

Que no vulneren tus derechos ante las

cancelaciones de servicios y viajes

debido al COVID-19



*CONOCE
TUS DERECHOS*



ADICAE GRANADA

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

Subvencionado por:



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

GUÍA PRÁCTICA FORMATIVA: LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES AFECTADOS POR CANCELACIÓN DE SERVICIOS DEBIDO A LA CRISIS SANITARIA ORIGINADA POR EL COVID-19.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
CANCELACIONES DE EVENTOS	3
PROCESO DE RECLAMACIÓN FORMAL: Pasos y Plazos	4
CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRACTO SUCESIVO	7
CANCELACIÓN DE VUELOS	8
VIAJES COMBINADOS O ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	10
PROBLEMAS CON LAS COMPRAS ONLINE	12



ADICAE GRANADA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Inscrita con el 7163 de la sección 1 en el Registro de Asociaciones de Personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

D.L.: 1702 - 2020

PRESENTACIÓN

¿Te has visto afectado por la **cancelación de algún servicio** durante el pasado estado de alarma? **¿Tu vuelo ha sido cancelado?** ¿No has podido seguir con tus clases de idiomas? ¿Un concierto o evento al que ibas a asistir fue cancelado? ¿Has tenido algún problema con una compra online?

Estas son algunas de las preguntas que planteamos en esta guía, donde te enseñaremos de forma práctica cuáles son tus **derechos** y cómo reclamarlos.

Si damos un salto al pasado y nos situamos en el comienzo del estado de alarma, nos vemos sumergidos de lleno en una situación sin precedentes. Seguro que hay cientos de preguntas que nos vinieron a la mente y para las que en aquel momento no teníamos respuesta. Pues bien, esta guía está elaborada con la intención de resolver todas aquellas cuestiones en materia de consumo que nos surgieron en aquel momento y que hasta día de hoy no sabes cómo resolver.

Te planteamos distintas preguntas y respuestas, combinadas con ejemplos prácticos para que puedas acercarte al que más represente tu caso y aprender cuales son los pasos para resolverlo.

ADICAE Granada promueve la defensa de los consumidores y tiene un claro compromiso con éstos, poniendo a su alcance toda la información necesaria y ofreciendo, además, continuamente diversas opciones para la formación de los usuarios en materia de consumo.

Para elaborar esta guía partimos de la base legal establecida en el Real Decreto-ley 11/2020, del 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, y donde se establece en el Artículo 36 el "Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios".

Equipo ADICAE Granada

CANCELACIONES DE EVENTOS

En el caso de cancelaciones de eventos tales como conciertos, espectáculos, festivales, etc., que ya habían sido pagados previamente y no considerados estos servicios de tracto sucesivo, nos encontramos con las siguientes situaciones:

1. La persona consumidora tiene derecho a la resolución del contrato en el plazo de 14 días desde la imposible ejecución de éste, sin que ello le genere una penalización.
2. El prestador del servicio puede ofrecer una alternativa al consumidor: nueva fecha para el evento, un bono/vale, etc., siempre y cuando no genere ningún gasto adicional para el usuario.
3. Si el usuario no acepta esta opción y no consigue alcanzar un acuerdo con el prestador en un plazo de 60 días, tiene derecho a la **devolución íntegra** del importe abonado en el plazo máximo de **14 días** y en el mismo modo que fue abonado (a no ser que se acuerde otro modo de reembolso). La empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso, siempre y cuando aparezcan debidamente desglosados y justificados.

Hay que tener en cuenta que nos encontramos en una situación sin precedentes, donde las empresas se han visto desbordadas, por lo que debemos ser un poco flexibles con los plazos y esperar un tiempo prudencial desde que obtenemos una respuesta favorable hasta que esta se ejecute.



¿El concierto de tu grupo o cantante favorito ha sido cancelado?

María tenía planeado acudir a un concierto, y ya había comprado las entradas, pero desafortunadamente fue cancelado debido a la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

¿Qué opciones tiene?

- ▶ El concierto es aplazado para realizarse en otro momento y María puede aceptar este cambio de fecha si está conforme y aún sigue queriendo asistir al concierto. Este cambio no podrá suponer coste alguno para María.
- ▶ Si María no está satisfecha con la nueva fecha del concierto o simplemente ya no quiere asistir, tiene derecho a la devolución íntegra de su entrada, que deberá ser abonada de la misma forma en la que se pagó.

