

Que no vulneren tus derechos ante las

compras online

y las cancelaciones de servicios
debido al COVID-19

Aprende a reclamar!



ADICAE JAÉN

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

Subvencionado por:



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

Índice

CANCELACIÓN DE SERVICIOS3

- ¿Puedo dar por finalizado un contrato sin penalización a consecuencia del estado de alarma?4
- ¿Qué hago si sólo me ofrecen un bono y no el reembolso del dinero?5
- ¿Qué pasa si el servicio que contraté es de tracto sucesivo?... 6
- ¿Qué hago si no me devuelven el dinero pagado por un servicio que no he recibido?7

CANCELACIÓN DE VUELOS7

- ¿A qué tengo derecho si mi vuelo ha sido cancelado a consecuencia del COVID-19?8
- ¿Qué hago si no me devuelven el importe del billete?8

COMPRAS ONLINE Y DEVOLUCIONES10

- ¿Puedo cambiar o devolver mi compra?10
- ¿Qué hago, si la tienda en la que compré no acepta la devolución del producto?11

¿NO PUEDES HACER FRENTE A TU HIPOTECA?, CONOCE LAS MORATORIAS DE PRÉSTAMOS PRODUCIDAS POR COVID-1911

- ¿Qué es una moratoria?11
- ¿Cuál es el objetivo de las moratorias que se están aplicando a consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19?11
- ¿Existen diferentes tipos de moratorias?11
- Moratoria legal (actualmente derogada)12
- ¿Qué requisitos se debían cumplir para tener acceso a la moratoria legal hipotecaria?12
- ¿Afecta a los préstamos personales?13
- Moratoria convencional (aún vigente)13
- ¿Cuáles son los requisitos para acceder a la moratoria?14



ADICAE JAÉN
Asociación de consumidores y usuarios

Inscrita con el número
4847 en el Registro de
Asociaciones de Personas
consumidoras y usuarias
de Andalucía.

D.L.: J 980 - 2020

Presentación

En la actualidad, fruto de la crisis sanitaria del COVID-19, se está desarrollando una situación de gran incertidumbre, en la que las personas consumidoras se encuentran indefensas y envueltas en un ambiente de vulnerabilidad, al no saber cómo actuar y desconocer cuáles son sus derechos en esta situación sin precedentes.

Esta crisis sanitaria está afectando directamente a los consumidores creando escenarios nuevos a los que no se habían enfrentado con anterioridad.

ADICAE Jaén, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros basada en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, se dedica no solo a velar por los derechos, sino también a formar e informar a todos los usuarios en materia de consumo.

Esta guía, se desarrolla centrándose en algunas situaciones de indefensión en las que fácilmente se han podido encontrar los consumidores durante la crisis sanitaria del COVID-19, permitiéndoles conocer sus derechos y enseñándoles cómo proceder, dotando así, a las personas consumidoras de conocimiento útil en su día a día.

En **ADICAE Jaén** pretendemos promover una actitud crítica, activa, responsable y solidaria, siendo una de nuestras principales creencias el poder de la fuerza colectiva.

Esperamos que esta guía práctica sea de gran utilidad y que en el caso de haber vivido alguna de estas situaciones, ahora sí, sepan cómo poder actuar.

Por lo tanto, desde **Adicae Jaén**, consideramos muy importante tener estas herramientas para saber cómo actuar ante los grandes problemas de consumo surgidos a raíz de la pandemia. Entendemos que es vital dar a conocer a todos los ciudadanos jienenses qué hacer ante estos asuntos, que tengan la posibilidad de defenderse y que sepan actuar con propiedad y conocimiento.

Sin más, desear a todos los ciudadanos de Jaén que se encuentren en perfectas condiciones de salud y aconsejarles que guarden la obligada “distancia social”, con la intención de poder disfrutar en el futuro de tiempos mejores.

Dolores Ozaez Vidal

Presidenta de ADICAE Jaén

Durante la Crisis sanitaria del COVID-19 se han visto restringidos los derechos de las personas consumidoras. El Estado de Alarma ha traído consigo la entrada en vigor de Decretos Leyes (RDL) con el objetivo de actuar con rapidez y minimizar el impacto económico y social.

