

CORONAVIRUS COVID-19 Y LAS PERSONAS CONSUMIDORAS. INFORMACIÓN DE CONSUMO

¿Cómo afecta a las personas consumidoras y usuarias el estado de alarma y las medidas legislativas a los contratos de consumo con las empresas y profesionales?

Con fecha de 1 de abril, el Gobierno publicó el **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19**. Este Real Decreto-ley **mantendrá su vigencia hasta 1 mes después del fin de vigencia de la declaración del estado de alarma** (con independencia de las medidas que dispongan de un plazo determinado de duración que, por lo tanto, se sujetarán a este).

Con fecha de 18 de marzo, el Gobierno también publicó el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19**. Este Real Decreto-ley mantendrá su vigencia hasta 1 mes después del fin de la vigencia de la declaración del estado de alarma. No obstante lo anterior, aquellas medidas previstas en este real decreto-ley que tienen un plazo determinado de duración se sujetarán al mismo.

INTRODUCCIÓN

Desde el 15 de marzo el Estado español se ha declarado en estado de alarma. Esta situación, y su prórroga, ha llevado al gobierno de España a tomar medidas legales que afectan a la prestación de servicios y a las contrataciones entre las personas consumidoras, las empresas y los profesionales. Por ejemplo:

- Los servicios de hostelería y restauración quedan suspendidos (bares, cafeterías y restaurantes) y solo podrán ofrecer comidas a domicilio.
- El cierre de los locales de espectáculos, instalaciones culturales y artísticas y las actividades deportivas y de ocio.
- La reducción de los transportes por carreteras, ferroviarios, aéreo y transporte por mar.

A continuación, se le informa cómo quedan afectados por la normativa los distintos contratos que no pueden llevarse y qué medidas se han empleado en esta situación tan inusual como real. Además se le muestra también información de interés de cara al confinamiento en su domicilio.

1. LA SOLIDARIDAD EN ESTOS MOMENTOS

Según su situación, y una vez se haya informado, le recomendamos que aún teniendo el derecho a recuperar su dinero por aquellos servicios que no se hayan podido prestar, la actual falta de liquidez que muchas empresas están padeciendo puede ser "suavizada" por su parte gracias a acuerdos y alternativas razonables en lugar de **solicitar la devolución** del dinero en base al derecho que como persona consumidora tiene. Por ejemplo, podría aceptar la prestación del servicio con posterioridad o aceptar futuros descuentos en compensación a la no prestación del servicio. Usted decide.

2. CONTRATOS SUSCRITOS POR LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Si durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por las personas consumidoras y usuarias (de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo) **no se pudieran cumplir**:

- La persona afectada tendrá **derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días** a contar (según información del Ministerio de Consumo) desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.
- Dicha pretensión de resolución del contrato solo **podrá ser estimada** cuando **no fuera posible obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas una solución**.
- Las **propuestas de revisión podrán incluir**, entre otras, ofrecimiento de bonos o vales sustitutivos del reembolso.
- Se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya pasado un periodo de **60 días** desde que fuera imposible el cumplimiento del contrato sin ofrecimiento de acuerdo entre las partes. En este caso, la empresa estará obligada a devolver las sumas abonadas por la persona consumidora en la misma forma en que se realizó el pago en plazo de **14 días** a contar (según información del Ministerio de Consumo) desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas (salvo gastos incurridos desglosados y facilitados a la persona usuaria).

3. SUSPENSIÓN DE LOS PLAZOS DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Mientras esté declarado el estado de alarma, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial, bien on-line. El cómputo de plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el **Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma** o, sus prórrogas.

4. VIAJES COMBINADOS

Si su viaje se ha cancelado por la declaración del estado de alarma:

- En los supuestos de que una persona hubiera contratado un viaje combinado y el lugar de destino estuviera afectado por una circunstancia extraordinaria motivada por el coronavirus o se viera afectado por las limitaciones de movimiento debidas a la declaración del estado de alarma, **se tendrá derecho al desistimiento del contrato antes de iniciar el viaje sin penalización alguna, y tendrá el derecho al reembolso completo de todo pago realizado** (pero no a una compensación adicional).
- En materia de suspensión de los viajes del IMSERSO, es recomendable que se acuda a la información contenida en la página web del **IMSERSO**.

