



COVID-19

El Gobierno aprueba un amplio paquete de medidas para proteger a consumidores y usuarios afectados por el estado de alarma

Los servicios no disfrutados en gimnasios, academias de idiomas o escuelas infantiles podrán disfrutarse a posteriori

Los consumidores vulnerables tendrán derecho a moratorias en créditos no hipotecarios

Las empresas podrán ofrecer bonos de un año de duración para compensar los paquetes de viajes combinados no satisfechos

Si no hay acuerdo entre proveedor y cliente, se reembolsará el dinero en los plazos establecidos

31 de marzo de 2020.- El Consejo de Ministros ha aprobado hoy un paquete de medidas enfocado en paliar las consecuencias de la declaración del estado de alarma en los consumidores y usuarios. El gobierno busca que haya acuerdos entre empresas y consumidores para evitar perjuicios económicos, pero establece una serie de plazos para que, en caso de no haber opción de acuerdo, las empresas devuelvan el dinero a los clientes por los servicios no prestados.

Viajes combinados

Dentro del Real Decreto-ley por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, se recoge la iniciativa específica que afecta a viajes combinados con los que, a través de agencias, un consumidor contrata un paquete de servicios. Estos pueden incluir vuelos, hoteles, excursiones o alquiler de coches. En estos supuestos, el Gobierno permitirá a estas agencias ofrecer un bono de un año de vigencia a los consumidores afectados, cuando los operadores no

le reembolsen los importes correspondientes o a devolver el dinero si este bono no se ha usado tras el periodo estipulado.

Bienes o servicios no disfrutados

En el caso de adquisición de bienes o servicios de tracto único que no se hayan podido entregar o prestar, el Real Decreto-ley permite al consumidor y usuario solicitar la resolución del contrato en un plazo de 14 días. La empresa podrá ofrecer al usuario una alternativa como la del bono o vale sustitutorio que deberá ser aceptada por el consumidor o usuario. Si en un plazo de 60 días no ha habido acuerdo entre las partes sobre la prestación alternativa, la empresa procederá a la devolución del dinero.

Academias de idiomas, residencias de estudiantes, gimnasios o escuelas infantiles

Otro supuesto que contempla el Real Decreto-ley es el de los servicios de tracto sucesivo, que son aquellos contratados y pagados pero no disfrutados por la declaración del estado de alarma. Es el caso de, entre otros, academias de idiomas, residencias de estudiantes, gimnasios o escuelas infantiles. En este apartado, el Gobierno resuelve que antes de la devolución del dinero, la empresa podrá ofrecer una recuperación de los servicios, una vez haya terminado el estado de alarma. En caso de que el cliente no acepte la recuperación, se procederá a la devolución del dinero.

Asimismo, y para garantizar la continuidad del servicio, las empresas no podrán cobrar nuevas cuotas ni cancelar el contrato.

Moratoria de créditos al consumo

Por último, el Gobierno ha aprobado una moratoria para créditos al consumo que no sean destinados al pago de hipotecas. De esta medida podrán beneficiarse aquellas personas que, a causa de la situación de estado de alarma, hayan sufrido un menoscabo en sus ingresos y estén en los supuestos que le confieren la condición de consumidor vulnerable.

Al igual que en la moratoria para el pago de hipotecas aprobada anteriormente por el Consejo de Ministros, se entenderá por consumidor vulnerable aquel que pase a estar en situación de desempleo o, en caso de ser empresario o profesional, sufra una pérdida sustancial de sus ingresos o una caída sustancial en su facturación de, al menos, un 40%.

Asimismo, el beneficiario de esta medida no podrá tener ingresos en su unidad familiar que superen en tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Este umbral se amplía cuando haya personas dependientes tales como hijos, personas mayores de 65 años o con discapacidad a cargo. También se modula al alza cuando el beneficiario de la moratoria tenga una discapacidad.

Igualmente, para ser considerado consumidor vulnerable la persona beneficiaria tendrá que demostrar que el peso de todas sus deudas juntas, o únicamente el préstamo al consumo si ya alcanza ese umbral, pasen a suponer el 35 por ciento de los ingresos de la unidad familiar y el esfuerzo que suponga el pago de estas deudas para la unidad familiar se haya multiplicado por, al menos, 1,3 como consecuencia de la emergencia sanitaria.