

OMIC

**CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE**

**CONCELLO
DE VIGO**

23 de abril de 2020

**DERECHOS DE INQUILINOS Y CONSUMIDORES
MEDIDAS TRANSITORIAS ADOPTADAS POR EL ESTADO DE ALARMA**

RDL 8/2020, de 17 de marzo - publicado BOE n.º 73, de 18 de marzo de 2020

RDL 11/2020, de 31 de marzo - publicado BOE n.º 91 de 1 abril 2020

DERECHOS DE INQUILIN@S y COMO CONSUMIDOR@S Y USUARI@S

1 - Inquilino de empresa, entidad pública o Gran Tenedor (propietario de más de 10 viviendas)

1.1 - Contratos a punto de vencer

1.2 - AYUDAS con AVAL del Estado

1.3 – Plan Estatal de Vivienda 2018-2021

Incorporación de un nuevo programa de ayudas denominado “Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual”.

1.3.1 - Si no puedo hacer frente a las cuotas del préstamo?

2 - Vulnerabilidad sobrevenida.

2.1 - Requisitos para acceder al reconocimiento de vulnerabilidad

2.2 - Como demuestras que eres vulnerable por efectos del COVID-19

3 – Desde cuando y hasta cuando puedo solicitar la Moratoria?

4 - Que Propietarios “DEBEN” aceptar la moratoria?

5 - Y si el propietario/arrendador es un particular? (que no sea gran tenedor)

6 - Moratoria Hipotecas (art.19)

7 – Suspensión de obligaciones derivadas de crédito sin garantía hipotecaria

7.1 – Solicitud de la suspensión

7.2 – Concesión de la suspensión

7.3 – Efectos de la Suspensión

8 – Desahucios

9 – Telecomunicaciones

9.1 – Mantenimiento servicios telecomunicaciones y banda ancha

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

9.2 – garantía prestación del Servicios

9.3 – Suspensión portabilidad

10 – Plazos devolución determinados productos

11 – Servicios básicos garantizados (energía eléctrica, derivados del petróleo, gas natural y agua)

12 – Derecho resolución determinados contratos sin penalización

1 - INQUILINO DE EMPRESA, ENTIDAD PUBLICA O GRAN TENEDOR

Moratoria automática en el pago de su renta para aquellos inquilinos en situación de vulnerabilidad y **cuyo arrendador sea un gran tenedor de vivienda** (de más de 10 inmuebles).
Afecta a toda forma jurídica, persona física, fondos inversión, fondos buitres.

1.1 CONTRATOS A PUNTO DE VENCER

Desde la entrada en vigor de este real decreto-ley y hasta el día en que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del estado de alarma por el COVID-19 podrá aplicarse, previa solicitud del arrendatario, una prórroga extraordinaria del plazo del contrato de arrendamiento por un periodo máximo de seis meses, durante los cuales se seguirán aplicando los términos y condiciones establecidos para el contrato en vigor.

La solicitud de prórroga extraordinaria deberá ser aceptada por el arrendador, salvo que se fijen otros términos o condiciones por acuerdo entre las partes.

1.2 AYUDAS CON EL AVAL DEL ESTADO – Cómo se accede a ellas? art.9

Acceso a créditos para inquilinos en situación de Vulnerabilidad, sin ningún tipo de gasto ni comisión. Tramitar a través de su entidad bancaria.

Las ayudas transitorias de financiación serán finalistas, **debiendo dedicarse al pago de la renta** del arrendamiento de vivienda y podrán cubrir un importe **máximo de seis mensualidades de renta**

- Cuantía máxima hasta 6 meses de alquiler
- Plazo devolución: 6 años
- Extraordinariamente: ampliable 4 años más

1.3 – “Plan Estatal de Vivienda 2018-2021” - CONCESIÓN DE AYUDAS AL ALQUILER (art.10)

Este programa tendrá la finalidad de hacer frente a la dificultad en la devolución de aquellas ayudas transitorias de financiación contraídas por hogares vulnerables que no se hayan recuperado de su

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

situación de vulnerabilidad sobrevenida como consecuencia de la crisis del COVID-19 y que, por tanto, no pueden hacer frente a la devolución de dichos préstamos.