5. TRANSPORTE AÉREO: CANCELACIÓN DE VUELOS.

En el caso concreto del transporte aéreo, la compañía aérea tiene que:

- **Informar** mediante un impreso en que se indiquen las normas en materia de asistencia y compensación.
- **Atender a la persona consumidora.** En función del tiempo que sea necesario esperar, habrá derecho al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea, a ofrecer gratuitamente a las personas viajeras afectadas comida y refrescos suficientes, así como a facilitar dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si el transporte alternativo es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista, la compañía aérea está obligada a ofrecer gratuitamente alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

- **La compañía ha de devolver el dinero del billete o bien ofrecer un transporte alternativo.** La cancelación del vuelo siempre supondrá el derecho al reembolso o al transporte alternativo a elección de la persona consumidora afectada, por tanto se deberá ofrecer:
 1. Devolución en 7 días del coste íntegro del billete al precio al precio que se contrató, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por la persona viajera, bonos de viaje u otros servicios.
 2. Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
 3. Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga a la persona viajera, en función de los asientos disponibles.

No habrá compensación alguna por parte de la compañía a la persona viajera puesto que la expansión del coronavirus es una circunstancia de fuerza mayor ajena a la compañía aérea.

De acuerdo con el Ministerio de Consumo, **si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad aconseja no viajar**, se recomienda a las personas usuarias la consulta a la compañía o agencia con la que hayan formalizado su contrato de transporte, que comprueben los términos y condiciones del contrato, y que se verifique si en los mismos se establece la posibilidad de cancelar el viaje por motivo de emergencia sanitaria, o si la compañía aérea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a tales zonas.

En el caso de que se disponga de un **seguro de viaje**, se puede consultar la oportuna póliza de cara a la cancelación del vuelo.

Cuando no se cumplan las circunstancias anteriores, y la persona usuaria cancele su

viaje, la compañía aérea **no quedará obligada a dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004.**

Sin perjuicio de lo anterior, las limitaciones de movimiento concretas establecidas en virtud de la declaración del estado de alarma (y sus posibles prórrogas) por parte del Gobierno español o la potencial restricción de entrada a terceros países de la ciudadanía procedente de España, deberán ser considerados como **circunstancias excepcionales** que otorguen el derecho de cancelación sin penalización alguna para las personas consumidoras y al oportuno reembolso de las cantidades abonadas.

Según el Ministerio de Consumo en el caso de que haya viajado a alguno de los países o zonas afectadas por el virus o tenga planeado viajar teniendo en cuenta todas las restricciones derivadas del estado de alarma, consulte fuentes informativas oficiales de autoridades nacionales competentes para tener información sobre: situación de la enfermedad, medidas de seguridad y preventivas para las personas que viajan, los teléfonos de emergencias y las conductas de prevención y consumo de alimentos.

En el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con sus obligaciones y la persona viajera estima que no se han respetado sus derechos, se deberá reclamar a la misma. En caso de no recibir respuesta o la misma sea insatisfactoria, se podrá presentar la reclamación ante la **Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA)** o finalmente ante los juzgados.

6. ESPECTÁCULOS Y OTROS SERVICIOS

Si el organizador le comunica que no podrá dar el servicio (es decir, la suspensión del espectáculo o evento) por la declaración del estado de alarma:

- La empresa organizadora debe **ofrecer la devolución** del importe íntegro abonado.
- Cuando deba reclamar ha de hacerse contra la empresa organizadora del evento y **no ante las empresas intermediarias** que pudieran haber vendido las entradas.
- Puede que la empresa organizadora ofrezca otra fecha para la celebración del evento o espectáculo a través de redes sociales, su web, etc. En este caso la persona consumidora **continuará teniendo el derecho a solicitar la devolución** del importe de la entrada puesto que no siempre la nueva fecha propuesta será conveniente para la persona consumidora.