Y como ha sido común, te has podido ver en alguna de estas situaciones:

- ▶ ¿Problemas con algún servicio a consecuencia del estado de alarma?
- ▶ ¿Te han cancelado un vuelo, un viaje o has tenido problemas con la devolución de tus compras?
- ▶ ¿No sabes nada de esas clases que pagaste antes del estado de alarma?
- ▶ ¿Necesitas una moratoria para poder hacer frente a tu hipoteca?

Si la respuesta es **SÍ**, esta guía te enseñará los pasos para gestionar el problema en cuestión y reclamar tus derechos ante este tipo de situaciones.

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Las primeras consecuencias del estado de alarma se dieron de forma inminente. De un día para otro todas las actividades económicas a excepción de aquellas consideradas como esenciales quedaron paralizadas, hasta nuevo aviso. Vuelos, viajes, eventos, gimnasios, formaciones académicas, clases de baile, etc., se ven

cancelados temporalmente con el objeto de ser retomados o reanudarse tras el fin del estado de alarma. Un estado de alarma que se prolongó durante cuatro meses. Como consecuencia de esta prolongación, la vuelta a la “nueva normalidad” ha traído consigo escenarios muy diversos.

En algunos casos, se retomaron la prestación de estos servicios, en otros se tuvieron que aplazar o ni si quiera pudieron retomarse debido a un cese definitivo de la actividad.



A continuación, se hablará de casos más concretos, de cómo el usuario puede actuar en según qué situación y de cuáles son sus derechos, así como los procedimientos que ha de seguir para defenderlos.

¿Puedo dar por finalizado un contrato sin penalización a consecuencia del estado de alarma?

Apoyándonos en el **artículo 36 del RDL 11/2020**, sección tercera, de 11 de marzo, aplicada sólo en el contexto que se está desarrollando actualmente daremos respuesta a esta pregunta.

De forma excepcional, y a consecuencia del estado de alarma, el consumidor tendrá derecho a dar por finalizado, a resolver, en un **plazo de 14 días** el contrato del servicio que contrató antes del estado de alarma siempre que este haya sido de imposible cumplimiento.

Ante esta situación, el prestador del servicio puede ofrecer alternativas al consumidor para que el contrato no se resuelva. Estas propuestas pueden ser bonos o vales que sustituyan el reembolso del importe.

Si superado un **plazo de 60 días**, desde la imposible ejecución del contrato, el consumidor y prestador del servicio no han llegado a un acuerdo, el primero tendrá derecho a la devolución íntegra del dinero, a excepción de los gastos en los que se hubiera incurrido durante el proceso. Dicha devolución deberá realizarse de la misma forma en la que fue abonada en un plazo máximo de 14 días, a no ser que el propio usuario acepte el pago de otra forma.

¿Han cancelado ese musical que tantas ganas tenías de ver...?



Lucía llevaba meses con sus entradas compradas para ir a ver el musical del Rey León en Madrid el 18 de marzo, pero desafortunadamente pocos días antes se decretó el estado de alarma y las actividades quedaron paralizadas.

Lucía tiene ahora dos entradas de un musical que no sabe cuándo podrá ver.

¿Entonces, qué puede hacer ahora Lucía con sus entradas?

Si el musical se ve aplazado a otro día y Lucía sigue queriendo asistir, aceptará el cambio de fecha de sus entradas.

En el caso de que Lucía ya no quisiera asistir al musical del Rey León, tendrá derecho a pedir el reembolso íntegro del dinero que pagó por su entrada. Dinero que deberá ser devuelto de la misma forma en que se abonó.

¿Qué hago si sólo me ofrecen un bono y no el reembolso del dinero?

Si solo te ofrecen un bono, y no el reembolso del dinero, deberás presentar una reclamación al **Servicio de Atención al Cliente** exponiendo los hechos y reclamando la devolución íntegra del dinero del servicio que contrataste y que finalmente no vas a recibir .

El plazo de respuesta a la reclamación de la persona consumidora es máximo de un mes. En el caso de utilizar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, el plazo de respuesta desde la recepción por parte de la empresa es de 10 días hábiles.

