



GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DURANTE EL COVID-19

Actualizado a 02.04.2020

La evolución del COVID-19 durante las últimas semanas, ha supuesto la adopción de medidas extraordinarias, tanto en España como en la Unión Europea y a nivel internacional, para evitar en la medida de lo posible, la propagación del virus. Estas medidas afectan a diferentes aspectos de la vida cotidiana de los consumidores.

Entre las medidas que, paulatinamente, se han ido adoptando en el Estado de Alarma en el que nos encontramos, que buscan hacer frente al impacto económico y social que está generando el virus, se incluyen medidas de apoyo a las familias o consumidores que se ven afectados por estas circunstancias, así como otras sobre los diferentes servicios que los consumidores utilizan en su día a día.

A través de esta Guía, desde la **Dirección General de Comercio y Consumo**, intentaremos dar respuesta a las preguntas que más preocupan a los consumidores madrileños. Estas preguntas y respuestas se irán actualizando en la medida en que la evolución de la situación lo aconseje o en función de las disposiciones normativas que puedan adoptarse durante la vigencia del Estado de Alarma.

Las preguntas y respuestas están organizadas en los siguientes bloques temáticos:

- 1. VIVIENDA, SUMINISTROS BÁSICOS Y TELECOMUNICACIONES**
- 2. CRÉDITOS AL CONSUMO**
- 3. CUOTAS Y/O PAGOS REALIZADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
- 4. COMPRAS: DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS.**
- 5. SERVICIOS FUNERARIOS**
- 6. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

1. VIVIENDA, SUMINISTROS BÁSICOS Y TELECOMUNICACIONES

1.1. Me iban a desahuciar de mi vivienda, ¿como consecuencia de la pandemia tengo algún tipo de suspensión del desahucio?

Sí, conforme las medidas adoptadas, se prevé la suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional.

Es decir, a la persona arrendataria que acredite ante el Juzgado encontrarse en una situación de vulnerabilidad social o económica sobrevenida como consecuencia de los efectos de la expansión del COVID-19, que le imposibilite encontrar una alternativa habitacional para sí y para las personas con las que conviva, podrá concedérsele una suspensión extraordinaria del acto de lanzamiento, por un periodo máximo de seis meses a contar desde el 1 de abril de 2020. Para que opere esta suspensión, la persona arrendataria deberá acreditar que se encuentra en alguna de las situaciones de vulnerabilidad económica que se definen en 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.

1.2. Vivo de alquiler y no sé si como consecuencia de esta pandemia tengo algún beneficio social. ¿Es así?

En los contratos de arrendamiento de vivienda habitual sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (compruébelo en su contrato), en los que, dentro del periodo comprendido entre el 1 de abril y hasta el día en que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del Estado de Alarma, finalice el periodo de prórroga obligatoria previsto o el periodo de prórroga tácita, podrá aplicarse, **previa solicitud del arrendatario**, una prórroga extraordinaria del plazo del contrato de arrendamiento por un periodo máximo **de seis meses**, durante los cuales se seguirán aplicando los términos y condiciones establecidos para el contrato en vigor. Esta solicitud de prórroga **extraordinaria deberá ser aceptada por el arrendador**, salvo que se fijen otros términos o condiciones por acuerdo entre las partes.

1.3. Como consecuencia de esta pandemia, no puedo hacer frente al alquiler, ¿tengo la posibilidad de una moratoria para el pago si mi arrendador es un gran tenedor (tiene más de 10 inmuebles arrendados)?

