

Algunas notas de importancia para informar a las personas consumidoras ante la prorroga 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.
- **Prorroga 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 mas 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 Viajes** se niegan a contemplar la situación decretada por lo que habrá que mirar las condiciones de contrato pactadas y seguros si los 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. **Aconsejamos en la cancelación de billetes, viajes o servicio turístico:**

-Contacto con la empresas (Compañía, Agencia de Viajes, hotel.....), solicitar cambio o aplazamiento del servicio hacia fechas posteriores y 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.
Telecomunicaciones:

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.

1. También se suspende el plazo para las devoluciones de compras presenciales (artículo 21 RD Ley 8/2020).

2. Las anulaciones de Renfe son desde el día 18 y se anulan todos los billetes automáticamente. Si se necesita viajar, hay que volver a comprar, toda la información está disponible en el siguiente enlace: <https://www.renfe.com/empresa/faqCV19.html>

3. 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.

4. Las compañías aéreas tienen que devolver el dinero de los billetes con salida durante el estado de alarma. Muchas están dando vales y cambiando fechas. El consumidor no está obligado a aceptar un cambio, es el cliente el que elige entre cambio o reembolso si la compañía cancela, aunque sea como en este caso por fuerza mayor (Reglamento UE 261/2004 y aclaraciones de la Comisión Europea a propósito del COVID-19: https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200318_comision_europea_guia_aplicacion_derechos.aspx). Si es el cliente el que cancela, RD 2047/1981, fuerza mayor, tienen que devolver todo). En cuanto a las agencias de viajes si son viajes combinados, mirad el art. 160 TRLGDCU.
5. No se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones por impago (artículo 18 RD Ley 8/2020).
6. Las empresas de alquiler de vehículos no abren a particulares, salvo para devolución de vehículos ya alquilados antes: Orden TMA/254/2020.
7. Air Europa realizará vuelos entre las Islas Baleares y el precio del trayecto será de 60 euros (ver para más concreción la Resolución de 20 de marzo de 2020, de la Dirección General de Aviación Civil).
8. Muy recomendable cuando se quiera ver si algo está modificado por la crisis del COVID-19, entrar en boe.es y se verá que sale un texto en rojo al principio con un código de normas, se va a actualizando permanentemente. Ahí se podrá buscar por palabras lo que se necesite.



Oficina Municipal de Información al Consumidor
Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre
Email: omic@alhaurindelatorre.es
Teléfono: 952417300