



## GUIA DE AYUDAS Y DERECHOS SURGIDOS DURANTE EL COVID-19

En el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico, vamos a resaltar algunas de ellas en esta guía.

- 1) **Suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos** para hogares vulnerables sin alternativa habitacional, la unidad familiar deberá acreditar ante el juzgado que se encuentra en situación social o economía sobrevenida como consecuencia de los efectos del COVID-19 y que le imposibilita el encontrar una alternativa habitacional para sí y las personas con las que conviva.
- 2) **Prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual**, desde el 31 de marzo hasta 2 meses desde la finalización al estado de alarma, podrá solicitar el arrendatario una prórroga extraordinaria de máximo 6 meses durante los que se aplicaran las condiciones del contrato en vigor. Esta debe aceptarla el arrendador o fijar en consenso otro acuerdo entre ambas partes. Siempre que se acredite la situación de vulnerabilidad económica.
- 3) **Moratoria en deuda hipotecaria**, Para la vivienda habitual, inmuebles afectados a la actividad económica que desarrollen los empresarios y profesionales y viviendas distintas a la habitual en situación de alquiler y para las que el deudor hipotecario haya dejado de recibir la renta por el Estado de alarma. Siempre que se acredite la situación de vulnerabilidad económica.
- 4) **Bono social para autónomos**, siempre que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación como consecuencia del COVID-19. Deberán solicitarlo sobre el mes anterior al cese de la actividad o por haber visto su facturación reducida en el mes anterior en, al menos, un 75 % con el promedio de facturación del semestre anterior. Siempre que se acredite la condición de consumidor vulnerable.
- 5) **Garantía de suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua**, no podrá suspenderse mientras esté en vigor el estado de alarma el suministro de estos servicios, en su vivienda habitual.
- 6) **Subsidio extraordinario por falta de actividad para las personas integradas en el Sistema Especial de Empleados de Hogar del Régimen General de la Seguridad Social**, las personas que estando de alta durante el estado de alarma hayan dejado de prestar servicios total o parcialmente con carácter temporal o hayan extinguido su contrato de trabajo por causa de despido regulado en el Estatuto de los Trabajadores, se deberá acreditar por declaración responsable de empleadora o empleador. La cuantía de la misma será el resultado de aplicar la base reguladora correspondiente según la base de cotización del empleado de hogar del mes anterior dividida entre 30. Si son varios trabajos se realizará de cada uno. La cuantía de la misma no podrá ser superior al SMI.



- 7) **Aplazamiento del pago de deudas con la Seguridad Social**, para quien los cuales no tuviesen ya abierto un aplazamiento en vigor podrán solicitarlo entre los meses de abril y junio.
- 8) **Resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios**, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, que resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo. En los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptará dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados.
- 9) **Posibilidad de compatibilizar la prestación del subsidio de cuidado de menor con el subsidio de desempleo.**

Vamos a tratar de desglosar alguna de las medidas anteriormente mencionadas:

- **Medidas de apoyo para el pago de los créditos al consumo e hipotecas**

Para poder solicitar la moratoria en el pago de la hipoteca debe cumplir todos los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable económico. Asimismo, si lo que tienes es un crédito o un prestamos al que no puede hacer frente podrá solicitar la suspensión.

La moratoria de la hipoteca la podrá solicitar hasta un mes y 15 días del fin del estado de alarma y hasta un mes después si es una suspensión del pago de un crédito. La entidad bancaria tiene 15 días para contestar para la moratoria y en la suspensión de crédito una vez se acredite la situación de vulnerabilidad económica, se procede a la suspensión automática. La duración máxima será de 3 meses.

**Requisitos para ser considerado vulnerable económico**

Para poder beneficiarse de la moratoria en el pago de la hipoteca o de la suspensión del crédito al consumo, el solicitante debe ser considerado **persona vulnerable económica**. El primer requisito para ser considerado como tal, debe ser estar en **situación de desempleo** o, si es un empresario o profesional, haber sufrido una pérdida sustancial de sus ingresos o facturación de al menos el 40%. Además:

- l) El conjunto de ingresos de los miembros de la familia **no debe superar**, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria:
  - o **Tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM)**. Este índice se incrementará en 0,1 por cada hijo al cargo o persona mayor de 65 años y en 0,15 en caso de unidad familiar monoparental con hijo a su cargo.
  - o **Cuatro veces el IPREM**, en el caso de que alguno de los miembros tenga declarada la discapacidad superior al 33% o esté en situación de dependencia.