¿Qué hacer si la empresa solo me ofrece un bono o cambio de fecha y no el reembolso del dinero?

Llevaremos entonces a cabo un **proceso de reclamación formal**.

PROCESO DE RECLAMACIÓN FORMAL: Pasos y Plazos

Debes escribir una reclamación formal al **Servicio de Atención al Cliente** haciendo referencia a los hechos pasados y solicitando el reembolso del evento o servicio cancelado.

Hazle saber que conoces tus derechos y que tienen la obligación de devolvarte el dinero en un plazo de 14 días desde la resolución del contrato si no alcanzáis otro acuerdo.

Si no sabes cómo hacerlo o tienes cualquier pregunta, no dudes en ponerte en contacto con **ADICAE Granada** para que te ayudemos a presentar tu reclamación. Puedes acudir de forma presencial o utilizar la herramienta del "reclamador" de nuestra web <http://reclama.adicae.net/>, donde encontrarás diversas plantillas a rellenar según el servicio a reclamar.

ADICAE
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Inicio

Derechos

- ▷ ¿Dónde reclamar
- Quiero Reclamar
- Consulte sus dudas
- Blog

Reclame sus derechos

ADICAE pone a su disposición esta aplicación desde la que puede informarse de sus derechos y, a la vez, elaborar sus propias reclamaciones mediante un sencillo sistema de formularios autorrellenables. Además, tiene la posibilidad de consultar un completo directorio de Servicios de Reclamación, donde encontrará de forma ágil dónde debe dirigirse para reclamar si tiene cualquier problema de consumo.

Otra opción es solicitar presencialmente en la empresa la hoja de reclamaciones o descargarla en la web de la Junta de Andalucía: <https://ws231.juntadeandalucia.es/portalconsumo/>. Hay que rellenarla y entregarla física o telemáticamente a la empresa (una copia se la quedará la empresa y otra para nosotros). La tercera copia se entregará en el órgano supervisor correspondiente en caso de que nuestra queja no sea resuelta.

Oficina Virtual de Consumo

HOJA DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICA

- ¿QUÉ ES?
- ¿CÓMO ME PUEDO ADHERIR?
- ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN?
- ¿QUÉ EMPRESAS ESTÁN ADHERIDAS?
- ¿QUE OCURRE AL PRESENTAR LA QUEJA O RECLAMACIÓN?
- ¿TIENE LA EMPRESA OBLIGACIÓN DE CONTESTARME?
- ¿Y SI LA EMPRESA NO CONTESTA A MI QUEJA O RECLAMACIÓN?
- ¿QUIERE CONSULTAR EL ESTADO DE SU QUEJA O RECLAMACIÓN?
- NORMATIVA APLICABLE

CIUDADANÍA

- CON CERTIFICADO DIGITAL:

- Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

- SIN CERTIFICADO DIGITAL:

- Hoja de quejas y reclamaciones. Descarga en formato papel
- Listado de empresas titulares de actividades, establecimientos y centros adheridos al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

¿Y si la empresa no me da una respuesta o no contesta de forma favorable a mi petición de reembolso?, ¿qué debo hacer?



Si no contesta en el tiempo establecido, 10 días hábiles, que marca el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa; o no estamos conforme con la respuesta que nos dan, el siguiente paso es presentar la reclamación en los órganos competentes de la **Administración de la Junta de Andalucía** en materia consumo.

Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, ya que su adhesión no es obligatoria, podemos solicitar el arbitraje desde un primer momento o después de reclamar ante el SAC o los órganos supervisores de la administración.

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor (Artículo 1 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

Hay que tener en cuenta que la resolución de la Junta Arbitral es de obligado cumplimiento.

No olvides la importancia de presentar las reclamaciones por escrito y conservar una copia de todos los documentos que se impliquen en el proceso.

CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRACTO SUCESIVO

Entendemos por contrato de prestación de servicios de tracto sucesivo, aquellos que se prolongan en el tiempo de forma continuada y de ejecución periódica. Por ejemplo: una academia de idiomas, la cuota del gimnasio o del comedor escolar, etc. Ante la actual crisis sanitaria las personas consumidoras que se vean en estos escenarios deben saber que:

- ▶ La empresa no puede hacer el cargo de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad. Es decir, el servicio sigue estando contratado, aunque no se cobren las cuotas.
- ▶ Si debido al estado de alarma, el consumidor no ha disfrutado de un servicio que sí ha sido cobrado, éste tiene derecho a la devolución de la parte proporcional del tiempo que no ha hecho uso del servicio. En este punto podemos llegar a un acuerdo con la empresa y que el importe a devolver se descuenta de futuras cuotas una vez reanudado el servicio.
- ▶ En caso de que el consumidor no pudiera o no aceptara la recuperación del servicio cuando proceda, resultaría la devolución de los importes correspondientes.

