



CONSULTAS

LEGALES

*Guía de consultas
legales sobre el
coronavirus*

 **INSÚA JURADO
ABOGADOS**
Tu abogado de confianza

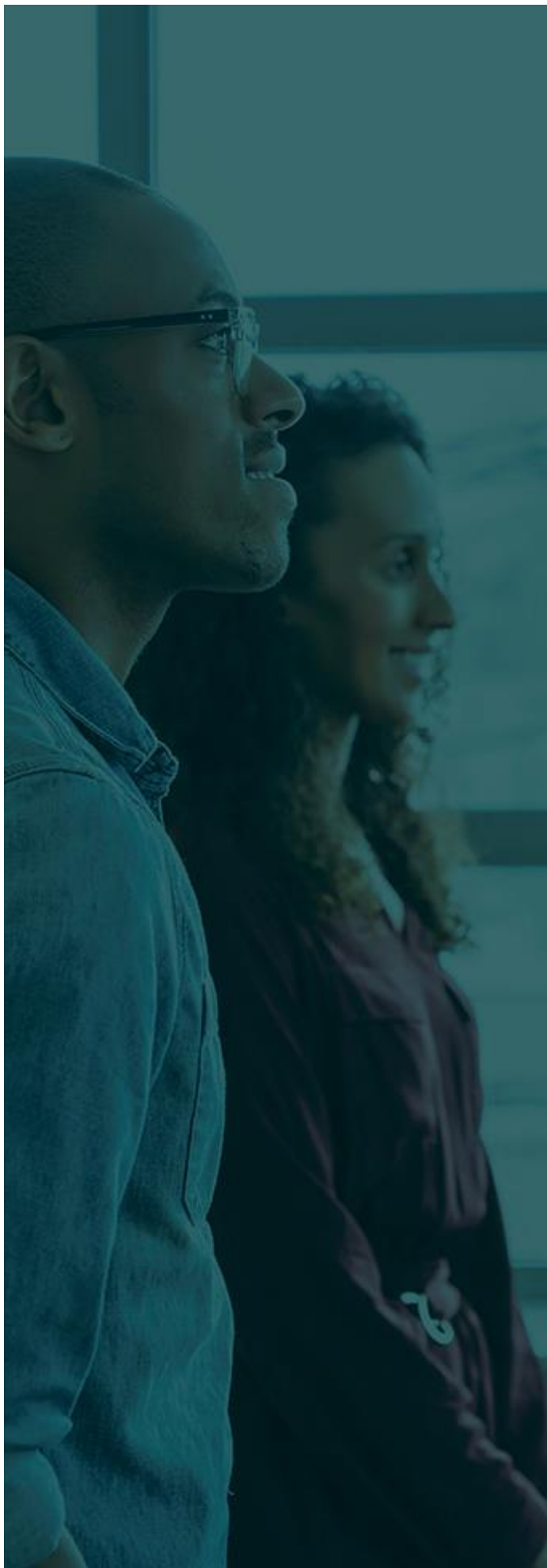


TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	3
Un par de apuntes previos	4
1. Consultas laborales.....	6
2. Familia.....	12
3. Consultas penales y sanciones...	16
4. Consumo	18
Legislación.....	20

Elaborada por:

Abogado Rubén Insúa Jurado (núm. colegiado 4890 ICAAH y 129.706 ICAM).

Tlf. de contacto: 682 53 00 65

Email: rubeninsua@insuajuradoabogados.es

INTRODUCCIÓN

Más allá de la evidente emergencia sanitaria y, posiblemente, de las futuras consecuencias económicas, esta pandemia del coronavirus está haciendo surgir múltiples dudas legales en torno a los derechos y obligaciones de muchas personas (trabajadores, autónomos, madres, padres, dependientes e independientes, etc), y en relación a que hacer o como actuar ante determinados casos o situaciones.

Dada la situación que vivimos actualmente, el Gobierno y los restantes organismos públicos están publicando nuevos decretos e instrucciones legales que orientan sobre como actuar en determinados campos ante esta situación.

Así, desde **Insúa Jurado Abogados** se ha elaborado esta 'Guía de consultas legales en relación con el coronavirus' para poder solventar las dudas legales más frecuentes que están llegando.

