extraordinarias dificultades para atender al pago como consecuencia de la crisis del COVID-19. Puede consultar, igualmente, los supuestos de vulnerabilidad económica a efectos de la concesión de la moratoria hipotecaria, donde, además, se explican los documentos para acreditar las condiciones, la solicitud y la concesión de la moratoria, así como sus efectos.

La solicitud de la moratoria hipotecaria deberá ser realizada a la entidad acreedora (la entidad financiera concedente del préstamo), hasta 15 días después del fin de vigencia del Real Decreto-le 8/2020, de 17 de marzo (el fin de vigencia del Real Decreto-ley 8/2020, se alcanzará en 1 mes tras la finalización del estado de alarma).

2) Si me conceden la moratoria hipotecaria, ¿durante qué plazo se producirá la suspensión de la deuda hipotecaria, y que otros efectos tiene la moratoria?

La solicitud de la moratoria hipotecaria conllevará la suspensión de la deuda hipotecaria durante el plazo de 3 meses, que podrán ser ampliables mediante Acuerdo del Consejo de Ministros. Además:

- No se aplicará durante el periodo de vigencia de la moratoria la cláusula de vencimiento anticipado que, en su caso, constará en el contrato de préstamo hipotecario.
- Durante el periodo de vigencia de la moratoria la entidad acreedora no podrá exigir el pago de la cuota hipotecaria, ni de ninguno de los conceptos que la integren (amortización de capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni en un porcentaje.
- Tampoco se devengarán intereses.
- No se aplicarán tampoco intereses moratorios.

CRÉDITOS AL CONSUMO

1) Estoy pagando a plazos, a través de financiación con determinada entidad de crédito, una bicicleta que me compré hace 2 meses. La cuestión es que con la situación generada por el coronavirus me es difícil hacer frente al pago. ¿Me podría beneficiar de algún tipo de medida al respecto?

De acuerdo con el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se han establecido medidas encaminadas a suspender las obligaciones de los contratos en relación con los préstamos o créditos sin garantía hipotecaria (créditos al consumo), cuando se haya contratado por una persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19. Esta suspensión se aplicará a los contratos de préstamo no hipotecarios que estuvieran vigentes a fecha de 2 de abril.

Para poder beneficiarse de la suspensión mencionada con anterioridad, necesitará acreditar que cumple con los requisitos de vulnerabilidad que establece la normativa, solicitando tal suspensión a la entidad acreedora (la entidad de crédito que le concedió el préstamo), que una vez comprobados que se cumplen con los requisitos alegados procederá a la suspensión automática de las obligaciones derivadas del crédito al consumo.

2) Si me conceden la suspensión de las obligaciones del pago de la deuda de un crédito al consumo, ¿durante qué plazo se producirá tal suspensión y que otros efectos tiene la misma?

La suspensión que se conceda tendrá una duración de 3 meses que podrá ser ampliada mediante Acuerdo del Consejo de Ministros.

Además, durante el periodo de vigencia de la suspensión:

- La entidad acreedora no podrá exigir el pago de la cuota, ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni parcialmente.
- No se devengarán ningún tipo de intereses, ni ordinarios, ni de demora.

Asimismo, la fecha de vencimiento acordada en el contrato se ampliará, como consecuencia de la suspensión, por el tiempo de duración de esta, sin modificación del resto de las condiciones pactadas.

CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATADAS DE TRACTO ÚNICO (DE UN SOLO PAGO), DE TRACTO SUCESIVO (DE PAGOS PERIÓDICOS), ESPECTÁCULOS O EVENTOS. Artículo 36 Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo.

En materia de **contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios (tanto de pago único, como de pago periódico o tracto sucesivo)** suscritos por las personas consumidoras, cuando, debido a las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma, resultaran de imposible cumplimiento:

- La persona consumidora tendrá **derecho a resolver el contrato durante el plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo.**
- Esta resolución **solo será posible cuando no quepa obtener una solución basada en la buena fe entre las partes**, que podrán consistir, entre otras, en el ofrecimiento de **vales o bonos sustitutivos del reembolso.**
- No corresponderá obtener la solución alternativa al reembolso cuando hayan pasado **60 días desde que la persona consumidora hubiera solicitado la resolución del contrato sin que haya acuerdo** entre las partes sobre la propuesta de solución.
- Cuando el **cumplimiento del contrato resultara imposible**, la empresa estará obligada a **devolver las sumas abonadas por la persona consumidora** (esto no será aplicable a los gastos en que se haya incurrido) en la misma forma en que se efectuó el pago y en un **plazo máximo de 14 días.**

Además, en los **contratos de pago periódico (o de tracto sucesivo):**

- La empresa prestadora de servicios podrá ofrecer **opciones de recuperación del servicio a posteriori.**

- Solo si la persona consumidora no pudiera o no aceptara tal **recuperación**, entonces la empresa debería proceder a:

- La **devolución de los importes ya abonados** en la **parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa**.
- O, con aceptación de la persona consumidora, **minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a abonar** por la prestación del servicio.

