ESCUELA DE CONSUMO

OTRAS MEDIDAS PARA PROTEGER LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

PLAZOS DE DEVOLUCIÓN DE COMPRAS

Durante el estado de alarma y sus posibles prórrogas han quedado **interrumpidos los plazos para la devolución** de productos comprados en tienda física y on-line. Tras el estado de alarma se reanudarán los plazos de devolución de productos adquiridos tanto antes como durante la vigencia del mismo.

PDF (BOE-A-2020-3824 - 46 págs. - 743 KB) Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, art.21

TELECOMUNICACIONES

*Durante el estado de alarma **no podrá suspenderse ni interrumpirse la prestación de los servicios de telecomunicaciones**, aunque tal posibilidad conste en los contratos. En este sentido, se garantizará el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas, la conectividad de banda ancha y la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

***Se prohíbe la realización de campañas comerciales** de contratación de servicios **que requieran la portabilidad** de numeración **para evitar los desplazamientos físicos** de los usuarios e intervenciones físicas en los domicilios por parte de los técnicos. Esto es, los productos empaquetados (telefonía fija, móvil, banda ancha y/o televisión) podrán seguir comercializándose mientras dure el estado de alarma; no obstante, solo podrán materializarse cambios de operador en los que todos los servicios fijos y móviles asociados al paquete puedan ser portados sin desplazamiento de personal técnico al domicilio del cliente, ni del usuario al centro de atención del operador, excepto excepcionales de fuerza mayor.
En la práctica, la mayoría de los cambios se habrán suspendido ya que la portabilidad de la línea fija generalmente está asociada a un cambio de infraestructura física y desplazamiento del personal técnico al domicilio del cliente.
En todo caso, cuando el usuario solicite la portabilidad de un servicio empaquetado, y el operador no le obligue a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, la portabilidad de móviles podrá efectuarse. Si el operador obliga al usuario a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, no podrá efectuarse la portabilidad de móviles.

***No habrá subida de las tarifas** mientras los usuarios no puedan cambiar de compañía por las limitaciones impuestas por el Gobierno.

***¿Habrá moratoria al respecto de este servicio?**

No hay moratoria como tal, pero los servicios de comunicaciones electrónicas están garantizados durante este periodo, en el que no pueden interrumpirse por impago.

***¿Si me acabo de mudar y había iniciado el trámite de instalación de Internet y telefonía en mi nuevo domicilio, el procedimiento iniciado continúa?**

Durante el estado de alarma se suspenden las operaciones de potabilidad de numeración fija y móvil que no se hubiesen iniciado con anterioridad a la declaración del estado de alarma, pero no los nuevos contratos de servicios de comunicaciones electrónicas; para aclaraciones al respecto, se deberá consultar con la empresa proveedora del servicio.

☞ PDF (BOE-A-2020-3824 - 46 págs. - 743 KB) Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, art. 18, 19 y 20

SERVICIOS FUNERARIOS

Durante el Estado de Alarma, **los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020**.

Para acreditarlo, estas empresas deberán facilitar, antes de la contratación del servicio, un presupuesto desglosado por cada uno de los conceptos y la lista de precios vigente con anterioridad al 14 de marzo de 2020.

Los importes abonados y referentes a servicios o productos contratados que no puedan ser disfrutados o entregados a la persona usuaria debido a las medidas implementadas por el Estado de Alarma, le serán devueltos.

Aquellas empresas que hubiesen cobrado precios superiores a los establecidos antes del 14 de marzo de 2020, deberán devolver la diferencia. En el caso de que no pueda llevarse a cabo, el usuario dispondrá de **seis meses** desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso.

☞ BOE-A-2020-4173 Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, art.6

CONSUMO DE JUEGOS DE AZAR EN LÍNEA

A fin de evitar la intensificación del consumo de **juegos de azar en línea y apuestas on-line,** como juegos de casino, bingo y póker, que puede derivar en conductas de consumo compulsivo o incluso patológico (especialmente en los menores de edad o personas con trastornos de juego) en un momento de mayor exposición, **se limita la actividad publicitaria** que realizan los operadores de juego de ámbito estatal, incluyendo a las entidades designadas para la comercialización de los juegos de lotería.

Así, se prohíbe toda publicidad que haga referencia a la situación de excepcionalidad que deriva de la enfermedad COVID-19 o invite al consumo de actividades de juego en este contexto. Y, mientras siga vigente la declaración de estado de alarma, las entidades anteriormente citadas no podrán realizar las siguientes actuaciones:

• Promociones dirigidas a captar nuevos clientes o fidelizar los clientes existentes que recojan cuantías económicas, bonos, bonificaciones, descuentos, regalos de apuestas o partidas, multiplicadores de cuotas o premios o cualquier otro mecanismo similar.
• Emisión de publicidad bien en los servicios de comunicación audiovisual o bien comercializada, vendida u organizada por prestadores de servicios de intercambio de vídeos a través de plataformas, excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 h de la mañana.
• Emisión de comunicaciones comerciales a través de los servicios de la sociedad de la información, incluidas las comunicaciones individualizadas a través de correo electrónico o similar y a través de redes sociales.

☞ PDF (BOE-A-2020-4208 - 88 págs. - 1.992 KB) Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, art. 37

CADUCIDAD DE DNI, PERMISOS DE CONDUCIR E ITV

• Los **Documentos Nacionales de Identidad** que caducasen desde el 14 de marzo de 2020, se prorroga su vigencia hasta el 13 de marzo de 2021.
• Los **permisos de conducir** cuyo periodo de vigencia venza durante el estado de alarma y sus prórrogas, quedarán automáticamente prorrogados durante este periodo y hasta 60 días después de su finalización.
• Las **Inspecciones Técnicas de Vehículos** quedan en suspenso durante el estado de alarma. Además, aquellos vehículos a los cuales les caduque la inspección en este periodo podrán circular sin problemas.

Junta de Andalucía

OMIC CENES DE LA VEGA

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Durante estos días les atenderemos a través del correo electrónico
omic@cenesdelavega.com