



## GUIA CONSUMIDORES COVID-19.

### DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)

- I. Información general.
- II. Cancelación de viajes combinados debido a la expansión del coronavirus.
- III. Cancelación de vuelos.
- IV. Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión.
- V. Cancelación de eventos.
- VI. Cancelación de cuotas de guarderías, gimnasios, residencias de estudiantes...
- VII. Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria.
- VIII. Comercio electrónico.
- IX. Devolución de productos.
- X. Garantía de suministro de agua, energía y gas.
- XI. Devolución de productos.
- XII. Medidas restrictivas en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres, durante la vigencia del estado de alarma
- XIII. Resolución de contratos de compraventa de bienes.
- XIV. Suspensión de plazos durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas.

#### I.- Información general

El Real Decreto 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, establece unas medidas para proteger a los consumidores y usuarios en relación a determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrán **derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días**. La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.



En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a **devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días**, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.

## **II.- Cancelación de viajes combinados debido a la expansión del coronavirus**

En el supuesto de que se trate **de contratos de viaje combinado**, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado dentro de un 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 periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.

Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato. cve: BOE-A-2020-4208 Verificable en <https://www.boe.es> BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Núm. 91 miércoles 1 de abril de 2020 Sec. I. Pág. 27920

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

## **III.- Cancelación de vuelos.**

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia debido a la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro Estado de la Unión Europea, tienen **derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo**, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:



- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas. Respecto del derecho de reembolso, en aquellas circunstancias en que el transportista cancela el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Igualmente, se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea, donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin coste alguno.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad **recomienda no viajar**, los usuarios del transporte aéreo deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.

En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores, pero el usuario cancele su viaje, la compañía aérea no está obligada a dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el Reglamento (CE) 261/2004.

No obstante, lo anterior, las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España podrían **considerarse como circunstancias excepcionales** que den lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

#### **IV.- Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión.**

En relación con los viajes por **vía marítima** que puedan cancelarse por las propias compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades, se tendrá derecho al reembolso del importe abonado. En relación con los viajes por **vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.



En cualquier caso, se deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.

En ausencia de tal previsión, las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España podrían **considerarse como circunstancias excepcionales** que den lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

En este caso, serán de aplicación lo establecido en el principio de esta guía.

#### **V.- Cancelación de eventos.**

Cuando, como consecuencia de la vigencia del estado de alarma, resultare imposible el cumplimiento de un contrato suscrito por un consumidor en la prestación de un servicio, éste tendrá **derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días**. La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a **devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días**, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.

#### **VI.- Cancelación de cuotas de guarderías, gimnasios, residencias de estudiantes...**

Respecto de los contratos de prestación de **servicios de tracto sucesivo**, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Asimismo, **la empresa prestadora de servicios se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.**



### **VII.- Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria.**

En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de Coronavirus, las personas que tengan suscritas pólizas de seguro de enfermedad y asistencia sanitaria deberán comprobar los términos y condiciones concretas del contrato suscrito con la compañía aseguradora. En caso de controversias sobre el alcance de los riesgos cubiertos por una determinada póliza, podrá reclamar a la compañía aseguradora y, en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, podrá **presentar una reclamación** ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### **VIII.- Comercio electrónico.**

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega. En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional (independientemente de la causa), tendrá **derecho a desistir del contrato**. Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comerciante deberá **reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida**.

### **IX.- Devolución de productos.**

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line, cuando éstos no sean conformes con el objeto del contrato. El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el Estado de Alarma y sus posibles prórrogas.

### **X. - Garantía de suministro de agua, energía y gas**

Excepcionalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma, no podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores de conformidad con la normativa sectorial que les resulte aplicación en cada caso.

Para acreditar ante el suministrador que el suministro se produce en la vivienda habitual, el consumidor podrá emplear cualquier medio documental que acredite de manera fehaciente dicha circunstancia.

Asimismo, el periodo durante el que esté en vigor el estado de alarma no computará a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago establecidos en la normativa vigente o en los contratos de suministro en su caso.



## **Consumidores vulnerables**

Para que un consumidor de energía eléctrica pueda ser considerado consumidor vulnerable, deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

1. Tener contratada una potencia igual o inferior a 10 kW y estar acogido a la facturación regulada (PVPC) y no en mercado libre.
2. Acreditar una de las siguientes condiciones:
  - Tener una renta individual (en caso de un solo adulto en el hogar) o familiar que no supere los 11.280 euros anuales en el caso de hogares sin niños (1,5 veces el IPREM), unos 15.000 para las familias con un menor (2 veces el IPREM) o unos 19.000 euros anuales si hay dos menores en el hogar (2,5 veces). Estos umbrales suben en el caso de discapacidad, víctimas de violencia de género o del terrorismo, familias monoparentales y quienes tengan miembros con niveles de dependencia II y III.
  - Familias numerosas, independientemente de sus ingresos.
  - Pensionistas que cobren la pensión mínima de jubilación o incapacidad permanente y no tengan ingresos que superen los 500 euros.

