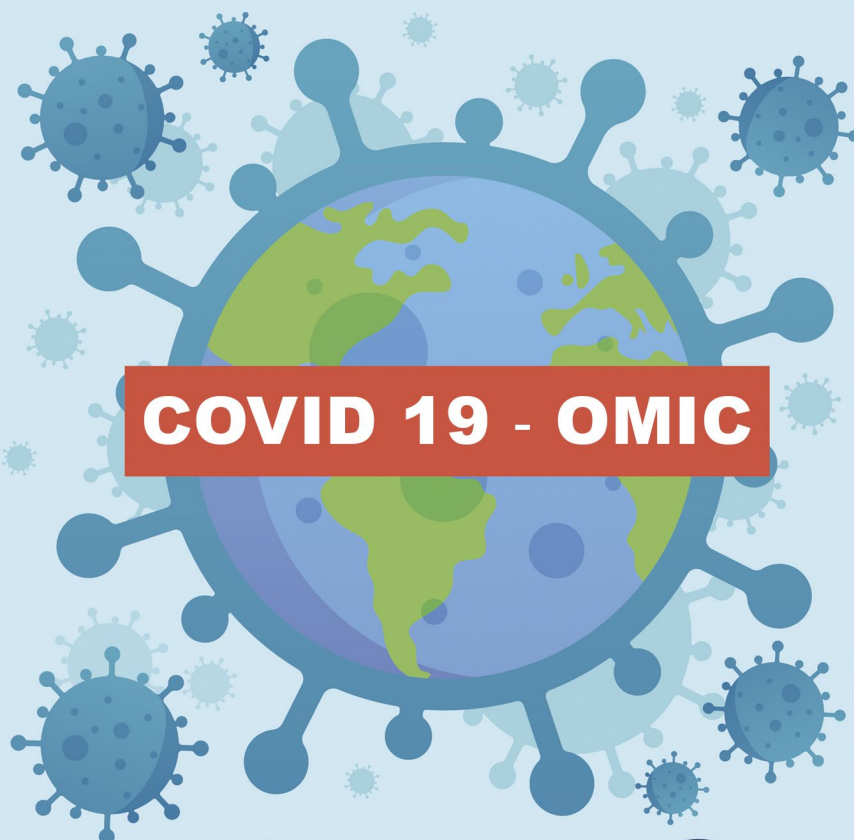


GUÍA INFORMATIVA

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ESTADO DE ALARMA GENERADO POR COVID 19



Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria



www.laspalmasgc.es

GUÍA INFORMATIVA DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ESTADO DE ALARMA GENERADO POR COVID 19

(RD. 463/2020, de 14 de marzo y sucesivas prórrogas, RD ley 8/2020 de 17 de marzo de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del covid-19, R.D-ley 11/2020, de 31 de Marzo por el que se adoptan medidas complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19).

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

- **Suspensión de los trámites administrativos** para la tramitación de los procedimientos.
- **Suspensión de plazos procesales.**
- **Prórroga de 1 año para renovar el DNI caducado.**
- **Interrupción excepcional de los plazos de desistimiento** de los productos comprados online, a distancia o por teléfono, con el objetivo de evitar desplazamientos durante el estado de alarma y garantizar este derecho. Se amplían la entrega de productos adquiridos en el comercio por internet, teléfono o correspondencia, y las facultades atribuidas al Ministro de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana para facilitar el transporte de mercancías en todo el territorio nacional, que, en la redacción inicial del RD 463/2020, se limitaban a las necesarias para garantizar el abastecimiento. El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el Estado de Alarma y sus prórrogas.

VIVIENDA.

- **Moratoria de pagos de hipotecas** para la adquisición de vivienda habitual. Se aplicará en los supuestos de vulnerabilidad económica de la parte deudora, así como a fiadores y avalistas de la persona deudora principal.
- **Apoyo al pago de la vivienda:** se suprime el pago del alquiler de todo el año de los inmuebles, aparcamientos y trasteros de titularidad municipal. Además, se ha agilizado la resolución de las ayudas al alquiler y se ha aplazado el abono de las cuotas de amortización.

COMERCIO.

APERTURA POR FASES.

Fase 1.

- Comercio y servicios: Apertura del pequeño comercio con aforos limitados y distancias de seguridad.
- Hostelería: Apertura de terrazas con el 50% de las mesas habituales. En un principio, el Gobierno había anunciado el límite del aforo para esta fase al 30% de las terrazas.
- Hoteles: Apertura sin uso de zonas comunes y con restricciones en restauración.
- Ocio: Actos y espectáculos para menos de 30 personas, 200 si son al aire libre. Los museos abrirán con límites de aforo. Bibliotecas.
- Lugares de culto: Limitación a un tercio del aforo total.
- Agricultura: Apertura de actividades del sector agroalimentario y pesquero que mantenían restricciones.

