

Situación Covid- 19

Derechos de
Consumidores y
Usuarios

 **HABEAS**
LEGAL COMPANY
Abogados & Mediadores Internacionales

Mayo 2020

Derechos de Consumidores y Usuarios frente al 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 Habeas Legal queremos ofrecer a nuestros clientes un breve resumen de toda la información publicada en la red de la ley de consumidores y usuarios.

01

Defensa del Consumidor

02

Cancelación de Vuelos debido al Covid-19

03

Cancelación viajes en medios distintos al avión

01. Ministerio de Consumo

El 1 de abril de 2020, el Ministerio de Consumo, y en concreto la Secretaría General de Consumo y Juego, publicaron un [informe](#) haciendo referencia a los derechos de los consumidores respecto a las áreas que más se habían visto afectadas debido al Covid-19.

02. Cancelación de Vuelos debido al Covid-19

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](#).

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.

En el supuesto de que uno de los vuelos no hubiere sido cancelado pero su destino fuera uno de los no recomendado por el Ministerio de Sanidad, el pasajero tendrá derecho a cancelar el vuelo sin penalización. En este caso la compañía podrá de mutuo acuerdo con el pasajero ofrecer otro destino siendo el tiempo límite para ponerse de acuerdo de 60 días.

En ese caso desde Habeas Legal ofrecemos nuestros servicios para poder iniciar las reclamaciones pertinentes.

03. Cancelación viajes en medios distintos al avión

En este puntos nos podemos encontrar con varios tipo de transportes, es por eso que empezaremos con el ferroviario para el cual destacamos la labor que ha hecho [Renfe informando a todos sus consumidores](#). Ofreciendo anulaciones y cambios sin coste para los pasajeros.

Continuando con los otros tipos de transporte, en los otros supuestos al transporte férreo, 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.

Derechos de Consumidores y Usuarios frente al 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 Habeas Legal queremos ofrecer a nuestros clientes un breve resumen de toda la información publicada en la red de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

04 CANCELACIÓN DE VIAJES TURÍSTICOS (VIAJES COMBINADOS)

05 CANCELACIÓN DE EVENTOS U OTRO TIPO DE SERVICIO

06 CUOTAS DE GIMNASIOS, ACADEMIAS Y OTROS SERVICIOS TRACTO SUCES.

04. Cancelación de viajes turísticos (viajes combinados)

En el caso de haya contratado un paquete turístico, también conocido como viaje combinado, y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del Covid-19 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.

Y en caso de que se emitiese un bono compensatorio, el viajero tendrá un año para disfrutarlo.

En caso [concreto de los viajes del inmerso](#) se recomienda visitar su [web](#) para tener información actualizada.

05. Cancelación de eventos u otro tipo de servicios

En el caso de la cancelación de algún evento por culpa de las medidas adoptadas por el Estado de Alarma, el usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

Al igual que con el resto el prestador del servicio podrá ofrecer alternativas en un plazo de 60 días, pero en el caso del usuario no aceptar dichas alternativas se deberá rembolsar los importes abonados.

En cualquier caso, desde Habeas Legal, 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.

06. Cuotas de gimnasio, academias y otros servicios de tracto sucesivo

En este caso concreto el prestador no podrá cobrar ninguna cuota mientras no se pueda reanudar el servicio. Por otro lado, el prestador del servicio deberá ofrecer a los clientes poder disfrutar del servicio posteriormente. En caso de que el cliente no acepte dicha alternativa, se le deberán rembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado.

Derechos de Consumidores y Usuarios frente al 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 Habeas Legal queremos ofrecer a nuestros clientes un breve resumen de toda la información publicada en la red.

07 Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

07. Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de Covid-19, 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.

08 Comercio electrónico

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, Habeas Legal podrá presentar una reclamación ante la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

09 Resolución de contratos compraventa bienes

08. 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.

10 Suspensión de Plazos

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

09. Resolución contrato 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.

10. Suspensión de plazos

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como del derecho de desistimiento, en los supuestos legalmente previstos. Igualmente, durante este periodo se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho de garantía 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.

Derechos de Consumidores y Usuarios frente al 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 Habeas Legal queremos ofrecer a nuestros clientes un breve resumen de toda la información publicada en la red y reclamación al consumidor.

11 Recomendación Habeas Legal



Miguel Ángel Gómez

Graduado en Derecho y Dirección de Empresas en la Universidad Abat Oliba CEU. Actualmente cursando el Master de Acceso a la Abogacía y Máster de Derecho Marítimo. Interesado en temas de consumidores y protección de datos.

11. Recomendación Habeas Legal

Desde Habeas legal queremos transmitir tranquilidad a todos nuestros clientes, de cara a la incertidumbre que puedan tener respecto a los servicios contratados.

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.

En caso de tener cualquier incertidumbre con los servicios que haya podido contratar le instamos que se ponga en contacto con nuestro servicio legal.

Hipotecas al 100
Consumidores
Defensa del consumidor
Ley de consumidores y usuarios
Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios
Reclamación al consumidor
Viviendas familiares
Consumidores y usuarios
Ley defensa del consumidor
Ley general de consumidores y usuarios
Ley de defensa de consumidores y usuarios

Imprescindible reservar día y hora vía web, para asesoría legal personalizada

El sistema de **reservas en línea** nos permite ofrecerte una mejor alternativa de agenda de citas para asesorías personalizadas de acuerdo a tu disponibilidad de horario con una franja amplia de días y horas a elegir. Con nuestro Método, "**3 Ps de Habeas Legal**", te garantizamos un *servicio integral y resultado* acorde a tu perfil.

RESERVA DE TU CITA PARA CONSULTA LEGAL

<https://www.habeaslegal.com/reserva-de-citas/>

Desde Habeas Legal queremos recordar a todos los clientes que para poder mantenerse informado en estos momentos de incertidumbre o en caso de encontrarse en territorio comunitario siempre pueden acceder a las siguientes fuentes:

- [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación](#)
- [Embajada y/o consulado de España en el país al que se vaya a viajar](#)
- [Centro Europeo del Consumidor.](#)