En el RD 11/2020 se han adoptado una serie de acuerdos a este respecto siempre que:

- a) Se trate de su vivienda habitual,
- b) Que usted se encuentre en situación de vulnerabilidad económica a causa del COVID-19

Además, habrá que diferenciar si la parte arrendadora es una gran empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor, entendiéndose por tal la persona física o jurídica que sea **titular de más de diez inmuebles urbanos**, (excluyendo garajes y trasteros) en cuyo caso,

a) Lo debe solicitar en el plazo de un mes a contar desde el 1 de abril de 2020 (no será necesario realizar esta petición si aplazamiento o la condonación total o parcial de la misma no se hubiera conseguido ya con carácter voluntario por acuerdo entre ambas partes).

b) La persona arrendadora deberá comunicarle en el plazo de 7 días laborables, si opta por

- i. **Una reducción del 50% de la renta** arrendaticia durante el tiempo que dure el Estado de Alarma decretado por el Gobierno y las mensualidades siguientes si aquel plazo fuera insuficiente en relación con la situación de vulnerabilidad provocada a causa del COVID-19, **con un máximo en todo caso de cuatro meses.**
- ii. **Una moratoria en el pago de la renta** arrendaticia que se aplicará de manera automática y que afectará al periodo de tiempo que dure el Estado de Alarma decretado por el Gobierno y a las mensualidades siguientes, prorrogables una a una, si aquel plazo fuera insuficiente en relación con la situación de vulnerabilidad provocada a causa del COVID-19, **sin que puedan superarse, en ningún caso, los cuatro meses.**

1.4. ¿Y si mi arrendador no es un gran tenedor?

Siempre que se trate de su vivienda habitual y usted se encuentre en situación de vulnerabilidad económica a causa del COVID-19 podrá solicitar a su arrendador en el plazo de un mes a contar desde el 1 de abril de 2020, el aplazamiento temporal y extraordinario en el pago de la renta.

El arrendador en el plazo de 7 días deberá contestarle indicando las condiciones de aplazamiento o de fraccionamiento aplazado de la deuda que acepta o, en su defecto, las posibles alternativas que plantea en relación con las mismas. Si la persona física arrendadora no aceptara ningún acuerdo sobre el aplazamiento podrá optar por las ayudas al alquiler.

1.5. ¿Qué se entiende por situación de vulnerabilidad económica, a los efectos de moratorias y/o ayudas al alquiler de vivienda habitual?

Para entender que un consumidor se encuentra en situación de vulnerabilidad económica a consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 se requiere que se cumplan conjuntamente los siguientes requisitos:

a) Que la persona que esté obligada a pagar la renta de alquiler pase a estar en situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya reducido su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (IPREM). Este indicador se incrementará en el caso de hijos a cargo, familias monoparentales, mayores de 65 años a cargo de la unidad familiar o situación de discapacidad superior al 33%.

b) Que la renta arrendaticia, más los gastos y suministros básicos, resulte superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar. A estos efectos, se entiende por «gastos y suministros básicos» el importe del coste de los suministros de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua corriente, de los servicios de telecomunicación fija y móvil, y las posibles contribuciones a la comunidad de propietarios, todos ellos de la vivienda habitual que corresponda satisfacer al arrendatario.

1.6. ¿Existen ayudas al alquiler de la vivienda habitual?

En caso que su arrendador no le aplace o fraccione el pago del alquiler, tenga problemas transitorios para atender al pago parcial o total del alquiler y encaje en los supuestos de vulnerabilidad económica y social sobrevenida se podrán solicitar ayudas con cargo al “Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual”, que deberá instrumentarse mediante Orden del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

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.

1.7. Durante la vigencia del Estado de Alarma, ¿qué consumidores pueden beneficiarse de la prohibición del corte de suministro de agua, gas y electricidad?

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto – Ley 11/2020, 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.

Es decir, **no se podrá cortar el suministro de agua, gas o electricidad a ningún consumidor (persona física) salvo para garantizar la seguridad del suministro, la seguridad de las personas y las instalaciones.**

1.8. ¿Se pueden realizar operaciones de portabilidad de líneas telefónicas y/o internet?

