

ESTADO DE ALARMA Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

En este momento, son muchas las dudas que surgen sobre los contratos que los consumidores tienen celebrados en diferentes sectores y en relación con sus derechos y obligaciones es necesario conocer el contenido del Real Decreto-Ley 11/2020 de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

En este RDL se establece lo siguiente:

Artículo 36. Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

*1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por los consumidores y usuarios ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, **el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días.** La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada **cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato.** Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.*

Es decir, lo primero que se debe plantear el consumidor es solicitar del empresario con el que ha contratado una propuesta de revisión, es decir, la propuesta de cómo o cuándo podría cumplirse el contrato sin perjudicar al consumidor.

Esta solicitud es deseable que se realice por escrito (mail, SMS o similar) y en ella se deberá hacer constar la fecha del contrato, el objeto de este y la imposibilidad de cumplimiento.

Si no se obtiene respuesta o la propuesta de revisión no es ajustada a derecho o perjudica los intereses de los consumidores, el consumidor, en un plazo de 14 días deberá comunicar su voluntad de resolver el contrato y en tal caso, se aplicará lo dispuesto en el número 2 de este mismo artículo que dice:

*2. En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, **el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario.***

En cuanto a los contratos de tracto sucesivo, esto es, aquellos que se corresponden con un servicio que se presta periódicamente, el punto 3 de este mismo artículo indica:

3. Respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Asimismo, la empresa prestadora de servicios se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.

Es decir, mientras se interrumpe la prestación del servicio, la empresa prestadora no podrá presentar al cobro nuevas mensualidades y ello no constituye causa para resolver el contrato, salvo que ambas partes lleguen al acuerdo de resolverlo.

Si el pago se ha producido de forma anticipada, la empresa prestadora del servicio deberá ofrecer opciones para recuperar el servicio pagado en un futuro y, solo si esto no es posible o el consumidor no acepta recuperar el servicio a posteriori, la empresa deberá reintegrar al consumidor los importe abonados y no consumidos. La devolución de estos importes se puede realizar, por acuerdo de ambas partes, mediante la reducción de las futuras cuotas.

En cualquier caso, se recomienda solicitar por escrito, información a la empresa de cómo puede o no prestar el servicio y en función de la respuesta que ofrezca la empresa se deberá reclamar o no, la devolución del dinero abonado.

Este mismo artículo dedica el número 4 al caso concreto de los viajes combinados y respecto de este tipo de contratos establece:

4. En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán 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. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa

de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

Cabe recordar que el artículo 160-2 de la LGDCyU establece:

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

Tomando en consideración ambas normas, es lógico entender que la cancelación del viaje no debe suponer ningún coste para el consumidor, si bien existen todavía dudas en algunos casos ya que, por ejemplo, muchas compañías aéreas no han procedido todavía a cancelar los vuelos previstos para dentro de algunos meses y a esto se están acogiendo algunos minoristas u organizadores para no reintegrar todos los importes, sin embargo, consideramos que es evidente que estamos ante “*circunstancias inevitables y extraordinarias*” y, por tanto, la cancelación del viaje no debe suponer ningún coste para el consumidor.

Igual que hemos indicado en apartados anteriores, recomendamos siempre, realizar comunicación por escrito y solicitar opciones para resolver la situación ya que es aconsejable siempre llegar a algún tipo de acuerdo con el organizador del viaje.