En el caso de que transcurrido un mes no hayas recibido respuesta alguna a la reclamación, o no estés conforme con la respuesta recibida, deberás presentar la reclamación en el correspondiente órgano supervisor. Para hacerlo puedes acudir a cualquier Asociación de Consumidores, como puede ser Adicae Jaén, a cualquier Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), o directamente al Servicio Provincial de Consumo. Si la empresa estuviera adherida al Sistema Arbitral de Consumo, también podrías solicitar una junta arbitral, proceso totalmente gratuito.

Es importante que guardes copia de todos los procedimientos que estés llevando a cabo y que te apoyes en todos aquellos documentos que puedan respaldar tu reclamación (tickets, facturas, contratos, correos...).

Desde **ADICAE Jaén** te invitamos a que cuando tengas algún tipo de duda a la hora de hacer tu reclamación contactes con nosotros para poder asesorarte.

¿Qué pasa si el servicio que contraté es de tracto sucesivo?

Cuando hablamos de contratos de **servicios de tracto sucesivo**, nos referimos a aquellos cuya prestación tiene lugar de forma prolongada y repetida en el tiempo. Un ejemplo de este servicio de tracto sucesivo podría ser, el pago de una escuela de baile, un gimnasio o unas clases particulares entre otros.

Si durante el estado de alarma, no has podido asistir debido a la paralización de la actividad, la empresa que presta el servicio debe ofrecerte la posibilidad de poder volver a disfrutar de este. Si el consumidor no acepta esa opción, se deberá proceder a la devolución de los importes ya abonados correspondientes al periodo en el que no ha sido prestado el servicio, o bien, si así lo desea, reducir el importe de las cuotas que aún le quedan por pagar. La empresa no podrá cobrar nuevas mensualidades hasta poder ofrecer el servicio con normalidad.

Todo lo dicho anteriormente no invalida el contrato, a no ser que así lo deseen tanto el consumidor como la empresa encargada de dar el servicio.

¿Has seguido pagando las cuotas de tu academia de baile durante el estado de alarma?

Alex comenzó sus clases de danza urbana en enero, realizando según contrato el pago de sus clases cada tres meses, con un periodo mínimo de duración de 1 año. En el mes de abril le cobraron su correspondiente cuota trimestral, pero debido a la crisis del COVID- 19 sus clases fueron paralizadas, por lo tanto, Alex pagó unas clases que no pudo recibir.

¿Qué puede hacer Alex?

En caso de que la actividad no haya sido aún reanudada, Alex tiene derecho a la devolución del importe de la cuota que le ha sido cobrada durante el periodo en el que no se han podido impartir clases en su academia de baile.

Si por el contrario, la actividad ha vuelto a reanudarse, Alex podrá optar por la devolución del importe cobrado mientras no se pudo desarrollar la actividad, o bien podrá decantarse por una reducción en sus cuotas trimestrales futuras

correspondiente al importe ya pagado. Para ello, deberá contactar con su escuela de baile si estos no se han puesto en contacto con él, e informarles de qué modalidad prefiere.

¿Qué hago si no me devuelven el dinero pagado por un servicio que no he recibido?

La Ley considera abusivas aquellas cláusulas que imponen pagos al consumidor por servicios que no han sido efectivamente prestados por la entidad, por lo que cualquier imposición de este tipo hará que la cláusula en cuestión sea considerada nula.

Si tras ponerte en contacto con la empresa encargada de ofrecer el servicio no obtienes respuesta, se niega a la devolución del importe o no estás conforme con la solución que te ofrece, deberás realizar una reclamación y actuar de la misma forma que en el apartado anterior.

CANCELACIÓN DE VUELOS

A causa del COVID-19, se han visto cancelados miles de vuelos y han sido muchas las personas consumidoras que no han sabido actuar debido a la excepcional situación que se está desarrollando aún a día de hoy.



Desde **ADICAE Jaén**, siendo conscientes de que han sido muchas las personas consumidoras que se han visto afectadas por la cancelación de vuelos, desde que se hiciera efectivo el estado de alarma, te informaremos de cuáles son **TUS DERECHOS**, y si crees que estos están siendo vulnerados por las compañías aéreas con la que contrataste tu vuelo, te daremos las directrices para actuar.