- La empresa prestadora del servicio **no podrá cobrar nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad**, sin que ello suponga la rescisión del contrato (salvo que haya voluntad entre ambas partes.)

1) Tengo dos abonos para el festival Interstellar, así como dos abonos de bebidas, que se iba a celebrar en Sevilla para mayo de 2020. Con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19, el festival fue pospuesto para el 4 y el 5 septiembre de 2020. La cuestión es que no me viene bien esa fecha. ¿Me devolverán el dinero?

En este caso, la solución ofrecida por la empresa organizadora no satisface a la persona consumidora, ya que en el día propuesto por la empresa para la celebración del evento no es posible la asistencia de la persona consumidora. Por lo tanto, se produce un incumplimiento de contrato que, aunque involuntario, es definitivo. Por ello, la empresa, ante la solicitud de la persona consumidora, deberá devolver los importes abonados (salvo los gastos de gestión) sin ninguna penalización.

2) Tengo entradas para dentro de dos días para un Acuario. Debido a que estamos en pleno estado de alarma las instalaciones del mismo permanecen cerradas. De todos modos, me he puesto en contacto con la organización y me dicen que, por política comercial, me ofrecen las mismas entradas para utilizarlas el día que desee y sin fecha de caducidad, cuando todo vuelva a la normalidad y las instalaciones vuelvan a abrir. ¿Podría reclamar el dinero?

La propuesta ofrecida por la empresa parece razonable ya que no da fecha para la utilización de las entradas que supusiera que la persona consumidora no pudiera asistir porque le viniera mal o no pudiera. Por lo tanto, en la propuesta ofrecida por la empresa media la buena fe y flexibilidad para con la persona consumidora. En este caso, por lo tanto, no parece que haya imposibilidad de que se cumpla lo convenido por las partes, y, por lo tanto, no cabría pedir la devolución del dinero.

3) Debido a la declaración del estado de alarma, mi gimnasio dejó de prestar temporalmente servicios. ¿Me pueden seguir cobrando cuotas mientras permanezca cerrado?

Dado que debido a la declaración del estado de alarma los gimnasios tuvieron que echar el cierre, no se puede pasar el pago periódico por el tiempo en que no se dé el servicio. Por lo tanto, no se podrán cobrar nuevas mensualidades hasta que todo vuelva de nuevo a la normalidad.

Además, en el caso de que el gimnasio hubiera cobrado alguna mensualidad completa habiendo echado el cierre antes de la finalización de dicha mensualidad, se deberán devolver los importes en la parte correspondiente a los días en que ya no se prestó el servicio, o bien minorar la cuantía de futuras cuotas a abonar (siempre con aceptación de la persona consumidora).

4) Estoy apuntada a una academia de idiomas en la que pago por meses, y que tuvo que cerrar temporalmente debido a la situación generada por el COVID-19. Hablé con ellos y me ofrecen una recuperación a posteriori de las clases perdidas. De todas formas, no estoy segura de que pueda acceder a algunas de ellas. ¿Qué puedo hacer?

La academia, en estos casos, puede ofrecer opciones de recuperación de clases que no se pudieron dar. Si, por las circunstancias, no pudiera disfrutar de alguna de las clases de recuperación ofrecidas, tiene el derecho de solicitar la devolución de la parte correspondiente al servicio no disfrutado. La empresa, asimismo, podría ofrecerle, con aceptación de la persona consumidora, la minoración de futuras cuotas.

5) ¿Qué sucede con las actividades extraescolares de los niños y las niñas que ya estaban pagadas, y que fueron interrumpidas por la declaración del estado de alarma?

Los importes correspondientes al tiempo en el que estas actividades fueron interrumpidas deberán ser devueltos. Sin embargo, se podrían establecer medidas de compensación a modo de minoración de futuras cuotas, siempre que medie aceptación por parte de las personas afectadas.

SUMINISTROS

1) ¿Me pueden cortar el suministro de electricidad o de agua mientras esté declarado el estado de alarma?

Mientras esté en vigor el estado de alarma no podrán ser suspendidos los suministros de electricidad ni de agua, así como de los de gas natural ni productos derivados del petróleo, a las personas consumidoras físicas en su vivienda habitual, por motivos diferentes a la seguridad del suministro de las personas y de las instalaciones.

