

Medidas de protección de las personas consumidoras en cuanto al derecho de resolución de determinados contratos sin penalización (artículo 36 del Real Decreto Ley 11/2020) cuya vigencia es, en principio, de 1 mes después del fin de la declaración del Estado de Alarma.

CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE BIENES O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (incluidos los de tracto sucesivo)

Las personas consumidoras y/o usuarias que hayan suscrito **contratos con anterioridad al estado de alarma** (ej. eventos de ocio, culturales, deportivos, reservas de hotel, de restaurantes, transportes diferentes al avión, compra de artículos, ...) **y que se suspendan o resulten de imposible cumplimiento**, tienen derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma, y siempre y cuando no se haya llegado a un acuerdo previo entre las partes.

Tales acuerdos pueden consistir, entre otros, en el ofrecimiento de fechas alternativas (*de viaje, de entrega del bien, de acceso al espectáculo, ...*), bonos o vales sustitutorios al reembolso.

Transcurrido un período de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin acuerdo, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por la persona consumidora o usuaria, descontando los gastos incurridos debidamente desglosados, en la misma forma en que se realizó el pago y en un plazo máximo de 14 días.

En cuanto a la compraventa de bienes, es conveniente recordar que **durante el Estado de Alarma quedan interrumpidos los plazos para la devolución de los productos comprados** y que, si la compra es online, el plazo de desistimiento habitual de 14 días queda suspendido. El cómputo de los plazos se reanudará una vez finalizado el Estado de Alarma.

Por otro lado, **si es la empresa la que decide anular el contrato**, en ese caso, deberá reembolsar las cantidades abonadas por la persona consumidora sin ninguna demora que no pueda ser justificada.

Por último, es importante señalar que **las entidades financieras han elevado, mientras dure el Estado de Alarma, a 50 € el límite de pago sin contacto** o “*contactless*” para evitar tocar el terminal en el que ha de teclearse el PIN de la tarjeta.

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRACTO SUCESIVO

Los contratos de tracto sucesivo son aquellos que regulan una serie de entregas o prestaciones periódicas que perviven durante un tiempo prolongado (ej. *alquiler de plazas de Camping, arrendamiento de habitaciones en residencias de estudiantes, alquiler de pisos de temporada, gimnasios, academias, ...*).

Con respecto a este tipo de contratos, la empresa prestadora de servicios podrá proponer **opciones de prestación del servicio de otras formas compatibles con el estado de alarma** (ej.

clases online, ...) u **ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori** y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dichas opciones, entonces se procedería a la **devolución de los importes ya abonados de forma proporcional al periodo del servicio no prestado** o, si lo acepta el consumidor, a **minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas por la prestación del servicio**.

Asimismo, la empresa prestadora de servicios no podrá cobrar nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad. Ello no significa que se rescinda el contrato, salvo que así sea acordado por ambas partes.

CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

Son aquellos en los que la persona consumidora contrata dos o más tipos de servicios de viaje conjuntamente (*ej. transporte y alojamiento*).

Cuando éstos hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o el minorista (agencia de viajes) podrán entregar al consumidor un **bono por la misma cuantía**. El bono tendrá validez por el plazo de 1 año desde la finalización del estado de alarma. Transcurrido el año sin que el bono haya sido utilizado por la persona consumidora, ésta podrá solicitar el reembolso del pago en su día realizado.

No obstante lo anterior, si la persona consumidora solicita la **resolución del contrato conforme a lo previsto en el artículo 160.2 del Real Decreto 1/2007**, el organizador o la agencia de viajes deberán reembolsarle la cuantía previamente abonada, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran devuelto el total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores efectuaran la devolución o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial y a un bono por la diferencia.

Los **reembolsos** citados anteriormente habrán de realizarse **en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde la fecha en la que los proveedores hubieran procedido a su devolución**.

En cuanto a los **viajes organizados por el IMSERSO** quedan suspendidos y se procederá a la devolución del importe abonado.

TRAMITACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE TURISMO Y HOSTELERÍA

En caso de que la persona usuaria considere que no se han respetado sus derechos, puede interponer una reclamación ante la **Dirección de Turismo y Hostelería del Gobierno Vasco**, tras haber reclamado previamente a la empresa supuestamente infractora sin que ésta haya respondido de manera satisfactoria.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué pasa si mi gimnasio o mi guardería me ha cobrado la cuota mientras estaba cerrado por la emergencia sanitaria?

Los servicios no disfrutados, ya sean en gimnasios, residencias, guarderías, academias, etc., podrán recuperarse cuando acabe el Estado de Alarma.

Mi gimnasio cobró la cuota mientras estaba cerrado y no quiero recuperar el servicio cuando pase el Estado de Alarma, ¿he perdido este dinero?

No. En ese caso, el proveedor del servicio deberá reembolsarte el importe pagado (la cuota). No se te cobrarán nuevas mensualidades. Tampoco se rescindirán contratos por esta razón.

Tenía comprados billetes de viaje para esta Semana Santa, pero por motivo del COVID-19 no puedo hacer uso de estos servicios, ¿he perdido ese dinero?

No. Hay muchos ciudadanos/as que no han podido disfrutar de servicios adquiridos debido al Estado de Alarma. El Gobierno ha aprobado que, si no puedes disfrutar de un servicio adquirido, se te deberá ofrecer una prestación alternativa. Por ejemplo, un vale o un bono.

¿Cuál es el plazo que tiene el vendedor o proveedor del servicio para brindarme esta alternativa?

El consumidor y el vendedor o prestador del servicio deben llegar a un acuerdo en el plazo máximo de 60 días. Si, como consumidor, no aceptas la prestación alternativa, el vendedor deberá reembolsarte el importe abonado.

Yo había pagado un “viaje combinado” (vuelo + alojamiento, vía agencia de viaje), ¿qué ocurre si mi aerolínea o mi hotel no devuelve el importe que pagué al organizador (agencia de viajes)? ¿Pierdo mi dinero?

No. En estas circunstancias excepcionales el organizador te podrá ofrecer un vale o bono por el valor del importe que pagaste y tendrá hasta un año de validez desde el fin del Estado de Alarma.



Ainhoa Orrantia
Responsable Área Consumo
OMIC TOLOSALDEA