1.3.1 Y SI NO PUEDO HACER FRENTE A LAS CUOTAS POR EL PRÉSTAMO?

Contactar con la Xunta de Galicia para acceder a las ayudas de Hasta 900 €/mes o el 100 del principal mas intereses que haya suscrito para el pago de la renta.

La cuantía de las ayudas será determinada por la Xunta de Galicia

2 - VULNERABILIDAD SOBREVENIDA

Podrán acogerse a las ayudas las personas que en el mes anterior a la solicitud de la moratoria se encuentren en:

- Situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya reducido su jornada por motivo de cuidados.
- En caso de ser empresario, u otras circunstancias similares, que se sufran una pérdida sustancial de ingresos. No alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar.

2.1 - REQUISITOS PARA ACCEDER AL RECONOCIMIENTO DE VULNERABILIDAD

Para obtener moratorias o ayudas en relación con la renta arrendaticia de la vivienda habitual hay que cumplir alguno de los puntos anteriores supuestos en el mes anterior a la solicitud de la moratoria, y no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar:

Con carácter general, el **límite de tres veces** el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante **IPREM, unos 1.645 euros/mes**), que se podrá incrementar 0,1 veces el IPREM por cada hijo a cargo o mayor de 65 años en la unidad familiar (0,15 si es unidad familiar monoparental)

El límite subirá a cuatro o cinco veces el IPREM si alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33% o al 65%, respectivamente.

Que la renta del alquiler, más los gastos y suministros básicos, **resulte superior o igual al 35% de los ingresos netos** que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

Que **ninguno** de los miembros de la unidad familiar **sea propietaria de una vivienda** o tenga en usufructo una vivienda en España. Tendrá que acreditar que no puede acceder a ese inmueble para recibir las ayudas al alquiler.

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

2.2 - Como demuestras que eres vulnerable por efectos del COVID-19

Para acreditar ante el arrendador que el inquilino sufre la condición de vulnerable debe presentar:

- a) En caso de situación legal de desempleo, mediante certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.
- b) En caso de cese de actividad de los trabajadores por cuenta propia, mediante certificado Comunidad Autónoma, en su caso, sobre la base de la declaración de cese de actividad declarada por el interesado.
- c) Número de personas que habitan en la vivienda habitual: libro de familia, certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda a los seis meses anteriores. Declaración de discapacidad, de dependencia o de incapacidad permanente.

En caso de no poder aportar alguno de los documentos, **bastaría con una declaración responsable** que incluya la justificación expresa de los motivos que impiden la aportación de la renta.

Tras la finalización del estado de alarma y sus prórrogas dispondrá del plazo de un mes para la aportación de los documentos que no se hubiesen facilitado.

3 - ¿Desde cuándo y hasta cuándo se puede solicitar la moratoria?

Los arrendatarios que se encuentren en situación de vulneración económica podrán solicitar la moratoria desde mañana mismo y hasta pasado un mes desde la entrada en vigor del RDL 11/2020, eso es, hasta el 2 de mayo de 2020. Para ello deberán acompañar la documentación que acredite su situación.

4 – QUE PROPIETARIOS DEBEN ACEPTAR LA MORATORIA?

Cualquier inquilino en situación de vulnerabilidad económica podrá solicitar la moratoria al arrendador cuando éste sea una empresa, entidad pública o un **gran tenedor (persona física o jurídica que sea propietaria de más de 10 viviendas)**, excluyendo garajes y trasteros, o una superficie construida de más de 1.500 m².

