

CONSUMO ARAGÓN INFORMA

Fecha: actualizado 25 de mayo de 2020

Cancelaciones de actividades (extraescolares, academias, gimnasios) como medida de contención por COVID-19

Suspensión de actividades extraescolares, cierres de academias de música, danza, de idiomas, gimnasios,...

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 la aplicación de medidas de contención en numerosos ámbitos de actividad tales como **la suspensión de actividades extraescolares, cierres de academias de música, danza, de idiomas, así como de gimnasios,...etc.**

La aplicación de dichas medidas ha supuesto la no prestación por parte de las empresas que ejercen dichas actividades de los servicios contratados por los consumidores **durante el estado de alarma, abriéndose con determinadas medidas de seguridad y aforo en las fases del periodo de transición hacia la nueva normalidad.**

Ante esta situación surgen dudas entre los consumidores sobre cómo actuar ante la imposibilidad de poder disfrutar de aquéllos siendo que la gran mayoría ya ha abonado el precio mediante plazos mensuales, trimestrales, e incluso anuales y en relación a aquellos supuestos en los que las cuotas se abonan mensualmente mediante domiciliación bancaria, sin estar sujeto el consumidor a permanencia alguna que impida darse de baja en cualquier momento y que, aun permaneciendo el establecimiento cerrado y no realizando la actividad, le pasan al cobro el recibo correspondiente.



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.

Así, con respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, cuyas cuotas hayan sido abonadas y no puedan disfrutarse de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el prestador del servicio podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.

En caso de que el usuario no acepte esta alternativa, se le deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al período del servicio no prestado por dicha causa.

Asimismo, no se presentarán al cobro nuevas mensualidades mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad. Este hecho no dará lugar a la rescisión del contrato, y las partes volverán a asumir las obligaciones objeto del contrato (prestación del servicio y abono de cuotas, respectivamente) cuando se haya puesto fin a las medidas decretadas por el estado de alarma que imposibilitan la prestación ordinaria del servicio.



En el supuesto de que tengamos que realizar una reclamación por la cancelación de actividades extraescolares, cierres de academias de música, danza, de idiomas, gimnasios, ..., 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.

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:

976 715 610

976 713 358

976 715 612

Servicio Provincial de Zaragoza: 976 715 243 – 976 715 242

Servicio Provincial de Huesca: 974 247 234

Servicio Provincial de Teruel: 978 654 010

#ConsumoInforma #Covid_19

**PRESTACIÓN IMPOSIBLE DE SERVICIOS POR ESTADO DE ALARMA
(ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES, ACADEMIAS, GIMNASIOS,...)**

*art. 36 RDL 11/2020

 No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad

Negociación de buena fe Reciprocidad

- Opciones de recuperación posterior de clases
- Compensar o minorar futuras cuotas

ACUERDO empresa-consumidor

DEVOLUCIÓN DE CUOTAS

Consumidor no puede o no acepta

  @ConsumoAragon

 GOBIERNO DE ARAGON

Artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020.



No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad.

Negociación de buena fe, reciprocidad.

Opciones de recuperación posteriores de clases.

Compensar o minorar futuras cuotas.

Acuerdo entre empresa y consumidor.

Si el consumidor no puede o no acepta, devolución de cuotas.