

Nota informativa

España amplía la protección de los consumidores afectados por el volcán de La Palma

Moratorias de hasta seis meses en hipotecas y créditos al consumo, suspensión de los plazos del derecho de desistimiento y las devoluciones, cancelación sin penalización de las compras de bienes y servicios no disfrutados

Madrid, 11 de octubre de 2021. España aprobó el pasado cinco de octubre, en [Consejo de Ministros](#), un paquete de medidas dirigidas a paliar los efectos de la erupción de Cumbre Vieja sobre los consumidores y usuarios con las que se amplía la protección a las personas consumidoras afectadas por el volcán de La Palma a través de nuevos derechos.

A partir de la definición de [persona consumidora vulnerable](#), introducida recientemente en la [normativa](#) de consumo, [el Real Decreto-ley](#) de ayudas a la isla de La Palma establece medidas para todas las personas afectadas, independientemente de sus necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales previas a la actual situación.

Moratoria de seis meses en hipotecas y créditos al consumo.

El Gobierno de España ha aprobado una moratoria de seis meses tanto en hipotecas como en créditos al consumo, incluidos los leasings. La medida tiene efecto sobre el importe principal, pero también sobre los intereses, independientemente de si están o no al corriente de pago. En el caso de hipotecas, incluye a todos inmuebles situados en La Palma, mientras que, en el caso de créditos al consumo, tendrán derecho todos los residentes en la isla. La solicitud por parte del deudor a la entidad financiera acarrea de forma directa la suspensión de las obligaciones de pago.

Suspensión de contratos

Suspensión, por un plazo de tres meses, de los plazos legales para ejercer el derecho de desistimiento sobre cualquier contrato, incluidos los plazos de devolución de productos. Hasta el 19 de diciembre, todos los residentes de La Palma, aunque lo sean de forma temporal, podrán rescindir un contrato sin que medie causa en determinados supuestos. Esta medida afecta principalmente a las compras online. Para permitir el ejercicio efectivo de estos derechos, las personas afectadas no tendrán que presentar la documentación requerida como, por ejemplo, el ticket de compra, cuando no sea posible de obtener o se haya destruido como consecuencia de la erupción volcánica.

CEC-España recuerda que el derecho de desistimiento es el derecho a devolver las compras realizadas a distancia en un plazo de 14 días sin necesidad de justificar el motivo y sin penalización.

Contratos de tracto único y sucesivo

Cuando un contrato de tracto único no pueda ser cumplido, la empresa tendrá la obligación de devolver las cantidades que las personas consumidoras hayan podido abonar previamente en el plazo máximo de 30 días. Es el caso de conciertos o eventos para los que los consumidores tengan entradas compradas.

En el caso de contratos de tracto sucesivo que no puedan ser ejecutados temporalmente, la persona afectada podrá elegir entre la rescisión del contrato sin penalización o la ejecución del contrato a posteriori. Además, no tendrá que abonar nuevas cuotas durante cinco meses –mientras que no se pueda ejecutar el servicio– sin que esto sea motivo para rescindir el contrato. Este supuesto se da en servicios que se adquieren por cuotas, como en caso de gimnasios, guarderías o academias.

Cancelación de contratos de bienes o servicios

Cuando el consumidor sea quien no pueda recibir el bien o disfrutar el servicio o suministro a causa de las medidas decretadas por las autoridades –aunque la empresa pueda prestarlos– tendrá también derecho a elegir entre la resolución del contrato, sin pagar penalizaciones, o el aplazamiento en los términos que se acuerden entre las partes. Este será el caso de viviendas de personas evacuadas que no puedan disfrutar de sus contratos de luz, gas o teléfono, aunque la empresa suministradora pueda prestar el servicio.

En caso de solicitar la suspensión del contrato, su reanudación no llevará ningún coste aparejado y la solicitud de rescisión contractual implicará la devolución de los importes ya abonados por la persona afectada en un



plazo máximo de 30 días. Las personas afectadas tendrán un plazo de cinco meses para ejercer este derecho desde que la autoridad competente decretó la medida por la que no pudieron recibir los bienes o disfrutar los servicios o suministros.

Derecho a cancelar viajes a La Palma

En relación con los viajes con destino La Palma que fuesen contratados de forma previa al 13 de septiembre –día de la declaración de situación de alerta– las personas consumidoras podrán cancelarlos y la empresa deberá reembolsar todos los importes abonados. El plazo para ejercer este derecho es de cinco meses desde la fecha de entrada en vigor del Real Decreto-ley.