

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ERA COVID19 EN ESPAÑA

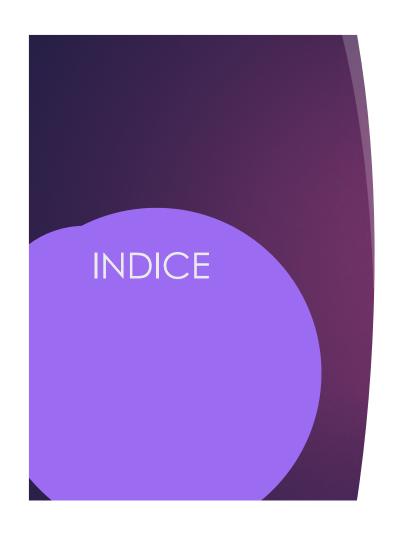
Dr. Pascual Martínez Espín Catedrático de Derecho Civil UCLM



Como consecuencia de la crisis sanitaria mundial que estamos sufriendo son muchas las dudas que pueden surgir a los consumidores que están relacionadas con las situaciones de su vida cotidiana, como la cancelación de vuelos, viajes combinados, cancelación de bodas, comuniones, o los pagos de aquellos servicios que no pueden disfrutarse durante el estado de alarma.

Desde la **declaración del estado de alarma** por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, **las medidas de protección de los consumidores** han sido adoptadas por el **RD-Ley 11/2020**, **de 31 de marzo**, debiendo tenerse en cuenta las modificaciones introducidas por el **RD-Ley 15/2020**, **de 21 de abril**.

Exponemos a continuación los **derechos que asisten a consumidores y usuarios** ante distintas situaciones que pudiesen provocarse en relación con los **siguientes aspectos**:



- 1. Cancelación de vuelos
- 2. Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión
- 3. Cancelación de viajes combinados y seguros
- 4. Cancelación de eventos
- 5. Seguros
- 6. Derecho de devolución
- 7. Contratos de compraventa de bienes
- 8. Suspensión de plazos
- 9. Moratorias hipotecarias, no hipotecarias y arrendaticias
- 10. Suministros básicos y telecomunicaciones
- 11. Servicios funerarios y otros



El día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declarara pandemia internacional la situación de emergencia ocasionada por el brote epidémico de COVID-19.

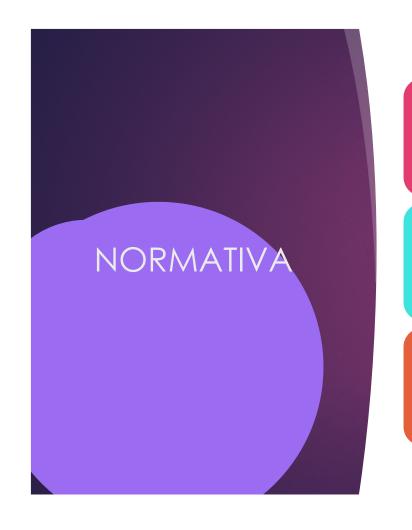
Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

El Pleno del Congreso de los Diputados, en las sesiones celebradas el 25 de marzo, 9 de abril, 22 de abril, 6 de mayo, 20 de mayo y 3 de junio de 2020, acordó conceder las mencionadas autorizaciones para prorrogar el estado de alarma de manera sucesiva hasta las 00:00 horas del 21 de junio de 2020.

Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

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.

Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.



Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto del COVID-19 en los ámbitos de transportes y vivienda.

Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo.

Cancelación de vuelos

DERECHOS DE LOS PASAJEROS. Son muchas las compañías aéreas que ante la cancelación de los vuelos, dificultan que los pasajeros puedan acceder al reembolso del importe del billete, priorizando la alternativa de solicitar el bono, que podrá ser utilizado posteriormente, en un momento determinado.

Hemos de señalar que estas prácticas vulneran lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, que ha sido interpretado por la Comisión Europea para esta situación excepcional.

Así, todos los pasajeros cuyos vuelos hayan sido cancelados tienen derecho a:

-Reembolso o a transporte alternativo.

