



**Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E**

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

## **UCE-PALENCIA INFORMA SOBRE LAS ULTIMAS NOVEDADES EN PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

---

**Son muchos los consumidores que durante el Estado de Alarma nos han planteado que va a suceder con las cuotas de los gimnasios, academias, escuelas infantiles, entradas de teatros o espectáculos, etc., o con los viajes contratados para esta Semana Santa, todo ello hace necesario dotar a los consumidores y usuarios de mecanismos que garanticen sus derechos y protección adoptando diferentes medidas aplicable a este tipo de contratos, cuya ejecución es imposible como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del Estado de Alarma.**

En el caso de contratos con empresas prestadoras de servicios y actividades de tracto único (por ejemplo, entradas de teatro, cine, espectáculos, etc.) si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. Esta pretensión de resolución sólo será estimada cuando no quepa obtener una solución acorde a los intereses de ambas partes como el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener una alternativa cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta.

**En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible, o no se llegue a un acuerdo, la empresa 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.**

Respecto a los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo (por ejemplo , academias, gimnasios , escuelas infantiles, etc.) **y siempre cuando no se esté prestando el servicio, ya que muchas de estas empresas continúan prestando sus servicios de forma online, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado** por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Asimismo, la empresa prestadora de servicios **se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad**, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.



## Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

[ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net)

En el supuesto de que se trate de **contratos de viaje combinado**, que hayan sido **cancelados con motivo del COVID19**, el organizador o, en su caso el minorista, **podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado dentro de un año** desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. **Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso** completo de cualquier pago realizado. En cualquier caso, el eventual **ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución**, como puede ser un aval, en caso contrario recomendamos a todos los consumidores de no aceptarlo, puesto que debido a la situación actual no se descarta que algunas mayoristas/minoristas puedan quebrar.

**Durante la vigencia de este Estado de Alarma, son muchas las medidas adoptadas bajo la premisa de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, por ello la Unión de Consumidores de Palencia, esta a la disposición de todos para resolver sus dudas.**

**Por último, solicitamos al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial de Palencia, que reflexionen y que cambien sus políticas en materia de información y defensa de los consumidores y usuarios, no privando a los ciudadanos de nuestra Capital y Provincia de los servicios de ayuda e información, muy necesarios en estos momentos que nos ha tocado vivir y que están provocando un importante incremento de las dudas y reclamaciones, que se verán incrementadas cuando se normalice la situación, con lo que los derechos de los consumidores y usuarios Palentin@s, no pueden verse mermados, por los recortes que estamos sufriendo en esta materia.**

Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de [ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net) o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 7 de abril de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.