El objetivo que el presente documento pretende es darle respuesta a todas las dudas legales que se haya podido plantear relacionadas con el coronavirus, facilitar la información necesaria sobre la aplicación del estado de alarma y las restantes normativas e instrucciones que van surgiendo, y tratar de aportar un poco de luz ante tanta incertidumbre que está surgiendo a raíz de esta pandemia global.

Cabe recordar, eso sí, que esta guía solo puede ser orientativa, unas normas de actuación generales, y que luego habría que estar a cada caso particular para ver sus especificidades y la forma de actuación concreta. Así mismo, también cabe recordar que, dada la situación excepcional que vivimos, no existen respuestas 100% acertadas a las diferentes consultas.

Por ello, siempre sugiero que, ante cualquier duda legal contacten con su abogado de confianza más cercano, y será él o ella los que sabrán aplicar las normas a su caso concreto y darle el mejor consejo legal para su caso particular.

Un par de apuntes previos

En primer lugar, cabe hacer una serie de aclaraciones de importancia de cara a las consultas laborales que se responderán a continuación:

1. Con el estado de alarma se suspenden todos los plazos procesales, y las actuaciones judiciales, para todos los órdenes jurisdiccionales. Esto quiere decir que mientras permanezca el estado de alarma los plazos para interponer demandas o escritos procesales están pausados, como si congeláramos el tiempo, y cuando se elimine el estado de alarma, los plazos volverán a correr.

De forma práctica, ¿que quiere decir esto?: Si, antes de decretarse el estado de alarma yo tenía un procedimiento al que le restaban 10 días para finalizar el plazo, yo seguiré teniendo ese plazo de 10 días una vez se suspenda el estado de alarma. Y, por otro lado, si durante este estado de alarma me despiden, me imponen las vacaciones, etc., por ejemplo, el plazo de 20 días hábiles para reclamar comenzará a correr una vez finalice el estado de alarma.

2. A pesar de lo dicho en el punto anterior, como siempre, hay algunas **excepciones**. Esta suspensión de plazos, así como de actuaciones judiciales, no será de aplicación a algunos procedimientos de mayor importancia o urgentes. En el ámbito penal no se aplicará a los procedimientos de habeas corpus, a las actuaciones encomendadas a los servicios de guardia, a las actuaciones con detenido, a las órdenes de protección, a las actuaciones urgentes en materia de vigilancia penitenciaria y a cualquier medida cautelar en materia de violencia sobre la mujer o menores, así como a actuaciones de carácter urgente en fase de instrucción. En el ámbito laboral, seguirán activos aquellos procedimientos de conflicto colectivo o para la tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas. Entre estas actuaciones podrían quedar comprendidas la tramitación de ERTES, demandas por

incumplimiento de medidas de prevención de riesgos, o demandas por despidos afectando a los derechos fundamentales de la persona, por ejemplo. En otros ordenes jurisdiccionales tampoco se suspenden las actuaciones para la protección de los derechos fundamentales de la persona previsto en los artículos 114 y siguientes de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, ni las autorizaciones judiciales para internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico (art.763 LEC), ni la adopción de medidas de protección del menor del art.158 del Código civil.

3. Lo que se diga a continuación será siempre acorde a las leyes actuales y a las normativas e instrucciones que se van publicando. Siempre hay que tener en cuenta que, por la situación en la que nos encontramos, es posible que de un día para otro surga una nueva normativa que cambie la respuesta a una consulta particular, por lo que siempre es mejor consultarlo con un abogado antes de cualquier actuación.
4. Por último, y específicamente en materia laboral, cabe recalcar que una cosa es la teoría o lo dispuesto en las normas, y otra, como siempre, la realidad. Por mucho que legalmente pudieramos tener la razón, en ocasiones será recomendable en la práctica acatar lo que nos diga la empresa y, ya posteriormente, tomar las medidas legales pertinentes. Nuevamente, incidir en que antes de actuar de cualquier modo es recomendable consultarlo con un abogado, asegurándonos en todo caso que estamos actuando conforme establece la Ley.

