

---

### DEPARTAMENTO MERCANTIL

## **MEDIDAS URGENTES COMPLEMENTARIAS PARA HACER FRENTE AL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL COVID-19**

---

### INTRODUCCIÓN

Dentro del nuevo paquete de medidas urgentes aprobado por el gobierno para hacer frente al impacto económico y social de COVID-19, se adoptan una serie de medidas de apoyo a los consumidores y usuarios con el objetivo de garantizar sus derechos y su protección.

Dichas medidas son aplicables a los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, suscritos por los consumidores y usuarios que resulten de imposible cumplimiento como consecuencia de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma (entradas de un concierto, entradas de teatro, abono a un gimnasio, clases de idiomas, viajes combinados contratados a través de agencias de viaje, etc.).

En la presente abordaremos las citadas medidas, previstas en el artículo 36 del RDL11/2020 de 31 de marzo que regula el derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios, a saber:

1. Medidas generales aplicables a los contratos que resulten de imposible cumplimiento
2. Medidas aplicables a los contratos de tracto sucesivo
3. Medidas aplicables a los contratos de viaje combinado que hayan sido cancelados

### **1. MEDIDAS GENERALES APLICABLES A LOS CONTRATOS QUE RESULTEN DE IMPOSIBLE CUMPLIMIENTO POR EL COVID-19**

#### **1.1 Tipos de contratos a los que se aplican estas medidas**

Los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, suscritos por los consumidores y usuarios que resulten de imposible cumplimiento como consecuencia de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma.

#### **1.2 Posibilidad de resolver el contrato en el plazo de 14 días**

Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma dichos contratos resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días.

### **1.3 La resolución sólo se estimará cuando no se llegue a una solución acordada, en base a una propuesta de revisión (por ejemplo vales o bonos sustitutorios)**

Primero se intentará encontrar una solución que, sobre la base de la buena fe, reequilibre la reciprocidad de intereses del consumidor con el prestador del servicio o vendedor del bien.

Estas soluciones pueden pasar -entre otras- por ofrecer bonos o vales sustitutorios al reembolso.

Si pasados 60 días desde la imposible ejecución del contrato no se alcanza esta solución, se entenderá que no cabe obtenerla y, en consecuencia, se resuelve el contrato.

### **1.4 Reembolso de los importes abonados en caso de resolución**

Resuelto el contrato por imposible ejecución, el empresario deberá devolver -en el plazo de 14 días- los importes abonados por el consumidor, salvo que las partes alcancen un acuerdo distinto.

No hay obligación de devolver los gastos incurridos por el empresario, a cuyos efectos deberán desglosarse y facilitarle dicha información al consumidor.

## **2. MEDIDAS ESPECIALES APLICABLES A LOS CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO**

### **2.1 Opción de recuperar el servicio a posteriori**

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.

Solo en los supuestos en que el consumidor no pueda o no quiera aceptar dicha recuperación, proceda la devolución de los importes ya abonados correspondientes, según se expone en el apartado siguiente.

### **2.2 Devolución de importes ya abonados: proporcional al periodo del servicio no prestado o minoración de la cuantía en futuras cuotas**

La devolución de los importes que se corresponden con el periodo del servicio no prestado se podrá devolver de dos maneras:

- Devolviendo el importe ya abonado, la parte proporcional al servicio no prestado; o
- Previa aceptación del consumidor, devolver dicho importe mediante la reducción del mismo en cuotas futuras.

### **2.3 Paralización del cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio se pueda prestar con normalidad, sin que el contrato quede rescindido**

La empresa prestadora de servicios no podrá presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad. Ello no supondrá la resolución del contrato, salvo que la empresa y el consumidor acuerden expresamente la resolución.

### **3. MEDIDAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO QUE HAYAN SIDO CANCELADOS POR EL COVID-19**

#### **3.1 Opción de solicitar el reembolso o hacer uso del bono. Si el bono no se utiliza en el plazo de un año se podrá ejercer el derecho de reembolso**

En los viajes combinados cancelados por el COVID-19, el empresario podrá ofrecer al consumidor un bono por el importe igual al reembolso, para ser utilizado dentro del año siguiente a la finalización del estado de alarma. El consumidor mantiene, en cualquier caso, el derecho al reembolso de los importes satisfechos si no utiliza el bono en dicho periodo.

El ofrecimiento del bono sustitutorio temporal debe contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

#### **3.2 En el caso de resolución se procederá al reembolso por el organizador o minorista siempre que los proveedores de servicios hayan procedido a la devolución total o parcial**

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios le permite al consumidor de un viaje combinado, proceder a su resolución antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino que afecte de forma significativa a la ejecución del viaje. El consumidor tiene entonces derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado.

Obviamente, la actual situación del COVID-19 podrá conllevar este derecho de resolución ante viajes combinados, dependiendo de las fechas en que deban efectuarse. Por ello, se ha previsto entre las medidas adoptadas una especial regulación en la devolución de lo pagado por el consumidor en este caso.

Así, en caso de resultar de aplicación este derecho de cancelación del viaje por parte del consumidor, y no obstante lo expuesto en el apartado anterior (3.1), el organizador del viaje o minorista deberá proceder a la devolución de los pagos efectuados por el consumidor en la siguiente medida:

- 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: (i) solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o al minorista o; (ii) 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 plazo para la devolución será como máximo de 60 días desde resolución del contrato o desde que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

**Este documento es un resumen comentado de novedades legislativas publicadas preparado por nuestros profesionales. No constituye una opinión profesional y, por tanto, declinamos cualquier responsabilidad sobre decisiones que puedan adoptarse basadas exclusivamente en su contenido, siendo, en todo caso, necesario complementarlo con asesoramiento específico referido a cada caso.**

**Autor de la circular:**

**DEPARTAMENTO MERCANTIL**

**[www.brosa.es](http://www.brosa.es)**

La información que le remitimos a través de nuestras circulares y las sucesivas que se envíen por correo electrónico u otras formas de comunicación telemática tiene siempre interés empresarial, sin que suponga ninguna comunicación comercial, publicidad ni ofrecimiento de servicios profesionales por parte de BROSA.

En cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos, le informamos que hemos incorporado sus datos en nuestros ficheros (dotados de las necesarias medidas de seguridad) exclusivamente para la remisión de informaciones profesionales que creemos pueden ser de su interés. Si no desea recibir más información o bien quiere ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos, puede hacerlo en la siguiente dirección:

BROSA Abogados y Economistas, S.L.P. CIF: B60145752  
Barcelona Tel 93 2404151 info@brosa.es

*Calle Aribau, 191, 4º, 1ª (+34) 93 240 41 51 Fax (+34) 93 414 07 29 -08021 Barcelona-  
Calle O'Donnell 30, 3º A Tel. (+34) 91 593 42 44 Fax (+34) 91 593 04 55 -28009 Madrid-  
Gran Vía, 42 Pral. Iz. Tel. 94 435 53 806 Fax 94 435 53 81 48008 Bilbao-  
Firma asociada en Portugal: José Franco Caiado & Asociados, Rua Da Emenda 69 -1200-169 Lisboa-*