-Derecho a recibir por parte de la compañía aérea comida y bebida suficiente durante el tiempo que debas esperar, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto en caso de que sea necesario pernoctar una o más noches.

Dejará de tener esta obligación la compañía si se elige la opción del reembolso o un transporte alternativo en otra fecha que le convenga.

-Derecho a compensación.

En los complejos momentos que estamos viviendo consideramos plenamente aplicable lo establecido en el art. 8.1 del citado Reglamento en caso de cancelación de vuelos, estando únicamente la compañía aérea exenta de compensar cuando la cancelación se deba a circunstancias extraordinarias que no han podido ser evitadas por la compañía. En este contexto, tienen la consideración de circunstancias extraordinarias los vuelos cancelados como consecuencia de las prohibiciones o de restricciones emitidas por las autoridades, los vuelos cancelados porque se prevean vacíos, o que se cancelen en aras a proteger la salud de la tripulación, en estos casos no estará obligada a pagar una compensación económica.

2.

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.

Cancelación de viajes combinados y seguros

- Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio
- «4. 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, previa aceptación por parte de este, 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 que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días.
- En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.»

4.
Cancelación
de eventos
(bodas,
comuniones,
etc.)

- Si como resultado de las medidas decretadas por el Gobierno de España o de cualquier otra autoridad competente se cancelasen actividades, o los operadores económicos decidiesen cancelar cualquier evento o actividad por las recomendaciones de las autoridades sanitarias, la suspensión del evento dará derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato.
- La solicitud de devoluciones de los importes abonados se realizará al **proveedor de servicios** a través del que se realizó la compra.
- En este sentido, se recomienda comprobar los **términos y condiciones del contrato** para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

5. Seguros

- 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.

6. Ventas on line

- 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.

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.

7. Contratos de de compraventa de bienes y prestación de servicios. art. 36.1 RD Ley 11/2020

«Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, 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 tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado la imposibilidad de su cumplimiento.

La pretensión de resolución solo 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, que en todo caso quedarán sometidos a la aceptación por parte del consumidor o usuario.

A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un **periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor** o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.»

8. Suspensión de plazos

- 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, en cuya disposición adicional tercera se establece claramente la suspensión de los plazos administrativos, con algunas excepciones.
- La Resolución de 20 de mayo de 2020, del Congreso de los Diputados, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de autorización de la prórroga del estado de alarma, establece que los plazos procesales, de prescripción y la caducidad de derechos y acciones volverán a contar a partir del 4 de junio.
- Mientras que los plazos administrativos volverán a computarse a partir del 1 de junio.

9. Moratorias hipotecarias y arrendaticias

La Moratoria Hipotecaria Legal se aplicará a **contratos de préstamos o créditos con garantía hipotecaria** contraídos para la adquisición de:

Vivienda habitual

Innuebles afectos a la actividad económica que desarrollen los empresarios o profesionales que sean personas físicas.

Vivienda distinta de la habitual en situación de alquiler en la que el deudor hipotecario, persona física y propietario haya dejado de percibir la renta arrendaticia desde la entrada en vigor del Estado de Alarma (14/03/2020) o deje de percibirla un mes después.

Siempre y cuando se hayan formalizado antes del 14 de marzo de 2020. Además, para poder solicitar la moratoria, el potencial beneficiario debe encontrarse en determinados supuestos de vulnerabilidad económica debido al impacto del COVID-19.

Estas medidas también se aplicarán a los fiadores y avalistas del deudor principal respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que para el deudor hipotecario.

Consiste en la suspensión de la deuda hipotecaria durante el plazo de 3 meses; salvo ampliación por Acuerdo del Consejo de Ministros. Es decir, no se exigirá el pago de la cuota hipotecaria ni de ninguno de los conceptos que la integran (ni amortización de capital, ni pago de intereses), ni integramente, ni en un porcentaje.

Esto no significa la condonación de la deuda, **una vez finalice el plazo de la moratoria se reactivará la operación**. La moratoria produce el efecto de ampliar la duración del préstamo el número de meses que dure la suspensión.

