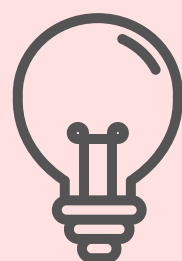


# MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONSUMIDORES- COVID 19

En la presente infografía destacamos algunas de las medidas excepcionales y urgentes aprobadas por el Gobierno portugués que afectan a los contratos de consumo

## Acceso servicios esenciales



- **No suspensión de suministro** de los servicios esenciales de:  
(a) Agua; (b) Gas natural; (c) Energía eléctrica; e (d) Comunicaciones electrónicas.  
Nota: durante estado de emergencia y mes siguiente.
- Elaboración de **plan de pago** cliente-proveedor de valores en deuda relativos al suministro de los anteriores servicios.
- **Cese unilateral** de contratos de telecomunicaciones sin indemnización al proveedor, cuando el consumidor esté en situación de: (a) desempleo o (b) quiebra de rendimientos de la unidad familiar.

Ley n.º7/2020, de 10 de abril

## Crédito viviendas



- **Suspensión del pago** del capital, de las rentas y de los intereses con vencimiento durante 6 meses.
- **Solicitud** mediante declaración de adhesión firmada por el mutuario (consumidor/cliente bancario) a la institución mutuante.
- La moratoria se **aplica** en el plazo máximo de 5 días hábiles si el declarante reúne todos los requisitos legales.
- **Vigencia** régimen: hasta el 30 de septiembre.

Decreto-Ley n.º 10-J/2020, de 26 de marzo

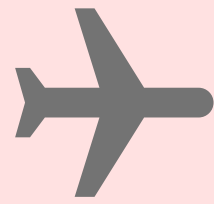
## Impedimento de cobro de comisiones



- Por el uso y realización de **operaciones de pago** mediante **plataformas digitales** de los prestadores de servicios de pagos (p.ej. homebanking).
- **Beneficiarios:** descritos en el artículo 5.1.
- Necesario enviar **justificante** de la respectiva situación al prestador de servicios de pago.

Ley n.º7/2020, de 10 de abril

## Transporte aéreo



- En caso de **cancelamiento de vuelos** entre 13/03-30/09/2020, el pasajero puede optar por: (a) emisión de un vale por igual importe y válido hasta 31/12/2021 o (b) reprogramación del viaje hasta 31/12/2021 (caso de no efectuarse en ese *inter*, tendrá derecho al reembolso a efectuar en 14 días).
- En los cancelamientos de vuelos motivados por el COVID-19, el consumidor **no** tendrá **derecho a indemnización** por ser una situación extraordinaria.
- Los **viajes finalistas**, idéntico régimen que vuelos cancelados.
- **Viajantes desempleados** hasta el 30/09/2020: derecho de reembolso valor gastado.

Decreto-Ley n.º 17/2020, de 23 de abril

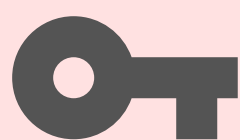
## Espectáculos



- **Reprogramación** de los espectáculos, siempre que sea posible, en el plazo máximo de 1 año a contar desde fecha inicial).
- Imposibilidad de reprogramación: necesidad de **cancelamiento**.
- Caso cancelamiento: derecho del consumidor a la **restitución del precio**  
Nota: plazo máximo de 60 días hábiles a partir del anuncio de cancelamiento.
- Caso reprogramación con alteración de local (ciudad, área metropolitana o a un perímetro superior a 50 km relativamente a la localización inicial): puede existir restitución del precio.

Decreto-Ley n.º 10-I/2020, de 26 de marzo

## Reservas alojamiento



- En caso de **cancelamiento reservas** en AL y complejo turístico entre 13/03-30/09/2020, el hésped puede optar por: (a) emisión de un vale por igual importe y válido hasta 31/12/2021 o (b) reprogramación de la reserva hasta 31/12/2021:
  - Si no se realiza en ese *inter*: derecho al reembolso a efectuar en 14 días).
  - Reprogramación para periodo con tarifa más baja: compensación con otros servicios (no reembolso en metálico).
- **Régimen no aplicable** a reservas reembolsables.

Decreto-Ley n.º17/2020, de 23 de abril