1. CONSULTAS LABORALES

[ACTUALIZACIÓN 30/03/2020] Con la publicación del Real Decreto Ley 10/2020, de 29 de marzo, por el que se regula un permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, se ha dispuesto lo siguiente:

1. Dichas medidas son de aplicación **únicamente** a trabajadores **por cuenta ajena** que presten servicios en empresas o entidades del sector público o privado. Por tanto, no se aplican dichas medidas a trabajadores autónomos que presten servicios por cuenta propia.
2. A los trabajadores por cuenta ajena a los que les son de aplicación dichas medidas se les impone un **permiso retribuido recuperable**, de carácter obligatorio.

Dicho permiso implica que esos trabajadores, a pesar de permanecer en sus casas sin trabajar, continúan percibiendo su retribución normal, incluyendo salario y complementos. Es decir, es como si estuvieran de vacaciones.

Lo negativo es que dichas horas de trabajo no prestadas se recuperarán una vez finalizado el estado de alarma y hasta el 31 de diciembre de 2020.

La forma de recuperarlas deberá negociarse con la empresa por parte de los representantes legales de los trabajadores o, de no existir estos, por la comisión representativa del sector.

En todo caso, la recuperación de estas horas no podrá suponer el incumplimiento de periodos mínimos de descanso diario y semanal previstos por ley o convenio colectivo, ni la superación de la jornada máxima anual prevista en el convenio. Por ejemplo, si tu jornada máxima prevista es de 8h no podrás recuperar estos días haciendo 10 horas al día.

- **¿Me puede obligar la empresa a cogerme días de vacaciones?**

No. Esto sería ilegal. Las vacaciones se deben fijar de común acuerdo entre el empresario y el trabajador, de conformidad con lo establecido por el Estatuto de los Trabajadores (art. 38.2) o, en su caso, en los convenios colectivos. Además, una vez fijadas las fechas de vacaciones, por norma general, éstas no pueden modificarse.

Otra cosa sería que usted, de forma voluntaria, aceptara cogerse vacaciones ahora para, por ejemplo, no tener que acudir al centro de trabajo con el riesgo que ello conlleva, o para evitar la reducción salarial derivada de un ERTE.

En caso de no existir esa voluntariedad, y que por tanto se impongan las vacaciones, se podría presentar demanda en el plazo de 20 días por no respetar tu derecho a conocer tus días de vacaciones con 2 meses de antelación (recordemos que los plazos procesales están suspendidos, por lo que este plazo de 20 días comenzaría a contar una vez se levante el estado de alarma).

Mi consejo, no obstante, es que si nos las imponen obedezcamos de primeras. Ya más adelante podremos demandar para hacer valer nuestros derechos, pero, si nos oponemos directamente a dicha decisión, eso podría acarrear un despido.

- **¿Puedo negarme a acudir a mi puesto de trabajo si me obliga la empresa?**

En principio no. Esto es así ya que, el Real Decreto 463/2020 que establece el estado de alarma, actualmente contempla que se siga yendo a trabajar.

No obstante, en caso de que la prestación de servicios en dicho centro de trabajo pueda suponer un riesgo grave e inminente para la salud o vida de los trabajadores, siempre que la empresa no dote de equipos de protección individual a los mismos, o no tome las medidas necesarias para evitar el contagio, los trabajadores podrán interrumpir su actividad laboral y

abandonar el lugar de trabajo si fuera necesario (tal y como establece el artículo 21.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

Hay que tener cuidado con esto. Que el trabajador o trabajadora tenga este derecho no implica que pueda aplicarlo de cualquier forma. Como se ha dicho antes, actualmente estamos viviendo una situación excepcional, y como tal, excepcionales también son muchas medidas que se están adoptando. Ya ha habido algunos pronunciamientos judiciales que han hecho mención a la escasez de productos para justificar que la empresa siga prestando servicios sin proporcionar los medios suficientes.

- ¿Puedo obligar a la empresa a que imponga el teletrabajo?

Nuevamente, no. El Real Decreto 8/2020 únicamente dice que deberán ser prioritarias las medidas de teletrabajo, pero no las impone ni obliga a la empresa a adoptarlas.

- ¿Y si soy una persona de riesgo?

