

DOCUMENTO ACTUALIZADO A 30 DE MARZO DE 2020

DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA POR EL CORONAVIRUS COVID-19 PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES (FAQ) SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

¿Puedo realizar un viaje imprescindible en el extranjero?

Se deben consultar las páginas web de:

- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Embajada o Consulado de España en el país al que se vaya a viajar; y
- Centro Europeo del Consumidor del país en el que se encuentre.

También se recomienda consultar las páginas web de los aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.

¿Puedo cancelar un viaje?

Billetes adquiridos hasta el 16 de marzo

Los viajeros y viajeras tienen derecho de reembolso del importe del billete, en aquellas circunstancias en que la empresa transportista cancele el viaje, como consecuencia de la declaración de pandemia a causa de la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro Estado de la Unión Europea.

La persona consumidora no está obligada a aceptar el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe, pudiendo optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Solo hay derecho a la devolución del importe del billete, no se puede exigir ninguna compensación adicional.

Billete adquirido adquirido del 16 de marzo

No hay derecho de resolución.

¿Cómo cancelo un viaje turístico? (Viajes combinados)

En el supuesto de que una persona hubiera contratado un viaje combinado (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y el lugar de destino estuviera afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (por ejemplo, decretos o órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viera afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma, la persona tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización y tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.



¿Puedo anular un viaje en avión?

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, tiene que reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin ningún coste.

Se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea:

<https://www.seguridadaerea.gob.es>

Las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España podrían considerarse como circunstancias excepcionales que dan lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

En relación con los viajes por **vía marítima** que puedan cancelarse por las mismas compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades, se tendrá derecho al reembolso del importe abonado.

En relación con los viajes por **vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros y viajeras habilitadas de urgencia por la compañía.

¿Qué pasa con los viajes del IMSERSO?

En relación con la suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO durante un mes, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página web del IMSERSO:

<https://www.imserso.es>

Han cancelado un acontecimiento. ¿Tengo derecho al reembolso?

La suspensión del acontecimiento da derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudieran derivarse del contrato.

La solicitud de devoluciones de los importes abonados se realiza al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

¿Mi seguro privado de dolencia y de asistencia sanitaria me cubre la atención del COVID-19?

En caso de controversias sobre el alcance de los riesgos cubiertos por una determinada póliza, podrá reclamar a la compañía aseguradora y, en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, podrá presentar una reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

www.dgsfp.mineco.es

Si hago una compra de comercio electrónico, ¿cuando me tienen que entregar el bien?

El plazo máximo de entrega de lo adquirido es de 30 días, salvo que se hubieron acordado otros plazos de entrega.



En caso de que no se cumpla este plazo de entrega, se puede conceder un plazo adicional al comercio para la entrega de los bienes.

En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en este plazo adicional (independientemente de la causa), se tendrá derecho a desistir del contrato.

Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comercio debe reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.

¿Tengo obligación de salir de casa, si quiero devolver el producto comprado por internet o teléfono?

Los bienes se deben devolver en el plazo de 14 días naturales.

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien a distancia, cuando estos tengan algún defecto.

El cómputo de los plazos se retomará una vez acabado el Estado de Alarma y sus posibles prórrogas.