Si bien el Real Decreto Ley Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 establecía la suspensión de todas las operaciones de portabilidad que no estuvieran en curso, la modificación operada por el Real Decreto 11/2020 matiza que mientras esté en vigor el Estado de Alarma, se suspenderán todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso **para cuya materialización sea necesaria la presencia ya sea de los operadores involucrados o sus agentes, ya sea del usuario, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.**

En aquellos supuestos en que se hubiese iniciado una operación de portabilidad y hubiese que suspenderla por requerir la realización de alguna actuación presencial para completar el proceso, los operadores involucrados deberán garantizar que dicha operación de portabilidad no se complete y que en ningún momento se interrumpa el servicio al usuario.

1.9. ¿Pueden los operadores de servicios de telecomunicaciones incrementar los precios de sus servicios?

Mientras esté en vigor el Estado de Alarma, los operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas no podrán incrementar los precios de los servicios en los contratos ya celebrados, ya sea de abono o de prepago, siempre que dichos servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el Estado de Alarma, pero que actualmente no pueden serlo por ser objeto de la suspensión.

2. CRÉDITOS AL CONSUMO

2.1. ¿Puedo dejar de pagar la financiación del dentista?

Si usted se encuentra en situación de vulnerabilidad económica, según lo establecido en la normativa, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, se han establecido una serie de medidas conducentes a procurar la suspensión temporal de sus obligaciones.

Para ello podrán solicitar del acreedor, hasta un mes después del fin de la vigencia del Estado de Alarma, la suspensión de sus obligaciones. Los deudores acompañarán, junto a la solicitud de suspensión, determinada información prevista en la norma que justifique su situación económica.

La aplicación de la suspensión no requerirá acuerdo entre las partes para que surta efectos, ni novación contractual alguna ni devengará ningún tipo de intereses, ni ordinarios, ni de demora. La suspensión de las obligaciones contractuales surtirá efectos desde la solicitud del deudor al acreedor, acompañada de la documentación requerida, a través de cualquier medio. La suspensión tendrá una duración de mínima de tres meses.

3. COMPRAS: DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

3.1. Compré un producto en tienda antes de la declaración del Estado de Alarma, quiero devolverlo, pero la tienda está cerrada ¿Podré devolverlo después, aunque se haya pasado el plazo de devolución?

Según la declaración del Estado de Alarma, se ha suspendido el plazo durante el cual los clientes pueden desplazarse a realizar la devolución en las tiendas físicas de los productos, hasta la finalización del Estado de Alarma.

Por lo tanto, el plazo para su devolución (en caso que proceda) se paralizó el pasado 14 de marzo y volverá a contar desde el momento en que termine el Estado de Alarma.

3.2. He comprado por internet un producto durante el Estado de Alarma, al llegar a casa me he dado cuenta que no es lo que esperaba y quiero devolverlo. ¿Es posible?

En sus compras por internet, con carácter general, le asiste el derecho de desistimiento, es decir, puede devolver el producto en los 14 días siguientes a la recepción del mismo. Si ha comprado un producto que no le satisface, le recomendamos que lo ponga en conocimiento de la empresa que se lo ha suministrado y deje constancia de su voluntad de ejercer su derecho de desistimiento. No obstante, tenga en cuenta que durante la vigencia del Estado de Alarma el proceso de devolución de dicho producto puede entenderse suspendido, reanudándose cuando finalice esta situación excepcional.

3.3. Se me ha roto un electrodoméstico que compré hace dos meses (antes de la declaración del Estado de Alarma) ¿qué pasa con la garantía?

Conforme el RD de Estado de Alarma, quedan suspendidos los plazos de ejecución de derecho, bien le recomendamos que se ponga en contacto con el vendedor, a fin de comunicarle tal situación, para interrumpir el cómputo de la garantía. El vendedor le indicará la forma de atención, teniendo en cuenta la situación extraordinaria en que nos encontramos.

4. PAGOS REALIZADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ESPECTÁCULOS, CONCIERTOS O VIAJES COMBINADOS

4.1. ¿Qué ocurre con las entradas que tenía compradas para la asistencia a un espectáculo?

En este caso, es recomendable prestar especial atención a las comunicaciones que las empresas organizadoras realicen en sus páginas web, redes sociales, etc., todo ello con el objeto de contar con la información lo más actualizada posible.

