



LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN TIEMPOS DE COVID-19

La **cancelación de vuelos, viajes y estancias** están generando un importante número de consultas, aunque también nos encontramos con otros servicios como **academias o gimnasios** que se han visto obligados a suspender su actividad cuando el servicio ya estaba abonado por la persona consumidora.

Esta situación está generando dudas y reclamaciones que afectan a las personas consumidoras. **Consultas y respuestas** que hemos recogido y pueden orientarnos.

Es importante tener en cuenta que la situación evoluciona cada día y es por ello que las respuestas no son vinculantes y deben ser tomadas como una **orientación**.

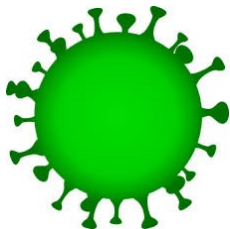
VUELOS

Tenía contratado vuelo a Irlanda. ¿tengo derecho a que me devuelvan el dinero? ...

Una vez producido el cierre de fronteras en el estado español la compañía está obligada a **devolverte el importe** del viaje, pero no tienes derecho a indemnización dado que se trata de un caso de fuerza mayor. Si la aerolínea se niega insiste y trata de llegar a un **acuerdo**, siempre es la mejor opción. Si esto no

da el resultado que esperas puedes poner tu reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin coste alguno.





Tengo previsto un vuelo a finales de mayo. En previsión de que no sea posible, ¿puedo cancelarlo?...

En estos casos debemos atenernos a las condiciones del contrato. A día de hoy desconocemos la situación que tendremos en esa fecha por lo que la primera recomendación es **esperar** para ver cómo evoluciona. Si se mantiene el cierre de fronteras no deberías tener ningún problema, **si es la aerolínea quien cancela el vuelo deberá devolverte el importe**. Si, por el contrario, tú decides la cancelación de manera unilateral, la aerolínea tiene derecho a aplicar las condiciones del contrato y por tanto, la recomendación es intentar llegar a un **acuerdo**.

He comprado un vuelo con escalas a través de una agencia de viajes online y me cancelan uno de los vuelos ...

Una sentencia del Tribunal de Justicia Europeo determina que un vuelo con escalas, con origen en algún aeropuerto europeo se considera un solo vuelo a efectos de reclamaciones y derechos. Por lo tanto, **tienes derecho a:**

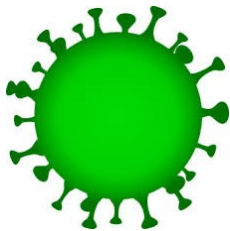
- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o a Transporte alternativo**, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior, **hasta el destino final**. Debes tener en cuenta que si decides elegir el reembolso o un transporte alternativo en una fecha posterior que te convenga más, la compañía está exenta de hacerse cargo de los gastos de atención de alojamiento, transporte auxiliar y alimentación.

VIAJE COMBINADO

Tengo un viaje para abril, lo quiero cancelar y la Agencia me dice que tengo que pagar una penalización, ¿gesto es así?...

Tienes **derecho a cancelar el viaje** por lo que no estás obligado a pagar ninguna penalización. En cuanto a la devolución estará sujeta a la devolución proporcional que los proveedores de los diferentes servicios hagan a la empresa organizadora del viaje o en su caso la minorista. La devolución del importe deberá ser en un **plazo de 60 días** desde que se produjo la cancelación o desde que el proveedor hizo la devolución al organizador.





ESTANCIAS

Tengo reservado alojamiento para Semana Santa, quiero anular, pero me dicen que tengo que abonar una cantidad por cancelación ¿esto puede ser así? ...

La Semana Santa se encuentra afectada por la orden de **confinamiento**, por lo que el alojamiento tiene la opción de proponerte trasladar la reserva a otras fechas. Tu tienes derecho a aceptar o no. Tenéis **60 días para llegar a un acuerdo**, si finalmente no hay acuerdo el alojamiento dispone de **14 días para devolverte** lo abonado.

Pagué dos noches de hotel en Sevilla para la Final de la Copa y el hotel me dice que no me devuelve lo abonado si cancelo la reserva...

Las medidas adoptadas por el gobierno se alargan hasta el 26 de abril, por tanto, el hotel estará **obligado a devolverte** el importe. Es recomendable que te dirijas al establecimiento: si has hecho la contratación directamente con el hotel al hotel, y si la has hecho a través de una agencia de viajes a la agencia de viajes.

ACADEMIAS, GIMNASIOS...

Estoy apuntada en una academia y ahora con la limitación de movimientos no puedo ir a clase. Nos han dicho que nos darán clases online, pero a mí ese sistema no me convence ¿puedo hacer que me devuelvan el dinero?...



En el caso de los contratos de servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias...) la empresa prestadora de servicios puede proponer

opciones de prestación del servicio de otras formas compatibles con el estado de alarma (clases *on line*, etc), o en su caso, de recuperación del servicio a posteriori que la persona consumidora tiene **derecho a aceptar o no**. En el caso de que aceptes se entenderá que se está cumpliendo el contrato y por lo tanto no procederá la devolución de ninguna cantidad. **Si no aceptas deberá devolverte el importe proporcional** abonado. En ningún caso podrá girarte recibos posteriores hasta que no se reinicie el servicio con normalidad. El primer paso es tratar de llegar a un **acuerdo** y si no tendrás abierta la vía de la reclamación.