



GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA FASE DE REACTIVACIÓN

Actualizado a 27.10.2020

La expansión de la COVID-19 ha hecho necesaria la adopción de medidas de contención muy restrictivas pero necesarias para evitar, en la medida de lo posible, la propagación del virus. Estas medidas han afectado a diferentes aspectos de la vida cotidiana de los consumidores.

La evolución durante estos meses de la emergencia sanitaria, ha culminado en el proceso de desescalada gradual de las restricciones de movilidad y apertura establecidas durante el estado de alarma. En esta desescalada, los servicios y establecimientos de la Comunidad de Madrid han comenzado a reactivar su actividad, cumpliendo con las condiciones que permiten garantizar la protección de la salud y la seguridad de sus clientes.

El Real Decreto 555/2020, de 5 de junio, estableció la sexta y última prórroga del estado de alarma, finalizando éste a las 00.00 horas del 21 de junio. A partir de la finalización del estado de alarma resulta de plena aplicación en todo el territorio nacional el 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 la COVID-19, hasta que el Gobierno de la Nación declare de manera motivada y de acuerdo con la evidencia científica disponible, previo informe del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Teniendo en cuenta que la Comunidad de Madrid, cuando finaliza el estado de alarma, no había culminado su proceso de desescalada hacia la denominada “Fase 3” y dada la naturaleza e imprevisible evolución de la situación sanitaria, resulta necesario adoptar una serie de medidas de prevención y contención que permitan seguir haciendo frente a la crisis y asegurar el adecuado control de la propagación de la enfermedad en la Comunidad de Madrid.

Por ello, la Consejería de Sanidad ha dictado la [Orden 668/2020, de 19 de junio](#), por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. En ella, se regula un proceso de reactivación gradual y progresivo de las actividades propias de los diferentes sectores económicos, productivos, comerciales, profesionales, educativos o sociales de la región. Durante los últimos meses, ha sufrido varias modificaciones con el fin de adaptarla a las diferentes realidades que la evolución de la pandemia ha tenido en la Comunidad de Madrid.

Recientemente se han adoptado medidas específicas temporales y excepcionales por razón de salud pública para la contención de la COVID-19, en diferentes núcleos de población correspondientes a determinados municipios, como consecuencia de la evolución epidemiológica. Puede consultar las zonas sanitarias afectadas por estas medidas específicas temporales y excepcionales en el [siguiente apartado](#).

El fin del estado de alarma y la entrada en la denominada “nueva normalidad” supone, para la Comunidad de Madrid, una oportunidad para seguir avanzando en la reactivación económica.

No obstante, es imprescindible que consumidores y usuarios sigan actuando con responsabilidad, cumpliendo con las recomendaciones sanitarias y respetando la obligatoriedad de mascarillas en espacios cerrados, al aire libre, en el transporte público y, en general, en todos aquellos lugares o situaciones en los que no sea posible mantener la distancia social.

A través de esta Guía, desde la **Dirección General de Comercio y Consumo**, intentaremos dar respuesta a las preguntas que más preocupan a los consumidores madrileños. Estas preguntas y respuestas se irán actualizando en la medida en que la evolución de la situación lo aconseje.

Las preguntas y respuestas están organizadas en los siguientes bloques temáticos:

- 1. VIVIENDA, SUMINISTROS BÁSICOS Y TELECOMUNICACIONES**
- 2. COMPRAS: DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS.**
- 3. CUOTAS Y/O PAGOS REALIZADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
- 4. SERVICIOS FUNERARIOS**
- 5. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

1. VIVIENDA, SUMINISTROS BÁSICOS Y TELECOMUNICACIONES

1.1. Me iban a desahuciar de mi vivienda, ¿como consecuencia de la pandemia tengo algún tipo de suspensión del desahucio?

Sí, conforme las medidas adoptadas, se prevé la suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional. Es decir, a la persona arrendataria que acredite ante el Juzgado encontrarse en una situación de vulnerabilidad social o económica sobrevenida como consecuencia de los efectos de la expansión de la COVID-19, que le imposibilite encontrar una alternativa habitacional para sí y para las personas con las que conviva, podrá concedérsele una suspensión extraordinaria del acto de lanzamiento, por un periodo máximo hasta el 31 de enero de 2021.

Para que opere esta suspensión, la persona arrendataria deberá acreditar que se encuentra en alguna de las situaciones de vulnerabilidad económica que se definen en 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 a la COVID-19.

