

*(0) En todos estos supuestos, tener en cuenta lo previsto en el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma, sobre el **alzamiento, reanudación o reiniciación de plazos procesales, administrativos y de prescripción y caducidad de derechos y acciones, suspendidos por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo:**

-Se **alza** la suspensión de los **plazos procesales** con efectos **desde el 4 de junio de 2020.**

- El **cómputo** de los **plazos administrativos** suspendidos **se reanuda o se reinicia** con efectos **desde el 1 de junio de 2020.**

- **Se alza** la suspensión de los plazos **de prescripción y caducidad de derechos y acciones** con efectos **desde el 4 de junio de 2020.**

Con fecha 18 de marzo se publica en BOE el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Establece medidas de protección para los Consumidores y Usuarios que mantendrán su **vigencia** durante el plazo de **un mes** desde su entrada en vigor, sin perjuicio de que, previa evaluación de la situación, **se pueda prorrogar su duración** por el Gobierno mediante real decreto-ley. No obstante lo anterior, aquellas medidas previstas en este real decreto-ley que tienen plazo determinado de duración se sujetarán al mismo.



- Medidas de protección para los consumidores y usuarios adoptadas mediante **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Artículos y medidas adoptadas.

Tabla 1 Medidas de Protección

Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
Artículo 4. Garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables.	<ul style="list-style-type: none">■ Los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social. ■ Se prorroga de forma automática hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del bono social para aquellos beneficiarios del mismo a los que les venza con anterioridad a dicha fecha.
Artículos 7 a 16. Moratoria de deuda hipotecaria para la adquisición de vivienda habitual.	<ul style="list-style-type: none">■ Moratoria de la deuda hipotecaria para la adquisición de la vivienda habitual de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago como consecuencia de la crisis del COVID-19.



<p>Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p><i>*(1) Algunos artículos modificados por</i></p> <p><i>Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo)</i></p> <p><i>*(4) derogado el apartado 2º del Art. 16 ter</i></p>	<p>■ Ámbito de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none">- los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo *deudor se encuentre en los supuestos de vulnerabilidad económica (1)- los fiadores y avalistas del deudor principal, respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario. <p>■ Plazo de solicitud:</p> <p>Hasta quince días después del fin de la vigencia del presente real decreto-ley.</p> <p>■ La entidad acreedora procederá a su implementación en un plazo máximo de 15 días.</p> <p>■ Efectos:</p> <ul style="list-style-type: none">◦ Suspensión de la deuda hipotecaria durante



<p>Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
	<p>el plazo estipulado para la misma (1) y la consiguiente inaplicación durante el periodo de vigencia de la moratoria de la cláusula de vencimiento anticipado que conste en el contrato de préstamo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none">◦ La entidad acreedora no podrá exigir: <ol style="list-style-type: none">1. El pago de la cuota hipotecaria.2. Ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni en un porcentaje.3. Tampoco se devengarán intereses. <ul style="list-style-type: none">◦ No se permitirá la aplicación de interés moratorio por el período de vigencia de la moratoria.
<p>Artículo 18.</p> <p>Garantía en el mantenimiento de los servicios de</p>	<p>■ Excepcionalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma, las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas mantendrán la prestación de los servicios de comunicaciones</p>



<p>Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p>comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha.</p>	<p>electrónicas disponibles al público contratados por sus clientes a fecha del inicio de la aplicación del estado de alarma, de forma que no podrán suspenderlos o interrumpirlos por motivos distintos a los de integridad y seguridad de las redes y de los servicios de comunicaciones electrónicas, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos por los consumidores.</p>
<p>Artículo 19.</p> <p>Garantía en la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Mientras esté en vigor el estado de alarma, el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones garantizará la prestación de los elementos que integran el servicio universal de telecomunicaciones y mantendrá, como mínimo, el conjunto de beneficiarios actuales, así como la calidad de la prestación del conjunto de servicios. ■ En particular, garantizará la continuidad de los servicios y su calidad y no podrá reducir el número de beneficiarios, con especial referencia a los siguientes ámbitos:



<p>Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
	<p>a) El conjunto de los beneficiarios actuales y las condiciones en las que presta el servicio de acceso funcional a Internet.</p> <p>b) Las condiciones en las que actualmente garantiza la asequibilidad del servicio.</p>
<p>Artículo 20.</p> <p>Suspensión de la portabilidad.</p> <p><i>*(2) Artículo modificado por Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo)</i></p> <p><i>*(4) Artículo derogado por Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo</i></p>	<ul style="list-style-type: none">■ Mientras esté en vigor el estado de alarma, no se realizarán por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios de comunicaciones electrónicas que requieran la portabilidad de numeración. ■ se suspenderán todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.



Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
* (0) Artículo 21. Interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma.	■ 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.

*Artículo 9. Definición de la situación de vulnerabilidad económica.

1. Los supuestos de vulnerabilidad económica a consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 quedan definidos con el siguiente tenor:

a) Que el deudor hipotecario pase a estar en situación de desempleo o, en caso de ser empresario o profesional, sufra una pérdida sustancial de sus ingresos o una caída sustancial de sus ventas.

b) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria:

i. Con carácter general, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante IPREM).



- ii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada hijo a cargo en la unidad familiar. El incremento aplicable por hijo a cargo será de 0,15 veces el IPREM por cada hijo en el caso de unidad familiar monoparental.

- iii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar.

- iv. En caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cuatro veces el IPREM, sin perjuicio de los incrementos acumulados por hijo a cargo.

- v. En el caso de que el deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cinco veces el IPREM.

- c) Que la cuota hipotecaria, 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.

- d) Que, a consecuencia de la emergencia sanitaria, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, en los términos que se definen en el punto siguiente.

2. A los efectos de lo previsto en este artículo se entenderá:



- a) Que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,3.

- b) Que se ha producido una caída sustancial de las ventas cuando esta caída sea al menos del 40 %.

- c) Por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar y su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita, que residan en la vivienda.



- Medidas de protección para los consumidores y usuarios adoptadas mediante **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 al COVID-19. Artículos y medidas adoptadas.

Con fecha 1 de abril, se publica en BOE el **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 al COVID-19, cuyas medidas previstas mantendrán su **vigencia hasta un mes después del fin de la vigencia de la declaración del estado de alarma**. No obstante lo anterior, aquellas medidas previstas en este real decreto ley que tienen un plazo determinado de duración se sujetarán al mismo.

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 al covid-19	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
Artículo 1 Procedimientos de desahucio	- Suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional. - El arrendatario deberá acreditar que se encuentra en alguna de las situaciones de vulnerabilidad económica establecidas en el RDL.
Artículo 2	- Para aquellos contratos que, dentro del periodo comprendido desde el 2 de abril de 2020 hasta el día



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p>Prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos</p>	<p>en que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del estado de alarma, finalice el periodo de prórroga obligatoria o tácita previsto en la LAU, 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.</p> <p>- Esta solicitud de prórroga extraordinaria deberá ser aceptada por el arrendador, salvo que se fijen otros términos o condiciones por acuerdo entre las partes.</p>
<p>Artículos 3 a 9</p> <p>Moratoria de la deuda arrendaticia</p> <p>(Subapartado IV de la letra a),</p>	<p>- Para personas arrendatarias de vivienda habitual en situación de vulnerabilidad económica a causa del COVID-19.</p> <p>- Aplicación automática de la moratoria de la deuda arrendaticia en caso de grandes tenedores y empresas o entidades públicas de vivienda.</p> <p>Acuerdo entre partes y si no acuerdo, arrendador decidirá: reducción del 50% renta o moratoria.</p> <p>Máximo 4 meses</p>



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 al covid-19	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
del apartado 1 del artículo 5, modificado por Disposición Final décima del <i>Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril</i>).	<p>– El arrendatario deberá cumplir y acreditar los requisitos establecidos en el RDL para ser considerado vulnerable económicamente a causa del COVID-19.</p> <p>- Ayudas transitorias de financiación a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad</p>
<p>Artículos 16 a 18</p> <p>Moratoria hipotecaria y del crédito de financiación no hipotecaria.</p> <p>(Subapartado IV de la letra b) del apartado 1 del artículo 16, modificado por Disposición Final décima del Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril).</p> <p>*⁽⁴⁾ derogado el apartado 2º del Art. 16 ter</p>	<p>- Se establecen las condiciones que deben cumplirse y acreditarse para ser considerado vulnerable económicamente en estos supuestos.</p>



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p>Artículo 19: Moratoria de la deuda hipotecaria</p>	<p>Será la deuda hipotecaria contraída o los préstamos hipotecarios contratados para la adquisición de:</p> <p>a) La vivienda habitual.</p> <p>b) Inmuebles afectos a la actividad económica que desarrollen los empresarios y profesionales a los que se refiere la letra a) del artículo 16.1.</p> <p>c) Viviendas distintas a la habitual en situación de alquiler y para las que el deudor hipotecario persona física, propietario y arrendador de dichas viviendas, haya dejado de percibir la renta arrendaticia desde la entrada en vigor del Estado de alarma o deje de percibirla hasta un mes después de la finalización del mismo.</p>
<p>Artículo 21 a 27 Contratos de crédito sin garantía hipotecaria</p>	<p>- Suspensión de las obligaciones derivadas de los contratos de crédito sin garantía hipotecaria cuando esté contratado por una persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica.</p>