¿A qué tengo derecho si mi vuelo ha sido cancelado a consecuencia del COVID-19?

El pasajero aéreo afectado por la cancelación de vuelos tiene derecho a información, asistencia, reembolso o transporte alternativo de acuerdo con el **Reglamento (CE) nº 261/2004**.

Si tu vuelo se canceló, debes saber que tienes **derecho al reembolso íntegro del importe del billete que compraste**. Como alternativa, muchas aerolíneas están ofreciendo bonos o vales por el importe del billete del vuelo que fue cancelado. **Recuerda que estás en tu derecho de solicitar el reembolso de tu vuelo y rechazar el bono que te ofrece la aerolínea.**

Si quieres aceptar un bono, desde Adicae Jaén recomendamos que se pida la ampliación del bono a dos años, y que todo quede por escrito. Aun así, remarcamos que la mejor opción es solicitar el reembolso debido a la incertidumbre que sigue aconteciendo hoy día.

¿Qué hago si no me devuelven el importe del billete?

Se pueden presentar distintas situaciones:

► Si no has recibido respuesta alguna de la compañía, deberás poner una reclamación formal por escrito y enviarla al Servicio de Atención al Cliente (SAT), ya sea a través de un correo electrónico o por correo certificado con acuse de recibo. **RECUERDA que debes conservar una copia de la reclamación.**

Si la aerolínea no responde en el plazo de un mes o no estás conforme con la respuesta deberás presentar una reclamación a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) aportando copia de la que ya se había presentado a la compañía con anterioridad. Os facilitamos el enlace, ya que se puede hacer de forma online:

https://sede.seguridadaerea.gob.es/SEDE_AESA/LANG_CASTELLANO/TRAMITACIONES/RECLAM_CANC_RET_DENEG/

► Si por el contrario, aceptaron devolverte el importe abonado, pero aún no lo has recibido, es importante que tengas paciencia ya que actualmente las compañías están saturadas y esto se ve reflejado en una dilatación en los tiempos.

► Si la aerolínea solo te ha ofrecido la opción de bono y te has visto obligado a aceptarlo, ya que desconocías que existiera otra opción, podrás reclamar según el procedimiento expuesto anteriormente, alegando que este ha sido aceptado a consecuencia de una negación por parte de la compañía de tu derecho de devolución del importe de tu billete, presentándose como única opción la aceptación de un bono.

Además, si crees que tu vuelo va a ser cancelado, te aconsejamos que esperes a que sea la propia aerolínea la que lo haga, ya que de lo contrario no tendrías derecho a reclamar por cancelación.

¿Te ibas de viaje, pero te han cancelado el vuelo?

Javier se compró unos billetes de avión para visitar a su hermana en Berlín. Tenía todo listo para su viaje cuando un día antes de volar se decretó el estado de alarma y su vuelo se vio cancelado. Intentó contactar en numerosas ocasiones con la compañía a través de correo electrónico y llamadas, pero la aerolínea no respondía.



¿Qué hizo Javier?

Presentó una reclamación en la que pedía el reembolso del billete. Transcurridos unos 20 días, la compañía respondió a la reclamación disculpándose y ofreciéndole un bono por el importe del billete que compró. Javier contestó rechazando el bono y reiterando su deseo de recuperar el dinero del billete. Ante la ausencia de respuesta por parte de la compañía y no conforme con tener que aceptar el bono, decidió enviar la reclamación a AESA, adjuntando las reclamaciones, los correos enviados a la compañía y la respuesta recibida por la misma, dejando además constancia de su disconformidad con la respuesta recibida.

RECUERDA: si no estás de acuerdo con la contestación recibida y no quieres bono, debes de dirigirte a AESA aportando toda la información que tengas.

COMPRAS ONLINE Y DEVOLUCIONES

La crisis sanitaria, junto al encierro de todos los ciudadanos por el estado de alarma, influyó en que el comportamiento y hábitos de las personas consumidoras dieran un giro de 180 grados. Tanto ha sido así, que el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial destacando sectores llamativos como el de la alimentación.

