



CONSUMO

Si has comprado el billete de avión, tren u otro medio de transporte por tu cuenta tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el viaje sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días. No obstante, si ha sido la aerolínea la que ha cancelado el viaje, debe devolverte los importes en un plazo de 7 días.

Si se trata de una estancia en un hotel u otro tipo de alojamiento o servicio tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el contrato sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días.



Si has comprado el billete de avión, tren u otro medio de transporte por tu cuenta tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el viaje sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días. No obstante, si ha sido la aerolínea la que ha cancelado el viaje, debe devolvarte los importes en un plazo de 7 días.

Si se trata de una estancia en un hotel u otro tipo de alojamiento o servicio tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el contrato sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días.



Durante el estado de alarma he realizado una compra por internet y la empresa no ha podido entregar el producto, ¿qué debo hacer?

El vendedor tiene un plazo máximo de 30 días, a partir de la compra, para entregar el producto salvo que hubieseis acordado otro plazo de entrega distinto. Si el plazo no ha sido respetado por parte del vendedor, tienes derecho a renunciar a tu compra y deberá reembolsarte el dinero.

En el caso de que haya sido imposible la entrega a causa del estado de alarma, tienes derecho a renunciar a tu compra desde el momento en que el producto no se pudo entregar hasta 14 días tras la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. En ese caso, el vendedor podrá ofrecer una alternativa de entrega del producto (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). Si la alternativa no te convence, en un plazo máximo de 60 días tienes derecho a que te reembolsen los importes abonados en la misma forma en que efectuaste el pago. No obstante, en este caso, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para ti.



Durante el estado de alarma un familiar ha fallecido y he detectado que los precios de los servicios funerarios son excesivos: ¿Qué debo hacer?

Ponlo en conocimiento de las autoridades de Consumo de tu comunidad autónoma. Si un servicio funerario te ha cobrado por encima del precio establecido como máximo, tienes derecho a que te reembolsen la diferencia. El precio máximo para estos servicios es el que se estableciera antes de la declaración del estado de alarma.

En el caso de que la persona fallecida contara con un seguro de vida y deceso que incluyese servicios funerarios que no se han podido prestar, los herederos podrían pedir el reembolso por esos servicios