

Cancelación de eventos u otro tipo de servicios

En el caso de que se haya suspendido un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, entrada a un espectáculo, inscripción en una prueba deportiva, etc.) el usuario tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** en el plazo de 14 días a contar *desde la imposible ejecución del mismo*

El prestador del servicio podrá ofrecer una alternativa de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el usuario no acepte la alternativa propuesta, **se deberán reembolsar los importes abonados** en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

En cualquier caso, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y si los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones fueran más favorables.

El procedimiento establecido para resolver el contrato y obtener la devolución de lo abonado es el siguiente:

El consumidor tiene que solicitar a la empresa la resolución del contrato y devolución del dinero en el plazo de 14 días *desde la imposible ejecución del mismo*.

- Cuando no exista la posibilidad material de solicitar la resolución del contrato durante el estado de alarma podría hacerlo durante los 14 días siguientes a su finalización.
- *Recibida la solicitud, el empresario puede ofrecer una alternativa a la devolución del dinero: fecha alternativa, bono o vale canjeable.*
- *Si transcurridos 60 días no hay acuerdo, el empresario tiene que devolver el dinero en el plazo de 14 días. Por tanto, el dinero tendría que devolverse en el plazo de 74 días desde que se haya solicitado a la empresa.*
- *El plazo de 60 días empieza a contar desde la solicitud de resolución contractual, ya se haya efectuado durante la vigencia del estado de alarma o posteriormente.*

Una vez agotado ese plazo de 74 días desde la presentación de la reclamación a la empresa sin que se hubiese efectuado la devolución de lo pagado, el consumidor puede presentar una reclamación ante los organismos de consumo: [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#), [Servicio de Consumo del Principado de Asturias](#).