Fase 2.

- Comercio y servicios: Apertura al público de centros comerciales, prohibiendo la permanencia en las zonas comunes o áreas recreativas.
- Hostelería: Consumo en el local con servicio en mesa con separación entre clientes en mesa y entre mesas. Limitación a un tercio del aforo.
- Hoteles: Apertura de zonas comunes limitadas a un 1/3 de aforo salvo restaurantes y cafeterías, con sus propias restricciones.

- Ocio: Cines, teatros y auditorios con butaca preasignada, con límite de aforo de un tercio. Actividades culturales con menos de 50 personas. Si son al aire libre, menos de 400 personas.
- Lugares de culto: Limitación a la mitad del aforo.
- Educación: Apertura de Infantil hasta 6 años para familias cuyos progenitores trabajan. Abren los centros de educación especial. Selectividad.

Fase 3.

- Comercio y servicios: Se levanta la prohibición de utilización de las zonas comunes y zonas recreativas de los centros comerciales. Aforo al 50%.
- Hostelería: Se ampliarán los aforos al 50% de la capacidad. Podrán abrir los bares nocturnos y discotecas con un tercio del aforo.
- Hoteles: Las zonas comunes admitirán la mitad de su aforo. Las cafeterías y restaurantes mantendrán las restricciones propias de su sector.
- Ocio: Actos y espectáculos culturales, parques temáticos y de ocio al aire libre de menos de 800 personas, todas sentadas.

- **Permanecerán abiertas las tiendas de:** alimentos, farmacias, clínicas veterinarias, ópticas, estancos, bazares, alimentos para animales, lavanderías, tintorerías, productos higiénicos, combustibles de automoción, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, comercio por internet, telefónico o correspondencia, gremios de fontanería a domicilio en llamadas de urgencia siempre que se mantengan las distancias entre personas y peluquerías a domicilio, talleres de reparación de vehículos siempre que no estén abiertos al público, fontanería en llamadas de urgencia.
- **Cuotas de gimnasios, academias, y otros servicios de tracto sucesivo.** Los prestadores de estos servicios deberán reembolsar la parte proporcional de la cuota referida a los días que no se haya disfrutado del servicio al estar la actividad anulada por la situación de excepcionalidad y confinamiento obligatorio, pudiéndose ofrecer la posibilidad de que se bonifique en el primer cargo posterior al estado de alarma cuando se reanude la actividad. En cualquier caso, no deben cobrar hasta que se vuelva a la actividad con normalidad. El prestador de servicios puede ofrecer su disfrute posterior sin cargos o reducir la cuantía de futuras cuotas, no dando lugar a la rescisión del contrato y las partes volverán a asumir las obligaciones, objeto del contrato.
- **Comercio Electrónico.** Se suspenden los plazos del derecho de desistimiento durante el estado de alarma y sus prórrogas, en el supuesto de falta de conformidad, garantías legales o comerciales de los productos adquiridos. En la compra de productos, el comerciante deberá entregar el producto en un plazo de 30 días sin demora salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega. Si no cumple, la persona consumidora tiene derecho a resolver el contrato y el comerciante a reembolsar la cantidad abonada.

SUPRESIÓN DE TASAS Y TRIBUTOS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.

- Supresión de tasas de todo el año: se exime a los contribuyentes del pago durante todo el año de las tasas de recogida de basura comercial, quioscos, terrazas, licencias de apertura, hamacas y embarcaciones, puestos en rastros y feria, autotaxis, así como el canon por el desarrollo de actividades en espacio municipal.
- Devolución de las cantidades abonadas: se devuelven todas aquellas cantidades abonadas desde el 1 de enero, hasta la fecha, de los tributos anteriormente mencionados.
- Aplazado el pago de tributos: la cobranza voluntaria de la tasa por vado y el impuesto de circulación (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica) podrán pagarse hasta el 4 de diciembre, misma

fecha límite que se establece para el Impuesto de Bienes Inmuebles y el Impuesto de Actividades Económicas.

SERVICIOS BÁSICOS.

- Prohibición de cortar agua, luz y gas a personas y colectivos durante la crisis. Las empresas suministradoras no podrán suspender el suministro a personas consumidoras vulnerables, vulnerables severas, o en riesgo de exclusión social.
- Se prorroga automáticamente la vigencia del BONO SOCIAL, hasta el 15 de septiembre de 2020.
- Se suspende la actualización de precios regulados, a fin de evitar el alza de precios del butano, y tanto los gases licuados como tarifas de último recurso de gas natural.

MOVILIDAD.

