

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.

22 de marzo, 2020. 12:00 hs.

Recomendaciones de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios 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:

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

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 el estado de alarma o sus posibles prórrogas. Esto incluye los productos comprados bien presencialmente o bien *online*.
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.
6. 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 PVPC).

7. Se congela la **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).*
8. Se congela el precio de los GLPs (**butano**) envasados y por canalización para los próximos 6 meses.
9. Se garantiza el mantenimiento de los servicios de **telecomunicaciones**.
10. Se suspenden las **portabilidades** de teléfonos móviles y fijos.
11. Todos los usuarios de **comedor escolar** recibirán compensaciones durante el periodo que dure el estado de alarma.
<http://www.aragonhoy.net/index.php/mod.noticias/mem.detalle/area.1020/id.257651>
12. El servicio de **las ITV** queda temporalmente suspendido en Aragón
<http://www.aragonhoy.net/index.php/mod.noticias/mem.detalle/area.1055/id.257628>
13. Cancelaciones de **vuelos** debido a la expansión del coronavirus, derechos de los pasajeros.

<http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/recomendacionesCoronavirus.htm>

- *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:

900 12 13 14 (desde cualquier teléfono fijo)

976 71 56 10

976 71 22 47

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

Correo electrónico: consumo.doc@aragon.es