

## **Derechos de las personas consumidoras ante situaciones originadas por el COVID-19**

Ante la situación provocada por la declaración de pandemia en relación con el coronavirus (COVID-19) y la declaración de estado de alarma por parte del Gobierno de España, la **recomendación de Kontsumobide y de otras administraciones competentes** es que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada en todo momento por las autoridades sanitarias y otras relacionadas con la alarma sanitaria.

A continuación, se exponen los **derechos que asisten a las personas consumidoras y usuarias** ante distintas situaciones que pueden encontrarse como consecuencia de las señaladas circunstancias:

### **1. Viajes**

#### ***Cancelación de vuelos debido a la expansión del coronavirus***

Los pasajeros que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por parte de las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o de cualquier otro país, de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 261/2004, tienen derecho a:

- i. **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- ii. **Asistencia:** comida y bebida, 2 llamadas telefónicas o acceso al mail y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- iii. **Reembolso o transporte alternativo.** La compañía debe ofrecer tres alternativas: el reembolso del coste íntegro del billete; la conducción hasta el destino final lo más rápidamente posible y la conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Respecto del derecho de reembolso, **el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho de la persona viajera a optar por el reembolso**, si así lo prefiere.

Si la aerolínea **no ha cancelado el vuelo** a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar, se deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte existe la posibilidad de resolver el contrato o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o modificar el vuelo.

En el supuesto de que el vuelo no se modifique, pero la persona usuaria se vea afectada por las medidas decretadas en el estado de alarma, puede tener derecho a resolver el contrato sin penalización. La aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días desde la resolución, no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, podrá tener derecho a ser reembolsado de los importes abonados.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe **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 coste alguno.

### ***Prácticas discutibles en relación con la cancelación de vuelos.***

Kontsumobide viene detectando **prácticas de compañías aéreas** que pueden resultar discutibles y que están generando consultas y reclamaciones.

La situación provocada por la pandemia hace que muchos vuelos deban ser cancelados y, sin embargo, las aerolíneas **no proceden a estas cancelaciones hasta el último momento**, por lo que las personas que tenían previsto viajar en ocasiones se intranquilizan y no saben bien cómo actuar.

En el momento actual, algunas compañías aéreas se están adelantando y antes de producirse la cancelación **están ofreciendo a sus clientes vuelos o fechas alternativas e incluso vales** por el importe del billete para viajar, en muchas ocasiones, con un periodo de disfrute limitado.

En este caso, **estamos ante un pacto entre las partes**. La actividad de la compañía es correcta y será la persona usuaria la que deba decidir si la oferta

de la compañía le conviene o no. Es necesario recordar que ya se han producido casos en los que la compañía ofrece un cambio de fechas del vuelo, pero exige un suplemento. Se aconseja a la persona consumidora que compruebe los precios de los vuelos en la página de la compañía aérea, para comparar su importe con la propuesta que aquella le haya hecho.

Una de las **posibles irregularidades** detectadas por Kontsumobide surge cuando la compañía, adelantándose a una posible cancelación, ofrece a la persona viajera la posibilidad de elegir entre un cambio de fechas o un reembolso. Si la persona viajera opta por el reembolso, en distintas ocasiones detectadas por Kontsumobide, lo que recibe no es el dinero sino un vale. **La compañía debería haber indicado previamente a la persona viajera que el reembolso sería con un vale para que ésta tuviese todos los datos para tomar la decisión.** La actuación, a juicio de Kontsumobide, no es correcta porque la información suministrada no se ajusta a la verdadera oferta, y actuará en consecuencia.

### ***Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión***

En los viajes por **vía ferroviaria**, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para las personas viajeras, habilitadas de urgencia por las compañías.