El trabajador podría intentar trasladar a la empresa dicha condición de riesgo para que ésta lo tome en cuenta para acudir al teletrabajo de ser posible. Si esto no fuera posible, podría el trabajador informar de su condición al servicio de prevención de su empresa y que éstos elaboren un informe en el que se deje constancia de la condición de colectivo de riesgo de la persona. Con dicho informe el médico/a de atención primaria procederá al estudio individual del caso y, si lo considera, extenderá la baja como enfermedad común.

Mi recomendación, fuera del ámbito legal, es insistir con el médico de cabecera, o incluso con el especialista, quizá poniéndoles en conocimiento de dicho procedimiento de actuación del Ministerio de Sanidad, para que, de este modo, les puedan facilitar las bajas médicas.

- Si tengo que ir a trabajar, ¿la empresa debe proporcionarme alguna medida de seguridad, mascarillas, guantes, etc?

La empresa deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, de acuerdo con lo establecido por el art.14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Ahora bien, ¿cómo se garantiza esto actualmente con la situación de riesgo que vivimos? Pues bien, a pesar de que algún juzgado se ha pronunciado en la línea de ordenar que se provea del material sanitario de protección necesario, la mayoría de los juzgados se inclinan por la idea de que actualmente es imposible proveer de dichos materiales a todos los trabajadores dada la evidente escasez de los mismos. Esto no quita que la empresa siga obligada a fijar las medidas oportunas para garantizar la salud de los trabajadores, como por ejemplo podría ser la de establecer una distancia mínima entre trabajadores.

- ¿Y si la empresa no toma esas medidas de seguridad?

En caso de que no se tomaran las medidas de seguridad necesarias, el trabajador tendría el derecho a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo cuando considere que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o salud, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Mi consejo es siempre primero intentar hablar con la empresa o, en caso de haberlos, con los representantes de los trabajadores de la empresa para tratar de llegar a un acuerdo. No recomiendo nunca tomar este tipo de medidas de abandonar el lugar de trabajo sin consultarlo con un abogado o con la propia empresa incluso, dado que podría suponer un despido del trabajador (aunque luego éste fuera reconocido como improcedente, si fuera el caso) o la imposición de sanciones disciplinarias.

- ¿Me pueden realizar un ERTE? ¿En qué consiste?

La respuesta es, si. El ERTE (Expediente de Regulación Temporal de Empleo) es un acuerdo temporal para suspender los contratos de trabajo. Durante este tiempo, las empresas quedan exentas de pagarles la nómina a sus empleados al estar sus contratos suspendidos, o acuerdan la reducción de sus jornadas de trabajo. Así, los trabajadores continúan vinculados a la empresa durante ese tiempo, pero sin cobrar su nómina.

A los trabajadores se les reconocen las siguientes medidas:

- a) Los trabajadores podrán cobrar el paro aunque no hayan llegado al mínimo de cotización necesario para ello.
- b) El tiempo en que estén percibiendo dicha prestación no les computa a efectos de consumir paro.

- Si me realizan un ERTE, ¿tengo que hacer algo yo como trabajador?

No (#quedateencasa). El procedimiento se llevará al completo entre la empresa y el SEPE. Será la empresa la que facilite todos los datos de los trabajadores incluidos en el ERTE, incluidos sus datos bancarios, a fin de que el SEPE les pueda ingresar la prestación correspondiente. Los trabajadores no tendrán que llevar a cabo ningún trámite.

- Y si ya estaba de baja antes del ERTE, ¿me afecta?

El ERTE no le afectaría a los trabajadores que estén de baja mientras permanezcan de baja.

Lo que debe hacer la empresa sería incluir a dichos trabajadores en el ERTE para que, en caso de que dicha baja finalizara mientras continua en vigor el ERTE, esos trabajadores estuvieran incluidos en el mismo. De no hacerlo, cuando a esos trabajadores se les diera de alta pasarían a cobrar nuevamente su sueldo íntegro, aunque la empresa no estuviera prestando servicios.

- **Y con el ERTE, ¿cuánto me van a pagar?**

El trabajador puede percibir la prestación por desempleo total, en caso de suspensión, o parcial en caso de reducción de jornada, pero dejará de cobrar la nómina al completo, y pasará a cobrar la prestación por desempleo. Esta prestación la cobrarán todos los trabajadores, independientemente de si tienen derecho a ella por lo cotizado o no.