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 al covid-19	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
(Apartado 6 del artículo 24, modificado por Disposición Final décima del <i>Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril</i>).	– Plazo solicitud: hasta un mes después del fin de la vigencia del estado de alarma. -El acreedor no podrá exigir el pago de la cuota , ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni parcialmente y no se devengarán ningún tipo de intereses , ni ordinarios, ni de demora.
Artículo 29 Garantía de suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua	- No podrá suspenderse su suministro a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual . – El consumidor deberá acreditar que se trata de su vivienda habitual.
*(0) Artículo 36. Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios	1 - En compraventa de bienes o de prestación de servicios , incluidos los de tracto sucesivo que resultasen de imposible cumplimiento, durante un plazo de 14 días . - Sólo si no se obtiene de la propuesta o propuestas



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p><i>*(3) Artículo modificado por</i></p> <p>Disposición Final décima del <i>Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril.</i></p>	<p>de revisión ofrecidas por las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán ser entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso.</p> <p>Se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.</p> <p>2 Cuando 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.</p>



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
	<p>3 Respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, 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.</p> <p>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.</p> <p>4 En contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado</p>



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
	<p>dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.</p> <p>No obstante, el organizador o el minorista, deberán efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios que solicitaran la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.</p> <p>Si solo algunos de los proveedores de servicios efectuaran la devolución al organizador o minorista, o la cuantía devuelta fuera parcial, el consumidor tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato. Los citados reembolsos citados se harán en un plazo no</p>



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
	<p>superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.</p>
<p>Artículo 37</p> <p>Actividad de juego</p>	<p>Restricción a las comunicaciones comerciales de las entidades que realicen una actividad de juego.</p>
<p>* (0) Disposición Adicional Octava</p> <p>Ampliación del plazo para recurrir</p> <p>(Se añade un nuevo apartado 3 por Disposición Final décima del <i>Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril</i>).</p>	<p>El cómputo del plazo para interponer recursos en vía administrativa o para instar cualesquiera otros procedimientos de impugnación, reclamación, conciliación, mediación y arbitraje, se computará desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización de la declaración del estado de alarma, con independencia del tiempo que hubiera transcurrido desde la notificación de la actuación administrativa objeto de recurso o impugnación con anterioridad a la declaración del estado de alarma.</p>
<p>Disposición adicional vigésima</p> <p>Disponibilidad de los planes de pensiones en caso de</p>	<p>1. Durante el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada</p>



<p>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 al covid-19</p>	<p>Medidas de protección para los consumidores y usuarios</p>
<p>desempleo o cese de actividad derivados de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.</p>	<p>por el COVID-19 los partícipes de los planes de pensiones podrán, excepcionalmente, hacer efectivos sus derechos consolidados en supuestos que el RDL establece.</p>



Disposición final primera:

Modificación del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19:

*(1) Se modifican los arts. 7,8,12,13,14.1 y se introduce un nuevo artículo 16 bis y 16 ter referentes a la **mora hipotecaria**. *(4) derogado el apartado 2º del Art. 16 ter

En concreto, el Artículo 8. *Ámbito de aplicación de la moratoria de deuda hipotecaria:*

1. Las medidas previstas en este real decreto-ley para la suspensión de las obligaciones derivadas de los contratos de préstamo con garantía hipotecaria vigentes a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley cuya finalidad fuera la adquisición de vivienda habitual **o de inmuebles afectos a la actividad económica que desarrollen empresarios y profesionales** se aplicarán a dichos contratos cuando concurren en el deudor todos los requisitos establecidos en el artículo 16 del real decreto ley 11/2020, de 31 de marzo, para entender que está dentro de los supuestos de vulnerabilidad económica.

Por tanto, amplía su ámbito de aplicación.

Y también en cuanto a este cuadro se refiere, el art. 14.1 establece que la solicitud de la moratoria a la que se refiere el artículo 12 conllevará la suspensión de la deuda hipotecaria durante el **plazo de tres meses** (y no como se decía anteriormente: durante el plazo estipulado) y la consiguiente inaplicación durante el periodo de vigencia de la moratoria



de la cláusula de vencimiento anticipado que, en su caso, constara en el contrato de préstamo con garantía hipotecaria.

