

## Protección al consumidor en México durante la crisis sanitaria de coronavirus

**¿Está permitido aumentar el precio a los productos sanitarios preventivos del COVID-19? ¿Qué puede hacer el consumidor ante la necesidad de cancelar vuelos, reservaciones de hotel u otros eventos similares?**

Actualmente existe una gran atención a las medidas preventivas relacionadas con el COVID-19, implementadas a nivel gubernamental, así como las correspondientes a los centros de trabajo. Sin embargo, existen otras actividades, como son las correspondientes a los comercios y a los consumidores, que resultan de especial interés.

Particularmente hay dos temas de gran relevancia en materia de protección al consumidor: ¿pueden los comerciantes subir los precios a los productos de higiene preventivos del COVID-19? y ¿qué puede hacer el consumidor ante la necesidad de cancelar vuelos, o reservaciones de hotel o en caso de que le cancelen un evento?

### **Alza en la demanda de productos de higiene y sus precios**

Si bien los productos de higiene son de "precio libre", de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor (art. 10 Bis), los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por contingencias sanitarias. En caso de que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) detecte dicho aumento injustificado de precios, podrá imponer una sanción de hasta \$3'157,358.71 de pesos M.N (US\$ 131K aprox.).

Recientemente se han presentado múltiples denuncias ante la PROFECO relacionadas con el aumento de precios en diversos Estados de la República en productos de higiene para la prevención del virus (cubre bocas y gel antibacterial, desinfectantes, guantes de látex, entre otros), mismas que originaron procedimientos de verificación por parte de la autoridad. Es importante aclarar que **los comentarios en redes sociales no son denuncias**; éstas últimas pueden realizarse vía telefónica al Teléfono del Consumidor (55 5568 8722), o bien en las oficinas de PROFECO correspondientes a la localidad de que se trate. No se requiere que los denunciantes proporcionen datos personales, ni pruebas respecto de la conducta de los comerciantes; sólo deben describir la situación de manera breve, incluyendo el nombre del proveedor, el producto o servicio, domicilio o lugar y fecha.



Considerando la importancia que dichos insumos para la salud representan, PROFECO ha exhortado al consumo razonable de dichos productos, es decir, a no adquirir más de lo necesario (compras de pánico).

## Cancelación de viajes y hospedajes

Ante los esfuerzos por prevenir la propagación del coronavirus, muchos consumidores están decidiendo cancelar los viajes que tenían planeados. En solidaridad con sus clientes y en beneficio de la salud pública, la mayoría de las compañías aéreas han establecido condiciones de flexibilidad, para que los pasajeros puedan reprogramar o cancelar sus vuelos, considerando la fecha en que hubieren adquirido los mismos.

Si bien la postura general de las aerolíneas ha sido de solidaridad, PROFECO recomendó revisar las políticas particulares de la aerolínea contratada y en caso de tener algún problema, el consumidor puede reportarlo tanto a través del Teléfono del Consumidor (55 5568 8722), como físicamente en los módulos en aeropuertos. Considerando la saturación de los centros de atención de llamadas, de forma general las aerolíneas recomiendan hacer uso de sus portales de internet para gestionar los cambios o cancelaciones.

A continuación, revisaremos algunas de las medidas de las aerolíneas para la reprogramación y cancelación de vuelos (incluimos el hipervínculo correspondiente en el nombre de cada aerolínea para facilitar la consulta de las mismas):

- a) Aeromexico. Está priorizando las llamadas al *call center* referentes a vuelos en las siguientes 72h para gestionar la atención derivada de la emergencia del coronavirus. Incorporó a su sitio web sus políticas de cambio y cancelación de boletos, considerando la fecha de compra del boleto y destino de los vuelos.
- b) Interjet. A pesar de que no tiene vuelos directos a Asia o Europa, atenderá a clientes que adquirieron vuelos de socios comerciales que sí vuelan a dichos destinos y aplicará cambios sin costo (aplican algunas restricciones, entre ellas que el cambio debe ser solicitado con cuando menos 24h de anticipación). Interjet manifestó que sus aviones cuentan con filtros de aire HEPA (High Efficiency Particulate Arrestors) para reducir la propagación de microorganismos en sus vuelos.
- c) VivaAerobus. Para los vuelos nacionales e internacionales programados del 17 de marzo al 30 de abril, permitirá cambiar la fecha sin cargo adicional (sin embargo, en caso de que existiera diferencia de tarifa el cliente deberá cubrir dicha tarifa). También cuentan con filtros HEPA en sus vuelos.
- d) Volaris. Con algunas excepciones (Costa Rica, Guatemala, El Salvador), continúa operando los vuelos con normalidad entre México, Estados Unidos y Centro América. Es importante consultar sus políticas para determinar qué procede en cada caso, ej. cancelación de vuelo por evento externo, cambio voluntario de vuelo anterior al 31 de marzo de 2020, etc.



De igual forma, las cadenas hoteleras están flexibilizando los cambios considerando que la propagación del coronavirus es una circunstancia imprevista y no imputable a sus clientes. Es importante verificar las políticas de cada hotel en particular respecto a la modificación o cancelación de reservaciones con motivo del coronavirus y los términos y condiciones de estas, ej. reservaciones existentes hasta antes del 30 de abril de 2020 pueden tener un tratamiento distinto a las posteriores.

### **Cancelación de eventos masivos**

Tratándose de la cancelación de espectáculos y eventos masivos con motivo de coronavirus, PROFECO comunicó que el consumidor tiene derecho al reembolso del boleto, mismo que debe solicitar directamente al proveedor. En caso de tener problemas en la devolución, el consumidor puede solicitar la asistencia de PROFECO.

Recomendaciones generales.

- 1) Considerando la importancia del resguardo de la población, es importante que los consumidores sean prudentes al comprar (ej. evitando compras de pánico).
- 2) Igualmente, los comerciantes deben priorizar el interés público ante una situación de bienestar nacional y no abusar del estado de necesidad de los consumidores. De incurrir en abusos pueden verse sometidos a denuncias, verificaciones y sanciones.
- 3) En adición a denunciar las alzas injustificadas de precios, el consumidor debe estar atento para evitar consumir productos "milagro" relacionados con la prevención del coronavirus. Recordemos que comercializar un producto prometiendo efectos falsos (es decir, que no estén debidamente comprobados y soportados) es una conducta sancionada por la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 4) Tratándose de viajes y hospedajes proyectados, es importante tener a la mano la documentación de la contratación correspondiente, revisar las políticas de cambios y cancelaciones aplicables y en caso de considerar que no se respetaron los términos y condiciones aceptados o de que no se reciba respuesta por parte del prestador de servicios, puede iniciarse un procedimiento de queja ante PROFECO.
- 5) En relación con los eventos masivos es importante identificar si el evento se está cancelando o reprogramando y en todo caso, contactar al prestador de los servicios para iniciar los procedimientos correspondientes. Como en el caso anterior, en caso de no recibir respuesta o no se respeten los términos y condiciones contratados, puede iniciarse un procedimiento de queja ante PROFECO.