



PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES DE CASTILLA Y LEÓN COVID 19

Compré un producto en una tienda antes del estado de alarma y me dieron la opción de devolverlo en el plazo de 15 días pero ahora el establecimiento está cerrado y al no poder devolverlo se me han pasado los 15 días ¿ya no puedo devolverlo?

Sí. Durante la vigencia del estado de alarma se interrumpen los plazos de devolución de productos comprados por cualquier modalidad bien presencial o bien online. Por tanto, el plazo para su devolución se paralizó el pasado 14 de marzo y volverá a contar desde el momento en que termine el estado de alarma.

Durante el estado de alarma he hecho un pedido online y al recibirlo no estoy conforme y deseo devolverlo ¿qué plazo tengo para hacerlo?

En compras online de productos hay un periodo de desistimiento de 14 días naturales que empezarán a contar una vez finalizado el estado de alarma. No obstante, debe comunicarle a la empresa por correo electrónico su deseo de ejercer el derecho de desistimiento.

Tengo un contrato semestral con un gimnasio que al estar cerrado por el estado de alarma no puedo utilizar ¿tengo derecho a pedir que me devuelvan el dinero?

Sí, puede pedir la devolución correspondiente al tiempo durante el cual no se percibió el servicio. Ahora bien, la empresa puede ofrecer alternativas de recuperación del servicio por aplazamiento o reducir las cuotas a posteriori siempre y cuando el usuario lo acepte. En el caso de que el usuario no quiera o le sea imposible recuperar el servicio, procede la devolución del importe.

Estoy haciendo un curso en una academia que ahora no imparte clases presenciales al estar cerrada por el estado de alarma decretado pero siguen cobrándome las mensualidades ¿pueden hacerlo?

Si la academia ha suspendido totalmente su actividad tanto presencial como online, no podrá cobrar nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin implicar esta circunstancia la rescisión del contrato a no ser que las dos partes así lo acuerden.

Al haberse suspendido las clases por el estado de alarma y haber vuelto a mi domicilio habitual ¿tengo que seguir pagando la Residencia de Estudiantes?

Si ha pagado ya las cuotas y no puede disfrutarse el servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el prestador del servicio podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Si no acepta esta alternativa, se deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por el estado de alarma.

Asimismo, no podrán realizarse nuevos cobros de mensualidades mientras el servicio no vuelva a prestarse con normalidad. Este hecho no supone la rescisión del contrato a no ser que las dos partes así lo acuerden.

Hemos tenido que hacer uso de un seguro de decesos que tenía contratado mi padre al fallecer como consecuencia del coronavirus, pero hay servicios funerarios que estaban incluidos en la póliza y no se han podido prestar como consecuencia de las medidas restrictivas decretadas por el estado de alarma ¿tenemos derecho a algún tipo de devolución?

Sí. La empresa debe proceder a la devolución de los importes correspondientes a los servicios no prestados. En caso de negativa por parte de la empresa pueden presentar una reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través de su página:https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp

¿Pueden las funerarias subir los precios como consecuencia del coronavirus?

No. Durante el estado de alarma los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios que estaban vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020.

Soy beneficiario del “bono social” y me vence ahora durante el estado de alarma ¿qué tengo que hacer para solicitar la prórroga?

Se prorroga automáticamente hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del “bono social” para aquellos beneficiarios del mismo a los que les venza con anterioridad a dicha fecha el plazo previsto.



¿Pueden cortarme la luz y el gas durante el estado de alarma si no puedo pagar al haberme quedado sin trabajo?

No. No habrá corte de suministros básicos mientras dure el estado de alarma. Los suministros de luz, gas natural, derivados del petróleo y agua están garantizados por motivos distintos a la seguridad del suministro. No se podrá suspender o cortar el suministro por falta de pago.

He dejado de pagar una factura de mi compañía de telefonía porque no se corresponde con el importe del paquete que tengo contratado ¿me pueden cortar el servicio?