2) En la actualidad soy persona beneficiaria del bono social eléctrico, pero próximamente me toca renovarlo, en concreto el próximo 30 de mayo de 2020. En esta época en el que hay declarado un estado de alarma, ¿qué debo hacer al respecto?

Debido precisamente a la declaración del estado de alarma provocado por la crisis sanitaria del coronavirus, se produce una prórroga automática del bono social eléctrico para aquellas personas beneficiarias del mismo que les venza con anterioridad al 15 de septiembre de 2020.

3) Me he enterado que se han ampliado los supuestos para poder ser persona beneficiaria del bono social eléctrico. ¿Cuáles son tales supuestos?

A los efectos de ampliación del derecho a percibir el bono social eléctrico, tendrán la consideración de personas vulnerables en su vivienda habitual, las personas consumidoras que:

- Acrediten que la persona titular del punto de suministro, o alguno de los miembros de la unidad familiar, profesionales por cuenta propia o

autónomos/as, tienen derecho a la prestación por cese total de actividad profesional o por haber visto su facturación, en el mes anterior al que se solicita el bono social, reducida en, al menos, un 75% respecto al promedio de facturación del semestre anterior.

- La renta de la persona titular del punto de suministro o, en el caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a la que pertenezca, sea igual o inferior a:

- **2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiple o IPREM de 14 pagas (18.798,97 euros)**, en el caso de que la persona titular del punto de suministro no forme parte de una unidad familiar o no haya ninguna persona menor en la unidad familiar.
- **3 veces el IPREM de 14 pagas (22.558,77 euros)**, en el caso de que haya una persona menor en la unidad familiar.
- **3,5 veces el IPREM de 14 pagas (26.318,56 euros)**, en el caso de que haya dos personas menores en la unidad familiar.

La condición de persona consumidora vulnerable en estos supuestos no se podrá extender más allá de 6 meses desde su devengo. En este caso, la empresa comercializadora de referencia en cuestión estará obligada a comunicar en factura a la persona que, de acuerdo con lo anterior, ha sido beneficiaria: la fecha de vencimiento, que pasado el plazo la persona pasará a ser facturada a PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor) y que podrá, alternativamente, contratar el suministro dentro del mercado libre.

4) ¿Me podrán cortar los servicios de comunicaciones electrónicas durante el estado de alarma?

Mientras esté declarado el estado de alarma, las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas no podrán suspender o interrumpir

tales servicios por motivos diferentes a los de integridad y seguridad de redes y de los servicios de comunicaciones electrónicas.

CANCELACIÓN DE VUELOS

1) Tenía un vuelo previsto para Bilbao para el día 7 de mayo, pero en virtud de las circunstancias relacionadas con la pandemia fue cancelado. ¿Qué derechos me asisten en este caso?

Si el vuelo previsto para el día indicado fue cancelado debido a la situación excepcional de la pandemia COVID-19, de acuerdo con el Reglamento Europeo 261/2004, le corresponderían los siguientes derechos:

- **Derecho al reembolso o al transporte alternativo lo antes posible o en otra fecha que convenga a la persona viajera.** En los casos de vuelos de ida y vuelta adquiridos en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y la persona elige reembolso, procederá también en el vuelo de vuelta. Si ambos han sido comprados en reservas diferentes, solo procedería el reembolso del precio por el trayecto cancelado.
- **Derecho de atención o asistencia.** Se debe recibir por parte de la compañía aérea comida y bebida suficiente durante el tiempo que se deba esperar, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto en caso de que sea necesario pernoctar una o más noches. Este derecho solo será mantenido mientras se espere a ser transbordado a destino final (y no si se elige reembolso o transporte alternativo en otra fecha que convenga).
- **Derecho de información.** Entrega por la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

- En este caso, al darse circunstancias extraordinarias ajenas a la compañía aérea, **no procedería el derecho a compensación económica.**

2) Se ha cancelado mi vuelo debido a las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria del coronavirus. Me he puesto en contacto con la compañía aérea y me ofrece un bono que puedo canjear antes de final del año. ¿Es correcta la actitud de la compañía aérea?

En virtud del Reglamento Europeo 261/2004, en casos de cancelación, la compañía aérea deberá ofrecer a la persona viajera la elección entre las siguientes opciones: reembolso, transporte alternativo lo antes posible y transporte alternativo en otra fecha que convenga a la persona afectada.