En todo caso, cuando resultase 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.

4.2. En el caso de los pagos realizados a academias, centros deportivos, piscinas, y, en general, contratos de tracto sucesivo. ¿Qué pasará?

Si se produce el cierre o suspensión temporal de actividades que son abonadas de manera periódica (gimnasios, actividades extraescolares, academias, comedores escolares, etc.) 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.

4.3. Tenía organizado un viaje combinado para Semana Santa, por las circunstancias no puedo viajar ¿tengo derecho a que me devuelvan el importe abonado?

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, 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, 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.

5. SERVICIOS FUNERARIOS

5.1. Se ha producido el fallecimiento de un familiar ¿Hay alguna restricción para el velatorio o ceremonia?

Conforme 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 la propagación y el contagio por el COVID-19, se prevén una serie de limitaciones para todos los fallecimientos hayan sido o no causados por el COVID-19:

- a) Se prohíben los velatorios en todo tipo de instalaciones, públicas o privadas, así como en los domicilios particulares.
- b) Se pospondrá la celebración de cultos religiosos o ceremonias civiles fúnebres hasta la finalización del Estado de Alarma.
- c) La participación en la comitiva para el enterramiento o despedida para cremación de la persona fallecida se restringe a un máximo de tres familiares o allegados, además, en su caso, del ministro de culto o persona asimilada de la confesión respectiva, respetando en todo caso la distancia de uno a dos metros entre ellos.

5.2. ¿Cuáles son las condiciones de contratación de servicios funerarios?

Durante el periodo de vigencia del Estado de Alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020.

Las empresas de servicios funerarios deberán facilitar al usuario, con carácter previo a la contratación del servicio, un presupuesto desglosado por cada uno de los conceptos incluidos en el mismo y la lista de precios vigente con anterioridad al 14 de marzo de 2020, aun en el supuesto de que resulte necesario realizar actuaciones específicas como consecuencia de los fallecimientos producidos por causa del COVID-19.

5.3. ¿Si he pagado de más, me devolverán el dinero?

En el caso de servicios ya abonados a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo de 2020, la empresa deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia. En todo caso, de no producirse, el **usuario dispondrá de 6 meses**, desde la fecha de finalización del Estado de Alarma, para **solicitar el correspondiente reembolso**.

5.4. ¿Si tenía una póliza de seguro de decesos, también tienen que devolverme el importe de los servicios no realizados?

En relación a los servicios o productos contratados que no puedan ser disfrutados o entregados al usuario, se devolverá al consumidor o usuario los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos. Para ello, póngase en contacto con la empresa aseguradora.

6. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

6.1. En caso que no esté conforme con la solución planteada por la empresa ¿cómo puedo presentar una reclamación?

En tanto que la declaración del Estado de Alarma impide la apertura al público de todas las actividades que no tengan carácter de esenciales, no puede acudir a la propia empresa a presentar su reclamación. Por ello realice la misma a través de los canales digitales que tenga a su disposición, (internet, página web, correo electrónico o servicio de atención telefónica) o bien vía telemática ante la Dirección General de Comercio y Consumo.

6.2. ¿Dónde y cómo puedo presentar una solicitud de arbitraje de consumo?

Previamente debería reclamar a la empresa, y si pasados 30 días la empresa no contestase o la contestación recibida no le fuese satisfactoria, podría presentar una solicitud de arbitraje en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid (requiere certificado electrónico), debiendo utilizar para ello el formulario denominado "Solicitud de Arbitraje". Recuerde, no obstante, que los plazos administrativos se encuentran suspendidos hasta que finalice el Estado de Alarma.

La Dirección General de Comercio y Consumo recomienda a las compañías, agencias, operadores, consumidores y usuarios 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 Guía o en cualquier otro que pudiera producirse durante el mantenimiento del Estado de Alarma.

Ante cualquier duda o consulta adicional, los consumidores y usuarios pueden dirigirse al 012 así como al buzón consultas.consumo@madrid.org.