



DUDAS INTERPRETACIÓN DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN CRISIS SANITARIA COVID-19

[Actualizado modificación artículo 36.1 de acuerdo con el Real Decreto-ley 15/2020:

“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 desde la imposible ejecución del mismo. 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 que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión”

I. Contratos cubiertos por el RDL 11/2020

- a. **Las previsiones del artículo 36 del RDL 11/2020 ¿cubren todos los contratos afectados por las medidas decretadas como consecuencia del estado de alarma o únicamente aquellos contratos afectados por estas medidas desde la entrada en vigor del RDL?**

El artículo 36.1 se refiere a contratos que hayan resultado de imposible cumplimiento *“como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma”*. Por tanto, se deben considerar incluidos dentro de este precepto todos aquellos contratos cuya imposibilidad de ejecución venga determinada por la declaración del estado de alarma y tenga lugar con posterioridad a la fecha de la citada declaración (14 de marzo de 2020).

- b. **Las previsiones del artículo 36 ¿afectan a eventos que se hayan suspendido durante la vigencia del estado de alarma, pero cuya celebración prevista fuera posterior al estado de alarma?**

Se deben entender afectados por esta normativa todos aquellos eventos cancelados *“como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma”*, independientemente de que el evento fuera a tener lugar una vez el estado de alarma deje de estar en vigor.

- c. **En el ámbito del sector del ticketing, ¿quién sería el empresario al que afectarían las disposiciones del artículo 36?**

Las disposiciones del artículo 36 afectan al empresario con el que el consumidor o usuario haya suscrito el contrato correspondiente, independientemente de que éste actúe como intermediario.

No obstante, habrá de revisarse los términos contractuales concretos por si pudiésemos estar ante dos contratos claramente diferenciados, el de entrada al espectáculo y el de intermediación por cuenta ajena para la venta de la entrada al espectáculo. En este caso,



el contrato que resultaría de imposible cumplimiento sería el de entrada al espectáculo, que sería el contrato afectado por el artículo 36.

d. ¿Qué se debe entender por “gastos incurridos”? (Consumo País Vasco)

Este concepto incluirá aquellos gastos en que el empresario haya incurrido para hacer efectivo el reembolso de los importes abonados por el consumidor o usuario.

II. Plazos de ejercicios de derechos

a. En relación con el plazo de 14 días para el ejercicio del derecho de resolución de contratos incluido en el artículo 36.1 del RDL 11/2020, ¿cuál debe considerarse el día de inicio del cómputo de ese plazo? (Consumo País Vasco)

El artículo 36.1 señala que el derecho de resolución por parte del consumidor y usuario nacerá en los supuestos en los que la ejecución de un contrato *“resulte de imposible cumplimiento”*. Por tanto, el nacimiento del derecho está vinculado a la imposible ejecución del contrato, naciendo tal derecho en el momento en que el contrato devenga inejecutable.

El texto del artículo ha sido modificado para indicar expresamente que el plazo de 14 días comenzará a contar desde *“la imposible ejecución del [contrato]”*.

No obstante, de acuerdo con la Disposición Adicional Cuarta del RD 463/2020, se encuentran suspendidos los plazos de prescripción y caducidad para el ejercicio de cualesquiera acciones o derechos.

b. En relación con el plazo de 60 días para alcanzar un acuerdo entre las partes recogido en el artículo 36.2 del RDL 11/2020, ¿cuál debe considerarse el día de inicio del cómputo de ese plazo? (Consumo País Vasco)

El plazo de 60 días comenzará a contarse *“desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario”*.

c. Los plazos de 14 y 60 días incluidos en el artículo 36 del RDL 11/2020, ¿deben considerarse días hábiles o días naturales? (Consumo País Vasco)

La relación contractual entre las partes es de naturaleza jurídica privada. Por tanto, los días han de considerarse naturales, puesto que en el cómputo civil de los plazos no se excluyen los días inhábiles, según el art.5.2 del Código Civil.

d. La suspensión del plazo para el ejercicio de derechos de acuerdo con la Disposición Adicional Cuarta del RD 463/2020, ¿impide a un consumidor o usuario ejercer los derechos del artículo 36 del RDL 11/2020 mientras esté en vigor el estado de alarma? ¿estaría el empresario obligado a contestarle? En el caso de que le conteste ¿comenzaría a correr el plazo de 60 días?

La Disposición Adicional Cuarta no suspende la posibilidad de ejercicio de los derechos que el art.36 concede a consumidores y usuarios, sino que impide que los plazos de prescripción o caducidad empiecen a correr.



Por tanto, el consumidor y usuario podrá ejercer los derechos que le confiere el artículo 36 durante la vigencia del estado de alarma.

A partir del momento en que el consumidor efectúe la solicitud de resolución contractual, comenzará a correr el plazo de 60 días para que las partes lleguen a un acuerdo. En todo caso este plazo solo empezará a correr desde la fecha del imposible cumplimiento del contrato.

