

DOCUMENTO ACTUALIZADO A 14 DE ABRIL DE 2020

DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA POR EL CORONAVIRUS COVID-19

PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES (FAQ)

SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Quiero comprar mascarillas, ¿qué tengo que tener en cuenta?

Se ha de distinguir tres tipos:

- A) **MASCARILLAS FILTRANTES.** Son la mayoría de productos utilizados en la situación actual y se consideran EPI (equipos de protección individual), por lo que entran dentro de ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2016/425, de 9 de marzo de 2016, relativo a los equipos de protección individual.

Estas mascarillas se clasifican en tres categorías:

Categoría I, Categoría II y Categoría III.

El artículo 17 del Reglamento 2016/425 exige el marcado CE. AITEX es Organismo notificado para la homologación.

Con la actual situación no se exige el marcado CE.

- B) **MASCARILLAS QUIRÚRGICAS.** Son productos que entran dentro del ámbito de aplicación del marco jurídico de la UE sobre productos sanitarios: la Directiva 93/42/CEE del Consejo, que será sustituida por el Reglamento (UE) 2017/745 a partir del 26 de mayo de 2020 (la Comisión Europea ha anunciado que va a posponer esta fecha), que ha sido traspuesta por el Real Decreto 1591/2009.

Estas mascarillas se clasifican en tres tipos:

FFP1, FFP2 y FFP3.

Además pueden ser de un solo uso o reutilizables.

- C) **MASCARILLAS HIGIÉNICAS.** Son una nueva categoría (No Producto Sanitario ni EPI). Se han producido especificaciones técnicas a las que se puedan acoger los fabricantes de este tipo de mascarillas, a las que hasta ahora no les aplica una regulación específica, para al menos tratar de normalizar el mercado de los productos que se ofrece a las personas consumidoras. El objetivo es que, ante las medidas de des-escalado la industria pueda abastecer el mercado con un mínimo estándar de calidad.

Se clasifican en dos tipos:

Para adultos (UNE 0064-1) y para menores (UNE 0064-2).

Se está trabajando en las reutilizables.

Están disponibles las especificaciones en:

<https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/especificacion-une-mascarillas>

Las mascarillas higiénicas son las que deben utilizar las personas asintomáticas cuando deban desplazarse fuera de su domicilio. Las otras dos categorías tienen un uso sanitario y profesional.



¿Puedo realizar un viaje imprescindible al extranjero?

Se deben consultar las páginas web de:

- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Embajada o Consulado de España en el país al que se vaya a viajar; y
- Centro Europeo del Consumidor del país en el que se encuentre.

También se recomienda consultar las páginas web de los aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.

¿Puedo cancelar un viaje?

Billetes adquiridos hasta el 16 de marzo

Los viajeros y viajeras tienen derecho de reembolso del importe del billete, en aquellas circunstancias en que la empresa transportista cancele el viaje, como consecuencia de la declaración de pandemia a causa de la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro Estado de la Unión Europea.

La persona consumidora no está obligada a aceptar el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe, pudiendo optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Solo hay derecho a la devolución del importe del billete, no se puede exigir ninguna compensación adicional.

Billete adquirido después del 16 de marzo

No hay derecho de resolución.

¿Que pasa con los viajes turísticos que han sido cancelados? (Viajes combinados)

En el supuesto de que una persona hubiera contratado un viaje combinado (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y éste haya sido cancelado como consecuencia del COVID-19, y el lugar de destino estuviera afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del COVID-19, (por ejemplo, decretos u órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viera afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del estado de alarma, la persona viajera tendrá derecho a **resolver el contrato** antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización** y tendrá derecho al **reembolso completo** de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

En el supuesto de que el organizador del viaje o el minorista pudiera acreditar que no ha recibido, por parte de los otros operadores económicos incluidos en el viaje (como hoteles o aerolíneas), la devolución de los importes correspondiente a sus servicios podrá emitir un **bono sustitutivo** de estos importes. La persona viajera tendrá un año para disfrutar de este bono sustitutorio, periodo después del cual, en caso de no ser disfrutado, el organizador o minorista tendrá que reembolsar el importe económico correspondiente.

¿Puedo anular un viaje en avión?

