



# GUIA DEL CONSUMIDOR DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró pandemia internacional a la situación de emergencia de salud pública provocada por el COVID-19, teniendo como resultado la declaración del estado alarma en todo nuestro territorio nacional con efectos a partir del día 14 de marzo del año en curso. Esta crisis sanitaria está teniendo un impacto directo en la economía y en la sociedad, por lo que se han adoptado unas medidas de carácter social dirigidas, entre otros sectores, al apoyo a los consumidores y usuarios, siendo necesario dotar a los mismos de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección.

La **OMIC del Ayuntamiento de Majadahonda**, pretende a través de esta guía ofrecer información a las cuestiones que los ciudadanos tengan sobre la protección de sus derechos en materia de consumo en estas circunstancias excepcionales. Además, está dando respuestas a las dudas que se planteen, ofreciendo la posibilidad de realizar cualquier consulta relacionada con esta materia de manera telefónica y on line, durante el periodo que dure el estado de alarma.

## 1. COMPRAS.CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS. GARANTIAS

### COMPRA DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPOSIBLE EJECUCIÓN POR LA PANDEMIA COVID-19

En la compra de productos y prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo (que se extienden a lo largo del tiempo) y que sean de imposible ejecución a consecuencia de la declaración del Estado de Alarma, los consumidores podrán ejercer el derecho a resolver el contrato en un plazo de 14 días, cuando no quepa obtener una propuesta de revisión que restaure la reciprocidad de los intereses del contrato en los términos indicados por la normativa aplicable (artículo 36 del RDLEY 11/2020).

### COMPRAS POR INTERNET

El plazo de desistimiento (devolución del dinero) sigue siendo 14 días salvo que el contrato establezca un plazo mayor, si el producto no le satisface es conveniente ponerlo en conocimiento del vendedor y dejar constancia de la voluntad de ejercer el derecho de



desistimiento. No obstante, se entiende que durante la vigencia del Estado de Alarma el proceso de devolución del producto queda suspendido, reanudándose dicho plazo cuando una norma así lo determine.

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

La normativa que declara el estado de Alarma ha suspendido los plazos civiles para ejercitar el derecho de desistimiento (es decir solicitar el cambio o devolución de productos). Por tanto, aquellos consumidores que hayan adquirido un producto antes de la declaración del estado de alarma y quieran cambiarlo o devolverlo dentro del plazo indicado en la factura, pero el establecimiento donde lo adquirió está cerrado, podrán realizarlo una vez finalizado el estado de alarma, reanudándose el plazo para ejercitar el derecho reconocido en el contrato.

### **GARANTIA DE PRODUCTOS**

Conforme a la normativa reguladora de Estado de Alarma a consecuencia del COVID-19, quedan suspendidos los plazos de caducidad y para el ejercicio de acciones judiciales derivados de las faltas de conformidad que existiera sobre el producto comprado (recuérdese que el plazo de garantía legal de los productos es de 2 años), no obstante, es recomendable que lo ponga en conocimiento del vendedor la falta de conformidad, si fuera posible.

## **2. SUMINISTROS BASICOS**

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.



### **3. TELECOMUNICACIONES**

El Decreto 11/2020 establece 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 de cualquier operario del Operador o agentes o la presencia del usuario, salvo casos excepcionales de fuerza mayor.

Se prohíben las campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios electrónicos que requieran la portabilidad de numeración que pudieran suponer la necesidad de desplazamientos de usuarios o de operadores involucrados o sus agentes, durante el período de alarma.

Por último, se prohíbe a los Operadores el incremento de precios de los contratos ya celebrados con la finalidad de evitar portabilidades que contravengan la prohibición de desplazarse.

### **4. BILLETES DE AVIÓN**

En el caso de la cancelación de vuelos por las compañías aéreas, éstas deben ofrecer a los pasajeros elegir entre transporte alternativo, posponer el viaje o el reembolso del coste del billete. De esta forma, la opción de reembolso del precio del billete pagado del vuelo cancelado se contempla en el Reglamento 261/2004, como una elección del pasajero ante la cancelación del billete adquirido, pero sin derecho adicional a obtener una compensación.

### **5. VIAJES COMBINADOS**

En los 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.

No obstante, si conforme al contrato de viaje combinado el consumidor hubiera pedido el reembolso en los términos indicados por el artículo 160 de la ley de consumidores (Real Decreto legislativo 1/2007) y este se hubiera producido parcialmente, lo recibido se descontará del bono indicado en el párrafo anterior. El plazo para reembolsar total o parcialmente lo indicado en el contrato será de 60 días.



## 6. ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS

Si como consecuencia del estado de alarma el inquilino ha incurrido en situación de vulnerabilidad y **la empresa es un gran tenedor de viviendas** (tiene más de 10 inmuebles arrendados), o se trata de una gran empresa o Entidad Pública de vivienda el régimen jurídico es el siguiente:

### 1º. Requisitos para solicitar aplazamiento o moratoria en el pago

- Que se trate de vivienda habitual
- Que el inquilino se encuentre en situación de vulnerabilidad económica a consecuencia de COVID 19

2º. **Solicitud por el inquilino:** Tiene un plazo de 1 mes a contar desde el día 1 de abril para solicitar el aplazamiento o moratoria en el pago.

3º **Contestación del arrendador:** El arrendador tiene 7 días para contestar si opta por la reducción del 50% de la renta o por una moratoria en el pago durante el período que dura la situación de alerta y con un límite de 4 meses.

**Si la empresa no es un gran tenedor** de viviendas el arrendador tendrá siete días para contestar las condiciones de aplazamiento o fraccionamiento de la deuda que acepta o posibles alternativas.

## 7. SERVICIOS FUNERARIOS

Se prohíben los velatorios en todo tipo de instalaciones, públicas o privadas, así como en los domicilios particulares.

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*. Durante el periodo de vigencia del estado de alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los que existían antes del 14 de marzo. 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 la devolución de la diferencia y los usuarios dispondrán de seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso en el caso de que haya pagado un precio superior.



## 8. ACTIVIDADES DEL JUEGO

Durante el tiempo de vigencia de la declaración del estado de alarma las entidades que desarrollen una actividad de juego incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego no podrán realizar las siguientes actuaciones: Emisión de comunicaciones comerciales en los servicios de comunicación audiovisual excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana; Actividades de promoción dirigidas a la captación de nuevos clientes o de fidelización de clientes existentes que recojan cuantías económicas, bonos, bonificaciones, descuentos, regalos de apuestas o partidas, multiplicadores de cuotas o premios o cualquier otro mecanismo similar. Emisión de comunicaciones comerciales que se comercialicen, vendan u organicen por prestadores de servicios de intercambio de vídeos a través de plataformas. Emisión de comunicaciones comerciales en servicios de la sociedad de la información (incluidas comunicaciones individualizadas en correos electrónicos o medios equivalentes y redes sociales).

## PRESENTACION DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS

Recuerde que la OMIC sigue atendiendo sus consultas y reclamaciones a través de sus correos electrónicos [consumo@majadahonda.org](mailto:consumo@majadahonda.org) y [omicmajadahonda@auscoma.es](mailto:omicmajadahonda@auscoma.es) , y también a través de sus teléfonos 649650629 / 626055906.