Esta moratoria de los grandes tenedores puede ser un aplazamiento del pago del alquiler o incluso la condonación total o parcial de la deuda arrendaticia. Es decir, el propietario de la vivienda (gran tenedor) deberá escoger las siguientes alternativas:

- a) **Una reducción del 50% de la renta arrendaticia** durante el tiempo que dure el estado de alarma decretado por el Gobierno y las mensualidades siguientes si el plazo fuera insuficiente en relación con la situación de vulnerabilidad provocada a causa de COVID-19, con un máximo, en todo caso, de cuatro meses.
- b) **Una moratoria en el pago de la renta arrendaticia** que se aplicará de manera automática y que afectará al periodo de tiempo que dure el estado de alarma decretado por el Gobierno y a las mensualidades siguientes, prorrogables una a una, si aquel plazo fuera insuficiente en relación con

OMIC

**CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE**

**CONCELLO
DE VIGO**

23 de abril de 2020

la situación de vulnerabilidad provocada a causa del COVID-19, sin que puedan superarse, en ningún caso, los cuatro meses.

Dicha renta se aplazará a partir de la siguiente mensualidad de la renta. Se fraccionarán las cuotas durante al menos tres años, que se contarán a partir del momento en el que se supere la situación de vulnerabilidad, o a partir de la finalización del plazo de los cuatro meses antes citado, y siempre dentro del plazo a lo largo del cual continúe la vigencia del contrato de arrendamiento o cualquiera de sus prórrogas. El inquilino no tendrá ningún tipo de penalización y las cantidades aplazadas serán devueltas a la persona arrendadora sin intereses.

4 - Y si el propietario/arrendador es un particular? (que no sea gran tenedor)

En el caso del pequeño propietario, entendido como aquel que cuenta con menos de 10 viviendas en propiedad, podrá aceptar del inquilino, voluntariamente, el aplazamiento del pago de la renta o la condonación total o parcial de la misma, si no se hubiera acordado nada previamente entre las partes.

El propietario tendrá siete días laborables para aceptar las condiciones, pero en caso de no aceptar el aplazamiento o condonación (porque, por ejemplo, no pudiera permitírsele tampoco económicamente), el inquilino vulnerable tendrá acceso al programa de ayudas de financiación reguladas en el real decreto, como son las ayudas directas o un microcrédito del ICO. Por tanto, **para el pequeño arrendador la moratoria es optativa.**

Para estas situaciones se crea la línea de créditos avalados por el Estado (punto 1.3)

6 - Moratoria Hipotecas (art.19)

La deuda hipotecaria o los préstamos hipotecarios a los que se refieren los artículos 7 a 16 ter del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, serán la deuda hipotecaria contraída o los préstamos hipotecarios contratados para la adquisición de:

- a) La vivienda habitual.
- b) Inmuebles afectos a la actividad económica que desarrollen los empresarios y profesionales a los que se refiere la letra a) del artículo 16.1.
- c) Viviendas distintas a la habitual en situación de alquiler y para las que el deudor hipotecario persona física, propietario y arrendador de dichas viviendas, haya dejado de percibir la renta arrendaticia desde la entrada en vigor del Estado de alarma decretado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, o deje de percibirla hasta un mes después de la finalización del mismo

7 – PRESTAMOS SIN GARANTÍA HIPOTECARIA

1. Se establecen medidas conducentes a procurar la suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito sin garantía hipotecaria que estuviera vigente a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, cuando esté contratado por una persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica, en la forma definida en el artículo 16, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

2. Estas mismas medidas se aplicarán igualmente a los fiadores y avalistas del deudor principal en los que concurren las circunstancias señaladas en el artículo 16.

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

7.1 - Solicitud de la suspensión. (art.23)

Los deudores comprendidos en el ámbito de aplicación de la suspensión de las obligaciones derivadas de los contratos de crédito sin garantía hipotecaria podrán solicitar del acreedor, hasta un mes después del fin de la vigencia del estado de alarma, la suspensión de sus obligaciones. Los deudores acompañarán, junto a la solicitud de suspensión, la documentación prevista en el artículo 17.

