

INFORMACIÓN CONTRATOS EN RDL 11/2020

Vigencia: Un mes después del fin de la vigencia de la declaración del estado de alarma. No obstante, lo anterior, aquellas medidas previstas en este real decreto ley que tienen un plazo determinado de duración se sujetarán al mismo. Previa evaluación de la situación, se podrá prorrogar por el Gobierno mediante real decreto-ley.

Medidas de protección de los consumidores

CONTRATOS:

Todos los contratos suscritos con anterioridad al estado de alarma, que resultasen de imposible cumplimiento, se podrán resolver en un plazo de 14 días, sólo cuando no se llegue a un acuerdo entre partes. El acuerdo puede abarcar el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso.

Si en 60 días de imposibilidad de la ejecución del contrato, no hubiera propuesta de revisión del contrato, no cabe la posibilidad de la revisión del mismo.

Cuando el cumplimiento del contrato resulte imposible, el/la empresario/a deberá abonar las cuotas pagadas, salvo los gastos. Que deberán estar debidamente señalados y desglosados. En un plazo de 14 días. Salvo que exista un pacto entre usuario/a y empresario/a.

CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO o DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

La empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori.

Sólo si el consumidor no pudiera o no aceptará dicha recuperación, entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía futuras cuotas.

La empresa prestadora de servicios se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE INCLUYAN A VARIOS PROVEEDORES.

Viajes combinados, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19.

El organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor/a, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.

Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.

Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera

parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.