

## MEDIDAS QUE AFECTAN A LOS CONSUMIDORES (Tras RDL 21/2020)

### Contratos de imposible ejecución formalizados con consumidores.

Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, no se pudieran cumplir los contratos de compraventa de bienes o prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, celebrados con los consumidores y usuarios, éstos tendrán derecho a resolverlos en el plazo de 14 días desde la imposible ejecución del contrato siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado su imposibilidad de cumplimiento.

La resolución solo podrá aceptarse cuando las partes, de común acuerdo y buena fe, no lleguen a una solución que restaure la reciprocidad de intereses (i.e. el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso que sean aceptados por el consumidor o usuario).

Se entenderá que no se ha podido llegar a un acuerdo cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

El empresario estará obligado a devolver la cantidad abonada por el consumidor o usuario, salvo los gastos incurridos que serán debidamente desglosados y facilitados al consumidor, y en la misma forma que se realizó el pago en el plazo máximo de 14 días, salvo que se acuerde cosa distinta.

### Contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo.

Se paraliza el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que se rescinda el contrato salvo por voluntad de las partes.

La empresa prestadora de los servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori. Si el consumidor o usuario no acepta dicha recuperación:

- Se le devolverían los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo de servicio no prestado;
- o también se podrá acordar la minoración de la cuantía de las futuras cuotas.

## Viajes combinados que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19

En caso de tener un viaje combinado contratado que se vea cancelado con motivo del COVID-19, se podrá entregar a los consumidores y usuarios, previa aceptación por parte de estos, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas. Este bono deberá ser por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido y deberá contar con el suficiente respaldo financiero.

Si transcurrido el periodo de validez del bono no se hubiera utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días.

## Garantías de suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua.

Excepcionalmente, mientras dure el estado de alarma, no podrá suspenderse los suministros energéticos (electricidad, gas natural, derivados del petróleo) y el suministro de agua a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual por motivos distintos a salvaguardar la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones.

El periodo durante el que esté en vigor el estado de alarma, no computará a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente de pago y la suspensión del suministro por impago.