La tarifa de aplicación al consumidor vulnerable será el precio resultante de aplicar un descuento del 25 por ciento en todos los términos que componen el PVPC.

Podrán acceder a la condición de Consumidor vulnerable severo, las personas que cumplan uno de los siguientes requisitos:

- No alcanzar la mitad de los umbrales anteriores. Esto es, unos 5.640 euros anuales en el caso de casas sin niños, 7.500 en hogares con un menor o unos 9.500 en el caso de familias con dos menores.
- Tener una renta inferior al IPREM en 14 pagas, unos 7.530 euros.
- En el caso de familias numerosas, que su renta sea menor a unos 15.000 euros anuales.

En el caso del consumidor vulnerable severo, el descuento será del 40 por ciento.

Se denominará consumidor en riesgo de exclusión social al consumidor que reúna los requisitos para ser vulnerable severo, y que sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura.

Se prorroga de forma automática, hasta el 15 de septiembre de 2020, la vigencia del bono social para aquellos beneficiarios del mismo a los que les venza con anterioridad a dicha fecha.



### **Gas envasado.**

Durante el periodo de suspensión (los siguientes tres bimestres) estarán vigentes los precios máximos establecidos en la Resolución de 14 de enero de 2020, de la Dirección General de Política Energética y Minas (BOE nº17 de 20/01) para los gases licuados del petróleo en envases de carga igual o superior a 8 kg, e inferior a 20 kg. Por tanto, la bombona de butano de 12,5 kg costará 13.37€ hasta el 15 de septiembre de 2020, fecha probable de la nueva revisión de los precios.

### **Gas canalizado.**

Durante el periodo de suspensión estarán vigentes los términos de la tarifa establecidos en la Resolución de 23 de diciembre de 2019, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se hace pública la tarifa de último recurso de gas natural.

### **XI.- Medidas restrictivas en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres en España, durante la vigencia del estado de alarma**

Por Orden SND/298/2020, de 29 de marzo del Ministerio de Sanidad, y para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19, se han establecido determinadas medidas restrictivas en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres en España:

De tal modo, durante la vigencia de este estado de excepción:

- ✓ Se prohíben los velatorios en todo tipo de instalaciones (públicas o privadas, incluyendo entre estas los domicilios particulares).
- ✓ En el caso de fallecidos por COVID-19, no se podrán realizar prácticas de tanatoestética, intervenciones de tanatopraxia, o cualquiera otras por motivos religiosos que impliquen procedimientos invasivos en el cadáver.
- ✓ Se pospondrá la celebración de cultos religiosos o ceremonias civiles fúnebres.
- ✓ La comitiva para el enterramiento o despedida para cremación se restringe a un máximo de tres familiares o allegados al finado, y al ministro de culto o persona asimilada de la confesión respectiva para la práctica de los ritos funerarios de despedida. Los comparecientes deberán respetar siempre la distancia de uno a dos metros entre ellos.
- ✓ Los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020. Si éstos ya estuvieran abonados por un monto superior, el prestador del servicio deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia, dejando constancia de las actuaciones realizadas. Si el reintegro no se pudiera materializar, el usuario dispondrá de seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitarlo. Para facilitar estas gestiones, las empresas, con carácter previo a la contratación, facilitarán un presupuesto desglosado de los correspondientes servicios, con los precios vigentes antes al 14/03/2020.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este apartado, tendrá la consideración de Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.



## **XII.- Resolución de contratos de compraventa de bienes.**

En el caso de imposible cumplimiento de un contrato de compraventa de bienes, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. El vendedor podrá ofrecer una alternativa de entrega del producto (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el consumidor no acepte la alternativa propuesta, se deberán reembolsar los importes abonados en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, 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 el usuario.

## **XIII.- Suspensión de plazos durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas.**

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como del derecho de desistimiento, ya sea en compras a distancia o presenciales. Igualmente, durante este periodo se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor y usuario en el supuesto de falta de conformidad (garantía legal o comercial) de los productos. El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el estado de alarma y sus posibles prórrogas. En todo caso, el Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias, operadores y consumidores y usuarios a que actúen con flexibilidad y buena fe en las negociaciones sobre alternativas a la prestación de servicios derivadas de la situación actual provocada por el Coronavirus (COVID-19) en los supuestos previstos en esta nota o en cualquier otro que pudiese tener lugar.

## **RECOMENDACIONES GENERALES AL HACER LA COMPRA**

- ✓ Es importante que hagan las compras aquellas personas que no presenten síntomas, para así evitar propagar el virus.
- ✓ Mantén siempre que puedas una distancia de 1 a 2 metros y evita las aglomeraciones.
- ✓ Utiliza guantes de usar y tirar para la fruta y verdura.
- ✓ Evita tocarte la cara con las manos.
- ✓ Lávate bien las manos al llegar a casa.



