

CONSUMO ARAGÓN INFORMA

Fecha: actualizado 25 de mayo de 2020

CANCELACIONES DE EVENTOS COMO MEDIDA DE CONTENCIÓN POR COVID-19

La aprobación 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, ha supuesto entre otras medidas la **aplicación de medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial, equipamientos culturales, establecimientos y actividades recreativas, actividades de hostelería y restauración**, y otras adicionales, teniendo como efectos la suspensión de la apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas, monumentos, así como de los locales y establecimientos en los que se desarrollen espectáculos públicos, las actividades deportivas y de ocio.

La aplicación de dichas medidas por las Empresas ha supuesto la **Cancelación de los Eventos** que se iban a celebrar teniendo como consecuencia que los Consumidores en su calidad de espectadores o público de espectáculos públicos o actividades recreativas y de clientes de establecimientos públicos que habían comprado sus entradas bien a través de las promotoras o de empresas intermediarias de servicios no van a poder disfrutar de los eventos en la fecha inicialmente contratada.

Al 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 contractual** 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 un evento (cultural, deportivo, etc.) 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 cualquier caso, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación **estaban informadas previamente** y si los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones fueran más favorables.

En el supuesto de que tengamos que realizar una **reclamación** 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.

Asimismo, si el evento se iba a celebrar 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 elevarmos la reclamación a Centro Europeo del Consumidor en España.



**Dirección General de Protección
de Consumidores y Usuarios**

Plaza del Pilar, 3 Planta 1ª
50003 Zaragoza

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.

A su vez, ponemos a disposición de los consumidores la dirección de correo electrónico **consumo.doc@aragon.es**, las redes sociales Facebook y Twitter en **@ConsumoAragon**, y los teléfonos

Servicios centrales:

976 71 56 10

976 71 33 58

976 71 56 12

Servicio Provincial de Zaragoza: 976 71 52 43 – 976 71 52 42

Servicio Provincial de Huesca: 974 24 72 34

Servicio Provincial de Teruel: 978 65 40 10



#ConsumoInforma #Covid_19

EVENTOS CANCELADOS 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 organizador podrá ofrecer:
BONOS, CAMBIOS DE FECHA
u otras propuestas de
compensación

Negociación
de buena fe
Reciprocidad

**Consumidor
no puede o
no acepta**

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

f @ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

Artículo 36 del 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 organizador podrá ofrecer bonos, cambios de fecha u otras propuestas de compensación. Negociación de buena fe, reciprocidad.

Si consumidor no puede o no acepta, reembolso.

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



#ConsumoInforma#Covid_19

COMPRAVENTA DE BIENES DE IMPOSIBLE CUMPLIMIENTO

*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



@ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

Artículo 36 del 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 vendedor podrá ofrecer entrega de bonos o vales sustitutorios u otros.
Negociación de buena fe, reciprocidad. Acuerdo entre empresa y consumidor.

Transcurridos 60 días sin acuerdo, reembolso excepto gastos de reembolso incurridos, desglosados. 14 días, misma forma de pago.