7. SERVICIOS FUNERARIOS

Según la **Orden SND/298/2020, de 29 de marzo**, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar a propagación y el contagio por el COVID-19:

- Los precios de los servicios funerarios **no deberán superar los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020** (fecha de declaración del estado de alarma).
- Si se hubieran abonado servicios funerarios a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo, **la empresa funeraria deberá devolver de oficio la diferencia**. En el caso de que no pudiera hacerse de esta forma, la persona usuaria tendrá plazo de **6 meses** desde la finalización del estado de alarma para solicitar el oportuno reembolso.
- Con anterioridad a la contratación de un servicio funerario, las empresas funerarias facilitarán a la persona usuaria un **presupuesto desglosado** por cada concepto incluido y la lista de precios vigente con anterioridad al 14 de marzo.
- Si se hubieran contratado servicios o productos que, debido a la declaración del estado de alarma, **no pudieran ser disfrutados o entregados a la persona usuaria**, se devolverán los importes ya abonados por tales servicios o productos.
- Ante cualquier discrepancia o problema que se pudiera tener con las empresas funerarias por las causas mencionadas o de otra índole, podrá presentarse la oportuna **reclamación**.

8. SERVICIOS DE TRACTO SUCESIVO O POR CUOTAS (cursos, gimnasios, etc.)

Si dejan de prestarle un servicio que paga por cuotas (mensual, trimestral, anual), por cierre temporal de la empresa por la declaración el estado de alarma:

- **No le pueden cobrar las próximas cuotas mientras dure el estado de alarma y no le pueden dar de baja del servicio o rescindir el contrato si no hay acuerdo por ambas partes**. A cambio del servicio no prestado puede aceptar otras **compensaciones como servicios adicionales, cambios de fechas o de horarios, o incluso descuentos cuando se vuelva a prestar el servicio**. Y si lo que le ofrecen no le convence, puede reclamar la **devolución de la parte proporcional de las cuotas, en función del tiempo que haya estado sin servicio por causa del cierre**.
- Si el servicio no se puede reanudar una vez pasado el periodo de suspensión, podría **reclamar el total de los importes** que haya pagado.
- La empresa prestadora de los servicios podrá **ofrecer opciones de recuperación** de los mismos a posteriori. Y si la persona consumidora y usuaria no pudiera o no aceptara tal recuperación se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por tal causa o, con aceptación de la persona afectada, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas por la prestación de los servicios.

9. SUMINISTROS BÁSICOS EN EL HOGAR (luz, agua y gas)

Las compañías **no podrán suspender el suministro de luz, gas y agua** a ninguna persona consumidora en su vivienda habitual excepto por cuestiones de seguridad.

Mientras dure el estado de alarma, no se computarán los plazos para reclamar **recibos impagados** (no se computarán los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente de pago y la suspensión del suministro por impago establecidos).

El **bono social** se prorroga automáticamente hasta el 15 de septiembre de 2020 para las personas beneficiarias del mismo y cuando les venza con anterioridad al plazo definido.

Ampliación del derecho a la percepción del bono social. Tendrán la consideración de personas vulnerables en su vivienda habitual, en los términos de la normativa sobre bono social, las personas consumidoras que:

- Cumplan los requisitos de renta recogidos en la normativa.
- Acrediten que la persona titular del punto de suministro, o alguno de los miembros de su unidad familiar, profesionales por cuenta propia o autónomos/as, tienen derecho a la prestación por cese total de actividad profesional o por haber visto su facturación en el mes anterior al que se solicita el bono social reducida en, al menos, un 75% respecto al promedio de facturación del semestre anterior.

Medidas impulsadas por el Ministerio para la Transición Ecológica: [medidas](#)

Para más información consulte el siguiente enlace: [bono social](#)

10. TELEFONÍA E INTERNET

Mientras esté en vigor el estado de alarma, las empresas de telecomunicaciones (telefonía e Internet), **deben garantizar la continuidad y la calidad del servicio**. Sólo pueden suspenderlo o interrumpirlo por motivos de integridad y seguridad de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

Mientras esté en vigor el estado de alarma, las empresas de telecomunicaciones **no pueden**:

- Hacer **campañas comerciales** de servicios que impliquen una portabilidad (es decir, un cambio de compañía conservando el mismo número). El objetivo es evitar que las personas consumidoras se desplacen a los establecimientos presenciales de estas empresas, así como las visitas de personal técnico a los domicilios de los clientes.
- **Incrementar el precio de los servicios**, ya sean de contrato o de prepago.
- Asimismo, se **suspenden todas las nuevas operaciones de portabilidad**, tanto de líneas fijas como móviles, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.

11. PLAZOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Mientras dure el estado de alarma, **se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados tanto en tiendas presenciales como a distancia** (por Internet, etc.). Estos plazos **se reanudarán** una vez pase el periodo de estado de alarma.

¿Cuáles son los plazos de devolución que quedan interrumpidos?

Compras a distancia (por Internet, correo postal, teléfono) o fuera de una tienda (a domicilio, durante una excursión), las personas consumidoras tienen **14 días desde la entrega del producto para poder devolverlo (derecho de desistimiento)**. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los productos personalizados o hechos a medida, productos que se estropean rápidamente (alimentos, por ejemplo) o los servicios que se prestan en unas fechas concretas (entradas para espectáculos, billetes de avión, reservas de hotel ...), entre otros.

Compras en tiendas físicas, los establecimientos pueden decidir si aceptan o no cambios y devoluciones. Si los aceptan, tienen que informar claramente de las condiciones para hacerlo (plazo para hacer la devolución o el cambio, devolución del dinero o en forma de vale de compra, etc.).

12. HIPOTECAS Y ALQUILERES

Suspensión de desahucios, moratoria de alquileres, y micro-créditos para inquilinos

Se **suspenden los desahucios durante seis meses** a contar desde el pasado 2 de abril, cuando entró en vigor el Real Decreto-Ley 11/2020.

Se implanta la **renovación automática de los contratos de alquiler** que venzan en los dos meses siguientes a la finalización del estado de alarma. Esta prórroga será de seis meses y hará que se mantengan los términos y condiciones del contrato en vigor.

Se articula, por otra parte, un **sistema de protección para inquilinos en situación de vulnerabilidad** que no puedan hacer frente al pago de su alquiler. Este sistema consta de una **moratoria automática en el pago de su renta para aquellos arrendatarios en situación de vulnerabilidad cuyo arrendador sea un gran tenedor de vivienda** (se entiende como tal a quien posea más de diez inmuebles), tanto público como privado, incluido el Fondo Social de Vivienda de las entidades financieras. La moratoria se prolongará mientras dure el estado de alarma o mientras persista la situación de vulnerabilidad, con un máximo de cuatro meses. Una vez superada dicha situación, el inquilino devolverá la cuota o cuotas no pagadas a lo largo de un periodo no superior a tres años, sin que pueda aplicársele ningún tipo de penalización ni intereses.

Alternativamente, arrendador y arrendatario podrán acordar una reducción del 50% de

la renta durante el tiempo que dure el estado de alarma y las mensualidades siguientes si persistiese la situación de vulnerabilidad provocada a causa del COVID-19, con un máximo en todo caso de cuatro meses.

En el caso en que el **arrendador no sea un gran tenedor de inmuebles**, algo que sucede en el 85% de los casos, **el inquilino**, siempre que se encuentre en **situación de vulnerabilidad**, **podrá solicitar un aplazamiento en el pago de su renta**. El arrendador tendrá siete días para aceptarlo, proponer una alternativa o rechazarlo.

Programa de microcréditos al 0% de interés: En caso de que no haya un acuerdo, el inquilino tendrá acceso a un programa de ayudas transitorias de financiación a coste cero con aval del Estado. **El inquilino podrá solicitar un crédito finalista, directamente pagado al arrendador, por importe de hasta seis mensualidades de la renta de alquiler, a devolver en un periodo máximo de diez años.** Este crédito no tendrá interés, será concedido por las entidades de crédito y contará con el aval del Estado, a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Programa de ayudas directas: Para personas que tengan problemas más permanentes para el pago del alquiler, se establece también un nuevo programa de ayudas directas al alquiler sobre vivienda habitual y que podrán ser añadidas a las citadas anteriormente. La cuantía de esta ayuda será de hasta 900 euros al mes y de hasta el 100% de la renta arrendaticia o, en su caso, de hasta el 100% del principal e intereses del préstamo que se haya suscrito con el que se haya satisfecho el pago de la renta de la vivienda habitual.