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, tiene que 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 ningún coste.

Se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea:

<https://www.seguridadaerea.gob.es>

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 dan



lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

En relación con los viajes por **vía marítima** que puedan cancelarse por las mismas 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 y viajeras habilitadas de urgencia por la compañía.

¿Qué pasa con los viajes del IMSERSO?

Se ha prorrogado la interrupción de la realización de los Programas de Turismo del IMSERSO (Orden SND/338/2020, de 8 de abril) se extenderá hasta las 00:00 horas del martes 30 de junio de 2020, y sin perjuicio de las prórrogas que se pudieran adoptar.

Igualmente, el Programa de Termalismo del Imsero ha quedado suspendido, en tanto en cuanto la situación de crisis sanitaria no sea superada con las suficientes garantías para las personas beneficiarias del programa.

Se recomienda consultar la información facilitada a través de la página web del IMSERSO:

<https://www.imsero.es>

Han cancelado un evento (festivales, conciertos de música, cine, teatro, deportivos...) ¿Tengo derecho al reembolso?

La suspensión del acontecimiento da derecho al **reembolso de la totalidad** de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudieran derivarse del contrato.

La solicitud de devolución de los importes abonados se realiza al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

El prestador del servicio podrá ofrecer **una alternativa de prestación del servicio** (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el supuesto de que, en un plazo máximo de 60 días la persona usuaria no acepte la alternativa propuesta, se tendrán que reembolsar los importes abonados en la misma forma en que se efectuó el pago. Sin embargo, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso, que tendrán que estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para la persona consumidora.

¿Mi seguro privado de asistencia sanitaria me cubre la atención del COVID-19?

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:

www.dgsfp.mineco.es

Si hago una compra de comercio electrónico, ¿cuando me tienen que entregar el bien?

El plazo máximo de entrega de lo adquirido es de 30 días, salvo que se hubieran acordado otros plazos de entrega. En caso de que no se cumpla este plazo de entrega, se puede conceder un plazo adicional al comercio para la entrega de los bienes.

En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en este plazo adicional (independientemente de la causa), se tendrá derecho a desistir del contrato.

Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comercio debe reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.



¿Tengo obligación de salir de casa, si quiero devolver el producto comprado por internet o teléfono?

Los bienes se deben devolver en el plazo de 14 días naturales. 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 a distancia, cuando estos tengan algún defecto.

El cómputo de los plazos se retomará una vez acabado el estado de alarma y sus posibles prórrogas.

Antes de la declaración del estado de alarma, compré un producto (electrodomésticos, muebles, etc.) o contraté un servicio (restauración, servicios a domicilio, etc.) y ahora no me lo pueden servir... ¿qué sucede?

En estos casos se aconseja:

- Contactar con el establecimiento para **intentar llegar a un acuerdo**, como puede ser un aplazamiento de la entrega del bien o de la prestación del servicio, también un bono o un vale que sustituya al reembolso de las cantidades pagadas.
- Si no está de acuerdo con los propuestas ofrecidas por el establecimiento, la persona consumidora podrá **resolver el contrato** en un plazo de 14 días. Se recomienda que, tanto las propuestas ofrecidas por el establecimiento como el rechazo de las mismas se hagan siempre de manera que quede constancia (buzón de reclamaciones en línea de la empresa, correo electrónico, fax, etc.).
- Pasados 60 días desde la imposible ejecución del contrato, se entenderá que no hay acuerdo entre la persona consumidora y el establecimiento y, por tanto, se podrá solicitar el reembolso del dinero entregado.

¿Qué pasa si resulta imposible cumplir con la entrega del bien o la prestación del servicio?

En estos casos, la empresa debe devolver en un plazo máximo de 14 días las cantidades entregadas por la persona consumidora en la misma forma en que se realizó el pago.

Téngase en cuenta que a estas cantidades se le podrán deducir los gastos en que el establecimiento hubiere incurrido. Estos gastos deberán ser desglosados y facilitados a la persona consumidora.

¿Qué pasa si compré un bien o producto a plazos y ahora no puedo pagarlo?