Este hecho ha provocado que muchos usuarios que antes no usaban esta modalidad de compra, desconozcan también sus derechos en este ámbito.



¿Puedo cambiar o devolver mi compra?

EL Real Decreto 462/2020, de 14 de marzo, contempla la paralización de los plazos de devolución durante el estado de alarma o futuras prórrogas de este, tanto para compras realizadas de forma online como para aquellas realizadas en tienda física, cuyos plazos se reanudarán o comenzarán según el momento en el que realizaste la compra, al finalizar el estado de alarma. Recuerda que, con carácter general, en las compras online el periodo de devolución mínimo es de 14 días, conocido también como **DERECHO DE DESISTIMIENTO**, sin necesidad de tener que dar explicaciones para devolver el producto.

NO TENDRÁN DERECHO A DEVOLUCIÓN:

- Servicios 100% ejecutados con previo consentimiento y conocimiento
- Bienes y servicios sujetos a fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- Bienes a medida o claramente personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez
- Bienes precintados no aptos para ser devueltos por razones de salud o higiene.

¿Qué hago, si la tienda en la que compré no acepta la devolución del producto?

Recuerda que si el producto se corresponde a alguno de los citados en el apartado anterior no tienes derecho a devolución. La empresa sólo estará obligada a cambiarlo si presenta alguna tara o es defectuoso. En el caso de que tengas derecho a devolución, pero se nieguen a cambiártelo o reembolsarte el importe, deberás llevar a cabo una reclamación. Si no estás conforme con la respuesta recibida deberás seguir los mismos pasos expuestos en el apartado de cancelación de servicios.

¿NO PUEDES HACER FRENTE A TU HIPOTECA?, CONOCE LAS MORATORIA DE PRÉSTAMOS PRODUCIDAS POR COVID-19

¿Qué es una moratoria?

Cuando hablamos de moratoria nos estamos refiriendo a una prórroga (aplazamiento) del plazo para hacer frente al pago de una deuda o al cumplimiento de una obligación.



¿Cuál es el objetivo de las moratorias que se están aplicando a consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19?

El principal objetivo de estas moratorias es respaldar a las personas que se han encontrado en situación de vulnerabilidad a consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19.

¿Existen diferentes tipos de moratorias?

La respuesta es sí, es a partir de **los Reales Decretos-Leyes 8/2020, 11/2020 y 19/2020**, donde podemos empezar a distinguir entre moratoria legal y moratoria convencional o sectorial.

Moratoria Legal (actualmente derogada)

La ***moratoria legal*** está regulada por los **Reales Decretos-Leyes 8/2020, 11/2020 y 15/2020**. Consiste en la carencia total del préstamo hipotecario durante tres meses, es decir, la entidad no podrá exigir el pago de la cuota hipotecaria (ni amortización del capital ni intereses) durante los tres meses de duración de la moratoria, lo que conllevará una ampliación del plazo del préstamo por el mismo tiempo que se vio aplazado.

Hasta el 29 de septiembre se podía solicitar el aplazamiento del crédito hipotecario en los siguientes casos: vivienda habitual, autónomos o empresa respecto a inmuebles afectos a la actividad económica, arrendadores que tengan hipoteca sobre la vivienda alquilada y no estén cobrando la renta, o en el caso de ser avalista o fiador de una persona con deuda hipotecaria, en las mismas condiciones. Para poder acceder a esta moratoria se deben cumplir una serie de requisitos que demuestren la situación de vulnerabilidad económica a raíz de la crisis sanitaria del COVID-19.

¿Qué requisitos se debían cumplir para tener acceso a la moratoria legal hipotecaria?

- Estar en situación de desempleo o en el caso de ser empresario haber tenido una caída sustancial de las ventas.
- Los ingresos de los miembros de la unidad familiar no debían superar unos umbrales máximos en el mes anterior a la solicitud de la moratoria inferiores a 1.613,52euros (IPREM x 3), en el caso de estar a cargo de hijos, mayores o algún miembro con discapacidad, enfermedad mental, etc., el importe se incrementa.
- La cuota hipotecaria, más los gastos y suministros básicos, han de ser iguales o superiores al 35% de los ingresos netos del conjunto de los miembros de la unidad familiar.
- Como consecuencia de la crisis sanitaria el *esfuerzo de la carga hipotecaria* se ha visto sustancialmente alterado, multiplicándose al menos por 1.3.

