

MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES (art. 36)

➤ Descripción

- Se adoptan diferentes medidas de protección al consumidor en los **contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo, cuya ejecución sea imposible** como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma, con opciones entre recuperar más tarde los servicios no recibidos o recibir bonos utilizables en un año, o bien devolución de todos los importes que ya hubieran sido abonados.
- En los **contratos de tracto sucesivo**, se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad, sin que esto suponga la rescisión del contrato.
- En cuanto a **servicios prestados por varios proveedores**, caso, por ejemplo, de los viajes combinados, el consumidor podrá optar por solicitar el reembolso o hacer uso del bono que le entregará el organizador o, en su caso, el minorista. Dicho bono lo podrá utilizar en el plazo de un año desde la conclusión del estado de alarma. En caso de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso.

- **Normativa** : 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.