Mi gimnasio me cobró el mes de marzo entero, pero dejé de ir cuando se decretó el estado de alarma. ¿Qué opciones tengo?

- ▶ Si después de la finalización del estado de alarma seguí acudiendo a mi gimnasio, puedo solicitar que me hagan el descuento proporcional de los días de marzo que no acudí en el pago de la cuota del próximo mes.
- ▶ Si por el contrario, tras la reanudación del servicio decidí cancelar mi suscripción al gimnasio, debo solicitar que me reembolsen el importe que me corresponda.

Mi academia de inglés me cobró las cuotas del mes de marzo y abril completas, no habiendo sido este servicio prestado y no habiendo reanudado las clases después de la formalización del estado de alarma. ¿Cómo reclamo?

Ya sabemos que la empresa no debió haber hecho el cargo de ninguna cuota hasta que el servicio se hubiese prestado de nuevo con normalidad.

Como el servicio no se va a reanudar no podemos acordar una compensación, por lo que debemos reclamar el reembolso del dinero.

Si tras ponernos en contacto con la academia o con el gimnasio, nuestra petición de reembolso no se resuelve de forma favorable, empezaremos el proceso de reclamación (**véase Proceso de reclamación formal: pasos y plazos, pág. 4**).

CANCELACIÓN DE VUELOS



Si ya tenías un billete de avión comprado, y debido al estado de alarma fue cancelado, debes saber que:

- ▶ Tienes derecho al **reembolso íntegro** del importe del billete sin aceptar ningún bono en su lugar.
- ▶ En caso de que la compañía te ofrezca un vale o bono (también conocido como *voucher*) por el importe del viaje cancelado, a canjear en el plazo de un año, tienes las siguientes opciones:
 - o Rechazarlo si no estás conforme y deseas el reembolso del dinero.
 - o Si estás de acuerdo con la aceptación del bono, desde **ADICAE Granada** te aconsejamos que pidas que, en lugar de un año, el bono tenga validez para canjearlo en dos años.

RECUERDA QUE ES MUY IMPORTANTE DEJAR CONSTANCIA POR ESCRITO DE TODOS LOS ACUERDOS QUE ALCANCEMOS CON LAS COMPAÑÍAS.

Si crees que tu vuelo va a ser cancelado, te recomendamos que esperes a que sea la compañía la que cancele el vuelo antes de hacerlo tú, ya que en el último caso no tendrías derecho al reembolso del importe del billete.

Pablo tenía un vuelo a Polonia con una compañía aérea el 4 de abril de 2020, pero debido a la situación de estado de alarma, el vuelo fue cancelado por la compañía.

Pablo lleva meses llamando a la compañía y escribiendo correos sin recibir respuesta.

¿Qué debe hacer?

Aunque ha llamado y escrito correos a la compañía, no ha presentado una reclamación formal solicitando el reembolso de los vuelos.

En primer lugar, Pablo tiene que redactar una reclamación que puede enviar por correo electrónico o correo postal certificado al Servicio de Atención al Cliente de la compañía.

Si adquiriste el vuelo en una agencia, debes presentar la reclamación ante la agencia, no en la compañía aérea.

Si la empresa no le contesta en el plazo de 1 mes o la respuesta no es satisfactoria, el siguiente paso es presentar una reclamación en AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

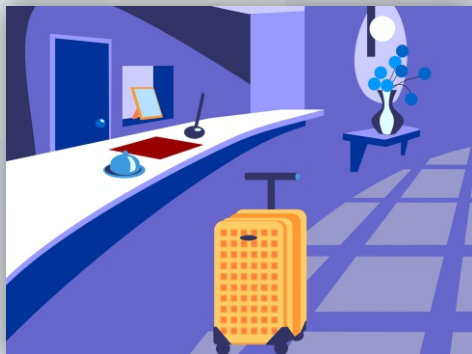
<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/procedimiento-para-reclamar-ante-aesa-reg.261-2004>

AESA tiene un plazo de 90 días (o 120 días en determinados supuestos) desde la recepción de su reclamación para remitir un informe sobre la misma, tanto al solicitante como a las compañías aéreas, destacándole cuáles son sus derechos y, en su caso, los instrumentos necesarios para que éstos sean restituidos.

