

Nota informativa sobre medidas de protección de consumidores en la situación de estado de alarma por la crisis del COVID19

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

27 de mayo, 2020. 14:00 horas

[Recomendaciones de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios](#)¹ y medidas adoptadas en el marco 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, y otras normas aprobadas durante el estado de alarma:

1. Moratoria pago de **hipotecas**: Todas las personas que hayan visto reducidos sus ingresos o hayan perdido sus empleos por el Coronavirus podrán aplazar el pago de su hipoteca.
2. **Suministro de agua, gas y luz** garantizado para familias vulnerables y en riesgo de exclusión social.
3. Se interrumpen los plazos de **devolución de los productos comprados** por cualquier modalidad durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el estado de alarma. Esto incluye los productos comprados bien presencialmente o bien en línea.
4. Se prorroga durante un año la **validez de los DNI** que caduquen a partir de la declaración del estado de alarma.
5. Los **permisos de conducir** que caduquen durante el estado de alarma quedan automáticamente prorrogados mientras dure y hasta 60 días después de su finalización.

¹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3824



6. La Dirección General de Tráfico (DGT) suspende los **exámenes de conducir** y los cursos de sensibilización y recuperación de puntos. [Más información en la página web de la DGT.](#)²
7. Si eres beneficiario del **Bono Social** de electricidad y te vence antes del 15/09/2020 se prorroga automáticamente hasta dicha fecha, no tienes que solicitarlo de nuevo. Recordamos que para acogerse al Bono Social hay que disponer de suministro con comercializadora de referencia en el mercado regulado, tarifa Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC).
8. Se congela la **Tarifa de Último Recurso (TUR) de gas natural** para los dos próximos trimestres. (De aplicación para los suministros de gas natural con comercializadora de referencia en el mercado regulado, tarifa TUR).
9. Se congela el precio de los Gas Licuado de Petróleo (GLPs) (**butano**) envasados y por canalización para los próximos 6 meses.
10. [Se garantiza el mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones](#)³ (PDF, 498KB)
Podrá solicitarse **fraccionamiento y aplazamiento 6 meses sin intereses** de facturas desde inicio de estado de alarma **hasta el 30 de junio de 2020**.
11. Todos los usuarios de **comedor escolar** recibirán compensaciones durante el periodo que dure el estado de alarma. [Nota de prensa ampliando información acerca del comedor escolar durante el estado de alarma](#)⁴.
12. [Las ITV abren al público el 11 de mayo de 2020 mediante cita previa](#)⁵.

² http://www.dgt.es/es/prensa/notas-de-prensa/2020/Medidas_preventivas_adoptadas_por_la_Direccion_General_de_Trafico_como_consecuencia_del_COVID19.shtml

³ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/27/pdfs/BOE-A-2020-5315.pdf>

⁴ <http://www.aragonhoy.net/index.php/mod.noticias/mem.detalle/area.1020/id.257651>



13. Cancelaciones de **vuelos** debido a la expansión del coronavirus, derechos de los pasajeros. [Más información en página web del Centro Europeo del Consumidor en España](#)⁶.
14. **Los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores** a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020. [Orden SND/298/2020 \(PDF, 229 KB\)](#)⁷, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19.

Ampliación de medidas mediante Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo \(PDF, 1.992 KB\)](#)⁸, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

15. En los **contratos de alquiler**, suspensión del **procedimiento de desahucio** y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional, **prórroga extraordinaria** de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual por un período máximo de **6 meses** y aplicación automática de la **moratoria de la deuda arrendaticia** en caso de grandes tenedores y empresas o entidades públicas de vivienda.
16. 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.

⁵ <http://www.aragonhoy.net/index.php/mod.noticias/mem.detalle/relmenu.33/id.259959>

⁶ <https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/recomendacionesCoronavirus.htm>

⁷ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/30/pdfs/BOE-A-2020-4173.pdf>

⁸ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/01/pdfs/BOE-A-2020-4208.pdf>



17. **Garantía de suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua**, no podrá suspenderse a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual (se amplía por tanto a todos los consumidores).
18. Derecho de **resolución de determinados contratos** sin penalización por parte de los consumidores y usuarios ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo que resultasen de imposible cumplimiento, durante un plazo de 14 días.
19. **Trabajadores autónomos**: derecho a percepción del **bono social** por parte de trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación.
20. Restricción a las comunicaciones comerciales de las entidades que realicen una **actividad de juego**.
21. El Gobierno establece medidas excepcionales para que la ciudadanía acceda de forma informada y en condiciones económicas no abusivas a los productos higiénicos de prevención frente al COVID-19. [Orden SND/354/2020, de 19 de abril \(PDF, 244 KB\)](#)⁹, 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
22. **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.
23. Modificación del número 2.º del apartado dos.1 del artículo 91 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del **Impuesto sobre el Valor Añadido**, para la aplicación del

⁹ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/19/pdfs/BOE-A-2020-4525.pdf>



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**.

24. Se reducen un 50 % los **aranceles** notariales para la novación de créditos no hipotecarios.
25. El 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, cuyos destinatarios sean entidades de Derecho Público, clínicas o centros hospitalarios, o entidades privadas de carácter social, será del 0 por ciento. [Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril \(PDF, 1.044 KB\)](#)¹⁰, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.
26. La **Comisión Interministerial del Precios** acuerda un **precio máximo de venta al público** de las **mascarillas quirúrgicas** de **0,96€**. [Resolución de 22 de abril de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia \(PDF, 228 KB\)](#),¹¹ 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.
27. La **Comisión Interministerial de Precios** de los medicamentos, acuerda **importes máximos de venta al público** de **antisépticos**: hasta 150 ml. 0,032€, de 151 ml y hasta 300 ml. 0,023€ y de 301 ml y hasta 1000 ml. 0,015€ y de **geles y soluciones**

¹⁰ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/22/pdfs/BOE-A-2020-4554.pdf>

¹¹ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/23/pdfs/BOE-A-2020-4577.pdf>



hidroalcohólicas: hasta 150 ml. 0,025, de 151 ml hasta 300 ml. 0,021 y de 301 ml hasta 1000 ml 0,015€/ml.

[Resolución de 2 de mayo de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia](#),¹² (PDF, 233 KB) por la que se publican los Acuerdos de la Comisión Interministerial de Precios de los Medicamentos, de 28 de abril de 2020, por los que se determinan 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.

28. **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.**

Por [Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma](#)¹³:

- **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.**

¹² <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/05/pdfs/BOE-A-2020-4815.pdf>

¹³ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-5243



* El director general de Protección de Consumidores y Usuarios, Pablo Martínez, recuerda la necesidad de difundir solamente información oficial y transmitir mensajes que aporten seguridad y pautas de actitudes responsables a la ciudadanía en nuestra condición de consumidores y usuarios. Y también recomienda especialmente tomar precauciones ante **las cadenas de mensajes y en los correos electrónicos**. En muchas ocasiones, estos mensajes se emplean para difundir bulos o incluso virus informáticos, phishing, y otros archivos fraudulentos.

La atención al consumidor durante la vigencia del estado de alarma, se hará **vía telefónica** y por **correo electrónico**:

Servicios centrales:

976 715 610

976 713 358

976 715 612

Servicio Provincial de Zaragoza: 976 715 243 – 976 715 242

Servicio Provincial de Huesca: 974 247 234

Servicio Provincial de Teruel: 978 654 010

Correo electrónico: consumo.doc@aragon.es