

COVID-19: MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Derecho de resolución de contratos

CONTRATOS DE COMPRAVENTA:

Se podrán resolver aquellos contratos de compraventa de bienes o servicios, incluidos los de trato sucesivo, que resulten de imposible cumplimiento durante el período de alarma.

El derecho de resolución se podrá instar durante un plazo de 14 días tras la finalización del estado de alarma.

El empresario podrá proponer una alternativa (bonos, fecha alternativa de entrega etc).

Si en un plazo de 60 días no ha llegado a un acuerdo sobre la propuesta alternativa, el empresario deberá reembolsar los importes adeudados, salvo los gastos incurridos debidamente desglosados. El pago deberá realizarse en el plazo máximo de 14 días.

CONTRATOS DE TRATO SUCESIVO (Gimnasios, Escuelas o Academias):

Se podrán ofrecer opciones para recuperar el servicio a posteriori y si el consumidor no lo acepta el empresario deberá reembolsar los importes abonados en proporción al servicio no prestado o bien, si el consumidor lo acepta, minorar la cuantía de las futuras cuotas del servicio.

No se podrán presentar a cobro nuevas mensualidades mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad.

CONTRATOS DE VIAJES COMBINADOS (VIAJES TURÍSTICOS)

El organizador del viaje o el minorista podrán entregar al consumidor un bono para ser utilizado en el plazo de un (1) año desde la finalización del período del estado de alarma.

No obstante, el consumidor podrá resolver el contrato conforme al [artículo 160 de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios](#), siempre que los proveedores de servicios del viaje combinado hubieran devuelto los importes correspondientes a sus servicios. Si la devolución fuere parcial, el consumidor tendrá derecho al reembolso parcial, descontando dichos importes reembolsados del bono entregado por la resolución del contrato.

COVID-19: MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Los reembolsos se deberán realizar en un plazo máximo de 60 días desde la fecha de resolución del contrato o desde la fecha en que los proveedores de servicios hubieren procedido a su devolución.

[Complementariamente a las medidas adoptadas en el RD 11/2020 el Ministerio de Consumo a publicado la siguiente Nota en la que queda ampliada la información sobre los derechos de los consumidores y usuarios.](#)