



GUÍA PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE CONSUMO POR PARTE DE PERSONAS AFECTADAS POR LA DANA

La reciente DANA (Depresión Aislada en Niveles Altos) con episodios severos durante los días 28 y 29 de octubre tuvo graves efectos en distintos territorios de la Comunitat Valenciana, Castilla-La Mancha, Andalucía, Cataluña, Illes Balears y Aragón.

Los destrozos provocados por la DANA han afectado a muchas personas en estos territorios, provocando, por ejemplo, la inhabilitación de sus viviendas, la imposibilidad del disfrute de bienes y servicios que habían contratado previamente o generando dificultades para hacer frente a sus créditos al consumo o hipotecarios.

En consecuencia, con fecha 5 de noviembre de 2024 se ha aprobado el Real Decreto-ley 6/2024 por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024 que, junto con el resto de normativa, cubren los distintos supuestos en los que se puedan encontrar las personas afectadas en los municipios indicados en el anexo del real decreto-ley:

i. Imposibilidad de disfrute de contratos de prestación o suministro de servicios (gas, luz, agua, telefonía, internet, servicios digitales, suscripción a gimnasios, academias...)

El artículo 47 del Real Decreto-ley contempla que, aun cuando el prestador del servicio pueda seguir cumpliendo su parte del contrato, si la persona consumidora no puede hacer uso del bien o servicio, por ejemplo, por la inhabilitación temporal de su vivienda o por el desplazamiento temporal de su domicilio, se podrá elegir entre la resolución del contrato, sin ningún tipo de penalización, o el aplazamiento de su ejecución, no debiendo abonar el servicio durante el periodo en que no pueda disfrutarse.

En cancelaciones definitivas se deberán restituir las potenciales cantidades abonadas por los servicios que no se hayan disfrutado, en un plazo máximo de treinta días.

Para ejercer este derecho, la persona afectada deberá dirigir una solicitud a la empresa, en el plazo máximo de seis meses, indicando las causas que motivan la misma.

ii. Inhabilitación de una vivienda en alquiler

En el supuesto de que una vivienda sujeta a un contrato de arrendamiento haya quedado inhabitable temporalmente, el inquilino debe comunicar este extremo al arrendador.

En estos casos, de acuerdo con el artículo 26 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, el inquilino puede elegir entre:

- a. Acogerse a la suspensión temporal del contrato, lo que incluye la suspensión de la obligación del pago de la renta, hasta que la vivienda vuelva a ser habitable una vez realizadas las reparaciones necesarias por parte del arrendador; o



b. Desistir del contrato, sin deber abonar ningún tipo de penalización.

iii. **Dificultad para el abono de un crédito al consumo o hipotecario**

Tal como prevé el artículo 35 del real decreto-ley, los residentes en las zonas afectadas por la DANA pueden solicitar a la entidad financiera con la que hayan suscrito un contrato de préstamo hipotecario o crédito al consumo una moratoria de hasta tres meses, independientemente de si están al corriente de pago o no, por la que se suspenderán las obligaciones de pago de intereses y principal durante este plazo.

La persona residente en las zonas afectadas que desee ejercer este derecho únicamente debe dirigir una solicitud a tal efecto a la entidad financiera. En el caso de contratos de crédito al consumo, la solicitud deberá ir acompañada de cualquier documento que pruebe la residencia en una de las zonas afectadas, por ejemplo, un certificado de empadronamiento o facturas de servicios básicos domiciliadas en dichas zonas.

iv. **Dificultad para el ejercicio del derecho de desistimiento u otros establecidos contractualmente**

En el caso de dificultades para el ejercicio de los derechos de desistimiento u otros establecidos contractualmente en relación con productos o servicios contratados antes de la DANA, por ejemplo, el derecho de devolución, se suspende el plazo para ejercer dichos derechos hasta el 31 de enero de 2025.

El artículo 46 del real decreto-ley suspende el plazo para ejercer este derecho para casos como viajes, conciertos, servicios digitales o la compra de enseres para la vivienda adquiridos con anterioridad a la DANA, en el supuesto de que, a fecha 29 de octubre, todavía se pudiesen ejercer los mismos.

Para ejercer este derecho a cancelar los servicios contratados o devolver los bienes comprados, no será necesario presentar los documentos que sean imposibles de obtener o recuperar debido a la propia DANA.

Además de estas actuaciones en el ámbito de consumo, se recuerda igualmente que las personas afectadas pueden solicitar otras medidas o ayudas, como ayudas para la rehabilitación de vivienda, el cobro de compensaciones por seguros o el acceso de avales para crédito, previstas en el [Real Decreto-ley 6/2024](#), de 5 de noviembre.