- e. **¿Puede un empresario ofrecer, por su propia voluntad, una alternativa durante el periodo del estado de alarma?, ¿desde cuándo empezaría a correr en este caso el plazo de 60 días?**

El empresario puede, en cualquier momento, ofrecer una alternativa de ejecución del contrato. No obstante, el periodo de 60 días únicamente comenzará a correr *“desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario”*.

- f. **La aceptación de una propuesta alternativa de acuerdo con el artículo 36.1 del RDL 11/2020 que ponga fin al plazo de 60 días de negociación, ¿debe provenir de un acuerdo expreso o tácito?**

La aceptación de la alternativa por parte del consumidor o usuario supone una modificación del contrato primigenio, por lo que debe constar de forma inequívoca la voluntad del consumidor o usuario de aceptar la modificación, tal como establece el artículo 62.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

- g. **En relación con el reembolso en un plazo de 14 días de los importes abonados según el artículo 36.2, ¿desde cuándo empieza a contar ese plazo de 14 días?**

El plazo máximo de 14 días comenzará a contar en el momento en que hayan transcurrido 60 días sin acuerdo entre las partes sobre la propuesta o propuestas de revisión.

III. Procedimiento administrativo

- a. **La suspensión de plazos de trámites administrativos, de acuerdo con la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, ¿impide el inicio de procedimientos sancionadores por parte de las autoridades de consumo o la tramitación, en vía administrativa, de reclamaciones presentadas por consumidores y usuarios ante las autoridades de consumo?**

La Disposición Adicional 3ª del RD 463/2020 suspende los trámites administrativos, lo que incluye el inicio o tramitación de un procedimiento administrativo, o la fase administrativa de cualquier procedimiento para la resolución de una reclamación de consumo.

No obstante, lo anterior, si las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas considerasen que la suspensión de algún procedimiento pudiese perjudicar la protección del interés general o el funcionamiento básico de los servicios, podrían, de forma motivada, continuar o iniciar los procedimientos correspondientes, de acuerdo con el punto cuarto de la Disposición Adicional aludida.



IV. Viajes combinados

- a. **¿Cómo se deben interpretar las posibles discrepancias entre la regulación de los viajes combinados incluida en el artículo 36 del RDL 11/2020 y la de los artículos 160 y siguientes del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios? (Consumo País Vasco)**

El artículo 160 de la LGDCU permite la resolución de los contratos de viajes combinados por parte de los viajeros *“cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones”*. Por su parte, el artículo 36 del RDL 11/2020 alude a viajes combinados que *“hayan sido cancelados con motivo del COVID19”*, independientemente de si el hecho que fundamenta la cancelación ocurría en el lugar de destino o de origen (esto es, España) y de si el sujeto que ejercía la cancelación era el viajero o el prestador del servicio.

Por tanto, en aquellos supuestos en los que el viaje se haya cancelado debido a las medidas decretadas en España como consecuencia del estado de alarma, y durante el periodo en que este vigente, se aplicará el artículo 36 del RDL 11/2020), a no ser que las partes de común acuerdo y de forma expresa renuncien a su aplicación y opten por la aplicación del artículo 160.

Se trata de una decisión normativa adoptada en el contexto de la situación excepcional de crisis sanitaria, motivada por el COVID-19, que pretende flexibilizar el cumplimiento de los contratos, sin que ello suponga el desconocimiento de los derechos del consumidor y que, como se expresa en la propia Exposición de Motivos del Real Decreto-ley están alineadas con las medidas que están adoptando los países de nuestro entorno y de acuerdo con las recomendaciones de los organismos de la Unión Europea e internacionales.

- b. **¿Qué se debe entender por “suficiente respaldo financiero”? ¿Cómo se protege al consumidor frente a un posible concurso de acreedores de la agencia de viajes que ofrece el bono?**

De acuerdo con los artículos 164 y siguientes de la LGDCU, los organizadores y minoristas de viajes combinados tienen que constituir una garantía para cubrir las obligaciones derivadas de estos viajes. El consumidor puede reclamar esta garantía directamente al sistema de cobertura constituido.

Por tanto, el “respaldo financiero” al que se alude en el artículo 36.4 del RDL 11/2020 se refiere a las medidas contenidas en los artículos 164 y siguientes de la LGDCU.

- c. **¿Las medidas del artículo 36.4 del RDL 11/2020 afectan también a aquellos contratos de viaje combinado cancelados de forma previa a la entrada en vigor del RDL y que fueron cancelados conforme a los artículos 160 y ss del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios? (Consumo País Vasco)**

El artículo 36.4 RDL 11/2020 afecta a todos aquellos viajes que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19, incluso de forma previa a la entrada en vigor de dicho RDL.



d. La regulación sobre viajes combinados ¿afecta también a los OTAs (agencias de viajes virtuales)?

El apartado 4 del Real- decreto Ley 11/2020 , al igual que el artículo 160.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, .es de aplicación a todos los viajes combinados, cualquiera que sea la forma en que sean comercializados, presencial o telemáticamente.