1.2. Vivo de alquiler y no sé si como consecuencia de esta pandemia tengo algún beneficio social. ¿Es así?

En los contratos de arrendamiento de vivienda habitual sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (compruébelo en su contrato), en los que, dentro del periodo comprendido entre el 2 de abril y el 31 de enero de 2021, finalice el periodo de prórroga obligatoria previsto o el periodo de prórroga tácita, podrá aplicarse, **previa solicitud del arrendatario**, una prórroga extraordinaria del plazo del contrato de arrendamiento por un periodo máximo **de seis meses**, durante los cuales se seguirán aplicando los términos y condiciones establecidos para el contrato en vigor. Esta solicitud de prórroga **extraordinaria deberá ser aceptada por el arrendador**, salvo que se fijen otros términos o condiciones por acuerdo entre las partes.

1.3. Como consecuencia de esta pandemia, no puedo hacer frente al alquiler, ¿tengo la posibilidad de una moratoria para el pago si mi arrendador es un gran tenedor (tiene más de 10 inmuebles arrendados)?

En el Real Decreto 11/2020 se han adoptado una serie de acuerdos a este respecto siempre que:

- a) Se trate de su vivienda habitual,
- b) Que usted se encuentre en situación de vulnerabilidad económica a causa de la COVID-19

Además, habrá que diferenciar si la parte arrendadora es una gran empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor, entendiendo por tal la persona

física o jurídica que sea **titular de más de diez inmuebles urbanos**, (excluyendo garajes y trasteros) en cuyo caso,

- a) Lo debe solicitar desde el 2 de abril de 2020 hasta el próximo 31 de enero de 2021 (no será necesario realizar esta petición si el aplazamiento o la condonación total o parcial de la misma se hubiera conseguido ya con carácter voluntario por acuerdo entre ambas partes).
- b) **La persona arrendadora deberá comunicarle en el plazo de 7 días laborables, si opta por**
 - i. **Una reducción del 50% de la renta** arrendaticia durante el tiempo que dure el Estado de Alarma decretado por el Gobierno y las mensualidades siguientes si aquel plazo fuera insuficiente en relación con la situación de vulnerabilidad provocada a causa de la COVID-19, **con un máximo en todo caso de cuatro meses.**
 - ii. **Una moratoria en el pago de la renta** arrendaticia que se aplicará de manera automática y que afectará al periodo de tiempo que dure el Estado de Alarma decretado por el Gobierno y a las mensualidades siguientes, prorrogables una a una, si aquel plazo fuera insuficiente en relación con la situación de vulnerabilidad provocada a causa de la COVID-19, **sin que puedan superarse, en ningún caso, los cuatro meses.**

1.4. ¿Qué se entiende por situación de vulnerabilidad económica, a los efectos de moratorias y/o ayudas al alquiler de vivienda habitual?

Para entender que un consumidor se encuentra en situación de vulnerabilidad económica a consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19 se requiere que se cumplan conjuntamente los siguientes requisitos:

- a) Que la persona que esté obligada a pagar la renta de alquiler pase a estar en situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya reducido su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (IPREM). Este indicador se incrementará en el caso de hijos a cargo, familias monoparentales, mayores de 65 años a cargo de la unidad familiar o situación de discapacidad superior al 33%.
- b) Que la renta arrendaticia, más los gastos y suministros básicos, resulte superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos que perciba el

conjunto de los miembros de la unidad familiar. A estos efectos, se entiende por «gastos y suministros básicos» el importe del coste de los suministros de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua corriente, de los servicios de telecomunicación fija y móvil, y las posibles contribuciones a la comunidad de propietarios, todos ellos de la vivienda habitual que corresponda satisfacer al arrendatario.

1.5. ¿Existen ayudas al alquiler de la vivienda habitual?

En caso que su arrendador no le aplace o fraccione el pago del alquiler, tenga problemas transitorios para atender al pago parcial o total del alquiler y encaje en los supuestos de vulnerabilidad económica y social sobrevenida se podrán solicitar ayudas con cargo al “Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual”.

Se trata de una línea de avales, con total cobertura del Estado, para que las entidades bancarias puedan ofrecer **ayudas transitorias de financiación** (préstamos) a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y tengan problemas para pagar el alquiler. Para obtener estas ayudas el interesado deberá ponerse en contacto con su entidad bancaria para comenzar los trámites.

