

AVISO sobre medidas económicas extraordinarias sobre créditos al consumo, contratos, viajes combinados, devoluciones y otros aspectos, en relación a la situación generada por el COVID-19

A continuación se enumeran medidas extraordinarias aplicables a las personas consumidoras sobre determinados aspectos con incidencia en consumo, en relación a la situación generada por la expansión del coronavirus.



Con fecha de 1 de abril, el Gobierno ha publicado el [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19](#). Este Real Decreto-ley mantendrá su vigencia hasta 1 mes después del fin de vigencia de la declaración del estado de alarma (con independencia de las medidas que dispongan de un plazo determinado de duración que, por lo tanto, se sujetarán a este).

Asimismo, con fecha de 18 de marzo, el Gobierno publicó el [Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19](#). Este Real Decreto-ley mantendrá su vigencia durante 1 mes desde su entrada en vigor (hasta el 18 de abril de 2020), sin perjuicio de que se pueda prorrogar su duración.

A continuación, se enumeran medidas importantes que tienen incidencia en las personas consumidoras y usuarias:

1) Obligaciones contractuales derivadas de los préstamos o créditos sin garantía hipotecaria (créditos al consumo):

- Suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito al consumo (sin garantía hipotecaria) que estuviera vigente a la fecha de 2 de abril, cuando esté contratado por una persona física [en situación de vulnerabilidad económica](#) como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19.

- La solicitud de la suspensión se podrá efectuar por las personas deudoras en que concurren los requisitos de vulnerabilidad a las personas acreedoras en el plazo de 1 mes después del fin de vigencia del estado de alarma.
- Concedida la suspensión por la entidad acreedora, esta tendrá una **duración de 3 meses que podrían ser ampliables**.

2) En materia de contratos suscritos por las personas consumidoras y usuarias. Si durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por las personas consumidoras y usuarias (de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo) no se pudieran cumplir:

- La persona afectada tendrá derecho a **resolver el contrato** durante un plazo de **14 días a contar (según información del Ministerio de Consumo) desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas**.
- Dicha pretensión de resolución del contrato solo podrá ser estimada cuando no fuera posible obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas una solución.
- Las **propuestas de revisión** podrán incluir, entre otras, **ofrecimiento de bonos o vales sustitutivos del reembolso**.
- Se entenderá que **no cabe obtener propuesta de revisión** cuando haya pasado un periodo de **60 días desde que fuera imposible el cumplimiento del contrato sin ofrecimiento de acuerdo entre las partes**. En este caso, la empresa estará obligada a **devolver las sumas abonadas** por la persona consumidora en la misma forma en que se realizó el pago en plazo de **14 días a contar (según información del Ministerio de Consumo) desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas** (salvo gastos incurridos desglosados y facilitados a la persona usuaria).

3) En materia de contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias, comedores escolares, etc.). En estos casos:

- La empresa prestadora de los servicios podrá ofrecer **opciones de recuperación de los mismos a posteriori**.
- Si la persona consumidora y usuaria **no pudiera o no aceptara tal recuperación** se procedería a la **devolución de los importes** ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por tal causa o, con aceptación de la persona afectada, a **minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas** por la prestación de los servicios.
- La empresa prestadora de servicios **no podrá cobrar nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin implicar esta circunstancia la rescisión del contrato** (salvo voluntad de ambas partes).

4) En materia de viajes combinados. Cuando un viaje combinado haya sido cancelado con motivo del Covid-19:

- La empresa organizadora o, en su caso, la minorista, podrá entregar a la persona consumidora un **bono para ser utilizado dentro de 1 año desde la**

finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas (por cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido).

- **Pasado el periodo de validez del citado bono sin haberse utilizado**, a persona consumidora **podrá solicitar el reembolso completo** del pago realizado.
- Si la persona consumidora solicitara, de todas formas, la **resolución del contrato**, la empresa organizadora o, en su caso, minorista, **deberá proceder al reembolso total** (solo si las entidades proveedoras de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubiera procedido a la devolución total del importe de los servicios).
- Si solo algunas entidades proveedoras de los servicios efectuaran la devolución a las empresas organizadoras o, en su caso, minoristas, o la cuantía de vuelta por cada uno fuera parcial, la persona consumidora tendrá derecho al **reembolso parcial siendo descontado del importe del bono entregado** por la resolución del contrato.
- Los **reembolsos** serán efectuados en **plazo no superior a 60 días** desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que las entidades proveedoras de servicios hubieran procedido a su devolución.

5) Mientras esté declarado el estado de alarma, se interrumpen los **plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial, bien on-line**. El cómputo de plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo](#), por el que se declara el Estado de Alarma o, en su caso,, las prórrogas del mismo.

6) En materia de servicios funerarios y, en materia de protección a las personas consumidoras, de acuerdo con la [Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar a propagación y el contagio por el COVID-19](#):

- Los **precios** de los servicios funerarios **no deberán superar los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020** (fecha de declaración del estado de alarma).
- Si se hubieran abonado servicios funerarios a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo, la empresa funeraria deberá **devolver de oficio la diferencia**. En el caso de que no pudiera hacerse de esta forma, la persona usuaria tendrá **plazo de 6 meses desde la finalización del estado de alarma para solicitar el oportuno reembolso**.
- Con anterioridad a la contratación de un servicio funerario, las empresas funerarias facilitarán a la persona usuaria un **presupuesto desglosado por cada concepto incluido y la lista de precios vigente con anterioridad al 14 de marzo**.
- Si se hubieran contratado servicios o productos que, debido a la declaración del estado de alarma, no pudieran ser disfrutados o entregados a la persona usuaria, **se devolverán los importes ya abonados por tales servicios o productos**.
- Ante cualquier **discrepancia o problema** que se pudiera tener con las empresas funerarias por las causas mencionadas o de otra índole, podrá presentarse la oportuna [reclamación](#).