Si hemos obtenido confirmación de reembolso por parte de la compañía, debemos ser un poco pacientes y flexibles en el plazo de reembolso, aunque la normativa marque 7 días. Tanto las compañías aéreas como AESA están colapsadas y puede haber retrasos en los plazos de resolución de reclamaciones.

VIAJES COMBINADOS O ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Según [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias](#),



entendemos por VIAJE COMBINADO:

la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

¿Qué opciones tengo si contraté un viaje combinado que no pude disfrutar debido al COVID-19?

El organizador o minorista puede ofrecerte un bono por el total del importe que abonaste:

- ▶ El plazo para canjear este bono es de 1 año desde la finalización del estado de alarma.
- ▶ Si transcurrido el año no has hecho uso del bono, puede solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. Aun así, desde ADICAE Granada **se recomienda solicitar el reembolso**, debido a la gran incertidumbre empresarial en la que se puede ver inmersa la empresa.

En el caso de que NO quieras obtener un bono, **debes solicitar la resolución del contrato**, que te da derecho a la devolución de la cantidad total del viaje combinado, siempre que los proveedores de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hayan procedido a la devolución total del importe de sus servicios.

· Si los proveedores han hecho una devolución parcial, o solo algunos han procedido a la devolución, el consumidor recibirá un reembolso de la cantidad que haya sido devuelta por los mismos, más un bono con el importe restante del total.

El organizador dispone de 60 días desde la resolución del contrato o desde la fecha de devolución de los importes por parte de los proveedores para efectuar el reembolso.

¿Cómo reclamar?

(Véase Proceso de reclamación formal: pasos y plazos, pág. 4).

PROBLEMAS CON LAS COMPRAS ONLINE

El confinamiento debido al estado de alarma ha supuesto un gran aumento de las compras online y con ello se han puesto de manifiesto los problemas que pueden surgir a la hora de comprar de forma electrónica. Debido a ello, surge la necesidad de informar y aconsejar a los consumidores en este ámbito.



Antes de comprar por internet es importante conocer los riesgos que existen en este tipo de compras y saber cómo pagar de forma segura y en sitios web de confianza.



Como consumidores críticos y responsables debemos conocer nuestros principales derechos en las compras por internet:

- ▶ Derecho a la publicidad veraz.
- ▶ Derecho de reparar o reemplazar.
- ▶ Derecho a no permitir cláusulas abusivas.
- ▶ Derecho de desistimiento y sus excepciones.
- ▶ Derecho a la ayuda gratuita.

¿Cómo ha afectado la crisis sanitaria producida por el COVID-19 a mis derechos como usuario de compras online?

Según el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, se establece en el artículo 21: "la Interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma. 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 en el momento en que pierda vigencia el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma o, en su caso, las prórrogas del mismo."

¿Cómo reclamar si tengo problemas en mis compras online?

En primer lugar, te recordamos que puedes acudir a una Asociación de Consumidores como ADICAE Granada, donde te aconsejaremos y guiaremos en el proceso de reclamación.

Debes escribir una reclamación formal al Servicio de Atención al Cliente haciendo referencia a los hechos pasados y especificando qué solicitamos (un cambio, un reembolso, la aplicación de la garantía...).

Si no sabes cómo hacerlo puedes utilizar la herramienta del "reclamador" de nuestra web <http://reclama.adicae.net/>, donde encontrarás diversas plantillas a rellenar según el hecho a reclamar.

Si no recibes respuesta por parte de la empresa, o la respuesta es insatisfactoria debes acudir a los **órganos supervisores** de la administración. En el caso de las compras, a la **Dirección General de Consumo** de la Consejería de Salud y Familias.

En el caso de que la empresa esté adherida al **arbitraje de consumo** recuerda que puedes acudir directamente, tras reclamar en el Servicio de Atención al Cliente o cuando la respuesta de los órganos supervisores no haya sido favorable.



ADICAE GRANADA

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

(Plaza del Campillo, nº 2, 1º - G Edificio Macia 18009- Granada)

Tel.: 958 229 680 - Mail: granada@adicae.net

<http://www.adicae.net>

<https://adicaeandalucia.org>