



¿TIENEN DERECHO LOS CONSUMIDORES A LA DEVOLUCIÓN DE LOS ENCARGOS DE TRAJES DE CEREMONIA (NOVIOS, NOVIAS, MADRINA) SI EL EVENTO NO SE PUEDE CELEBRAR POR EL COVID-19? ¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS CONSUMIDORES? 4-05-2020.

La Directora General de Consumo y Artesanía de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía señala que “somos conscientes de que muchos consumidores tienen dudas sobre cómo actuar frente a determinadas situaciones, como la cancelación de eventos familiares provocado por el coronavirus, teniendo entregadas cantidades a cuenta y encontrándose los establecimientos cerrados por el estado de alarma”.

En esta línea, recordamos que desde el servicio de Defensa del Consumidor de la DG de Consumo y Artesanía les prestamos el apoyo necesario para que puedan hacer valer sus derechos, recordamos que tenemos a disposición de los afectados habilitados, en horario laboral **los teléfonos de información al consumidor 968 35 71 89, 968 35 71 90 y 968 35 71 76 o al correo electrónico consumomurcia@carm.es**, además de poder acudir por proximidad a las oficinas municipales de información al consumidor (OMICs) más próximas a sus domicilio o a cualquier asociación de consumidores.

El estado de alarma está dejando numerosas cancelaciones de eventos familiares como bodas, comuniones, bautizos, aniversarios, etc. El importe económico que se mueve con las celebraciones son importantes: trajes, fotografía, video, noches de hotel, restaurantes y fincas, viajes, y más servicios de encargo con motivos de cada celebración. La opción más favorable tanto para la empresa organizadora como para los clientes, es decir, el consumidor final es llegar a un acuerdo por las partes para lograr aplazar el evento.

Para la regulación de estos contratos, debemos acudir a la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el estado de alarma, además hemos de considerar el Real Decreto Ley 11/2020, publicado en el BOE el 31 de marzo, que también es aplicable. Vamos a contemplar los distintos supuestos a fin de informar a los consumidores en los derechos que les amparan:

- **TRAJES Y VESTIDOS DE CEREMONIA.**

El supuesto que se plantea en conocer si existe derecho a desistir de la compra de un traje de comunión, novia, novio, madrinas, etc. debemos aclarar que al tratarse de un encargo a medida el consumidor no puede desistir libremente del contrato como si ocurre en el supuesto de compras de bienes por internet, que el consumidor dispone de 14 días para ejercer libremente este derecho sin necesidad de acreditar motivo alguno.

Ahora bien, en el supuesto de aplazamiento de la celebración, las empresas en las que se ha encargado los trajes suelen llegar a acuerdos para que estos comercios conserven los trajes hasta nueva fecha, así como el pago todas de los mismos.

En el supuesto que no sea posible la celebración del evento, el consumidor puede solicitar la resolución del contrato, estando el empresario obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, como puede ser el trabajo previo realizado de modelaje, corte y confección, tejidos utilizados, si ya hubiera sido realizado por la empresa.

- **EL EVENTO HA PERDIDO SU FINALIDAD A CAUSA DEL ESTADO DE ALARMA.**

Puede ocurrir que por la crisis causada por el COVID-19, se trate de celebraciones estacionales que no pueden ser aplazadas a otro momento y ya no tenga su razón de ser. En este caso el consumidor tendría derecho a la resolución del contrato y la devolución de las cantidades entregadas a cuenta, descontado los gastos justificados que, como organizadores la empresa hubiera realizado.



- **EVENTOS EN EL FUTURO PRÓXIMO.**

Si el evento estaba programado para los próximos meses, que se espera haya finalizado el estado de alarma, pero hay incertidumbre desconociendo si los eventos se verán o no afectados por circunstancias atípicas, aconsejamos ser prudentes, llegar a un acuerdo, no realizar la cancelación y esperar cómo se desarrollan los acontecimientos, ya que debemos evitar las cancelaciones masivas que perjudican tanto a empresas como consumidores. Sería adecuado establecer un plazo por ambas partes que fuera prorrogable, según las medidas que se adopten desde la administración y que la cancelación fuera la última opción.

- **RESTAURANTE, CATERING, FINCA.**

El desembolso más elevado en las celebraciones suele ser el restaurante, o bien alquiler de finca y catering si elegimos esta opción. Debido al alto coste, las empresas organizadoras suelen pedir una cantidad como reserva, que si el cliente decide no celebrar el contrato perdería. Sin embargo, al tratarse de una circunstancia extraordinaria, en la que están prohibidos estos actos sociales, los consumidores puede recuperar el dinero desembolsado en concepto de reserva o pago adelantado.

Es importante señalar que con la nueva regulación Real Decreto Ley 11/2020, esta devolución, que implica la cancelación del contrato, tendrá lugar cuando no existan alternativas, fijando un plazo de 60 días para intentar llegar a un acuerdo, y si no se alcanza, entonces derecho a la devolución del dinero en el plazo de 14 días descontándose los gastos debidamente justificados en que hubiera incurrido la empresa.

- **REPORTAJE FOTOGRÁFICO Y VIDEO.**

Sucede igual que en el supuesto anterior en la cancelación del evento, si bien, este servicio suele llevar incluido un book pre-evento, que si ha sido realizado, la empresa de fotografía deberá descontar de las cantidades a devolver.

- **VIAJES DE “LUNA DE MIEL”.**

Este tipo de viajes suelen ser contratados como viajes combinados en agencias, estando afectados por la regulación del RDL 11/2020, que establece que los viajeros que vean su viaje combinado cancelado con motivo del coronavirus, tienen derecho a solicitar el reembolso de las cantidades entregadas, bien a recibir un bono de un año de validez máxima, por esa cantidad ya desembolsada y si pasado ese plazo los viajeros no han hecho uso de ese bono, tendrán derecho a solicitar entonces el reembolso.

En cuanto a los viajes en avión, la Comisión Europea ha recordado que los viajeros tienen derecho bien al reembolso del billete, bien a un bono, pero la decisión debe ser del viajero y la aerolínea debe ofrecer ambas alternativas.

Aconseja la Directora General, D^a Carolina Espinosa, que ante cualquier conflicto, aconsejamos reclamar, en primer lugar en la propia empresa, que como norma general dispone de un plazo obligatorio de 1 mes para contestar y en su caso indicar una entidad de resolución alternativa de conflictos, que en la Región de Murcia disponemos de la Junta Arbitral de Consumo, que es un procedimiento totalmente gratuito, que emite un laudo vinculante, siendo el sometimiento de la empresa voluntario.