7.2 - Concesión de la suspensión (art.24)

1. Una vez realizada la solicitud de la suspensión a la que se refiere el artículo 23 de este real decreto-ley y acreditada la situación de vulnerabilidad económica, el acreedor procederá a la suspensión automática de las obligaciones derivadas del crédito sin garantía hipotecaria

2. Al igual que en la moratoria de los préstamos hipotecarios regulada en los artículos 7 a 16 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, la aplicación de la suspensión no requerirá acuerdo entre

las partes para que surta efectos, ni novación contractual alguna. La suspensión de las obligaciones contractuales surtirá efectos desde la solicitud del deudor al acreedor, acompañada de la documentación requerida, a través de cualquier medio. No obstante, si el crédito o préstamo estuviera garantizado mediante algún derecho inscribible distinto de la hipoteca o hubiera accedido al Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles a los efectos previstos en el apartado 1 del artículo 15 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, será necesaria la inscripción de la ampliación de plazo que suponga la suspensión, de acuerdo con las normas generales aplicables.

3. Una vez aplicada la suspensión el acreedor comunicará al Banco de España su existencia y duración. Los importes que serían exigibles al deudor de no aplicarse la moratoria no se considerarán vencidos

4. La suspensión tendrá una duración de tres meses ampliables mediante Acuerdo de Consejo de Ministros.

5. Cuando prestamista y prestatario beneficiario de la moratoria acuerden una novación, como consecuencia de la modificación del clausulado del contrato en aspectos distintos a la suspensión a la que se refiere el artículo 13 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, incorporarán, además de aquellos otros aspectos que las partes pacten, la suspensión de las obligaciones contractuales impuestas por este real decreto-ley y solicitadas por el deudor, así como el no devengo de intereses durante la vigencia de la suspensión. 6. Durante la vigencia del estado de alarma y hasta que vuelva a restablecerse plenamente la libertad deambulatoria, no podrán formalizarse las escrituras públicas a que se refiere el apartado 2. No obstante, ello no suspenderá la aplicación de la moratoria, que deberá aplicarse automáticamente, se haya formalizado o no aún dicha suspensión en escritura.

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

7.3 – Efectos de la Suspensión (Artículo 25)

1. Durante el periodo de vigencia de la suspensión:

a) El acreedor no podrá exigir el pago de la cuota, ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni parcialmente.

b) No se devengarán ningún tipo de intereses, ni ordinarios, ni de demora.

2. La fecha del vencimiento acordada en el contrato se ampliará, como consecuencia de la suspensión, por el tiempo de duración de esta, sin modificación alguna del resto de las condiciones pactadas. Tratándose de bienes o derechos inscribibles se ajustarán a su propia normativa, de acuerdo con las reglas generales, y lo dispuesto en el apartado segundo del artículo anterior.

3. La suspensión en el pago de intereses no será aplicable a deudores o contratos distintos de los regulados en el presente real decreto-ley.

8 - DESAHUCIOS art.1 - (se tramita por escrito ante el juzgado)

Durante el estado de alarma se suspenden todos los procedimientos de desahucio y lanzamientos procedentes de contratos de alquiler.

Cuando finalice el estado de alarma, si se produce un procedimiento de desahucio derivado de contratos de arrendamiento de vivienda y la persona arrendataria acredita ante el Juzgado que se encuentra en una situación de vulnerabilidad social o económica sobrevenida como consecuencia de los efectos de la expansión del Covid-19, que le imposibilite encontrar una alternativa habitacional para sí y para las personas con las que conviva, se suspenderá hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales competentes estimen oportunas, por un periodo **máximo de seis meses** desde la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Como solicito la suspensión del lanzamiento?

