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 en relación con el coronavirus (COVID-19) y la declaración de Estado de Alarma y su prórroga 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 su aplicación (Ministerio de Defensa, Ministerio de Interior y Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana). Se puede consultar el mapa actualizado de áreas con evidencia de transmisión comunitaria del coronavirus en la página web del Ministerio de Sanidad.

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 ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia del coronavirus (COVID-19):

1. Cancelación de viajes debido a la expansión del coronavirus

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia debido a la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier

otro Estado de la Unión Europea, 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 cancela 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.

Igualmente, se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea, donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

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.

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 cancele su viaje, la compañía aérea no está obligada a dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el Reglamento (CE) 261/2004.

No obstante lo anterior, las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España o la potencial restricción de entrada a terceros países de ciudadanos procedentes de España, deberán **considerarse como**

circunstancias excepcionales que den lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

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

En relación con los viajes por **vía marítima** que puedan cancelarse por las propias compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades, se tendrá derecho al reembolso del importe abonado.

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 cualquier caso, los viajeros que se vean afectados por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España tendrán derecho a cancelar el viaje sin penalización alguna, independientemente del medio de transporte, y al correspondiente **reembolso completo** de las cantidades ya abonadas, puesto que deberán considerarse tales restricciones como una circunstancia excepcional.

3. **Cancelación de viajes turísticos (Viajes combinados)**

En el supuesto de que una persona 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, la persona tendrá derecho a **desistir del 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 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**

Si como resultado de las medidas decretadas por el Gobierno de España o de cualquier otra autoridad competente se cancelasen actividades, o los operadores económicos decidiesen cancelar cualquier evento o actividad por las recomendaciones de las autoridades sanitarias, la suspensión del evento dará **derecho al reembolso** de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato.

La solicitud de devoluciones de los importes abonados se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

En este sentido, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

5. **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.

6. **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 podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional (independientemente de la causa), tendrá **derecho a desistir del contrato**.

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

7. **Devolución de productos**

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line. 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 y operadores a que actúen con flexibilidad y den la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas a las personas consumidoras que puedan verse afectadas como consecuencia 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, 23 de marzo de 2020