

NOVES MESURES URGENTS EN MATÈRIA DE CONSUMIDORS PER A FER FRONT A L'IMPACTE ECONÒMIC I SOCIAL DEL COVID-19

El dimarts 31 de març el Govern ha aprovat el Reial Decret-Llei 11/2020 amb noves mesures urgents per a fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19 (BOE núm. 91, d'1 d'abril de 2020).

El nou Reial Decret-Llei conté una sèrie de previsions destinades a modificar, matisar i ampliar les mesures anteriorment aprovades mitjançant el Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març. A més de les mesures de protecció dels treballadors i de les empreses en matèria laboral, les relatives als arrendaments i les de l'àmbit de la contractació administrativa (les quals són objecte de dues notes informatives específiques), el nou Reial Decret-Llei conté també altres mesures que afecten a famílies i consumidors.

A continuació passem a resumir les mesures més rellevants:

1. Recolzament en l'àmbit de subministres bàsics.

- Es prohibeix la suspensió dels subministraments energètics i d'aigua a l'habitatge habitual mentre estigui en vigor l'estat d'alarma.
- Aquelles persones afectades per mesures de regulació de treball, així com autònoms amb reducció d'ingressos de més del 75%, podran acollir-se al bo social elèctric.

2. Disponibilitat dels plans de pensions.

- Fins a data 14 de setembre de 2020, s'amplien les contingències en les que es podran fer efectius els drets consolidats als plans de pensions, recollint com a supòsits en els que es podrà disposar de l'estalvi acumulat en els plans de pensions (amb limitacions d'import), les situacions d'atur per ERTE i el cessament d'activitat dels autònoms com a conseqüència de la crisi del COVID-19.

3. Dret de resolució de determinats contractes sense penalització pels consumidors.

- Els consumidors i usuaris podran resoldre els contractes de compravenda de béns o prestació de serveis (inclosos els de tracte successiu), durant un termini de 14 dies, si els contractes fossin d'impossible compliment, com a conseqüència de les mesures adoptades durant la vigència de l'estat d'alarma, i sempre que les propostes de revisió del contracte que puguin haver estat plantejades per les dues parts no ofereixin una solució viable que garanteixi i restauri la reciprocitat d'interessos. En aquest sentit, es preveu un termini de 60 dies des de la impossible execució del contracte per a que es pugui fer efectiu un eventual acord sobre la proposta de revisió.

- En el cas concret dels contractes de tracte successiu l'empresa prestadora dels serveis podrà oferir opcions de recuperació del servei que no s'hagi pogut prestar, circumstància que s'haurà d'acceptar per part del consumidor. En cas contrari, l'empresari haurà de retornar els imports que s'haguessin cobrat durant el període en què no s'ha prestat el servei i s'abstindrà de cobrar noves mensualitats fins que el servei es pugui prestar amb normalitat.
- Pel que fa als contractes de viatge combinat que s'hagin cancel·lat amb motiu del COVID-19, l'organitzador o minorista podran entregar al consumidor un bo per a ésser utilitzat en el període d'un any des de la vigència de l'estat d'alarma. En cas de no utilitzar-se el consumidor podrà sol·licitar el reemborsament de la quantitat pagada. Així mateix, en cas que el consumidor sol·liciti la resolució del contracte se li hauran de reemborsar les quantitats pagades en un període no superior a 60 dies, sempre que els proveïdors de serveis del viatge combinat hagin retornat els diners a l'organitzador o minorista.

4. Restricció de les comunicacions comercials de les entitats que realitzin activitats de joc.

- Es prohibeix a les entitats que realitzen activitats de joc regulades en la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc:
 - Realitzar comunicacions comercials que facin referència a la situació d'excepcionalitat o que interpel·lin al consum d'activitats de joc.
 - Realitzar promocions dirigides a la captació o fidelització de clients mitjançant entregues de quantitats econòmiques, bonificacions, descomptes, o mecanismes similars.
 - Emetre comunicacions comercials en una franja diferent a la compresa entre la 1 i les 5 del matí.
 - Enviar comunicacions comercials a través de serveis de la societat de la informació.

Barcelona, 1 d'abril de 2020