

Información de utilidad sobre temas que afectan a los consumidores en relación al COVID-19

La evolución y expansión del coronavirus COVID-19 en las últimas semanas, ha supuesto la adopción de medidas extraordinarias por parte del gobierno. Entre ellas, se encuentra la publicación del [Real Decreto-Ley 8/2020](#) que recoge una serie de medidas urgentes para hacer frente al impacto económico y social que está generando el virus.

Entre las medidas adoptadas en este real decreto-ley, se incluyen medidas de apoyo a familias, colectivos vulnerables o consumidores que se ven particularmente afectados por las circunstancias actuales. En este sentido, entre otros, se ha decidido ampliar la protección en el ámbito energético y de suministro de agua, así como en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Desde el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, detallamos las medidas más relevantes:

Suministros de agua y energía

En lo que se refiere a los suministros básicos de las viviendas, la norma establece que hasta el próximo 18 de abril, las empresas suministradoras de agua, gas natural y energía eléctrica no podrán suspender el suministro a los [consumidores vulnerables, vulnerables severos o en riesgo de exclusión social](#), cuyos requisitos se encuentran establecidos en el bono social.

Asimismo, se prorroga de forma automática **hasta el 15 de septiembre de 2020** la vigencia del [bono social](#) para aquellos consumidores que les venza el plazo con anterioridad a dicha fecha.

Por último, en lo que se refiere a **suministro de gas**, el decreto suspende la actualización de precios para **gas licuado** (butano propano) y para la **tarifa de último recurso** de gas natural, por lo que continuarán vigentes los precios

establecidos en [enero de 2020](#), para gas licuado y [diciembre de 2019](#) para gas natural.

Acceso a los servicios de telecomunicaciones: telefonía e internet

En lo que se refiere al acceso a telefonía e internet, mientras esté en vigor el estado de alerta, las compañías de telecomunicaciones deberán:

- **Mantener la prestación de servicios de internet y banda ancha** a los clientes que tuvieran contratado el servicio, de manera que no podrán suspenderlos o interrumpirlos aunque esa posibilidad aparezca en el contrato, salvo por motivos de integridad y seguridad de las redes
- **Garantizar la prestación del servicio universal: teléfono fijo y datos.** A todos los abonados.
- **Suspender todas las operaciones de portabilidad de teléfono fijo y móvil** que no estén en curso. Asimismo, los operadores de telecomunicaciones no realizarán campañas comerciales que requieran la portabilidad de números, para evitar así los desplazamientos de los consumidores o las intervenciones de las compañías en los domicilios particulares.

Moratoria en el pago de la hipoteca

Otra de las medidas de apoyo a los consumidores más vulnerables es la moratoria en el pago de la hipoteca para aquellos supuestos de vulnerabilidad económica. Entre los beneficiarios de estas medidas, están aquellos que se encuentren en alguna de estas circunstancias:

- Que el hipotecado pase a estar en **situación de desempleo.**
- Que el conjunto de ingresos de los miembros de la familia no supere, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria:
 - **Tres veces** el [Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples \(IPREM\)](#)
 - Este índice se incrementará en 0,1 por cada hijo al cargo o en 0,15 en caso de unidad familiar monoparental.
 - También se incrementará 0,1 por cada persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar.
 - **Cuatro veces** el IPREM, en el caso de que alguno de los miembros tenga declarada la discapacidad superior al 33% o esté en situación de dependencia.
 - **Cinco veces** el IPREM en el caso de que el deudor hipotecario sea una persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual igual o superior al 33%, o persona con

discapacidad física o sensorial, igual o superior al 65%, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite, a la persona o a su cuidador.

- Que la cuota hipotecaria y los gastos de suministros básicos resulte igual o superior al 35% de los ingresos netos de la unidad familiar.
- Que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, esto es, cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado en 1,3.

Para poder solicitar la moratoria de la hipoteca, los consumidores deberán presentar la documentación que acredite estas circunstancias ante la entidad bancaria donde tengan el préstamo. Una vez realizada la solicitud, la entidad bancaria deberá disponer la medida en un plazo no superior a 15 días.

Otras medidas de interés: devoluciones de productos

Por último, la norma establece que **se interrumpen los plazos de devolución de los productos comprados por los consumidores**, tanto en tienda física como de forma online.

Por tanto, si necesita hacer alguna devolución de un producto en tienda o ejercer su derecho de desistimiento online, recuerde que no es necesario que lo haga durante estos días, ya que el plazo está suspendido en tanto que dure el estado de alerta.

Puede consultar información y recomendaciones sanitarias sobre el Coronavirus en el [apartado de Salud](#) de la Comunidad de Madrid.

Puede consultar otras medidas respecto a la [suspensión de plazos](#) en la Comunidad de Madrid en el siguiente enlace.

Puede consultar también [recomendaciones e información](#) en la página web del Ministerio de Sanidad.