En **otros supuestos**, cuando la persona no pueda llevar a cabo el viaje como consecuencia de las medidas decretadas por el estado de alarma o la compañía lo haya suspendido por ese motivo, tendrá derecho a resolver el contrato de transporte sin penalización, en el **plazo de 14 días** a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El transportista podrá ofrecerle una **alternativa de viaje** y, si en el transcurso de **60 días** desde la cancelación del viaje no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, **se reembolsarán** al viajero los importes abonados en la misma forma en la que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos originados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

## **Cancelación de viajes combinados**

Un **viaje combinado** es aquel producto en el que la persona consumidora contrata dos o más tipos de servicios de viaje conjuntamente (por ejemplo, transporte y alojamiento).

El organizador del viaje es el mayorista; el minorista es la agencia de viajes con la que la persona consumidora contrata estos productos.

En los viajes combinados que hayan sido **cancelados con motivo del COVID19**, el organizador o, en su caso, el minorista, podrán entregar al consumidor, en vez del importe del reembolso, un **bono** por la misma cuantía.

El bono tendrá validez por un **plazo de un año** desde la finalización del estado de alarma. Si transcurre dicho año sin que el consumidor utilice el bono, podrá **solicitar el reembolso** del pago realizado.

No obstante, si el consumidor solicita la resolución del contrato, el organizador o el minorista deberá reembolsarle el precio, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran devuelto la totalidad del importe correspondiente a sus servicios. Si la devolución fuera parcial, el consumidor tendrá derecho al **reembolso parcial** y a un **bono** por la diferencia.

Estos reembolsos han de hacerse en un **plazo no superior a 60 días** desde la resolución del contrato o desde que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución. En todo caso, si **transcurre un año** desde la finalización del estado de alarma sin que el consumidor utilice el bono, podrá **solicitar el reembolso** del pago realizado.

En caso de que la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, puede presentar una **reclamación ante la Dirección de Turismo y Hostelería** del Gobierno Vasco

## **2. Cancelación de eventos u otro tipo de servicios.**

Si se suspende un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulta imposible la prestación de cualquier tipo de servicio (reserva de hotel, restaurante, etc.) la persona usuaria tendrá **derecho a resolver** el contrato sin penalización en el

**plazo de hasta 14 días** a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El prestador del servicio podrá **ofrecer una alternativa** de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de **60 días** el usuario **no acepte** la alternativa propuesta, se deberán **reembolsar los importes** abonados en la misma forma en que se efectuó el pago.

### **3. Cuotas de gimnasios, academias y otros servicios**

En el caso de los contratos de servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias...) la empresa prestadora de servicios puede proponer opciones de prestación del servicio de otras formas compatibles con el estado de alarma (clases *on line*, etc), o en su caso, de recuperación del servicio a posteriori que **la persona consumidora tiene derecho a aceptar o no**.

Si estos no se aceptan, **la empresa deberá devolver el importe abonado** de forma proporcional a los días no disfrutados de servicio. Empresa y persona consumidora también pueden acordar la minoración de cuotas posteriores. La empresa no podrá girar más recibos hasta que se reanude el servicio. No existe una rescisión del contrato, salvo que haya acuerdo entre las partes.

### **4. Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria**

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**.

### **5. Comercio electrónico**

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 tendrá derecho a **resolver el contrato**.

En cualquier caso, a la hora de acudir a la compra electrónica es conveniente recordar que:

- El plazo de **desistimiento**, que habitualmente es de 14 días, está en suspenso debido a las medidas decretadas por el gobierno.
- Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los **plazos para la devolución** de los productos comprados.
- Si el contrato lo anula la empresa vendedora, deberá reembolsar las cantidades **sin ninguna demora** no justificada.
- Los **sitios seguros** se identifican por un candado cerrado al lado de la barra de direcciones o porque la dirección comienza por <https://> También se recomiendan empresas adheridas al sistema arbitral de consumo o con certificados como confianza *on line* u otros de buenas prácticas.
- El sitio de venta está obligado a ofrecer **información previa** relativa al derecho de desistimiento, formas de pago, precios, gastos de envío etc.
- El **pago** contra reembolso es el **más seguro**, en su defecto a través de pasarelas de iniciación de pagos como PayPal.

