



Algunas notas de importancia para informar a las personas consumidoras ante la prórroga del

Estado de Alarma hasta el 11 de Abril de 2020:

(Modificación del R.D 463/2020, con el 465/2020, 17 de Marzo y entrada en vigor el 18 de Marzo de 2020. Prorroga del confinamiento por 15 días, hasta mediados de Abril.)

- Cierre de fronteras durante 30 días en aplicación del Acuerdo del Consejo Europeo del 17 de Marzo. Restricciones de viajes desde terceros países y asociados.
- Suspensión de los trámites administrativos para la tramitación de los procedimientos.
- Suspensión de plazos procesales.
- Moratoria de pagos de hipotecas para la adquisición de vivienda habitual. Se aplicará en los supuestos de vulnerabilidad económica de la parte deudora, así como a fiadores y avalistas de la persona deudora principal.
- **Prohibición de cortar agua, luz y gas a personas y colectivos durante la crisis.** Las empresas suministradoras no podrán suspender el suministro a personas consumidoras vulnerables, vulnerables severas, o en riesgo de exclusión social.
- Se suspende la actualización de precios regulados, a fin de **evitar el alza de precios del butano, y tanto los gases licuados como tarifas de último recurso de gas natural.**
- Se prorroga automáticamente la vigencia del BONO SOCIAL
- **Permanecerán abiertas las tiendas de:** alimentos, farmacias, clínicas veterinarias, ópticas, estancos, bazares, alimentos para animales, lavanderías, tintorerías, productos higiénicos, combustibles de automoción, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, comercio por internet, telefónico o correspondencia, gremios de fontanería a domicilio en llamadas de urgencia siempre que se mantengan las distancias entre personas y peluquerías a domicilio, talleres de reparación de vehículos siempre que no estén abiertos al público, fontanería en llamadas de urgencia.
- Garantizar la alimentación a niños y niñas en situación de vulnerabilidad y que lo tenían cubierto a través de las becas de comedor en los centros escolares.
- Interrupción excepcional de los plazos de desistimiento de los productos comprados online, a distancia o por teléfono, con el objetivo de evitar desplazamientos



durante el Estado de Alarma y garantizar este derecho. Se amplía la entrega de productos adquiridos en el comercio por internet, telefónico o correspondencia, las facultades atribuidas al Ministro de Transporte, Movilidad Agenda Urbana para facilitar el transporte de mercancías en todo el territorio nacional que en la redacción inicial del RD 463/2020 se limitaban a las necesarias para garantizar el abastecimiento.

- **Renfe:** devolución de billetes desde el 16 de Marzo de 2020, cambios y anulación sin coste alguno. **Tf. 918314520**
- Suspensión de viajes del INSERSO. Devolución del dinero.
- Evitar aglomeraciones en Iglesias y ceremonias, sujeto siempre a las medidas de contención que se van adoptando.
- **Suspensión de eventos culturales y de ocio, Devoluciones de las entradas.**
- **Prórroga de 1 año para el DNI caducado.**
- **Cancelaciones de viajes y billetes de transporte aéreo:**

Solicitar cancelaciones y devolución del dinero pagado por las reservas alegando causas extraordinarias o de fuerza mayor; El Estado de Alarma, confinamiento y el miedo al contagio son causas más que suficientes para la cancelación de viajes y billetes.

Las aerolíneas en estos momentos están adoptando medidas tales como aplazamiento, bonos o reembolso de cantidades.

Las Agencias de Viaje se niegan a contemplar la situación decretada por lo que habrá que mirar las condiciones de contrato pactadas y seguros si se hubieran suscrito, condiciones de cancelación de billetes aéreos, si la tarifa es flexible en la que deben darse opciones de reembolso o cambio de fechas, o low cost en la que es más difícil recuperar el dinero.

En la cancelación de billetes, viajes o servicio turístico, aconsejamos:

- Contacto con las empresas (Compañía, Agencia de Viajes, hotel.....):

Solicitar cambio o aplazamiento del servicio hacia fechas posteriores

si no es posible:

Cancelación y reembolso del dinero abonado sin gastos. Motivado por las causas extraordinarias y ajenas a su voluntad. (R.D. del Estado de Alarma 463/2020, modificado por el 465/2020), en las que existe confinamiento obligatorio en nuestras casas excepto por cuestiones de necesidad, aportando todos los documentos justificativos y de pruebas tanto de las condiciones de contrato como de esta situación excepcional de fuerza mayor en la que el usuario solicita cancelación de servicios y reservas. (tienen 30 días de plazo para contestar).



Si persiste la negativa: en caso de viajes combinados, alojamientos turísticos y hoteles, reclamar ante los Organismos competentes (Consejería de Turismo del Gobierno autonómico), OMICS o Direcciones Generales, si no solucionan, vía judicial aportando todos los documentos justificativos y de pruebas tanto de las condiciones de contrato como de esta situación excepcional de fuerza mayor.

En caso de Aerolíneas: reclamar a AESA cuando conteste negativamente la Compañía aérea. Tfno. de **AESA: 913968210**

- **Telecomunicaciones:**

- Se garantiza la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y del servicio universal.
- Se suspende la portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.
- No se realizarán campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios.
- Se interrumpe el plazo para la devolución de productos comprados bien en modalidad presencial o bien online. También afecta plazo para ejercer el derecho de desistimiento (compras fuera de establecimiento físico).

El Ministerio de Consumo insta a las aerolíneas, agencias, operadoras de telefonía a que actúen con flexibilidad y den posibilidad de cancelar y ofrecer alternativas de viaje a los usuarios que han contratado en estas fechas y en Semana Santa.