El cumplimiento de dichos requisitos evidencia la existencia de vulnerabilidad y por tanto permiten el acceso a la moratoria legal hipotecaria.

¿Afecta a los préstamos personales?

En cuanto a la **moratoria de préstamos personales** introducida por **RDL 11/2020** y en la que el **RDL 19/2020**, se ve aplicada también a contratos de arrendamiento financiero o “leasing”. Además, los requisitos coincidirán con los de los préstamos hipotecarios.

Los requisitos de vulnerabilidad del deudor son los mismos que para la moratoria hipotecaria, solo se diferencia en que para calcular el ratio de la cuota respecto de los ingresos y el aumento del esfuerzo se han de sumar las cuotas del préstamo personal y cuota del préstamo hipotecario o la renta por alquiler, aunque se tenga derecho a la moratoria de dichas cuotas. Siendo posible acumular ambas moratorias si se está en situación de vulnerabilidad.

Si no lo solicitaste en tiempo y forma, o no cumplías con los requisitos anteriormente expuestos, actualmente dispones de la **moratoria convencional o sectorial**.

Moratoria convencional (aún vigente)

Por otro lado, la **moratoria convencional para préstamos**, regulada por el **Real Decreto-Ley 19/2020**, hace alusión a un pacto efectuado entre el deudor y una entidad prestamista la cual ha de estar suscrita a acuerdos marco sectoriales de los que ha de ser conocedor el Banco de España.

Estas moratorias podrán aplicarse en toda clase de créditos, préstamos y arrendamientos financieros, a las que tendrán acceso aquellas familias que tengan dificultades para hacer frente a los pagos, también se podrá aplicar a aquellas a las que se les concedió la **moratoria legal** y se les haya agotado si así lo solicitan. Las condiciones que ofrezcan las entidades dependerán del



entidades es voluntaria), aun así, no se podrá dar en este marco una modificación del tipo de interés o cobrar otro tipo de comisión o gasto.

La **moratoria convencional** entre una persona deudora y una entidad bajo el paraguas del Acuerdo sectorial podrá acordar que las formas de abonar el importe aplazado sean:

- Redistribución del importe de las cuotas sin modificación en el plazo de vencimiento de la deuda.
- Ampliación del plazo de vencimiento de devolución de la deuda, correspondiente a los meses que se acuerden de moratoria, es decir, se producirá una carencia en el pago de capital sin suspensión de los intereses y manteniendo las mismas condiciones.

El aplazamiento podrá ser hasta de **12 meses** en el caso de préstamo hipotecario y hasta de **6 meses** en caso de préstamos personales (no se verán beneficiados de esta moratoria créditos personales y “leasing”)

¿Cuáles son los requisitos para acceder a la moratoria?

Como respaldo a aquellas familias que han visto mermados sus ingresos y con ello se han encontrado con grandes dificultades económicas quedando fuera del umbral de vulnerabilidad, surge la moratoria convencional.

Los requisitos en este caso serán: el deudor tiene que ser persona física, no haber incumplido con anterioridad los pagos y tener dificultades económicas como consecuencia del COVID-19, no se establecen así los requisitos de vulnerabilidad. También se aplica a los deudores que agoten la moratoria legal y así lo soliciten en el plazo que establezca el acuerdo sectorial.

Desde ADICAE JAÉN te invitamos a Reclamar tus derechos como persona consumidora, si no sabes como realizar tu reclamación puedes acceder a nuestro Reclamador “reclamador.adicae.net” o contactar con ADICAE JAÉN.

VELANDO POR LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

ADICAE TE AYUDA



ADICAE JAÉN
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

(C/ Calle Santo Reino nº 4, 2º c, 23003. Jaén)
Tel.: 953 822 657 - Mail: jaen@adicae.net

<http://www.adicae.net>
<https://adicaeandalucia.org>