

# 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 vuelo**, el pasajero puede optar por el: (a) reembolso en el plazo de 7 días o (b) reubicación para el destino final en la primera oportunidad o en otra fecha del interés del consumidor.
- 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**, y salvo pacto en contrario, deberán ser reprogramados.

## 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**