La cuantía de dicha prestación dependerá de la cotización media que haya tenido el trabajador en los 180 días anteriores al ERTE, y será del 70% de lo cotizado durante ese periodo.

Dicha cuantía podrá ir de los 501,80 euros hasta un máximo de 1.411,83 euros, en función de las cargas familiares. Dicho cálculo lo realizará el SEPE de forma automática.

- **Y, ¿me pueden despedir?**

(Actualizado) Tal y como se ha dispuesto por el Real Decreto 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19, no se podrán llevar a cabo despidos objetivos cuya justificación sea la fuerza mayor y las causas económicas, técnicas, organizativas y de producción.

¿Significa esto que no pueden despedirte? No. Siempre podrán hacerlo por las restantes razones del art. 52 del Estatuto de los trabajadores, como, por ejemplo, la ineptitud sobrevenida. Así mismo, también caben los despidos disciplinarios y, por supuesto, los despidos improcedentes.

No obstante, si te despiden y consideras que tu despido es improcedente, recuerda que el plazo de 20 días hábiles para reclamarlo comenzará una vez se suspenda el estado de alarma y se reanuden los plazos judiciales y administrativos.

2. FAMILIA

En materia de familia, ante todo, en primer lugar cabe hacer las siguientes recomendaciones que da el propio Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, sabiendo que no siempre es fácil llevarlas a cabo si no existe buena relación entre los progenitores:

1. Los progenitores deben actuar, sobre todo, siguiendo las normas sanitarias, el sentido común, aplicando responsabilidad en sus decisiones, y siempre buscando el mejor interés del menor.
2. Comprendido el cuidado de menores en las excepciones de movilidad (art. 7 e) en el decreto de alarma, deben cumplirse las resoluciones judiciales o los acuerdos adoptados siempre que no se ponga al/la menor en situación de riesgo.
3. Se alienta y sería altamente deseable que los progenitores lleguen a los necesarios acuerdos en beneficio de los hijos/as, pudiendo cambiar las estancias establecidas en las resoluciones judiciales, teniendo en cuenta que la situación es de emergencia nacional. Recomendamos que dichos acuerdos se plasmen por escrito o entre abogados y abogadas.
4. Acordar las modificaciones de estancia con cada progenitor va a permitir también descansar al otro y aliviar la rutina de los menores, pero siempre deberá hacerse con constancia por escrito por cualquier medio posible, y garantizándose por cada progenitor el cumplimiento estricto de todas las normas sanitarias y confinamiento en el domicilio, así como la inexistencia de posibilidad de contagio o cuarentena en el entorno.
5. Si no se consigue el acuerdo entre los progenitores, y la custodia está establecida judicialmente de forma monoparental, la recomendación es que sea el progenitor custodio quien mantenga la guarda del/de la menor evitando traslados de los menores y riesgos de contagio.

Sin embargo, el progenitor que no tenga la custodia tendrá derecho a mantener el contacto durante dicha limitación con el menor, mediante comunicación vía telefónica, Skype, Facetime, o WhatsApp con el menor, y el progenitor custodio estará obligado a facilitararlo.

Se propone que aquellos progenitores que vean recortados sus derechos de visita y estancia puedan compensarlo en todo o en parte una vez termine el estado de alarma.

Si dicho estado se prolonga por más dos semanas se propone la acumulación de los días de visita de manera continuada para su disfrute por el progenitor no custodio, todo ello con la finalidad de minimizar los riesgos en los traslados.

6. Por último, se recuerda a los progenitores que la situación actual no elimina las necesidades de los/las menores, por lo que se les recuerda la necesidad del cumplimiento de las prestaciones económicas.

- Debido al estado de alarma y al confinamiento, ¿se suspenden las custodias compartidas y las visitas fijadas por convenio entre progenitores?

La respuesta general debe ser que no. Y esto es así ya que en el Real Decreto que establece el estado de alarma, así como en los posteriores, no figura nada que impida dichas medidas. Es más, entre las excepciones a la limitación de la libertad de circulación se incluye la de asistencia y cuidado a menores, que tanto abogados como funcionarios de justicia han interpretado como que permite que se sigan llevando a cabo los intercambios de menores con relación a las custodias y visitas.

