

Cancelación de viajes debido a la expansión del coronavirus

Los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia debido a la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas, tienen derecho a:

- Información: entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- Asistencia: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Reembolso o transporte alternativo hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas. Respecto del derecho de reembolso, en aquellas circunstancias en que el transportista cancela el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

- Vía marítima: Derecho al reembolso del importe abonado.
- Vía ferroviaria con la compañía Renfe: se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.

Y en cualquier caso, derecho a cancelar el viaje sin penalización alguna, independientemente del medio de transporte, y al correspondiente reembolso completo de las cantidades ya abonadas.

Cancelación de viajes turísticos (Viajes combinados)

- Derecho a desistir del 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.

Cancelación de eventos

- Derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato. La solicitud de devoluciones de los importes abonados se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra. Se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de Coronavirus, las personas que tengan suscritas pólizas de seguro de enfermedad y asistencia sanitaria deberán comprobar los términos y condiciones concretas del contrato suscrito con la compañía aseguradora.

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.

Comercio electrónico

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega.

En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional (independientemente de la causa), tendrá derecho a desistir del contrato.

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

Devolución de productos

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 on-line. El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el Estado de Alarma y sus posibles prórrogas.

Prevención de estafas y fraudes

Desconfiar de aquella publicidad y ofertas de venta de productos o servicios en las que se de alguna de las siguientes circunstancias:

- Uso de lenguaje o imágenes que sugieran, de forma explícita o implícita, que el producto ofertado puede prevenir o curar la infección por COVID19.
- Referencia expresa a profesionales sanitarios, expertos o fuentes no oficiales que declaran la existencia de un producto que puede prevenir dicha infección.
- Referencia, utilizando bien su denominación o su logo oficial, a autoridades gubernamentales expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente respalden supuestas propiedades protectoras o curativas de un producto comercializado sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.
- Recomendaciones u opiniones de personas consumidoras que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para proteger frente al COVID19.
- Uso de expresiones que invitan a comprar por la demanda existente, tales como “solo disponible hoy”, “últimas unidades a la venta”, o similares.
- Empleo de expresiones sobre las condiciones del mercado, tales como “precio más bajo del mercado”, “único producto que cura infecciones por COVID19, o similares.
- Precios muy superiores al de productos similares por el hecho de sus supuestas propiedades preventivas o curativas frente al COVID19.
- Solicitud de datos personales para poder obtener información sobre el producto o servicio ofertado.
- Exigencia de descarga de alguna aplicación para adquirir el producto o servicio.

Recomendación especial para personas mayores o que presenten cualquier otro tipo de vulnerabilidad: No permitir el acceso a su vivienda ni aceptar realizar abono alguno por la prestación de un servicio no solicitado con la excusa de ser necesario de forma preventiva, o bien obligatorio como consecuencia de las medidas adoptadas por la declaración del estado de alarma a causa de la crisis sanitaria creada por el COVID19.