*(2) El Artículo 20. **Suspensión de la portabilidad.** “Mientras esté en vigor el estado de alarma, **no se realizarán** por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas campañas **comerciales extraordinarias de contratación de servicios** de comunicaciones electrónicas que requieran la portabilidad de numeración, **en la medida que puede incrementar la necesidad de los usuarios de desplazarse físicamente** a centros de atención presencial a clientes o de realizar intervenciones físicas en los domicilios de los clientes para mantener la continuidad en los servicios. Con este mismo fin, mientras esté en vigor el estado de alarma, se **suspenderán todas las operaciones de portabilidad** de numeración fija y móvil que no estén en curso para cuya **materialización sea necesaria la presencia** ya sea de los operadores involucrados o sus agentes, ya sea del usuario, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. En aquellos supuestos en que se hubiese **iniciado una operación de portabilidad y hubiese que suspenderla** por requerir la realización de alguna actuación presencial para completar el proceso, los operadores involucrados deberán **garantizar** que dicha operación de portabilidad no se complete y que **en ningún momento se interrumpa el servicio al usuario.** Mientras esté en vigor el estado de alarma, los **operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas no podrán incrementar los precios de los servicios** en los contratos ya celebrados, ya sea de abono o de prepago, siempre que dichos servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el estado de alarma, pero que actualmente no pueden serlo por ser objeto de la suspensión establecida en el presente artículo. El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá dictar instrucciones para la aplicación y aclaración de esta medida.» *(4) Derogado por Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo.



- Con fecha 22 de abril de 2020 se publica en BOE el **Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril**, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo. Artículos y medidas.

Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
Artículo 23. Normas sobre disponibilidad excepcional de los planes de pensiones en situaciones derivadas de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.	Rescate de fondos de pensiones: acreditación de las circunstancias que dan derecho a la disponibilidad de los planes, plazo e importe máximo del que se puede disponer.
Disposición final segunda. Modificación de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (número 2.º del apartado dos.1 del artículo 91)	Aplicación del tipo del 4 por ciento, ampliando su ámbito de aplicación a libros, periódicos, revistas, incluso cuando tengan la consideración de servicios prestados por vía electrónica.
Disposición final décima. Apartado Tres: nueva redacción al apartado 6 del artículo 24 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo.	Se reducen un 50% los aranceles notariales para la novación de créditos no hipotecarios



Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.	Medidas de protección para los consumidores y usuarios
Art. 8 Tipo impositivo aplicable del Impuesto sobre el Valor Añadido a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de bienes necesarios para combatir los efectos del COVID-19	Este tipo impositivo, cuando los destinatarios sean entidades de Derecho Público, clínicas o centros hospitalarios o entidades privadas de carácter social, será del 0 por ciento .

***(3) Disposición Final 10ª. Apartado Cinco:**

***(0) Modificación del artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020**

«1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma 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**, el consumidor y usuario tendrá **derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días** desde la imposible ejecución del mismo.

La pretensión de resolución solo 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.**

A estos efectos, se entenderá que **no cabe obtener propuesta de revisión** que restaure la reciprocidad de intereses del contrato 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.»

Resolución de 22 de abril de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se publica el acuerdo de la comisión interministerial de **precios de los medicamentos** de 21 de abril de 2020, por el que se establecen importes máximos de venta al público en aplicación de lo previsto en la orden SND/ 354/2020, de 19 de abril, por la que se establecen medidas excepcionales para garantizar el acceso de la población a los productos de uso recomendados como medidas higiénicas para la prevención de contagios por el covid-19.

Se acuerda un **precio máximo de venta al público** de las **mascarillas quirúrgicas** de 0,96€ y de **Geles y soluciones hidroalcohólicas**:

- Hasta 150 ml. 0,021 €/ml

-150 ml y hasta 300 ml. 0,018 €/ml

-300 ml y hasta 1000 ml. 0,015 €/ml

* (4) **Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19:**



Art.3. Los **operadores de comunicaciones electrónicas deberán conceder** a sus abonados, **previa solicitud**, un **fraccionamiento y aplazamiento de la deuda** correspondiente a las **facturas** presentadas al cobro **desde** la fecha de **entrada** en vigor del **estado de alarma** y sus prórrogas, y, en todo caso, **hasta el 30 de junio de 2020**, ambos inclusive. Condiciones:

- Fraccionamiento **lineal** a lo largo de los meses aplazados.
- **Plazo** para realizar los pagos fraccionados será de **6 meses**, salvo acuerdo diferente
- **No se devengarán intereses** de demora ni se exigirán garantías

Los arts. 6 a 8, regulan los **Acuerdos marco sectoriales** promovidos por las asociaciones representativas de entidades financieras **sobre aplazamiento de** operaciones de financiación de clientes afectados por la crisis del coronavirus, establecen **Disposiciones generales sobre las moratorias convencionales** suscritas al amparo de un Acuerdo marco sectorial y un **Régimen excepcional de formalización de las moratorias** convencionales suscritas al amparo de estos Acuerdos.

Disposición derogatoria única. Quedan **derogados el apartado 2º del Art. 16 ter** y el **Art. 20 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.**