

CONSUMO ARAGÓN INFORMA

Fecha: 22 de abril de 2020

Cancelaciones de servicios de alojamiento como medida de contención por covid-19

Suspensión/cancelación de servicios de alojamiento

Mediante **Orden SND/257/2020, de 19 de marzo**, se ha declarado la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo con el artículo 10.6 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En la misma se determina la **suspensión de apertura al público de todos los hoteles y alojamientos similares, alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia, campings, aparcamientos de caravanas** y otros establecimientos similares, ubicados en cualquier parte del territorio nacional.

Producirá efectos en el momento en que el establecimiento no disponga de clientes a los que deba atender y, en todo caso, en el plazo máximo de siete días naturales desde la entrada en vigor de la citada Orden.

Adicionalmente a la medida recogida en la Orden precitada, el encontrarnos ante una **situación de extraordinaria y urgente necesidad**, como es la situación de emergencia de salud pública a la que nos enfrentamos, lleva al Gobierno de España a la adopción de medidas urgentes de respuesta, recogidas en sendos Reales Decretos Ley que se han venido publicando y que inciden en la regulación vigente.



Así, nos referimos a la última disposición publicada, 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, entre las cuales, se encuentran las destinadas a la protección de consumidores que, a efectos de la materia que nos ocupa, afectan al derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

Por ello, debe señalarse que cuando los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrá **derecho a resolver el contrato** durante un plazo de 14 días.

La pretensión de resolución **sólo podrá ser estimada** cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato.

Las **propuestas de revisión** podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso.

A estos efectos, se entenderá que **no cabe obtener propuesta de revisión** cuando haya transcurrido un período de 60 días desde la solicitud de resolución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

En los supuestos en los que **el cumplimiento del contrato resulte imposible** de acuerdo con lo precitado, el empresario estará obligado a **devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor**, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.



En conclusión, en el caso de que se haya suspendido o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, restaurante, etc.) **el usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en el plazo de 14 días a contar desde la imposible ejecución del mismo.** El prestador del servicio podrá ofrecer una alternativa de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el usuario no acepte la alternativa propuesta, se deberán reembolsar los importes abonados en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.

En el supuesto de que tengamos que realizar una **reclamación por la cancelación de servicios de alojamiento** recordamos que, en primer término, hay que trasladarla al responsable del Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a dar respuesta en el plazo de un mes. En el caso de no recibir respuesta, o nuestra pretensión no sea satisfecha, podremos elevarla ante los servicios provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

En el caso de contratación de un servicio de alojamiento en un país de la Unión Europea distinto de España, hay que trasladarla al responsable del Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a dar respuesta en el plazo de un mes. En el caso de no recibir respuesta, o nuestra pretensión no sea satisfecha, podremos elevarla ante el Centro Europeo del Consumidor en España.

Además, puede utilizar también el Sistema Arbitral de Consumo constituido como vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios. el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes en conflicto resolver sus controversias sin gastos, rápidamente y sin formalidad alguna, no



siendo necesario acudir a los Tribunales de Justicia. La adhesión de la empresa es voluntaria.

Finalmente recordamos que cualquier consulta puede plantearse ante las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y dependencias de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Información y atención ConsumoAragón

Zaragoza:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)¹ en Zaragoza > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono: 976 713 679

Huesca:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)² en Huesca > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono 974 247 234

Teruel:

Solicitar cita previa en teléfono 978 654 025

Atención telefónica al consumidor: 900 121 314 (desde cualquier TELÉFONO FIJO de Aragón).

Correo electrónico: consumo.doc@aragon.es

Redes sociales: @ConsumoAragon

¹ https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web/

² https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web



#ConsumoInforma #Covid_19

CANCELACIÓN DE ALOJAMIENTOS POR COVID-19

*art. 36 RDL 11/2020

El consumidor o usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución

El establecimiento podrá ofrecer:

BONOS, VALES
u otras propuestas de compensación

Negociación de buena fe Reciprocidad

Si en 60 días el consumidor no acepta

REEMBOLSO

- en 14 días
- en la misma forma de pago
- podrá descontar gastos de reembolso incurridos, desglosados (no penalización)

Verificar si en contrato hubiera cancelación con condiciones más favorables

f @ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

“Descripción de la imagen: Artículo 36 Real Decreto-ley 11/2020.

El consumidor o usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución.

El establecimiento podrá ofrecer: bonos, vales u otras propuestas de compensación
Negociación de buena fe, reciprocidad.

Si en 60 días el consumidor no acepta, reembolso.

Reembolso en 14 días, en la misma forma de pago y se podrá descontar gastos de reembolso incurridos, desglosados (no penalización)”. ”