No. Los servicios de comunicación electrónicos están garantizados mientras esté en vigor el estado de alarma, por lo que en ese periodo no pueden interrumpirse por impago. Lo que tiene que hacer es ponerse en contacto con su compañía para solucionar el conflicto surgido y si no recibe contestación o ésta no es de su satisfacción, una vez concluya el estado de alarma puede presentar una reclamación en la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Castilla y León a través de la sede electrónica de la página web: www.jcyl.es en “solicitud de arbitraje”.

¿Puedo hacer una portabilidad a otra compañía de telefonía?

Durante el estado de alarma se suspenden las operaciones de portabilidad en numeración fija y móvil que no estuvieran en curso cuando se decretó el estado de alarma. Esta suspensión sólo afecta a aquellas operaciones en las que exista necesidad de los usuarios de desplazarse físicamente a tiendas o de que se realicen intervenciones físicas en su domicilio, excepto en casos de fuerza mayor. Para evitar que el consumidor/usuario se vea perjudicado por esa suspensión no podrán ver sus tarifas incrementadas durante el tiempo que no puedan solicitar el cambio de compañía.

Ante cualquier eventualidad al respecto, contactar con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Asuntos Económicos y transformación Digital: <https://www.usuariostelegob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx>

Vivo en una vivienda de alquiler y me vence el contrato durante la vigencia del estado de alarma ¿me puede obligar el propietario a abandonar la vivienda?

No. Se prorrogan automáticamente 6 meses aquellos contratos de alquiler de vivienda habitual que venzan en los dos meses siguientes a la entrada en vigor del [Real Decreto ley 11/2020](#). Se mantendrán las condiciones y términos del contrato y el propietario no podrá subir el alquiler durante esos 6 meses. El inquilino debe solicitar esta prórroga extraordinaria al arrendador y éste aceptarlo.

¿Hay algún tipo de ayuda al alquiler de vivienda habitual para situaciones de vulnerabilidad económica como consecuencia del COVID 19?

En caso de que tenga problemas transitorios para atender el pago parcial o total del alquiler, su arrendador no le aplase o fraccione el pago del alquiler y esté en los supuestos de vulnerabilidad económica y social sobrevenida, se podrán solicitar ayudas con cargo al “Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual” que se instrumentará mediante ORDEN del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. La cuantía de estas ayudas será de 900€ al mes y de hasta el 100% de la renta arrendaticia o, en su caso, de hasta el 100% del principal e intereses del préstamo que se haya suscrito con el que se haya satisfecho el pago de la renta de la vivienda habitual.

¿Durante el estado de alarma se puede ir con el vehículo a echar combustible a cualquier gasolinera?

El sábado 11 de abril se publicó en el BOE una Orden del Ministerio de Sanidad (Orden SND/337/2020, de 8 de abril) que establece las medidas necesarias para garantizar la prestación de este servicio que se considera esencial.

Podrán ejercer la atención en régimen de autoservicio durante el horario que consideren necesario. Hay algunas variaciones en cuanto al horario en el que tienen que permanecer abiertas dependiendo de la localidad. Se puede consultar en la página web del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico: www.miteco.gob.es

Con carácter general, los titulares de estaciones de servicio garantizarán la puesta a disposición de los consumidores y usuarios, en lugar próximo a los aparatos surtidores, de guantes o dispositivos suministradores de papel especialmente adaptados a este tipo de instalaciones, o productos de naturaleza análoga, de un solo uso, para evitar el contacto directo de los usuarios con los medios de distribución, disponiendo de recipientes de recogida para que sean desechados una vez utilizados.

Durante la vigencia del estado de alarma en las estaciones de servicio ¿tienen que estar disponibles el servicio de lavado de vehículos, los aparatos de suministro de agua y aire, los aseos y el servicio de restauración?

