



COVID-19

Consumo lanza una web de asistencia a afectados durante el estado de alarma, tras la reanudación de los plazos administrativos

El ministerio calcula que las Comunidades Autónomas y la Administración central gestionarán millones de consultas en las próximas semanas

El portal consumidorescovid19.gob.es ofrece información de forma clara y sencilla sobre los derechos de los consumidores y sobre cómo, dónde y cuándo reclamar, en caso de que sea necesario

Los periodos para devoluciones de productos y servicios siguen suspendidos

4 de junio de 2020.- El Ministerio de Consumo ha puesto en marcha hoy una página web para asistir a consumidores y usuarios afectados durante el estado de alarma que necesiten información sobre sus derechos, una vez que los procedimientos administrativos se han reactivado. En caso de encontrarse con alguna vulneración, el portal informa también de forma clara y sencilla sobre cómo interponer reclamaciones en procesos de compra-venta y de contratación de bienes y servicios.

A través de un sistema de preguntas basado en centenares de supuestos, el usuario podrá obtener toda la información necesaria sobre los derechos que le asisten, así como conocer cómo y ante qué instancias presentar sus reclamaciones en cada caso.

Como consecuencia de la pandemia provocada por la Covid-19 y la nueva normativa, el Ministerio de Consumo considera que esta herramienta será una pieza clave ante la previsible avalancha de dudas y reclamaciones. En coordinación con las Comunidades Autónomas y las instituciones estatales con competencias para la tramitación de reclamaciones, se pretende facilitar así la información sobre los procedimientos para resolver conflictos entre consumidores y empresas.

El pasado 8 de mayo el ministro de Consumo, Alberto Garzón, mantuvo un encuentro con las Comunidades Autónomas para analizar la desescalada. Las instituciones acordaron intensificar la coordinación para dar respuesta a millones de potenciales reclamaciones derivadas de la crisis sanitaria.

Una web intuitiva, fácil y accesible

La web consumidores-covid19.gob.es nace como resultado de la colaboración entre las administraciones y se plantea como una herramienta intuitiva, fácil y accesible a toda la ciudadanía, con o sin conocimientos técnicos ni de legislación. Se puede acceder mediante cualquier dispositivo digital con navegador web.

El portal de consultas se basa en estándares internacionales de usabilidad y en la normativa española de accesibilidad web para que todas las personas, independientemente de su situación, puedan acceder en igualdad de condiciones a la información.

Plazos de ejercicio de derechos

La publicación de este portal por parte de Consumo coincide con el inicio del plazo para que consumidores y usuarios puedan volver a realizar acciones sometidas a un tiempo determinado como, por ejemplo, el ejercicio del derecho de desistimiento en las compras online. Para aquellas compras o adquisiciones realizadas de forma previa al estado de alarma, el plazo para ejercer los derechos que les puedan asistir se reactiva también desde hoy, con los días que restaran el 14 de marzo para que los plazos correspondientes concluyesen.

A partir de hoy, 4 de junio, también comienzan a contar los 14 días naturales previstos en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020 para la resolución de contratos. Esta norma establece que si, como consecuencia del

estado de alarma, no se han podido ejecutar contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios, los consumidores y usuarios tienen derecho a resolver el contrato en un plazo de 14 días naturales. Este plazo afecta a aquellos contratos no ejecutados desde la declaración del estado de alarma y hasta la fecha.

El objetivo del portal web, por tanto, es facilitar la información a los consumidores sobre sus derechos y los plazos previstos para ejercerlos. Asimismo, se pretende canalizar las consultas a las instancias que proceda durante esta fase, en la que Consumo estima millones de potenciales reclamaciones.

De la misma forma, esta herramienta servirá también para descongestionar la carga de peticiones de información telefónica a la Administración Central y a las respectivas autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas.

Plazos de devoluciones

Con la aprobación del Real Decreto 8/2020 de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la Covid-19, también quedaron suspendidos los plazos de devoluciones de productos y servicios. Estos plazos, sin embargo, siguen suspendidos y los consumidores que pretendan hacer una devolución seguirán teniendo este derecho aún vigente.