- En GUAGUAS MUNICIPALES el pago se realizará con las tarjetas o bonos de transporte (excepto Bono2), nunca con dinero en efectivo. Para mayor seguridad de los conductores, las primeras filas quedan inhabilitadas y se accederá a bordo del vehículo por la puerta central (o trasera, cuando la guagua sea pequeña).
- SAGULPA ha realizado la ampliación automática de todos los abonos anuales que se vencían en marzo y abril. El resto de los abonos anuales registrados también se irán ampliando 2 meses una vez hayan llegado a su fecha de renovación.
- La suspensión temporal del servicio de estacionamiento regulado (zona verde y azul) entró en vigor el pasado 16 de marzo, después de que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria aprobara una resolución por la que se establecían una serie de medidas en los servicios públicos municipales para la prevención y contención del Covid-19.
- El servicio de Sitycleta se mantiene al 50%, siendo una de las opciones recomendadas desde el punto de vista sanitarias.

ACTOS Y EVENTOS PÚBLICOS.

- Evitar aglomeraciones en Iglesias y ceremonias, sujeto siempre a las medidas de contención que se van adoptando.
- Suspensión de eventos culturales y de ocio. Devoluciones de las entradas.
- Espectáculos deportivos, eventos, conciertos...etc. Si se había pagado y se cancela por la situación excepcional del estado de alarma, el empresario puede proponer cambio de fechas sin coste alguno, y si se aplaza para otra fecha y no conviene al consumidor, éste puede solicitar la devolución íntegra de lo abonado.

SERVICIOS SANITARIOS PRIVADOS.

- Seguros de Enfermedad y Asistencia sanitaria. En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de coronavirus, los usuarios que tengan suscrita una póliza de seguro de enfermedad y de asistencia sanitaria deben comprobar los términos y condiciones concretas del contrato firmado con la aseguradora. En caso de controversias sobre el alcance de los riesgos cubiertos en la póliza, podrá reclamar a la aseguradora y, en caso de no recibir respuesta o de no ser ésta satisfactoria para el usuario, podrá presentar reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Funerarias. El Gobierno fija precios, modifica tarifas en alza con carácter retroactivo. Orden SND /298/2020, de 29 de marzo. Solicitar devolución.

COMPRAS Y DEVOLUCIONES.

- Devolución de productos. Se interrumpen los plazos de devolución de productos en compras online, presenciales. El cómputo de plazos se reanuda cuando se decreta la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

VIAJES Y ALOJAMIENTOS.

- Cancelaciones de viajes y billetes de transporte aéreo: con carácter general, aplazamiento o entrega de bonos para realizar el viaje en otras fechas o reembolso íntegro, a elección del usuario. El estado de alarma, confinamiento y el miedo al contagio son causas más que suficientes para la cancelación de viajes y billetes. En caso de negativa por la aerolínea, contactar con AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea).
- **Viajes combinados (viaje y otros servicios como hoteles, transporte...).** El organizador del viaje (agencia de viajes, minoristas), podrá proponer la entrega de un bono para ser utilizado dentro del año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el año sin que se hubiera utilizado el bono, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. El consumidor podrá solicitar la resolución del contrato al organizador del viaje y éste deberá proceder al total reembolso, siempre que los proveedores finales de los servicios (aerolíneas, hoteles) hubieran devuelto los importes a los organizadores del viaje. Si las devoluciones a los organizadores del viaje por estos servicios fueran parciales, las devoluciones de estos a los usuarios o consumidores también lo serían en la misma proporción, y dicha devolución se descontaría del importe del bono entregado a la resolución del contrato. Los citados reembolsos se deberán hacer en el plazo de 60 días desde la resolución del contrato o desde la devolución del dinero por parte de los proveedores a los organizadores del viaje (agencia de viajes, minoristas...).
- **Renfe:** devolución de billetes desde el 16 de marzo de 2020, cambios y anulación sin coste alguno. Tf. 918314520
- **Suspensión de viajes del IMSERSO.** Devolución del dinero.
- **Reserva de hoteles.** Por decreto del Gobierno, los hoteles están cerrados desde el 26 de marzo de 2020.

En consecuencia, la persona consumidora podrá cancelar sin penalización alguna cualquier reserva efectuada para una fecha comprendida entre la citada fecha y la finalización del estado de alarma.

TELECOMUNICACIONES.

- Se garantiza la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y del servicio universal. En la compra de productos, el comerciante deberá entregar el producto en un plazo de 30 días sin demora salvo que se hubiesen acordado otras condiciones.
- Se suspende la portabilidad de numeración fija y móvil que no esté en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.
- No se realizarán campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios.
- Se interrumpe el plazo para la devolución de productos comprados bien en modalidad presencial o bien online. También afecta al plazo para ejercer el derecho de desistimiento (compras fuera de establecimiento físico).

Para más información:
Oficina Municipal
de Información al consumidor
928 44 85 62
omic@laspalmasgc.es