

DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)

I.- VUELOS

• Si la compañía ha cancelado el vuelo, el usuario tiene derecho a **información, asistencia y reembolso o transporte alternativo**, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004

• Si la compañía no ha cancelado el vuelo, pero el usuario se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, tendrá **derecho a cancelar el vuelo sin penalización**. La aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días desde la cancelación del vuelo no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán al viajero los importes abonados.

II.- VIAJES POR VÍA FERROVIARIA (RENFE)

• cuando el viajero no pueda llevar a cabo el viaje como consecuencia de las medidas decretadas por el estado de alarma o la compañía haya suspendido el mismo por tal 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. La empresa en los 60 días siguientes a la cancelación del viaje podrá ofrecer alternativas, pero si no hay acuerdo y así lo solicita el viajero se procederá al reembolso.

III.- VIAJES TURÍSTICOS (VIAJES COMBINADOS)

(Aquellos en se hubiese contratado un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje)

• Tanto si el lugar de destino está afectado por alguna medida adoptada por efecto del COVID-19 o si el usuario se ve afectado por limitaciones de movimiento consecuencia de la declaración del estado de alarma, 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.

Si el organizador del viaje pudiese 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 dichos importes**, pero si en el periodo de un año el usuario no hubiese hecho uso de esos bonos, el organizador procederá a la devolución del importe equivalente.

- Viajes del IMSERSO (Consultar la web del IMSERSO)

IV.- CANCELACIÓN DE EVENTOS U OTROS SERVICIOS

● En el caso de que se haya suspendido un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, restaurante, etc.) el usuario tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** en el plazo de 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.

V.- CUOTAS DE GIMNASIOS, ACADEMIAS, COLEGIOS MAYORES Y OTROS SERVICIOS DE TRACTO SUCESIVO

● El prestador del servicio, en el caso de que se hayan cobrado cuotas por un servicio del que no se haya podido disfrutar de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas por la declaración del estado de alarma, podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.

En caso de que el usuario no acepte esta alternativa, se le deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa.

Asimismo, no se presentarán a cobro nuevas mensualidades mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad.

Este hecho no dará lugar a la rescisión del contrato, 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 imposibilitan la prestación ordinaria del servicio.

VI.- CONTRATOS DE COMPRAVENTA

● Si resultara imposible su cumplimiento 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 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

Durante un plazo máximo de 60 días el vendedor podrá ofrecer al usuario alternativas, pero de no ser aceptadas, se verá obligado a reembolsar los importes abonados en la misma forma que se efectuó el pago.

VII.- SUSPENSIÓN DE PLAZOS

- Durante la vigencia del estado de alarma o cualquiera de sus prórrogas, se suspenderán los plazos para el ejercicio de los derechos de resolución del contrato, de desistimiento (falta de conformidad – garantía legal o comercial-)
- Se reanudarán una vez terminado el estado de alarma o cualquiera de sus prórrogas.

En todo caso, el Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias, operadores y consumidores y usuarios a 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 nota o en cualquier otro que pudiese tener lugar.

(Información contenida en la Nota aclaratoria del Ministerio de Consumo. Secretaría General de Consumo y Juego de 2 de abril de 2020 sobre el RDL 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)