



## 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 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 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 la aplicación del estado de alarma ([Ministerio de Defensa](#), [Ministerio de Interior](#) y [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana](#)).

A continuación, se exponen **derechos que asisten a consumidores y usuarios** ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia del coronavirus (COVID-19):

### 1. Cancelación de vuelos debido a la expansión del coronavirus

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**, 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 con especial, breve y destacada mención del derecho de la persona viajera a optar, en su caso, por el reembolso del billete.
- **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 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, que deberá efectuarse en un plazo de 7 días.

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, o de un potencial seguro de viaje que hubiera podido suscribir al efecto, 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 se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, tendrá **derecho a cancelar el vuelo sin penalización** solicitando la resolución del contrato de transporte aéreo hasta 14 días naturales tras la imposibilidad de llevar a cabo el viaje. Si este hecho se produjo entre el 14 de marzo y el 3 de junio, el plazo de 14 días empezará a computar a partir del 4 de junio.

La aerolínea podrá ofrecerle un bono o alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días naturales desde la solicitud de resolución contractual por parte del viajero no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán al viajero los importes abonados. 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.



En caso de que la aerolínea haya cancelado el vuelo y 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.

En el supuesto de que la aerolínea no hubiera cancelado el vuelo, pero el viajero se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, las reclamaciones por posibles incumplimientos de las aerolíneas deberían dirigirse a las [Administraciones de Consumo](#) de las Comunidades Autónomas.

Para conocer en detalle los derechos que le asisten como pasajero de transporte aéreo en el estado de alarma actual, consulte esta lista de "[Preguntas frecuentes](#)" elaborada por la AESA.

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

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.

Cuando el trayecto fuese a realizarse por **mar u otras vías navegables**, la naviera que hubiera cancelado el viaje deberá ofrecer al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 7 días.

Cuando sea una compañía de **autobús o autocar** quien cancele el viaje, ésta deberá ofrecer igualmente al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

En otros supuestos, cuando sea el viajero quien no pueda llevar a cabo el viaje como consecuencia de las medidas decretadas por el estado de alarma, tendrá **derecho a resolver el contrato de transporte sin penalización** hasta 14 días naturales tras la imposibilidad de llevar a cabo el viaje. Si este hecho se produjo entre el 14 de marzo y el 3 de junio, el plazo de 14 días naturales empezará a computar a partir del 4 de junio.

El transportista podrá ofrecerle un bono o alternativa de viaje y, si en el transcurso de 60 días naturales 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.

## 3. Cancelación de viajes turísticos (viajes combinados)

En el supuesto de que un viajero hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y 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.

En el caso de que el organizador del viaje pudiese acreditar que no ha recibido, por parte de los otros operadores económicos incluidos en el viaje (como hoteles o aerolíneas), la devolución de los importes correspondiente a sus servicios podrá emitir un **bono sustitutivo de dichos importes**. El viajero tendrá un año para disfrutar de dicho bono sustitutorio, periodo tras el cual, en caso de no ser disfrutado, el organizador deberá reembolsar el importe económico correspondiente.



En cualquier caso, estos bonos deberán contar con el suficiente respaldo financiero, consistente en una garantía bastante. A tales efectos, el viajero podrá exigir al organizador del viaje prueba de dicha garantía.

En los casos en que se hubiese suscrito un **crédito personal vinculado** a la realización del viaje combinado, el viajero, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al organizador del viaje o, en su caso, el minorista, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

En relación con la [suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO](#), para solicitar el reembolso íntegro de los importes abonados, debe seguirse el procedimiento para su tramitación indicado por la IMSERSO en su [página web](#).

#### 4. Cancelación de eventos u otro tipo de servicios

En el caso de que se haya suspendido un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, restaurante, etc.) el usuario tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** hasta 14 días naturales tras la imposibilidad de ejecutar el contrato. Si este hecho se produjo entre el 14 de marzo y el 3 de junio, el plazo de 14 días naturales empezará a computar a partir del 4 de junio.

El prestador del servicio podrá ofrecer una alternativa de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días naturales desde la solicitud de cancelación del contrato el consumidor o usuario 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.

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

#### 5. Cuotas de gimnasios, academias y otros servicios de tracto sucesivo

Respecto de aquellos servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias, colegios mayores, etc.) cuyas cuotas hayan sido abonadas y no puedan disfrutarse de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el prestador del servicio podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.

En caso de que el usuario no acepte esta alternativa, se le deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa.

Asimismo, no se presentarán a cobro nuevas mensualidades mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad. Este hecho no dará lugar a la rescisión del contrato, salvo acuerdo expreso por ambas partes, y las partes volverán a asumir las obligaciones objeto del contrato (prestación del servicio y abono de cuotas, respectivamente) cuando se haya puesto fin a las medidas decretadas por el estado de alarma que imposibilitan la prestación ordinaria del servicio.



## 6. 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](#).

## 7. Seguros de decesos

Si como consecuencia de las medidas decretadas en relación con servicios funerarios, la suma asegurada en un seguro de decesos fuese superior al coste final de la prestación del servicio, o alguno de los servicios incluidos en la póliza no hubieran podido ser prestados, la diferencia deberá ser reembolsada al tomador o, en su defecto, a los herederos del asegurado fallecido, que podrán solicitar el desglose del precio de los servicios efectivamente realizados y el coste de los mismos con anterioridad al día 14 de marzo de 2020.

En el supuesto de que se hubiesen abonado precios superiores a los establecidos a fecha 14 de marzo de 2020 por los servicios efectivamente prestados, los herederos del asegurado fallecido tendrán derecho a solicitar la diferencia de valor, disponiéndose de seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso.

Si el servicio funerario no pudiese realizarse por causas ajenas al prestador del servicio, el asegurador deberá reembolsar la suma asegurada a los herederos del asegurado fallecido.

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](#).

## 8. Resolución de contratos de 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** hasta 14 días naturales tras la imposibilidad de ejecutar el contrato. Si este hecho se produjo entre el 14 de marzo y el 4 de junio, el plazo de 14 días naturales empezará a computar a partir del 4 de junio.

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 naturales desde la solicitud de cancelación del contrato por parte del consumidor éste 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.



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

**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.**

**Si es preciso, esta información será periódicamente actualizada.**

Madrid, 3 de junio de 2020