Solicitud escrita en el juzgado acreditando situación de vulnerabilidad y acompañando la documentación indicada en los apartados 1.4.1 y 1.4.2 (art.5 y 6 del RDL 11/2020)

RDL 8/2020, de 17 de marzo de 2020 (art.18, 19,20 y 21)

9 - TELECOMUNICACIONES

9.1 Garantía en el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha. (art.18)

Excepcionalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma, las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas mantendrán la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público contratados por sus clientes a fecha del inicio de la aplicación del estado de alarma, de forma que no podrán suspenderlos o interrumpirlos por motivos distintos a los de integridad y seguridad de las redes y de los servicios de comunicaciones

OMIC

**CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE**

**CONCELLO
DE VIGO**

23 de abril de 2020

electrónicas, según se define en el artículo 44 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos por los consumidores.

9.2 Garantía en la prestación del servicio universal de telecomunicaciones. (art.19)

1. Mientras esté en vigor el estado de alarma, el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones garantizará la prestación de los elementos que integran el servicio universal de telecomunicaciones y mantendrá, como mínimo, el conjunto de beneficiarios actuales, así como la calidad de la prestación del conjunto de servicios que conforman dicho servicio universal, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

2. En particular, garantizará la continuidad de los servicios y su calidad y no podrá reducir el número de beneficiarios, con especial referencia a los siguientes ámbitos:

a) El conjunto de los beneficiarios actuales y las condiciones en las que presta el servicio de acceso funcional a Internet, según se establece en el artículo 28 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

b) Las condiciones en las que actualmente garantiza la asequibilidad del servicio, según se definen en el artículo 35 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

9.3 Suspensión de la portabilidad. (art.20)

Mientras esté en vigor el estado de alarma, no se realizarán por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios de comunicaciones electrónicas que requieran la portabilidad de numeración, en la medida que puede incrementar la necesidad de los usuarios de desplazarse físicamente a centros de atención presencial a clientes o de realizar intervenciones físicas en los domicilios de los clientes para mantener la continuidad en los servicios.

Con este mismo fin, mientras esté en vigor el estado de alarma, se suspenderán todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso para cuya materialización sea necesaria la presencia ya sea de los operadores involucrados o sus agentes, ya sea del usuario, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.

En aquellos supuestos en que se hubiese iniciado una operación de portabilidad y hubiese que suspenderla por requerir la realización de alguna actuación presencial para completar el proceso, los operadores involucrados deberán garantizar que dicha operación de portabilidad no se complete y que en ningún momento se interrumpa el servicio al usuario.

Mientras esté en vigor el estado de alarma, los operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas no podrán incrementar los precios de los servicios en los contratos ya celebrados, ya sea de abono o de prepago, siempre que dichos servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el estado de alarma, pero que actualmente no pueden serlo por ser objeto de la suspensión establecida en el presente artículo.

OMIC

CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE

CONCELLO
DE VIGO

23 de abril de 2020

El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá dictar instrucciones para la aplicación y aclaración de esta medida.

10 - Interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma. (ar21)

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma o, en su caso, las prórrogas del mismo.

11 Garantía de suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua. (art.29)

Excepcionalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma, no podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores de conformidad con la normativa sectorial que les resulte aplicación en cada caso. Para acreditar ante el suministrador que el suministro se produce en la vivienda habitual, el consumidor podrá emplear cualquier medio documental que acredite de manera fehaciente dicha circunstancia. Asimismo, el periodo durante el que esté en vigor el estado de alarma no computará a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago establecidos en la normativa vigente o en los contratos de suministro en su caso.

12 Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios. (art.36)

1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma 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 tendrán 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 periodo de **60 días** desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

2. En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o

OMIC

**CONCELLERÍA
DE
MEDIO AMBIENTE E
VIDA SAUDABLE**

**CONCELLO
DE VIGO**

23 de abril de 2020

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.

3. Respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, 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

4. 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. No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.