



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

Ante la situación provocada por la declaración de pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el coronavirus (COVID-19) y la [declaración de Estado de Alarma](#) por parte del Gobierno de España, desde el Ministerio de Consumo se recomienda que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada en todo momento el [Ministerio de Sanidad](#) y resto de ministerios competentes para la aplicación del estado de alarma ([Ministerio de Defensa](#), [Ministerio de Interior](#) y [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana](#)).

Asimismo, en el caso de que un ciudadano español haya viajado a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), o tenga pensado viajar teniendo en cuenta las restricciones derivadas de la declaración del Estado de Alarma, deberá consultar las **recomendaciones oficiales** de las autoridades nacionales competentes. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para los viajeros, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos.

Se deberán tener en cuenta, igualmente, las [restricciones de viajes no imprescindibles](#) desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen.

Además, deben consultarse las páginas web de:

- [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación](#).
- [Embajada y/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.

A continuación, se exponen **derechos que asisten a consumidores y usuarios** ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia del coronavirus (COVID-19):

### 1. Cancelación de vuelos debido a la expansión del coronavirus

Los **pasajeros aéreos** 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 cualquier otro país, tienen **derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo**, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.



- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

Respecto del **derecho de reembolso**, en aquellas circunstancias en que el transportista cancele el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero 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, los usuarios del transporte aéreo 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 la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.

En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores, 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.

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.

Para conocer en detalle los derechos que le asisten como pasajero de transporte aéreo en el estado de alarma actual, consulte esta lista de "[Preguntas frecuentes](#)" elaborada por la AESA.

## 2. Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

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 otros supuestos, 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.



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.

### 3. Cancelación de viajes turísticos (viajes combinados)

En el supuesto de que un viajero hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (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 viese afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del estado de alarma, el viajero 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 caso de que 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**. El viajero tendrá un año para disfrutar de dicho bono sustitutorio, periodo tras el cual, en caso de no ser disfrutado, el organizador deberá reembolsar el importe económico correspondiente.

En relación con la [suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO](#) durante un mes, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página [web del IMSERSO](#).

### 4. Cancelación de eventos u otro tipo de 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. 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.



En cualquier caso, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previas y si los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones fueran más favorables.

## 5. Cuotas de gimnasios, academias y otros servicios de tracto sucesivo

Respecto de aquellos servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias, colegios mayores, etc.) cuyas cuotas hayan sido abonadas y no puedan disfrutarse de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el prestador del servicio 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.

## 6. Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

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](#).

## 7. 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.



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

#### **8. 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 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.

#### **9. 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, 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.

**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.**

**Si es preciso, esta información será periódicamente actualizada.**

Madrid, 2 de abril de 2020