Respecto al derecho de reembolso, cuando se cancele el vuelo, el ofrecimiento del bono no puede afectar al derecho de la persona que viaja a optar por el reembolso si así lo prefiriera. En este sentido, el Reglamento 261/2004 recoge que, en el caso de que la persona elija el reembolso, la compañía aérea debe abonarlo en metálico, mediante transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con la persona pasajera, bonos de viaje u otros servicios. Es por ello, que, para poder reembolsar mediante bono, tiene que mediar aceptación de esta opción frente a otras opciones, por lo que la compañía aérea puede ofrecerle un bono para viajar en otra fecha siempre que usted lo acepte. Si no lo acepta, deberá devolverle el dinero.

3) He solicitado el reembolso del importe de un vuelo que fue cancelado por motivo del coronavirus. ¿En cuánto tiempo me deberán devolver el dinero?

En virtud de lo establecido en el Reglamento Europeo 261/2004, si la persona afectada por la cancelación de un vuelo solicita el reembolso del dinero la compañía aérea deberá proceder a la devolución en el plazo de 7 días.

4) Debido a la situación generada por el coronavirus, me he visto obligada a cancelar un vuelo que tenía a Italia. ¿Qué puedo hacer a partir de ahora?

En este caso, podrá cancelar el vuelo sin penalización solicitando a la compañía la resolución del contrato de transporte aéreo desde la imposible ejecución del contrato y hasta 14 días naturales tras la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. En este caso, la aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días naturales desde la cancelación del vuelo no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán a la persona viajera los importes abonados.

5) ¿Qué puedo hacer si la compañía aérea no atendiera mis peticiones?

Si solo se contrató el vuelo, puede plantear la oportuna reclamación a la compañía aérea. Para ello la compañía, según establece la propia Agencia Estatal de Seguridad Aérea, dispone del plazo de 1 mes para responder.

Si tras el paso de ese plazo la empresa no responde o bien la respuesta es insatisfactoria, podrá reclamar ante AESA para lo cual puede consultar el siguiente enlace de Consumo Responde:

Asimismo, podrá acceder a la web de AESA.

Si la aerolínea no hubiera cancelado el vuelo, pero la persona viajera se ve afectada por las medidas decretadas en el estado de alarma, las

reclamaciones por posibles incumplimientos de dichas aerolíneas deberían dirigirse a la oportuna Administración de Consumo autonómica (en el caso de Andalucía, los Servicios de Consumo Provinciales, así como a la Dirección General de Consumo), previa la oportuna reclamación ante la compañía aérea en cuestión.

VIAJES COMBINADOS

1) Contraté en una agencia un viaje combinado, que incluía vuelo y alojamiento, a Roma. Con motivo de la situación generada por el coronavirus, el viaje fue cancelado. Ante esta situación, me comunican que me ofrecen un bono para poderlo utilizar más adelante. ¿Es correcto?

De acuerdo con el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, cuando se trate de viajes combinados que hayan sido cancelados a causa de la situación generada por el coronavirus, se podrá entregar por parte del organizador o, en su caso, minorista (la agencia de viajes) un bono para ser utilizado dentro de 1 año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas (por cuantía igual al reembolso que correspondiera). Si pasado el periodo de validez del bono, que deberá contar con el suficiente respaldo financiero a modo de garantía, no se hubiera utilizado, la persona consumidora podrá solicitar el reembolso completo de todo pago realizado.

2) Ante la situación generada por el coronavirus en el lugar de destino de un viaje que incluía vuelo y alojamiento en Barcelona, decidí resolver el contrato que firmé con la agencia. En este caso, ¿qué derechos me asisten?

En virtud del artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, la empresa organizadora o, en su caso, minorista (la agencia de viajes) deberá proceder a efectuar el reembolso a las personas consumidoras y usuarias si estas solicitaran la resolución del contrato, todo ello conforme a lo que se establece en el artículo 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, siempre que las entidades proveedoras de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.

Si solo alguna de las entidades proveedoras de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución a la entidad organizadora o, en su caso, minorista, o la cuantía devuelta por cada una de ellas fuera parcial, la persona consumidora o usuaria tendrá derecho al reembolso parcial que corresponda a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

Los reembolsos anteriores tendrán que ser efectuados por la entidad organizadora o, en su caso, minorista en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que las entidades proveedoras de servicios hubieran procedido a su devolución.

DEVOLUCIONES

1) El pasado 10 de marzo compré en una tienda una camisa y resulta que cuando llegué a casa me lo probé con más tranquilidad y comprobé que no me quedaba del todo bien. Dada la declaración del estado de alarma ya no pude descambiarla y, actualmente, ha pasado el plazo de 1 mes indicado en el tíquet de compra para realizar devoluciones. ¿Qué puedo hacer?