Los aparatos medidores de aire en neumáticos y de suministro de agua deberán mantenerse en funcionamiento y prestar servicio conforme a las disposiciones que les sean de aplicación. Los servicios de lavado de vehículos mecánico, automatizado o autoservicio podrán prestar servicio siempre que se garanticen en todo momento las medidas de protección sanitaria y de higiene adecuadas para los usuarios y el personal de la instalación.

En cuanto a los aseos de las estaciones de servicio y al servicio de restauración que se encuentran en las mismas instalaciones, permanecerán disponibles para uso de transportistas profesionales de determinados servicios necesarios para facilitar el transporte de mercancías en el territorio nacional. Entre los servicios que deberán estar disponibles para los conductores profesionales se incluyen los servicios de catering en aquellos establecimientos que dispongan de cocina, que podrá continuar abierta, servicios de restauración o expendedores de comida preparada.

Me han anulado el viaje que tenía del IMSERSO ¿tengo derecho a que me devuelvan el dinero?

Sí. Se pondrán en contacto con todos los beneficiarios de viajes del IMSERSO que se han anulado con motivo de las medidas sanitarias adoptadas para proteger la salud y les comunicarán el modo para efectuar la devolución de los importes.

Una Orden del Ministerio de Sanidad publicada en el BOE el día 11 de abril (Orden SND/338/2020, de 8 de abril) prorroga la interrupción de la realización de cualquier actividad comprendida en el ámbito del programa de turismo social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) hasta el 30 de junio de 2020.

¿Qué tengo que hacer para que me devuelvan el importe de un vuelo cancelado por las medidas restrictivas como consecuencia de la pandemia?

Las aerolíneas deben devolver el importe de los vuelos cancelados por el estado de alarma. El ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar a sus derechos como usuario a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

En caso de negativa procede reclamar ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA): https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx

Teníamos contratado un viaje combinado con una agencia de viajes que con motivo del estado de alarma no podemos disfrutar ¿qué derechos tenemos?

En los viajes combinados, es decir, aquellos en los que se contratan dos o más tipos de servicios de viaje conjuntamente por ejemplo, transporte y alojamiento, el organizador del viaje (mayorista) o la agencia de viajes (minorista) que es con la que usted ha contratado, podrán entregar un bono para ser utilizado en el plazo de 1 año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas por una cuantía igual al reembolso que le hubiera correspondido. Si transcurrido el periodo de validez del bono no se hubiera utilizado, se podrá solicitar el reembolso completo del pago realizado.

Si no se acepta el bono y se solicita la resolución del contrato, el organizador o el minorista deberá reembolsar el precio, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran devuelto la totalidad del importe correspondiente a sus servicios. Si la devolución fuera parcial, el consumidor/usuario tendrá derecho al reembolso parcial y a un bono por la diferencia.

Estos reembolsos deberán efectuarse en un plazo no superior a 60 días desde la resolución del contrato o desde que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

En el caso de que no se hubieran respetado estos derechos, existen a su disposición hojas de reclamaciones específicas en las Agencias de viajes que usted podrá pedir cuando cese el estado de alarma. Puede solicitar mayor información respecto de estas reclamaciones a través de la siguiente dirección de correo electrónico: empresas.turisticas@jcyL.es

Si tengo algún problema como consumidor/usuario ¿cómo puedo reclamar si durante el estado de alarma están los Organismos de Consumo de la Administración cerrados?

Aunque las oficinas de Atención al Consumidor tanto de las Asociaciones de Consumidores, Ayuntamientos, Diputaciones como las Secciones de Consumo de la Junta de Castilla y León van a permanecer cerradas al público hasta que se levanten las medidas restrictivas encaminadas a proteger la salud y seguridad de todos los ciudadanos, permanecemos trabajando de manera telemática y estamos a disposición de todos los consumidores/usuarios que requieran nuestros servicios en los teléfonos y correos electrónicos habilitados para tal fin en todas las provincias de esta Comunidad Autónoma y en la Dirección General de Comercio y Consumo a través de la página web de la Junta de Castilla y León:

<https://consumo.jcyl.es/web/es/informacion-consumidor/atencion-consumidor.html>