Programa para víctimas de violencia de género: la norma incorpora un programa específico para víctimas de violencia de género, personas sin hogar y otras especialmente vulnerables, a fin de dotarles de una solución habitacional inmediata. Se establece una ayuda de hasta 600 euros al mes, que puede elevarse en casos justificados hasta 900 euros, siempre con un límite del 100% de la renta del inmueble. Y se añaden otros 200 euros para la atención de los gastos de mantenimiento, comunidad y suministros básicos, con un límite del 100% de los mismos.

Por tanto, podrán solicitar la suspensión del procedimiento de desahucio, las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad económica, la cual queda definida con la concurrencia conjunta de los siguientes requisitos:

1. Que el obligado al pago de la renta se encuentre en situación de desempleo o ERTE, o haya reducido su jornada por motivo de cuidados, y en caso de ser empresario o profesional, sufra una pérdida sustancial de sus ingresos, no alcanzando el conjunto de ingresos de la unidad familiar en el mes anterior a la solicitud de la moratoria: - El límite de 3 veces el IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual), es decir, que no supere 1.613,52 €. -Este límite se incrementará en 0,1 % por hijo a cargo y 0,1% por persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar.

2- Que la renta, más los gastos y suministros básicos, resulte superior o igual al 35% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

Moratoria Hipotecaria

Se establece una moratoria de tres meses en el pago de préstamos hipotecarios para

las personas en situación de vulnerabilidad económica por el COVID-19 siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Que el deudor hipotecario pase a estar desempleado o sufra una pérdida sustancial de sus ingresos o de sus ventas.
- Que el conjunto de los ingresos de la unidad familiar no supere unos determinados límites.
- Que la cuota hipotecaria más gastos y suministros básicos sea igual o superior al 35% de los ingresos netos de la unidad familiar.
- Que por la emergencia sanitaria la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas.

Para la acreditación de las condiciones anteriores, bastará una declaración responsable.

Las cuotas suspendidas no se abonan al finalizar la suspensión, sino que todos los pagos restantes del préstamo hipotecario se posponen por idéntico periodo.

Asimismo, se extiende la posibilidad de solicitar la moratoria hipotecaria a los propietarios de viviendas en situación de alquiler para las que se haya dejado de percibir la renta arrendaticia.

13. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DERIVADAS DE LOS PRÉSTAMOS O CRÉDITOS SIN GARANTÍA HIPOTECARIA (CRÉDITOS AL CONSUMO)

Suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito al consumo (sin garantía hipotecaria) que estuviera vigente a la fecha de 2 de abril, cuando esté contratado por una persona física en situación de **vulnerabilidad económica** como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19.

La solicitud de la suspensión se podrá efectuar por las personas deudoras en que concurren los requisitos de **vulnerabilidad económica** a las personas acreedoras en el plazo de **1 mes después del fin de vigencia del estado de alarma**.

Concedida la suspensión por la entidad acreedora, esta tendrá una duración de **3 meses** que podrían ser ampliables.

14. ENLACES

- [Ministerio de Sanidad](#)
- [Ministerio de Defensa](#)
- [Ministerio de Interior](#)
- [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana](#)
- [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.](#)
- [Agencia Española de Seguridad Aérea \(AESA\)](#)
- [Centro Europeo del Consumidor](#)
- [Consejería de Salud y Familias](#)
- [Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#)
- [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19](#)
- [Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo](#)
- [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19](#)



Si tiene dudas o desea realizar alguna consulta de consumo durante el estado de alarma, podrá realizarla por alguno de los siguientes medios:

Oficina Municipal de Información al Consumidor
Consultas telefónicas durante el periodo de alarma
957 769 618 - lunes a viernes 9:30 -14:00

En el siguiente enlace: [información y consultas de consumo online](#)

www.consumo.cordoba.es