Tampoco se podrá resolver anticipadamente el préstamo durante la vigencia de la moratoria, ni se podrán devengar intereses ordinarios, ni en su caso, de demora.

La aplicación de la suspensión de la deuda hipotecaria no requerirá acuerdo entre las partes, ni novación contractual alguna para que surta sus efectos desde la fecha efectiva de su solicitud.

REQUISITOS

- Para poder optar a la Moratoria Hipotecaria Legal deberán darse de forma cumulativa todos los supuestos que describimos a continuación:
- a) Que el potencial beneficiario pase a estar en situación de desempleo debido al impacto del COVID-19. En caso de ser empresario o profesional, se tendrá en cuenta si sufre una pérdida sustancial de sus ingresos, o una caída de al menos el 40% de sus ventas.
- b) Que todos los ingresos de la unidad familiar (**) no superen en el mes anterior a la solicitud de la moratoria tres veces el Indicador Público de la Renta de Efectos Múltiples mensual (IPREM):
- c) Que, a consecuencia de la emergencia sanitaria, el total de las cuotas hipotecarias de los préstamos/créditos afectos por la moratoria, más los gastos y suministros básicos resulte superior o igual al 35% de los ingresos netos de la unidad familiar.
- d) Que, a consecuencia de la emergencia sanitaria, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, haciendo que la carga hipotecaria (entendida esta como la suma de las cuotas hipotecarias de los bienes inmuebles a los que afecta la medida) sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,3.

Moratoria arrendaticia

- La moratoria consiste en el aplazamiento de la deuda arrendaticia. Es decir, el aplazamiento de todos los pagos que deba hacer el arrendatario al arrendador con ocasión del arrendamientos, tanto la renta en su integridad como el resto cantidades asimiladas que estuvieran pactadas, como consumos energéticos, gastos de comunidad, seguro o cualquier otro.
 - El aplazamiento afectará al periodo de tiempo que dure el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020 por el Gobierno y a las mensualidades siguientes a su finalización, prorrogables una a una, mientras dure la situación de vulnerabilidad, hasta un máximo de cuatro (4) meses.
- La moratoria no supondrá ningún tipo de penalización y las cantidades aplazadas serán devueltas a la persona arrendadora sin intereses.
- Concluido el estado de alarma y una vez superada la situación de vulnerabilidad del arrendatario, o en todo caso cuatro (4) meses después de la finalización del estado de alarma, la deuda que quedó aplazada se fraccionará y se abonará junto con la renta de, al menos, las siguientes treinta y seis (36) mensualidades, o de todas las mensualidades que faltaren para la extinción del arrendamiento si fueren menos de treinta y seis (36). El arrendador podría consentir en un fraccionamiento mayor a (36) mensualidades.
- En caso de grandes tenedores, el arrendador podrá sustituir la moratoria por una quita o condonación parcial, como mínimo, del cincuenta por ciento (50%) de la renta. En caso de sustitución de la moratoria por la quita, sólo se reduce el pago de la renta.
- Se aplica a los contratos de arrendamiento de vivienda habitual.

10. **Suministros**

Mientras dure el estado de alarma, las empresas no podrán suspender el suministro a los consumidores en su vivienda habitual por motivos distintos a los de seguridad, aunque dicha condición aparezca en el contrato.

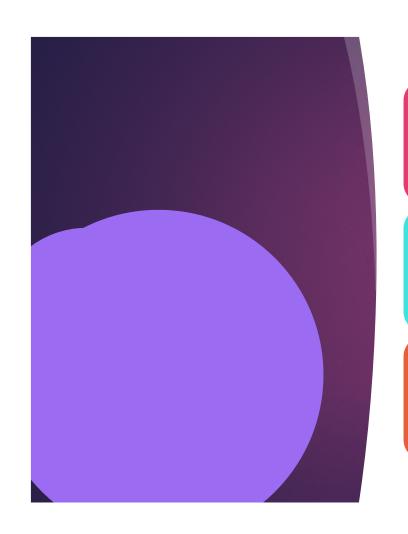
En caso de **impago**, el periodo de estado de alarma no contabilizará para el plazo que establece su contrato, entre el envío del requerimiento de pago que debe hacerle la compañía y la suspensión del suministro.