- **Cinco veces el IPREM** en el caso de que el deudor hipotecario sea una persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual igual o superior al 33%, o persona con discapacidad física o sensorial, igual o superior al 65%, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite, a la persona o a su cuidador.
- Para hacer los cálculos, el **IPREM mensual a fecha 2020 es de 548,60 €**.
- ) La cuota hipotecaria y los gastos de suministros básicos debe resultar **igual o superior al 35%** de los ingresos netos de la unidad familiar.
  - Para calcular los costes de los suministros básicos, debe incluir los de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua, servicios de telecomunicaciones fija y móvil y las contribuciones a la comunidad de propietarios. Todos ellos, correspondientes a la vivienda habitual.
- ) Que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, esto es, que se haya multiplicado **por 1,3 el esfuerzo que representa la carga hipotecaria** sobre la renta familiar de todos los inmuebles que se pueden acoger a la moratoria.

En el caso de que no tenga una hipoteca, pero sí un crédito al consumo, para calcular si cumple con los requisitos para ser considerado vulnerable económico, deberá cambiar el importe de la hipoteca por el del crédito o la suma de créditos a los que debe hacer frente.

## - Medidas de apoyo al pago del alquiler para consumidores vulnerables

Se dividen en varias: Moratorias en el pago, avales en forma de préstamos sin intereses y un programa de ayudas para alquiler en vivienda habitual.

- 1) Moratoria en el pago del alquiler: Tiene un máximo de cuatro meses, deben ponerse en contacto con el arrendador y negociar un aplazamiento o la condonación de la deuda. En el caso de que su arrendador sea una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor (más de 10 inmuebles arrendador) y no se llegue a un acuerdo, pasados 7 días desde que la empresa haya recibido su solicitud deberá ofrecerle una de estas dos posibilidades: Reducción del 50% de la renta del alquiler durante el estado de alarma; Aplazamiento del pago del alquiler mientras dure el estado de alarma, y dicha renta se devolverá en cuotas durante al menos 3 años dentro del plazo del alquiler. Se puede solicitar hasta el 2 de julio.

En el caso de que el arrendador sea un particular o una empresa con menos de 10 alquileres, no está obligado a ofrecerle dicho aplazamiento, si no se llegase a un acuerdo mire las siguientes ayudas.

- 2) Ayudas: préstamos a interés cero, se trata de una línea de avales, con total cobertura del Estado, para que las entidades bancarias puedan ofrecer préstamos a personas en situación de vulnerabilidad. Podrán cubrir hasta 6 mensualidades de renta y se podrán devolver hasta en 6 años prorrogables a otros 4 sin gastos ni intereses.
- 3) Ayudas al Alquiler de la comunidad de Madrid, programa gestionado por la Comunidad de Madrid que tiene por objeto la concesión de subvenciones para utilizar en el pago del alquiler de las familias que tengan problemas económicos o para hacer frente a la devolución de los préstamos mencionados con anterioridad. La cuantía de la ayuda podrá llegar hasta un máximo de 900 € al



mes y del 100% de la renta. Se puede solicitar del 13 de mayo al 30 de septiembre y se concederá por un plazo de hasta 6 meses incluyendo el mes de abril de 2020. Para más información consultar la [página web](#) de la Comunidad de Madrid.

## - **Ayuda y garantía de suministros de vivienda**

Como mencionamos con anterioridad en el punto 5), no podrá suspenderse mientras esté en vigor el estado de alarma el suministro de estos servicios, en su vivienda habitual.

