

IV. CONSUMO

La protección de los consumidores en un momento de especial vulnerabilidad como es el de la crisis del Coronavirus, es una prioridad para el Ministerio de Consumo.

a.

MORATORIA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

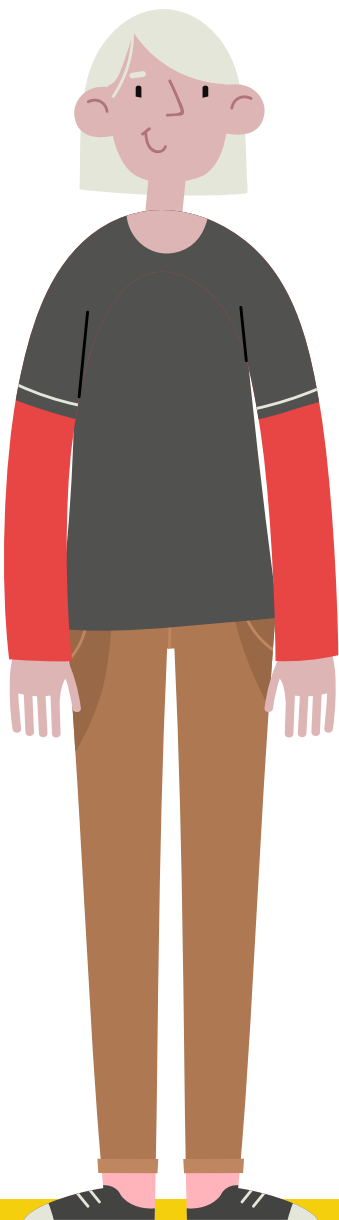
Moratoria de créditos personales de tres meses prorrogables en el pago de créditos personales para personas vulnerables. Ampliar la moratoria de las hipotecas a créditos de consumo

¿A quién va dirigida la moratoria de créditos personales?

Va dirigida a todos aquellos y aquellas deudoras que pudiesen incurrir en una causa de vulnerabilidad con motivo de la pandemia. Principalmente quienes hayan perdido el empleo o que sean empresarios o profesionales que hayan visto su facturación reducida en, al menos, un 40%.

¿A qué tipos de créditos personales se refiere?

Nos referimos a todos aquellos créditos que no sean hipotecas vigentes antes del estado de alarma. Esto incluye, por ejemplo, financiaciones para comprar un coche, una TV, un electrodoméstico, etc.



b.

REEMBOLSO O REEMPLAZO DE SERVICIOS NO DISFRUTADOS

Las empresas tendrán que dar alternativas o reembolsos a quienes hayan pagado por servicios no disfrutados durante el confinamiento.

¿Qué pasa si mi gimnasio o mi guardería me ha cobrado la cuota mientras estaba cerrado por la emergencia sanitaria?

Descuida, los servicios no disfrutados ya sea en gimnasios, residencias, guarderías, academias, etc., podrán recuperarse cuando acabe el Estado de Alarma.

Mi gimnasio cobró la cuota mientras estaba cerrado y no quiero recuperar el servicio cuando pase el Estado de Alarma, ¿he perdido éste dinero?

No. En ese caso, el proveedor del servicio deberá reembolsarte el importe pagado (la cuota). No se te cobrarán nuevas mensualidades, ni se rescindirán contratos por esta razón.

Tenía comprados billetes de viaje para esta semana santa, pero por motivo del COVID-19 no puedo hacer uso de estos servicios, ¿he perdido ese dinero?

No. hay muchos ciudadanos y ciudadanas que no han podido disfrutar de servicios adquiridos debido al Estado de Alarma. El Gobierno ha aprobado que si no puedes disfrutar de un servicio adquirido, se te deberá ofrecer una prestación alternativa. Por ejemplo, un vale o un bono.

¿Cual es el plazo que tiene el vendedor o proveedor del servicio para brindarme esta alternativa?

El consumidor y el vendedor o proveedor del servicio, deben llegar a un acuerdo hasta en 60 días. Si como consumidor no aceptas la prestación alternativa, el vendedor deberá reembolsarte el importe abonado.

Yo había pagado un “viaje combinado” (vuelo + alojamiento vía agencia de viaje), ¿qué ocurre si mi aerolínea o mi hotel no devuelve el importe que pagué al organizador (agencia de viajes)? ¿Pierdo mi dinero?

No. En estas circunstancias excepcionales el organizador te podrá ofrecer un vale o bono por el valor del importe que pague y tendrá hasta un año de validez desde el fin del Estado de Alarma.

C.

RESTRINGIR LA PUBLICIDAD DE LAS APUESTAS

Consideramos que no es admisible que las casas de apuestas hagan negocio con la preocupación y la ansiedad de la gente durante el confinamiento. Por ello, y escuchando las peticiones que nos han llegado desde diversas asociaciones de ludópatas rehabilitados, restringimos la publicidad del juego online mientras dure el estado de alarma.

¿Qué medidas se han tomado para proteger a menores y vulnerables del juego on-line?

Se prohíbe toda acción publicitaria dirigida a interpelar al usuario a jugar haciendo referencia, de forma explícita o implícita, al vigente estado de excepcionalidad generado por la crisis del COVID-19, así como una limitación importante de la publicidad del juego on-line dirigida tanto a empresas de juego como a medios de comunicación, servicios de internet o plataformas de intercambio de videos

¿Cuáles son las restricciones concretas que se impondrán a la publicidad del juego?

La publicidad de las casas de apuestas solo estará permitida en la franja comprendida entre la 1 y las 5 de la madrugada, tanto en televisión como en radio y plataformas digitales. Además, la publicidad que se emita en esa franja de madrugada va a tener límites. Las casas de apuestas no van a poder utilizar en ningún caso, recursos para aprovechar el confinamiento en el que vivimos para apelar al aburrimiento del jugador. Tampoco se permitirán las promociones dirigidas a la captación de nuevos clientes o su fidelización.

¿A quién puedo dirigirme para denunciar un posible incumplimiento de las limitaciones a la publicidad del juego on-line?

Puedes dirigirte a la Dirección General de Ordenación del Juego. Podrás registrar la denuncia en su espacio de reclamaciones.