Ahora bien, determinados juzgados se han ido pronunciando de diferentes formas al respecto, unos a favor de su continuación y otros en contra.

A continuación, intentaré resumir lo más breve posible algunos de los pronunciamientos de diferentes juzgados:

a) Juzgados a favor de continuar con lo establecido por convenio:

- Álava, Barcelona, Tarrasa, Rubí, Sabadell, Córdoba, Madrid, Torrejón de Ardoz, Torremolinos, Las Palmas, Sevilla y Tarragona.

b) Juzgados que mantienen custodia compartida y visitas, pero suspenden las visitas intersemanales y las visitas bajo supervisión en el Punto de Encuentro:

- Albacete, Islas Baleares, Cádiz, A Coruña, Gerona, Granada, Huesca, Jaén, Logroño, Vélez-Málaga, Marbella, Coín, Estepona, Murcia, Cartagena, Navarra, Ourense, Pontevedra, Toledo, Valencia, Valladolid y Zaragoza.

c) Juzgados que optan por suspender las visitas y mantener las custodias compartidas:

- Alicante, Burgos, Castellón, Oviedo, Palencia y Salamanca.

d) Juzgados que acuerdan que el menor se debe quedar con el progenitor custodio y, en custodia compartida, con el que estuvieran en el momento de decretarse el estado de alarma:

- Mataró.

e) Juzgados que han optado por suspender los regímenes de visitas y custodia compartida:

- Málaga.

El resto de los juzgados no se han pronunciado al respecto a día de hoy, por lo que se entiende que deben de seguir cumpliéndose los convenios entre progenitores.

- En el caso que un familiar se ponga enfermo y no pueda hacerse cargo de los menores a su cargo, ¿qué documentación debo llevar para poder trasladarme a su comunidad autónoma para cuidarlos?

No existe un procedimiento recomendado para este tipo de situaciones. Mi recomendación sería intentar ponerme en contacto con los servicios de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de cada una de las Comunidades Autónomas comentándoles la situación para ver cómo podría actuar.

Dado que ellos son los que están imponiendo las sanciones si la pararan lo mejor es que ellos mismos le den la información sobre que documentación podría necesitar llegado el caso. Si nos dieran permiso para ir a por los menores sería conveniente que les facilitaran ellos mismos un certificado de que el traslado se lleva a cabo únicamente con ese motivo. Pero habría que ver si nos dan ese permiso dependiendo de la enfermedad de ese familiar, ya que si fuera por coronavirus es posible que ese menor tuviera que permanecer en cuarentena, ante lo cual, ellos o los trabajadores sociales u otro organismo público deberían informarnos sobre cómo actuar al respecto.

En caso de hacer el traslado, además del certificado emitido por ellos (siempre recomendable), yo aconsejaría llevar siempre DNI, DNI del familiar y cualquier otro documento que pruebe el vínculo familiar. Siempre es mejor que llevemos de más para probarlo, a que nos falte.

3. CONSULTAS PENALES Y SANCIONES

Estos días están produciéndose las primeras condenas a detenidos por incumplir el confinamiento establecido por RD 463/2020, que establece el estado de alarma.

Mucha gente no es consciente de la situación en la que nos encontramos y del peligro que supone el coronavirus para la sociedad en general y por ello siguen saliendo sin motivo alguno a la calle aún estando prohibido salvó causas muy tasadas.

Por ello, a través de estas preguntas vamos a recordar cuales son las consecuencias de incumplir el confinamiento para que así, al menos, la gente sea consciente de lo que le puede ocurrir si le pillan incumpliendo.

- Si me paran por la calle incumpliendo el confinamiento, ¿qué sanciones me pueden imponer?

Los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Policía Municipal, Policías Autonómicas y Guardia Civil) están imponiendo sanciones que pueden ir de los 100 a 600 € en caso de ser infracciones leves, pero que pueden ir de 600 a 30.000 € si los agentes consideran que en nuestra conducta hay implícita una desobediencia o resistencia a la autoridad no constitutiva de delito.

- Pero, ¿pueden detenerme por incumplir la cuarentena?

En casos de reincidencia en la conducta de incumplimiento o, en aquellos casos en que, a la hora de ser identificados o sancionados, la persona opusiera resistencia o desobediencia grave, si pueden llevar aparejada una detención.