CONSUMIDOR VULNERABLE: TRABAJADOR AUTÓNOMO

- Por otra parte, se incluyen en la categoría de consumidor vulnerable y podrán acceder como beneficiarios del bono social (y tener un descuento del 25% en la factura de la electricidad) aquellos trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o hayan visto disminuida su facturación un 75% con respecto al semestre anterior a causa del COVID 19 y que cumplan los requisitos establecidos.
 - Asimismo, se prorroga de forma automática hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del bono social para aquellos consumidores que les venza el plazo con anterioridad a dicha fecha.

Servicios de telecomunicaciones: telefonía e internet

- Las compañías de telecomunicaciones deberán:
- Mantener la prestación de servicios de internet y banda ancha a los clientes que tuvieran contratado el servicio, de manera que no podrán suspenderlos o interrumpirlos aunque esa posibilidad aparezca en el contrato, salvo por motivos de integridad y seguridad de las redes.
- Garantizar la prestación del servicio universal: teléfono fijo y datos a todos los abonados.
- Por otra parte, la reactivación de la actividad económica que estamos viviendo en el proceso de desescalada, permite a los operadores telefónicos volver a realizar actividades de portabilidad de numeración fija y móvil, que quedaron suspendidas durante los primeros meses de estado de alarma.
- Esta vuelta a la normalidad, viene también acompañada de otras medidas adoptadas en el Real Decreto 19/2020, que facilitan el pago de las facturas a aquellos abonados que no hayan podido pagarlas durante estos meses,
- Para ello, podemos solicitar a las compañías el **fraccionamiento** o el **aplazamiento** de las deudas contraídas.



Por tanto, si no ha podido pagar sus facturas de teléfono o internet durante estos meses, puede pedir a la compañía que le **fraccione el pago** durante los próximos **6 meses** (se puede acordar con la compañía un plazo mayor o menor) a contar desde **el 14 de junio**. No podrán cobrarle intereses de demora ni garantías adicionales.

No obstante, si quiere cambiar de compañía y ha pedido el fraccionamiento de pago, sepa que no podrá conservar su número (portabilidad). Deberán pasar tres meses desde la finalización del estado de alarma y tener saldadas sus deudas para poder recuperar este derecho. Una vez que haya saldado sus deudas con la compañía, volverá a poder cambiar de operador conservando su número.

Por último, recuerde que, si no está de acuerdo con la factura y reclama a su compañía, si ésta no le contesta **en el plazo de una semana**, o la respuesta no es satisfactoria, puede interponer una **reclamación ante un organismo oficial** y en este caso la compañía deberá permitirle el cambio de operador con conservación de número.



Fijación del importe máximo de venta al público de productos sanitarios como mascarillas, geles y otros similares para proteger del COVID19



La Orden SND/354/2020, de 19 de abril, por la que se establece el procedimiento para la fijación del importe máximo de venta al público de los productos sanitarios, se determina la información que debe establecerse en el etiquetado de mascarillas higiénicas y se definen las condiciones donde se puede realizar una venta unitaria al público de mascarillas quirtírgicas que no estén empaquetadas individualmente.



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, que producirá efectos desde el mismo día de su publicación en el BOE, esto es, el 30 de marzo, establece en su apartado sexto que durante el periodo de vigencia del estado de alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los que existian antes del 14 de marzo.



Durante la vigencia del estado de alarma se prohíbe el alza de los precios en los servicios funerarios



La medida tiene carácter retroactivo desde el inicio del estado de alarma y por ello, 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 lo devolución de la diferencia. El Gobierno prorroga la mayor parte de su escudo social

- Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo.
- La cobertura del bono social se extiende a afectados por el covid (ncluye consumidores afectados por el coronavirus)
- y se prolongan las medidas a favor del alquiler y contra los desahucios hasta el 31 de enero de 2021
- Desaparece la garantía total de suministro de gas, luz y agua y finaliza la moratoria hipotecaria