En todo caso conviene recordar que el comercio *on line* genera un alto nivel de tráfico en las calles (transportistas, repartidores, devoluciones, etc.), por lo que es recomendable en la situación actual no comprar más de lo estrictamente necesario.

## **6. Resolución de contratos de compraventa de bienes**

En el caso de imposible cumplimiento de un contrato de compraventa de bienes, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en el **plazo de hasta 14 días** a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El vendedor podrá ofrecer una **alternativa de entrega del producto** (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de **60 días** el consumidor **no acepte** la alternativa propuesta, se deberán **reembolsar** los importes abonados en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

## **7. Suspensión de plazos**

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para el ejercicio del **derecho a la resolución** de los contratos, así como del derecho de desistimiento, y de las devoluciones, ya sea en compras a distancia o presenciales.

Igualmente, durante este periodo se suspenden los plazos para el ejercicio del **derecho de desistimiento** del consumidor y usuario en el supuesto de falta de conformidad (garantía legal o comercial) de los productos.

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

## **8. Otras medidas adoptadas**

Además, Kontsumobide quiere recordar otras medidas adoptadas que inciden directamente en los derechos de las personas consumidoras:

- ✓ Se eleva a 50 € el límite del pago sin contacto. Las entidades financieras amplían, temporalmente, de 20 a 50 euros el límite de pago sin contacto o “contactless”. De esta forma, si vas a comprar y el importe es inferior a 50 euros, no tendrás que tocar el terminal para teclear el PIN de la tarjeta.

Esta norma, cuyo objetivo es favorecer la prevención y evitar el contagio, se mantendrá mientras dure la situación ocasionada por el Covid-19, y se está aplicando de manera paulatina en todos los comercios desde el lunes, 30 de marzo.

- ✓ Se regulan los precios de los servicios funerarios. La orden SND/298/2020 de 29 de marzo y publicada en el BOE de hoy establece que las empresas de servicios funerarios deberán aplicar los precios que tuviesen fijados antes del pasado **14 de marzo de 2020**.

Aquellas empresas que con posterioridad al 14 de marzo hubiesen **cobrado precios superiores** a los que tenían en dicha fecha deberán iniciar de oficio la devolución de la diferencia. En todo caso las personas consumidoras tendrán de plazo hasta 6 meses para reclamar esa diferencia. Este plazo comenzará a operar una vez levantado el estado de alarma.

Las empresas funerarias deberán facilitar a las personas usuarias antes de la contratación del servicio, un **presupuesto detallado** de todos los servicios junto con la lista de los precios publicados con anterioridad al 14 de marzo de 2020, incluso aunque fuese necesario realizar actuaciones especiales con motivo del COVID19.

**Kontsumobide, Instituto Vasco de Consumo, colabora con el Ministerio de Consumo y con la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia para vigilar la fijación de precios y evitar prácticas abusivas.**

El objetivo es evitar que especuladores aprovechen la crisis sanitaria del COVID 19 para fijar precios desorbitados. En esta labor Kontsumobide y las instituciones de consumo cuentan con la labor de las asociaciones de personas consumidoras y con las OMIC.

La actitud de los comercios que se mantienen abiertos, de las personas autónomas y de los y las trabajadoras en general está siendo ejemplar, pero lamentablemente los especuladores también tratan de sacar provecho de la crisis. Las personas consumidoras pueden denunciar cualquier subida de precios que consideren desproporcionada especialmente en productos básicos. La denuncia se puede hacer en la página web de Kontsumobide.



### ***Recomendación de aplicar códigos de buenas prácticas.***

Con objeto de conciliar los intereses tanto de las empresas como de las personas usuarias, se recomienda aplicar códigos de buenas prácticas, que faciliten **fórmulas acordadas de resolución o modificación de los contratos**, a través de la flexibilización de las condiciones de cancelación o el aplazamiento de los servicios contratados.

### ***Arbitraje y mediación.***

Kontsumobide recuerda que las personas consumidoras y usuarias podrán acceder a la labor de mediación y arbitraje de consumo, que es la vía más sencilla en la resolución de conflictos entre las personas usuarias y las empresas.