

COVID-19 MEDIDAS EXTRAORDINARIAS EN MATERIA DE CONTRATACIÓN CON CONSUMIDORES

El estado de alarma decretado en España el 14 de marzo de 2020 con el fin de hacer frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha conllevado la necesidad por parte del Gobierno de adoptar medidas encaminadas a dotar a los consumidores y usuarios de mecanismos que garanticen sus derechos y su protección en este contexto de excepcionalidad.

El Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, en vigor desde el 1 de abril de 2020 (el RDL 11/2020, en lo que sigue), ha adoptado las siguientes medidas extraordinarias en materia de protección de consumidores y usuarios en lo tocante a la diferente tipología de contratos celebrados:

1. Resolución alternativa de contratos de imposible cumplimiento (art. 36.1 RDL 11/2020)

Se otorga al consumidor en los contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, que resulten de imposible cumplimiento, **un derecho de resolución ejercitable durante un plazo de 14 días. A nuestro juicio (la norma es inespecífica en este punto) el plazo de 14 días debe computarse** desde que la prestación devino de imposible cumplimiento.

El ejercicio del derecho de resolución solo podrá ser estimado cuando no quepa obtener una solución equilibrada de entre las propuestas ofrecidas por cada una de las partes que restaure la reciprocidad de intereses. El consumidor no necesariamente debe proponer una alternativa pero desde luego debe participar en la negociación.

Por tanto, **el ejercer el derecho, el manifestar el interés en la resolución debe entenderse como un paso previo a las negociaciones.** En las propias negociaciones se debe intentar alcanzar un acuerdo para cumplir el contrato de una manera alternativa.

Si, transcurridos 60 días desde la imposible ejecución del contrato no hubiera podido obtenerse una propuesta de revisión (esto es, que las negociaciones no lleguen a término), se entenderá que ello no es posible.

2. Obligación de devolver las sumas abonadas por el consumidor (art. 36.2 RDL 11/2020)

Si el cumplimiento del contrato deviene imposible el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor **en un plazo máximo de 14 días.**

3. Opciones de recuperación a posteriori en contratos de tracto sucesivo (art. 36.3 RDL 11/2020)

Si estamos **ante un contrato de tracto sucesivo**, esto es los contratos en los que la ejecución de la prestación tiene lugar de forma repetida y prolongada en el tiempo, el empresario puede **ofrecer opciones para que el servicio se pueda recuperar** tras la superación de la situación de excepcionalidad.

Si el consumidor no acepta la recuperación, se procederá a la **devolución de los importes abonados** por los servicios no disfrutados **o bien, se podrá compensar** con las futuras cuotas que se devenguen.

La empresa prestadora de servicios **se abstendrá de girar nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad**, sin que ello dé lugar a la terminación del contrato, salvo acuerdo entre las partes.

Entrando en la relación entre el art. 36.1 y el art. 36.3 del RDL 11/2020, entenderemos que **cabe la resolución en los supuestos donde no se pueda prestar el servicio durante la vigencia del contrato tras la superación de la crisis y cabe** la previsión de suspensión del apartado tercero cuando se pueda **mantener el mismo**, operando el principio de conservación de los contratos.

4. Viajes combinados: bono o reembolso (art. 36.4 RDL 11/2020)

En los viajes combinados, el organizador o en su caso, el minorista **podrá 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.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el consumidor solicite la resolución del contrato, **el organizador deberá efectuar el reembolso siempre que los proveedores (incluidos en el contrato de viaje) hubieran efectuado la devolución total** de los importes correspondientes a sus servicios al organizador.

En caso de que los proveedores hubieran reembolsado al organizador los importes parcialmente, el consumidor tendrá derecho al reembolso parcial, descontándose los importes parcialmente abonados del bono entregado por la resolución del contrato.

El organizador cuenta con un plazo de 60 días desde la fecha de resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores hubieran devuelto los importes para efectuar la devolución del dinero al consumidor.

Para cualquier duda, pónganse en contacto con nosotros:



Unai Mieza

Abogado

Bilbao

T +34 944 25 66 98

u.mieza@schindhelm.com