La cuantía de esta ayuda será de hasta 900 euros al mes y de hasta el 100% de la renta arrendaticia o, en su caso, de hasta el 100% del principal e intereses del préstamo que se haya suscrito con el que se haya satisfecho el pago de la renta de la vivienda habitual.

Las ayudas deben dedicarse exclusivamente al **pago del alquiler** y podrán cubrir **6 mensualidades** de renta.

Puede obtener más información sobre este programa de ayudas en el [Portal del Consumidor](#).

1.6. ¿Se pueden realizar operaciones de portabilidad de líneas telefónicas y/o internet?

Sí, se ha restablecido el servicio de portabilidad que pueden ofrecer los operadores de telecomunicaciones.

El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, suspendió temporalmente la facilidad del abonado de cambiar de operador conservando su número telefónico (conocido como portabilidad), con el objetivo de reducir la interacción personal entre agentes del operador y abonados y preservar la salud.

Esta medida ha ayudado a mantener la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas durante la pandemia, pero actualmente para que los ciudadanos puedan volver a elegir servicios más económicos, de mayor calidad o más adaptados a sus necesidades, se ha vuelto a restablecer el servicio de portabilidad.

1.7. ¿Pueden los operadores de servicios de telecomunicaciones incrementar los precios de sus servicios?

Mientras estuvo en vigor el Estado de Alarma, los operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas no podían incrementar los precios de los servicios en los contratos ya celebrados, pero actualmente sí pueden incrementarlo, por lo que no olvide que cualquier modificación deberán de informársela, mejor por escrito y de manera clara y comprensible.

1.8. ¿Qué consumidores pueden beneficiarse de la prohibición del corte de suministro de agua, gas y electricidad?

De acuerdo con lo previsto en el Real Decreto – Ley 11/2020, excepcionalmente y hasta el 30 de septiembre, no podía 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.

No obstante, recuerde que, aunque el plazo para el corte de suministro haya caducado, en el caso de personas vulnerables y en riesgo de exclusión social, existen otros mecanismos establecidos por los organismos autonómicos y estatales de ayuda para estos consumidores:

Electricidad. En el caso de la luz, **no podrán ser objeto de cortes de suministros** las viviendas acogidas al bono social en las que vivan consumidores en **riesgo de exclusión social**, menores de 16 años y los hogares en los que **uno de sus miembros** se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o bien con una discapacidad reconocida igual o superior al 33%. [Más información.](#)

Gas. En el caso del gas, el consumidor vulnerable acogido al bono social eléctrico puede beneficiarse del bono social térmico, una ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética de los consumidores más vulnerables. [Más información.](#)

Agua. Los consumidores que tengan su tarifa de agua con el Canal de Isabel II, se benefician de unas bonificaciones extraordinarias en las tarifas del agua que el Canal ha establecido para ayudar en la pandemia de la COVID-19. Están destinadas a usuarios afectados por un ERTE, empresas e industrias

que han visto reducida su actividad, así como a instalaciones habilitadas para usos sanitarios o funerarios. [Más información.](#)

2. COMPRAS: DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

2.1. Compré un producto en tienda antes de la declaración del Estado de Alarma, quiero devolverlo, pero la tienda está cerrada ¿Podré devolverlo después, aunque se haya pasado el plazo de devolución?

Sí puede devolverlo con posterioridad, ya que, tanto durante el estado de alarma, como durante las distintas fases de desescalada, ha podido ocurrir que el establecimiento estuviera cerrado, o que usted tuviera restricciones de movilidad. Una vez han finalizado estas restricciones, intente devolverlo cuanto antes, para ajustarse a los plazos de devolución que tenga el establecimiento.

2.2. He comprado por internet un producto durante el Estado de Alarma, al llegar a casa me he dado cuenta que no es lo que esperaba y quiero devolverlo. ¿Es posible?

En sus compras por internet, con carácter general, le asiste el derecho de desistimiento, es decir, puede devolver el producto en los 14 días siguientes a la recepción del mismo. Si ha comprado un producto que no le satisface, le recomendamos que lo ponga en conocimiento de la empresa que se lo ha suministrado y deje constancia de su voluntad de ejercer su derecho de desistimiento.

2.3. Se me ha roto un electrodoméstico que compré hace dos meses (antes de la declaración del Estado de Alarma) ¿qué pasa con la garantía?