Pero además el Canal de Isabel II ofrece bonificaciones a algunos de los sectores más afectados por el coronavirus: autónomos, personas afectadas por un ERTE o empresas y comercios obligados a cerrar. En concreto en caso de los ERTES: *“Si estás afectado por un ERTE motivado por la situación de alarma y además no recibes ningún complemento salarial adicional a la prestación por desempleo, podrás obtener un descuento en la factura de agua de tu vivienda habitual. Además, esta bonificación es compatible con la de familia o vivienda numerosa”* Por lo que debes rellenar el contrato formulario de su página web y firmar una declaración responsable que te adjuntan en la página Web. (Para más información [pinche aquí](#))

## - **Derechos en los Servicios cancelados por el estado de alarma, como consumidor:**

Incluye los servicios que tuviesen contratados como la estancia de un hotel o la asistencia a un espectáculo, que no se habrán podido realizar por su cancelación o suspensión y los servicios contratados que se pagan periódicamente.

En los casos que se haya pagado por un servicio que no ha podido disfrutar:

- a- El usuario del servicio dispone de 14 días para resolver el contrato, a contar desde que sea imposible la ejecución del mismo o finalice el estado de alarma.
- b- Una vez recibida la solicitud de resolución del contrato la empresa podrá ofrecerle varias posibilidades, entre otras, recuperar el servicio a posteriori o un bono para más adelante.
- c- Si pasados 60 días desde la fecha de comunicación no se ha logrado un acuerdo, la empresa devolverá el dinero al usuario en 14 días naturales y deberá hacerlo en la misma forma en que se efectuó el pago.

Por otro lado, los servicios que se pagan periódicamente, la empresa podrá ofrecerle recuperar el servicio en otro momento o siempre que el consumidor lo acepte minorar la cuantía de las futuras cuotas. La empresa no podrá pasar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio se preste con normalidad.

## - **Derechos en devoluciones, garantías, reclamaciones u otros:**

Una de las principales medidas que se adoptó durante el estado de alarma fue la suspensión de los plazos administrativos, los cuales algunos afectan a los consumidores.

Al cerrar una gran cantidad de establecimientos y limitar los desplazamientos de los ciudadanos, muchos plazos han vencido y no se ha podido realizar la devolución, ¿Qué pasa con estos plazos?



# FAMMA

Cocemfe Madrid

®

Si compró un producto en una tienda o en una página web antes del estado de alarma y quiere devolverlo, no es necesario hacerlo durante estos días ya que el plazo aún sigue suspendido. Aunque algunos comercios ya están abriendo el plazo sigue suspendido.

En el caso de las garantías de los productos, quedan también suspendidos los plazos de ejecución de derechos, por lo que, si se le estropea un electrodoméstico, un televisor o algún producto y la reparación esta en garantía, lo más recomendable es que se ponga en contacto con el establecimiento o fabricante para que le indique como proceder.

El servicio de reclamaciones del Banco de España, se encarga de las reclamaciones y quejas de los usuarios de servicios bancarios, pero antes de realizarla ante el mismo debe hacerlo ante el defensor del cliente o servicio de atención al cliente de la entidad financiera y si en 1 mes no tiene respuesta puede ponerla en el Banco de España.

Y, por último, si tuvieses algún problema con una empresa procure siempre, en primer lugar, intentar llegar a un acuerdo amistoso, pero, si no llega a un acuerdo, puede poder una reclamación o solicitar un arbitraje de consumo ante la Dirección General de Comercio y Consumo.

## - **Ayuda con Financiación**

El gobierno ha aprobado una línea de financiación que puedo solicitar si necesito liquidez para afrontar mis pagos, la cual está avalada por el Estado. Para solicitarla debe ponerse en contacto con cualquier entidad financiera colaboradora con el ICO. Puede llamar al teléfono 900 121 121.

## - **Aplazamiento de impuestos**

Podrás aplazar tus deudas tributarias por un plazo de seis meses sin intereses de demora durante los primeros tres meses del aplazamiento.

El aplazamiento hay que solicitarlo a la Agencia Tributaria para más información [pincha en este enlace](#).

Podrás aplazar todas aquellas declaraciones-liquidaciones y autoliquidaciones cuyo plazo de presentación e ingreso finalice desde el 14 de marzo de 2020 y hasta el día 30 de mayo de 2020, ambos inclusive.