Mientras esté declarado el estado de alarma quedan interrumpidos los plazos de devolución de los productos comprados. En este caso concreto, la compra fue realizada antes de la declaración del estado de alarma (el 14 de marzo de 2020), por lo que solo habrá corrido el plazo desde el día de la compra, el 10 de marzo, hasta el día 14 de marzo, fecha de la declaración del estado de alarma. El resto del plazo, hasta completar el mes para la devolución, se activará cuando finalice el estado de alarma.

Se recomienda que, para que no haya posteriores problemas a la hora de la devolución efectiva del producto, se conserve en perfectas condiciones la prenda, así como el comprobante de la compra realizada.

2) La interrupción de los plazos de devolución de productos durante el estado de alarma, ¿afecta solo a los productos adquiridos en tienda física?

No solo a los productos adquiridos en tienda física, sino también a los adquiridos a través de internet.

3) El pasado 25 de marzo realicé la compra de unos zapatos a través de internet en cierto comercio. Al probármelos comprobé que no me estaban bien. Al estar inmersos en el estado de alarma, ¿tendré problemas para la devolución?

La compra ha sido realizada en pleno estado de alarma, por lo que los plazos de devolución quedan interrumpidos hasta que finalice dicho estado de alarma, por lo que podrá ejercer su derecho de devolución cuando finalice el mismo. En este caso, por lo tanto, el periodo de desistimiento de la compra queda suspendido hasta que finalice el estado de alarma.

Se recomienda que, para que no haya posteriores problemas a la hora de la devolución efectiva del producto, se conserve en perfectas condiciones el producto, así como el comprobante o justificante de la compra realizada.

SERVICIOS FUNERARIOS

1) Tuve que contratar un servicio funerario y me cobraron un determinado importe por el mismo. Justo después, me dí cuenta que se habían incrementado los precios de los mismos, con respecto a la situación anterior a la declaración del estado de alarma. ¿Es esto legal?

No. De acuerdo con la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por el que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19, los precios de los servicios funerarios no deberán superar los precios vigentes con anterioridad el 14 de marzo de 2020 (fecha en la que se declaró el estado de alarma).

2) ¿Qué puedo hacer si, efectivamente, la empresa de servicios funerarios me ha cobrado de más con respecto a los importes vigentes con anterioridad a la declaración del estado de alarma?

Si durante el estado de alarma tuvo que contratar un determinado servicio funerario, y le han cobrado un precio superior al vigente con anterioridad a la declaración del estado de alarma, la empresa funeraria deberá devolverle, de oficio, la diferencia. Si no fuera así, usted podrá solicitar el oportuno reembolso a dicha empresa. Para ello dispondrá de un plazo de 6 meses desde la finalización del estado de alarma.

RECLAMACIONES Y ARBITRAJE DE CONSUMO

1) En el supuesto de que vean vulnerados mis derechos como persona consumidora, ¿qué podría hacer?

En el caso de que una persona consumidora tenga algún problema o incidencia con alguna empresa que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía, podrá presentar la oportuna **hoja de quejas y reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía**. Debe saber que todas las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberán tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros o establecimientos.

Podrá obtener las hojas de quejas y reclamaciones en el propio establecimiento o bien descargarlas del Portal de [Consumo Responde](#). Cuando tenga a disposición la hoja de quejas y reclamaciones (formulario por triplicado) es recomendable leer las instrucciones que vienen en el anverso del formulario de hojas de quejas y reclamaciones:

- Rellene todos los campos del formulario.
- Entregue la hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. El establecimiento deberá devolverle dos copias (Ejemplar para la parte reclamante y Ejemplar para la Administración). El Ejemplar para la parte reclamada quedará en poder de la empresa reclamada.
- Una vez entregada la hoja en la empresa reclamada, espere a que esta le responda, para lo cual dispondrá de un plazo de 10 días hábiles.
- Si la empresa no le responde o la respuesta ofrecida no es satisfactoria para la persona reclama, presente el Ejemplar para la Administración a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de

copias de la factura o justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

En el Portal de Consumo Responde podrá ampliar esta información.

Asimismo, puede **solicitar Arbitraje de Consumo**. El Arbitraje de Consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales (solicitado por aquellas) caracterizado por ser vinculante, rápido, eficaz, gratuito y ejecutivo.

Puede solicitar el Arbitraje de Consumo utilizando para ello el modelo de solicitud de arbitraje que puede descargar a través del Portal de Consumo Responde. Es recomendable que, antes de solicitar el arbitraje de consumo, presente la oportuna reclamación ante la empresa. En el Portal de Consumo Responde puede ampliar información sobre diferentes aspectos del arbitraje de consumo.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?



LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía