

**PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON  
CUESTIONES DE CONSUMO DURANTE LA CRISIS  
PROVOCADA POR EL COVID-19**

v. 22 / 04 / 2020

**Aragón**  
**#Contigo**  
**EnCasa**

**PREGUNTAS FRECUENTES**  
**CUESTIONES DE CONSUMO**  
**DURANTE LA CRISIS COVID-19**

 **FAQ** [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

Más info en los teléfonos:  
976715610 976715243  
974247234 978654010

 **@ConsumoAragon**

**GOBIERNO  
DE ARAGON**

- **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, GARANTÍA, DESISTIMIENTO, INTERRUPCIÓN DE PLAZOS.**

**DEVOLUCIÓN/GARANTÍA DE PRODUCTOS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA**

Producto adquirido antes y cuyo plazo de devolución o desistimiento acaba durante el estado de alarma: **se interrumpe el plazo**, se reanudará cuando finalice.

Producto adquirido durante el estado de alarma: **el período de devolución y desistimiento comenzará cuando finalice**

**SE INTERRUPTEN LOS PLAZOS DE DEVOLUCIÓN DURANTE EL ESTADO DE ALARMA**

Producto que muestra defecto durante el estado de alarma: intentar comunicar al vendedor, **se podrá devolver o reparar** cuando finalice

Producto que se utiliza durante el estado de alarma y muestra defecto una vez finalizado: **no se amplía el plazo de garantía**, que será de 2 años desde su compra.

Garantía de los productos: **2 años**

100% SATISFACTION GUARANTEED

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

1. El 6 de marzo de 2020 me regalaron unas zapatillas de running por mi cumpleaños y me dieron un ticket regalo, en el que pone que se aceptan devoluciones durante 30 días. No son de mi talla, pero ya no pude acudir a cambiarlas antes de declararse el estado de alarma. ¿Podré cambiarlas después?

Sí, podrá. El plazo de devolución se interrumpe durante el estado de alarma, así que cuando finalice el estado de alarma, siempre que las zapatillas se encuentren en las mismas condiciones que se vendieron, aún le quedará plazo para devolverlas, según las condiciones del establecimiento.



2.- Compré un aspirador sin cable el 5 de enero de este año en una conocida tienda de electrodomésticos. El 19 de marzo, lo estaba usando normalmente y de repente dejó de funcionar, creo que lo que falla es la batería que no carga. Pero no puedo llevarlo a la tienda porque está cerrada. ¿Qué puedo hacer?

Debe intentar contactar con el Servicio de Atención al Cliente de la tienda para comunicar la avería; puede hacerlo por teléfono, correo electrónico, etc. El plazo de garantía se interrumpirá desde que comunique al vendedor la falta de conformidad. Cuando finalice el estado de alarma podrá hacer efectiva la garantía de 2 años que tienen todos los productos desde su adquisición/compra, para reparar el aparato, cambiarlo por otro, etc.

3.- Compré a través de internet en una tienda online un rodillo para bicicleta, lo recibí el 27 de marzo. El caso es que, aunque en la información ponía las medidas, no me fijé bien, es más grande de lo que parecía en las fotos y no me cabe en la habitación. He leído algo en la web acerca del desistimiento, pero pone que debo llevarlo a una oficina de correos y con las limitaciones de movilidad no sé si puedo salir por esto.

En las compras online el consumidor dispone de un plazo de 14 días para ejercitar el derecho de desistimiento. El desistimiento consiste en la posibilidad de devolver lo comprado, sin necesidad de alegar motivo; la tienda le reembolsará lo pagado. Los gastos de retorno del producto al vendedor serán de cuenta del consumidor si así estaba dispuesto en las condiciones/página web. Durante el estado de alarma se han suspendido los plazos de devolución, por lo que este plazo de 14 días para ejercitar el desistimiento comenzará a contar cuando finalice el estado de alarma.



• **DOCUMENTACIÓN, TRÁMITES, RENOVACIONES, PLAZOS.**

#ConsumoInforma

Finaliza próximamente la validez de tu DNI

No tienes que hacer nada

Queda prorrogado hasta el 13 de marzo de 2021



f @ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

#ConsumoInforma #Covid\_19

**BONO SOCIAL ELECTRICIDAD**  
Reducción del 25% o 40% en la factura eléctrica

Normalmente debe renovarse a los 2 años de su aprobación

Si eres beneficiario y te vence antes del 15 de septiembre

Se prorroga automáticamente hasta el 15 de septiembre de 2020

**BONO SOCIAL**  
siempre en **PVPC** (mercado regulado)

\* art. 4 RDL 8/2020

**AUTÓNOMOS** con prestación por cese actividad, o facturación <75% semestre anterior, podrán solicitar el Bono Social para su vivienda habitual

Renta anual de la unidad familiar del autónomo <18.800 € (+3.800 € por cada menor)

La aplicación del 25% descuento del Bono Social durará mientras se cumplan las circunstancias o hasta máximo 6 meses

\* art. 28 RDL 8/2020

f @ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON



4.- Mi DNI caduca el 5 de abril de 2020, ¿debo ir a renovarlo? ¿Y el permiso de conducir?

No, sin que Vd. tenga que hacer nada el DNI seguirá siendo válido hasta el 13 de marzo de 2021.

Los permisos de conducir que caduquen durante el estado de alarma han quedado prorrogados mientras dure el mismo y hasta 60 días después de su finalización.

5.- La ITV de mi coche caduca el 8 de abril de 2020, creo que las estaciones están cerradas y necesito el coche para ir a trabajar a un servicio de los considerados esenciales ¿me podrían multar por no tener la ITV en vigor?

Los plazos administrativos han quedado suspendidos durante el estado de alarma. Los vehículos a los que les caduque la inspección en este periodo podrán circular sin problemas en cuanto a multas y seguros. Una vez finalice el estado de alarma y se reactive la posibilidad de solicitar citas previas, el Ministerio de Industria está analizando la mejor forma para prestar el servicio de ITV sin que suponga un colapso en las estaciones ni un problema para los usuarios.

6.- Tengo concedido el Bono Social de Electricidad desde hace 2 años, pero debo renovarlo antes del 4 de abril de 2020, ¿Qué debo hacer para renovarlo?

A causa de la situación provocada por la crisis sanitaria Covid-19, todos los Bonos Sociales que venzan antes del 15 de septiembre de 2020, quedan prorrogados automáticamente hasta dicha fecha, por lo que se seguirá aplicando el descuento correspondiente. Recordamos que, en caso de ser beneficiario del bono social por tratarse de familias numerosas, el bono social continúa vigente mientras lo esté el título de familia numerosa.

• **RESERVAS DE ALOJAMIENTO, VIAJES, VUELOS...**

#ConsumoInforma #Covid\_19

## CANCELACIÓN DE ALOJAMIENTOS POR COVID-19

\*art. 36 RDL 11/2020

El consumidor o usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución

El establecimiento podrá ofrecer:

- BONOS, VALES**
- u otras propuestas de compensación

*Negociación de buena fe Reciprocidad*

*Si en 60 días el consumidor no acepta*

### REEMBOLSO

- en 14 días
- en la misma forma de pago
- podrá descontar gastos de reembolso incurridos, desglosados (no penalización)

Verificar si en contrato hubiera cancelación con condiciones más favorables

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

#ConsumoInforma #Covid\_19

## VIAJE COMBINADO AFECTADO POR #COVID\_19

\* art. 36.4 RD Ley 11/2020

VIAJE CANCELADO #Covid\_19

Organizador o minorista podrá entregar **BONO** válido 1 año

1 año sin utilizarlo **REEMBOLSO TOTAL**

el consumidor solicita **RESOLUCIÓN DEL CONTRATO** por circunstancias en destino o inmediaciones

Los proveedores han devuelto parcialmente

Los proveedores han devuelto todo

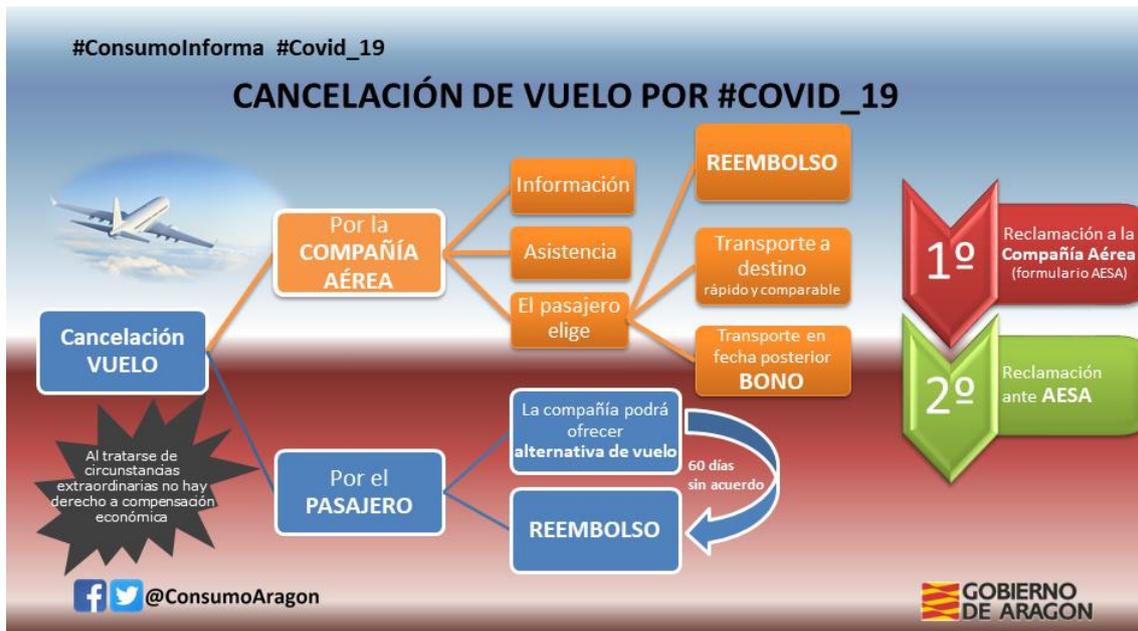
*Importe no reembolsado*

**REEMBOLSO PARCIAL**

**REEMBOLSO TOTAL**

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON



7.- Tenía una reserva hotelera para la Semana Santa que formalicé en enero mediante el pago de un porcentaje sobre el precio total. El establecimiento ha cerrado y me comunican que según pone en las condiciones de la reserva no me devuelven lo pagado, que me lo guardan para otra reserva en fecha posterior. Pero las únicas fechas que en verano me podrían interesar, el hotel está ya completo y después ya no sé si voy a alojarme allí próximamente. ¿Pierdo el dinero que pagué por la reserva?

Alojamiento y consumidor pueden llegar a un acuerdo, negociado de buena fe, para llegar a una solución que satisfaga los intereses de ambas partes. El acuerdo puede incluir trasladar la reserva a otras fechas, bonos, vales, etc.

Si transcurren 60 días sin llegar a un acuerdo entre ambas partes, el establecimiento deberá reembolsar, todas las cantidades abonadas, sin penalización, en un plazo de 14 días, en la misma forma en que se realizó el pago.



8.- Reservé en la agencia de viajes un viaje para 2 personas (avión chárter + hotel + visitas) para ir a París en Semana Santa. La agencia me informa que me da un bono por el importe que yo he pagado y que lo puedo gastar en cualquier otro viaje que contrate con la misma agencia en un período de un año. Pero, ahora mismo, yo no sé si de aquí a un año se darán las condiciones para viajar, ¿perderé el dinero pagado?

Efectivamente la agencia tiene la posibilidad de entregar un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización del estado de alarma. Si transcurre un año sin haber disfrutado del bono la agencia deberá reembolsarle completamente todo lo pagado.

9.- Adquirí billetes de avión ida y vuelta para viajar a Berlín el 9 de abril. La compañía me informa que se ha cancelado el vuelo y me dicen que me facilitan un bono por el importe de los billetes y un 20% más, a gastar en 2 años. ¿Es correcto?

Hace tiempo me pasó algo parecido, me cancelaron un vuelo y, tras reclamar, además de devolverme los billetes me pagaron una indemnización. ¿Tengo derecho a indemnización?

En este caso, la cancelación del vuelo es debida a circunstancias extraordinarias, por lo que no tiene derecho a indemnización adicional.

La legislación establece que la compañía aérea debe reembolsarle todo lo pagado u ofrecerle un bono equivalente para viajar en otra fecha. Nada impide que la compañía aérea le ofrezca otras opciones, siempre que Vd. esté de acuerdo y las acepte.

- CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATADAS, EVENTOS, ABONOS...**

#ConsumoInforma #Covid\_19

### PRESTACIÓN IMPOSIBLE DE SERVICIOS POR ESTADO DE ALARMA (ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES, ACADEMIAS, GIMNASIOS,...)

\*art. 36 RDL 11/2020

No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad

Negociación de buena fe Reciprocidad

- Opciones de recuperación posterior de clases
- Compensar o minorar futuras cuotas

**ACUERDO empresa-consumidor**

Consumidor no puede o no acepta

**DEVOLUCIÓN DE CUOTAS**

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

#ConsumoInforma #Covid\_19

### EVENTOS CANCELADOS POR COVID-19

\*art. 36 RDL 11/2020

El consumidor o usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución.

El organizador podrá ofrecer:  
**BONOS, CAMBIOS DE FECHA**  
u otras propuestas de compensación

Negociación de buena fe Reciprocidad

Consumidor no puede o no acepta

**REEMBOLSO**  
en 14 días, en la misma forma de pago, podrá descontar gastos de reembolso incurridos, desglosados (no penalización)

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

#ConsumoInforma #Covid\_19

## RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES, CANCELACIÓN POR COVID-19

El usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización

**ACUERDO RESIDENCIA - ESTUDIANTE**

- Disfrutar del servicio posteriormente
- Compensar o minorar futuras cuotas
- ...

No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad

Podría cobrarse alguna cantidad, razonable, como consigna

1º Reclamación a la Residencia

2º Reclamación ante Consumo (EU= CEC)

DEVOLUCIÓN DE CUOTAS

@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

10.- Pagué la cuota del gimnasio del mes de marzo, pero a partir del día 15 el gimnasio cerró por la declaración del estado de alarma. Me enviaron un correo electrónico en el que me informaban del cierre y de que iban a subir vídeos a internet para que siguiéramos manteniéndonos en forma desde casa. ¿Deben devolverme la cuota de marzo? ¿Pueden cobrarme la de abril sin saber cuándo se volverá a abrir?

No pueden cobrarle nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse de nuevo con normalidad.

Dado que Vd. pagó el mes de marzo completo y que durante medio mes no se ha podido prestar el servicio, la empresa deberá devolverle la mitad de la cuota o bien ofrecerle minorar la cuantía de futuras cuotas, siempre que Vd. así lo acepte.



Siempre que haya acuerdo entre ambas partes, basados en la buena fe y en la reciprocidad, empresa y consumidor podrán adoptar otras soluciones. Si le han ofrecido servicios online en sustitución de la actividad presencial, y el consumidor así lo ha aceptado, podrá acordar con la empresa la minoración de la cuota a devolver o bien considerar que no procede devolución al haberse prestado el servicio de forma equivalente.

11.- Saqué entradas para un concierto que iba a realizarse el 28 de marzo, pero ha sido suspendido. Según han informado en la página web el concierto se realizará el 17 de octubre y las entradas ya adquiridas serán válidas, pero tengo otro compromiso en esa fecha y no podré ir. ¿Me deben devolver el dinero de las entradas?

Sí, el consumidor tiene derecho a la devolución íntegra de lo abonado. Le deben reembolsar todo lo pagado, sin aplicar penalización.

12.- Adquirí un abono para un ciclo de 9 conciertos de música clásica. A causa de la crisis sanitaria Covid-19, 3 de los conciertos han sido cancelados. ¿Puedo reclamar que me devuelvan la parte correspondiente a los conciertos que no se han realizado?

Sí, tendrá derecho a la devolución proporcional a la parte del ciclo cancelada.

13.- He pagado la actividad extraescolar de la niña de baloncesto para todo el curso, ¿me deberán devolver el tiempo que no se ha desarrollado la actividad a causa del cierre de los colegios?

Sí, al no haberse prestado totalmente el servicio contratado, tiene derecho a la devolución proporcional al tiempo en que no ha habido actividad. Siempre que haya acuerdo entre ambas partes, basados en la buena fe y en la reciprocidad, empresa y consumidor podrán adoptar otras soluciones, por ejemplo, minorar la cuantía de futuras cuotas.



14.- Me apunté a una prueba deportiva popular que se iba a realizar en junio y pagué la correspondiente cuota. Han anunciado que, a causa de la crisis del coronavirus, la prueba se traslada a noviembre, pero en la nueva fecha no voy a poder participar. ¿Deben devolverme todo lo pagado?

Sí, tiene derecho a la devolución íntegra de lo abonado.

15.- Pagué a la academia de inglés la cuota por clases del semestre de enero a junio. Desde el 16 de marzo no hay clases, ¿Es obligatorio recuperar dichas clases? ¿Y si no puedo asistir en las fechas que me propongan?

Se podrá acordar entre ambas partes la recuperación de las clases. En caso de que no haya acuerdo, procederá la devolución del importe de las clases no impartidas o servicios no prestados.

16.- ¿Deben devolverme las cuotas de la guardería del tiempo que ha permanecido cerrada? ¿Pueden cobrarme algo en concepto de gastos fijos?

Sí, deben devolverse las cuotas que se hubieran cobrado. Durante el tiempo en el que no se ha prestado el servicio no se puede cobrar cantidad alguna. Siempre que haya acuerdo entre ambas partes, basados en la buena fe y en la reciprocidad, empresa y consumidor podrán adoptar otras soluciones, por ejemplo minorar la cuantía de futuras cuotas.

17.- ¿Pueden cobrarme las cuotas del Colegio Mayor del tiempo que ha estado cerrado el mismo?

No, si no se ha prestado el servicio no cabe el cobro de ninguna cantidad. En caso de que la estudiante hubiera dejado enseres o pertenencias personales en el centro, podría cobrarse alguna cantidad, razonable y acorde a los gastos que se hayan podido ocasionar, en concepto de consigna o custodia de dichos bienes, si así está previsto en las condiciones de contratación.



Siempre que haya acuerdo entre ambas partes, basados en la buena fe y en la reciprocidad, empresa y consumidor podrán adoptar otras soluciones, por ejemplo, minorar la cuantía de futuras cuotas.

18.- ¿Cómo puedo reclamar ante cualquier situación en que se vulneren mis derechos como consumidor?

En primer término, el consumidor debe presentar la reclamación, preferentemente por escrito (sirve correo electrónico), al Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a responder en el plazo de un mes. Puede utilizar el impreso de [Hoja de Reclamaciones](#) disponible en nuestra página web.

En el caso de no recibir respuesta en un mes, o de que la respuesta no satisfaga nuestra pretensión, podrá elevarla ante los servicios provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Además, puede solicitar un arbitraje de consumo. Si la empresa lo acepta, un árbitro u órgano arbitral, nombrado por el Gobierno de Aragón, resolverá la reclamación, sin gastos, de forma rápida y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia.

#ConsumoInforma #Covid\_19

## COMPRAVENTA DE BIENES DE IMPOSIBLE CUMPLIMIENTO

\*art. 36 RDL 11/2020

 El consumidor o usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución



**EL VENDEDOR PODRÁ OFRECER:**

- Entrega de bonos o vales sustitutorios
- Otros...

**ACUERDO empresa-consumidor**

Negociación de buena fe Reciprocidad

**REEMBOLSO**

Excepto gastos de reembolso incurridos, desglosados

14 días, misma forma pago

60 días sin acuerdo

  @ConsumoAragon

 GOBIERNO DE ARAGON

La información contenida en este documento se emite a efectos informativos, en base a normativa y criterios consolidados, pero no tiene carácter vinculante, dado que la interpretación de la normativa corresponde en última instancia a los órganos jurisdiccionales competentes, en función de los hechos probados y de las circunstancias concurrentes en cada caso concreto.

Finalmente recordamos que cualquier consulta puede plantearse ante las secciones de Consumo de los Servicios Provinciales del Departamento; la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios; la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. También en las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios.



A su vez, ponemos a disposición de los consumidores la dirección de correo electrónico [consumo.doc@aragon.es](mailto:consumo.doc@aragon.es), las redes sociales Facebook y Twitter en **@ConsumoAragon**, y los teléfonos:

**Servicios centrales:**

976 71 56 10

976 71 33 58

976 71 56 12

**Servicio Provincial de Zaragoza:** 976 71 52 43 – 976 71 52 42

**Servicio Provincial de Huesca:** 974 24 72 34

**Servicio Provincial de Teruel:** 978 65 40 10