

Tras las medidas adoptadas por las distintas administraciones ante la evolución del coronavirus (COVID-19)

La Comunidad de Madrid elabora una guía con información útil sobre los derechos de los consumidores

- El Gobierno regional responde así a las preguntas más frecuentes sobre devolución de productos o gestión de suministros básicos
- También aclara qué hacer en caso de haber contratado servicios que no se van a poder disfrutar

4 de abril de 2020.- La Comunidad de Madrid ha elaborado y colgado en su página web (www.comunidad.madrid/servicios/consumo) una guía con información útil sobre los efectos que está teniendo la declaración del estado de alarma por el COVID-19 en materia de consumo. El objetivo de dar respuesta a las preguntas más frecuentes que se plantean los consumidores madrileños y ayudarles a proteger sus derechos.

Este manual, que se va actualizando en función de las novedades normativas que van adoptando las distintas administraciones, agrupa las preguntas y respuestas en distintos bloques para facilitar su consulta. Así, en el apartado de vivienda, suministros básicos y telecomunicaciones se ofrece información sobre los beneficios sociales que pueden solicitar las personas que viven de alquiler en nuestra región o la prohibición del corte de suministro de agua, gas y electricidad en la vivienda habitual durante el estado de alarma.

Por su parte, en el bloque de compras, devoluciones de productos y garantías se aclaran las posibilidades y los mecanismos para devolver un artículo adquirido en tienda física o por internet durante la actual situación, mientras que en el de pagos realizados por servicios como viajes, espectáculos o conciertos antes del confinamiento por el COVID-19 -y que no van a poder ser disfrutados- se indican los pasos a seguir para la reclamación de las cantidades a las que se tenga derecho.

La guía también incluye capítulos dedicados a solventar las dudas que más preocupan a los madrileños en relación a créditos al consumo y servicios funerarios, e informa de las posibilidades que ofrece la Comunidad de Madrid para presentar de manera telemática reclamaciones o solicitudes de arbitraje de consumo, recordando no obstante que los plazos administrativos se encuentran



Medios de Comunicación

suspendidos mientras permanezca vigente el actual estado de alarma.

Asimismo, la el Gobierno regional informa de que los consumidores que tengan cualquier consulta o duda al respecto de estos asuntos, pueden plantearla en el correo electrónico consultas.consumo@madrid.org.