Lo más lógico sería que se estuviera cometiendo un delito de **resistencia** (leve) o **desobediencia grave** a la autoridad, previsto en el art. 556 CP, y que se castiga con **penas de prisión de 3 meses a 1 año, o multa de 6 a 18 meses.**

No obstante, si nuestra conducta fuera peor aún y agrediéramos a las autoridades o empleáramos **resistencia grave** (como está ocurriendo en algunas detenciones que pueden verse en televisión), podríamos estar ante delitos de atentado, del art.550 CP, castigado con **penas de prisión de 1 a 4 años y multa de 3 a 6 meses.**

Dichas penas también se podrán imponer cuando estas conductas se empleen contra bomberos, miembros del personal sanitario o personal de Seguridad privada bajo el mando de las FFyCCSE.

Por tanto, sabemos que estamos viviendo una situación difícil y que hay mucha tensión a nivel personal, pero por favor, cumplamos las normas y actuemos con solidaridad. Y sobretodo, usemos la cabeza, y no acabemos con antecedentes o en la cárcel simplemente por querer dar un paseo o por salir por cabezonería.

Colaboremos todos y seamos solidarios.

4. CONSUMO

- Si hice una compra antes de iniciarse el estado de alarma ¿cómo puedo devolverlo si no puedo acudir al establecimiento? ¿Y si compro algo durante la cuarentena?

El plazo de devolución de todas las compras se ha paralizado durante el estado de alarma, es decir, desde el 18 de marzo. Se incluyen tanto las compras que se hagan a partir de esa fecha, como las que se realizaron antes de la misma y que todavía se encontraban dentro del plazo de devolución. Es decir, que si yo realicé una compra el 10 de marzo y tenía 14 días para devolución, todavía me quedarían 6 días de plazo que se reanudará una vez finalice el estado de alarma.

Esta interrupción de los plazos de devolución se aplica a los productos comprados por cualquier modalidad, presencial u online.

- Tenía un vuelo para estas fechas, pero con el estado de alarma no puedo irme. ¿Me devolverán el dinero?

Una vez que se decretó la limitación de la libertad de circulación y, por tanto, de cualquier tipo de desplazamientos, la cancelación de un viaje debería ser prácticamente automática, amparada en la normativa europea, y no en ninguna situación personal ni circunstancial.

Al encontrarnos ante supuestos de fuerza mayor, las compañías no tendrán que indemnizar a los consumidores, pero sí tendrán la obligación de devolver las cantidades pagadas al no poder prestar el servicio.

Los pasajeros afectados por estas cancelaciones tendrán derecho a:

- Información.
- Asistencia.

- Reembolso del importe del billete o transporte alternativo hasta el destino final en una fecha a conveniencia del cliente.
- ¿Y si la compañía no me devuelve el dinero y no me ofrece una fecha alternativa?

En caso de que la compañía incumpla sus obligaciones y no respete sus derechos, en primer lugar, debe reclamar a la compañía. La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.

En caso de no recibir respuesta de la compañía, o de que ésta no sea satisfactoria, puede presentar una reclamación, de forma gratuita, ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

- Si durante el estado de alarma no puedo pagar los recibos de luz, agua, gas, etc., ¿me pueden cortar el suministro?

No. El artículo 4 del Real Decreto posterior al estado de alarma que fijó las medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social, establecía que durante el mes siguiente los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores vulnerables o en riesgo de exclusión.

Se considera consumidor vulnerable a aquel que cumpla con alguno de estos requisitos:

- Que la renta de la unidad familiar sea igual o inferior:
 - a 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas, en el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar;
 - a 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar;
 - a 2,5 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya dos menores en la unidad familiar.
- Ser familia numerosa;
- Ser pensionista por jubilación o incapacidad permanente percibiendo la cuantía mínima y sin otros ingresos.

LEGISLACIÓN

- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.
- Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19.
- Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, por el que se regula un permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19.
- Orden SND/307/2020, 30 de marzo, por la que se establecen los criterios interpretativos para la aplicación del Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, y el modelo de declaración responsable para facilitar los trayectos necesarios entre el lugar de residencia y de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.