Aquellas personas que, a causa de la situación de estado de alarma, hayan sufrido un menoscabo en sus ingresos, y estén en los supuestos que le confieren la condición de **persona en situación de vulnerabilidad económica**, podrán solicitar a la entidad financiera o crediticia una **suspensión de las obligaciones de pago** por tres meses ampliables mediante Acuerdo del Consejo de Ministros.

¿Qué efectos tendrá la moratoria de los créditos al consumo?

Durante el periodo de suspensión no se podrá exigir a la persona en situación de vulnerabilidad económica el pago de la cuota del préstamo (amortización del capital o intereses) y tampoco se devengarán intereses, ni ordinarios ni de demora.

Y, además, la fecha del vencimiento del contrato se ampliará por el tiempo de la suspensión, sin que se modifiquen el resto de las condiciones del contrato de crédito al consumo.

En estos momentos ¿pueden cortarme la luz, agua o gas natural?

No, siempre que se trate de su vivienda habitual, en tanto esté en vigor el estado de alarma o sus posibles prórrogas.



¿Qué debo tener en cuenta si contrato un servicio funerario?

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.

Si la empresa hubiese cobrado un importe superior, la persona usuaria dispondrá de seis meses desde la finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso.

Las empresas de servicios funerarios deberán facilitar a la persona usuaria, 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.

En el caso de que los servicios o productos contratados no puedan ser disfrutados o entregados a la persona usuaria, se devolverá a la persona consumidora o usuaria los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos.

Qué pasa con los servicios de trato sucesivo (gimnasios, academias de idiomas, escuelas infantiles, residencias de estudiantes, etc.) contratados y pagados pero no disfrutados.

En estos casos, la empresa podrá ofrecer opciones para recuperar el servicio una vez pasado el estado de alarma.

Solo si la persona consumidora no puede o no quiere aceptar recuperar el servicio, se procederá a la devolución de los importes ya abonados en la parte proporcional al periodo de servicio no prestado o a la minoración de la cuantía de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio, siempre que la persona consumidora acepte esta opción.

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, la empresa no podrá presentar a cobro nuevas mensualidades o cuotas mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad. Este hecho no dará lugar a la rescisión del contrato, a menos que las dos partes quieran (empresa y persona consumidora), y las partes volverán a asumir las obligaciones objeto del contrato (prestación del servicio y abono de cuotas, respectivamente) cuando se haya puesto fin a las medidas decretadas por el estado de alarma que imposibiliten la prestación ordinaria del servicio.

Residencias de estudiantes

Las residencias de estudiantes prestan servicios de hospedaje de larga temporada con una duración que suele coincidir con el curso académico. La Secretaría General de Arbitraje y Derechos de los Consumidores del Ministerio de Consumo ha informado al respecto que el RD 463/2020 no suspendió inicialmente la actividad de hospedaje. Posteriormente, el Ministerio de Sanidad dictó la Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, pero permitiendo *«la apertura al público de aquellos establecimientos turísticos (...) que alberguen clientes que, en el momento de declaración del estado de alarma, se hallen hospedados de manera estable y de temporada, (...)»*.

No existe ninguna disposición que se refiera a los servicios de hospedaje que no tienen la condición de alojamientos turísticos, pero cabe hacer una interpretación analógica, considerando la excepcionalidad de mantener abiertos estos tipos de alojamientos para aquellos estudiantes que les fuera imposible desplazarse a su lugar de residencia o bien no lo desearan.

Si el o la estudiante ha decidido dejar el alojamiento y volver a su domicilio, no puede entenderse que está incumpliendo el contrato que le obliga a permanecer durante un periodo determinado, y en consecuencia la residencia no le podrá exigir el pago por unos servicios no prestados. En consecuencia, sería de aplicación, desde la fecha que hubiera abandonado el alojamiento, el artículo 36 del RDL 11/2020: *«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 solo 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.»*



La fecha de efectos de devolución de los servicios no prestados coincide con el cierre de la residencia o el abandono del alojamiento por parte del o la estudiante, siempre que el abandono hubiera tenido lugar con posterioridad al 14 de marzo, fecha de la declaración del estado de alarma o, en todo caso, al 19 de marzo en que fue dictada la Orden del Ministerio de Sanidad que se ha invocado por analogía.