## PREVENCIÓNES A ADOPTAR EN RELACION SUPERMERCADOS Y ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN

- ✓ Siempre que sea posible, llevar y utilizar bolsa propia y no usar carrito o cesta del establecimiento. Si debemos de utilizarlo, limpia las asas del carrito de la compra.
- ✓ Si utilizamos bolsas de tela, proceder a su lavado inmediatamente al volver de la compra.
- ✓ Toca solo lo que sepas seguro que vas a llevarte. Elige los productos sin tocarlos.
- ✓ No deben salir a comprar las personas con cualquier síntoma respiratorio, sea del tipo que sea, aunque no estemos seguros de si es Coronavirus o un simple catarro.
- ✓ No debemos permitir que nadie de más de 60 años de tu entorno vaya a hacer la compra. Debemos prestarles la ayuda necesaria en la medida de lo posible.
- ✓ Debemos minimizar el número de visitas al súper haciendo compra para dos semanas o más.

## CUANDO LLEGAMOS A CASA

- ✓ Siempre que podamos, debemos dejar la compra fuera de casa (en el garaje o el porche).
- ✓ Si no es posible, deja la compra en el rellano y desinfecta la zona donde vayas a dejarla dentro de casa (la encimera probablemente) con un desinfectante estándar y una bayeta. Usa el mismo desinfectante para limpiarte las manos.
- ✓ Crea dos zonas: una zona “sucia” para dejar la compra, y otra limpia para dejar la compra una vez la proceses.
- ✓ Limpia todos los botes, latas o bolsas con un paño saturado con el mismo desinfectante.
- ✓ Si es posible, deshazte del contenedor en el que viene el producto. En el caso de los cereales puedes tirar la caja y dejar solo la bolsa de dentro. Puedes tirar el cartón en el que vienen los yogures, meter las legumbres en tarros, etc... Es importante que durante el proceso no toques el alimento con las manos.
- ✓ Sumerge la fruta en agua fría con jabón y después lávala como si lo hicieras con tus manos. 20 segundos cada pieza.
- ✓ El coronavirus sobrevive especialmente bien en condiciones de frío extremo. Meter un objeto sospechoso en la nevera o el congelador no acabará con el patógeno. Al contrario. Estas alargando su vida.



## MEDIDAS A ADOPTAR SI DECIMOS PEDIR COMIDA A DOMICILIO

- ✓ El coronavirus es muy difícil que sobreviva en comida cocinada. Aconsejamos elegir platos calientes preferiblemente a los platos fríos. Igualmente puedes pasar los platos unos segundos por el microondas. No hay datos disponibles sobre cómo reacciona el SARS-CoVID-2 al microondas, pero el resto de coronavirus mueren al ser expuestos a uno de estos hornos.
- ✓ Con la comida a domicilio el riesgo está en los envoltorios.
- ✓ Sacar los platos y deshacerse de los envases (quita los envoltorios de papel o las cajas de cartón), procediendo a tirar los envoltorios a la basura.

## RECOMENDACIONES PARA COMPRAR EN INTERNET

- I. Realiza tus compras en páginas que te inspiren confianza
- II. Asegúrate de que en la web aparece identificado el responsable de la tienda online y su ubicación
- III. Comprueba que la tienda online es segura y te proporciona toda la información que necesitas sobre consumo y tratamiento de datos personales
- IV. Si te es posible, utiliza una tarjeta de uso exclusivo para realizar pagos online
- V. Desconfía de las ofertas demasiado atractivas, ya que podrías estar ante una web fraudulenta
- VI. No olvides comprobar que tus dispositivos están configurados correctamente y la conexión a internet es segura antes de proporcionar tus datos personales o tus datos de pago
- VII. Nunca envíes dinero en efectivo para completar una compra. Elige con cuidado el medio de pago
- VIII. Recuerda que los comercios con sellos de confianza ofrecen mayores garantías
- IX. Puedes desistir de una compra o contrato sin tener que dar explicaciones en los 14 días posteriores (Este plazo está interrumpido mientras dure el estado de alarma).
- X. Si desistes o haces uso de la garantía, ello no debe tener coste alguno para ti, y esto incluye los gastos de envío



## **POSIBLES RIESGOS EN LA BANCA ELECTRÓNICA**

- I. Nunca acceda a la web del banco a través de enlaces de páginas o mensaje de correo.
- II. La comunicación con los bancos siempre es a través de protocolos seguros (https).
- III. Cuando se conecte al banco, acuérdesese de cerrar la sesión al salir.
- IV. Desconfíe de los mensajes de correo electrónico o SMS procedentes de supuestas entidades bancarias. Confirme vía telefónica, en su sucursal bancaria, cualquier petición que reciba de datos de banca electrónica.

## **PRIVACIDAD EN REDES SOCIALES**

- I. En las redes sociales, limite el acceso de la información que comparta, a personas conocidas (mis amigos). Cuando más amplio sea el círculo de contactos (amigos de mis amigos y todos los usuarios), a mayores riesgos se expone.
- II. No cuelgue fotografías privadas que no le gustaría que se difundieran. Una vez en la red, no pueden retirarse.
- III. Sea prudente a la hora de suscribirse a grupos o eventos. No sabemos a quién estamos permitiendo ver nuestros datos.
- IV. Habilite la navegación segura (https) para dificultar el robo de contraseñas y escuchas en las comunicaciones.