El día 4 de junio se reanudaron los plazos que habían estado suspendidos durante el estado de alarma, por tanto, el vendedor debe responder a la garantía del producto.

3. PAGOS REALIZADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ESPECTÁCULOS, CONCIERTOS O VIAJES COMBINADOS

3.1. ¿Qué ocurre con las entradas que tenía compradas para la asistencia a un espectáculo?

En este caso, es recomendable prestar especial atención a las comunicaciones que las empresas organizadoras realicen en sus páginas web, redes sociales, etc., todo ello con el objeto de contar con la información lo más actualizada posible.

No obstante, 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, bien porque el servicio se cancela o porque la persona consumidora no puede asistir al encontrarse en una zona en la que se han establecido [limitaciones de movilidad](#), el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días a contar 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 sólo 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 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.

En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, **el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días**, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.

3.2. En el caso de los pagos realizados a academias, centros deportivos, piscinas, y, en general, contratos de tracto sucesivo. ¿Qué pasará?

Si se produce el cierre o suspensión temporal de actividades que son abonadas de manera periódica (gimnasios, actividades extraescolares, academias, comedores escolares) o la persona consumidora no puede asistir a ellas al encontrarse en una zona en la que se han establecido [limitaciones de movilidad](#), la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.

Asimismo, la empresa prestadora de servicios se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.

4. SERVICIOS FUNERARIOS

4.1. Se ha producido el fallecimiento de un familiar ¿Hay alguna restricción para el velatorio o ceremonia?

Conforme a la Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y sus posteriores modificaciones, una vez finalizada la prórroga del estado de alarma, se prevén una serie de limitaciones para todos los fallecimientos hayan sido o no causados por la COVID-19.

Puede consultar las limitaciones de los aforos y los horarios establecidos para las instalaciones funerarias, velatorios y ceremonias de enterramiento, en el [siguiente cuadro](#), tanto para las [zonas con restricciones y limitaciones de movilidad](#) como para el resto de la Comunidad de Madrid.

En todo caso, deberán respetarse en todas las áreas de acceso público las medidas de seguridad e higiene establecidas por las autoridades sanitarias para la prevención de la COVID-19, relativas al mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal en las instalaciones, siendo obligatoria la utilización de mascarilla.

4.2. ¿Cuáles son las condiciones de contratación de servicios funerarios?

Durante el periodo de vigencia del Estado de Alarma, los precios de los servicios funerarios no podían ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020.

Las empresas de servicios funerarios debían 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, aun en el supuesto de que resulte necesario realizar actuaciones específicas como consecuencia de los fallecimientos producidos por causa de la COVID-19.

4.3. ¿Si he pagado de más, me devolverán el dinero?

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. En todo caso, de no producirse, el **usuario dispondrá de 6 meses**, desde la fecha de finalización del Estado de Alarma, para **solicitar el correspondiente reembolso**.

4.4. ¿Si tenía una póliza de seguro de decesos, también tienen que devolverme el importe de los servicios no realizados?

Los servicios o productos contratados que no puedan ser disfrutados o entregados al usuario, se devolverá al consumidor o usuario los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos. Para ello, póngase en contacto con la empresa aseguradora.

5. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

5.1. En caso que no esté conforme con la solución planteada por la empresa ¿cómo puedo presentar una reclamación?

Durante la nueva normalidad, la mejor forma de poner una reclamación es hacerlo [vía internet](#).

Es conveniente que primero contacte con la empresa para intentar llegar a un acuerdo, recuerde que debe hacerlo por escrito o por algún medio que deje constancia. Si no llega a un acuerdo, puede poner su reclamación vía internet en la [Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid](#).

5.2. ¿Dónde y cómo puedo presentar una solicitud de arbitraje de consumo?

Previamente debería reclamar a la empresa, y si pasados 30 días la empresa no contestase o la contestación recibida no le fuese satisfactoria, podría presentar una solicitud de arbitraje en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid (requiere certificado electrónico), debiendo utilizar para ello el formulario denominado “Solicitud de Arbitraje”.

La Dirección General de Comercio y Consumo recomienda a las compañías, agencias, operadores, consumidores y usuarios 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 Guía o en cualquier otro que pudiera producirse durante el mantenimiento del Estado de Alarma. Ante cualquier duda o consulta adicional, los consumidores y usuarios pueden dirigirse al 012 así como al buzón consultas.consumo@madrid.org.

Dirección General de Comercio y Consumo