

COMENTARIOS DE URGENCIA al artículo 36 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.

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 tendrán 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.

COMENTARIO:

- a) Se ha de presentar una reclamación en el plazo de 14 días desde que se tiene conocimiento de la imposibilidad de ejecución o cumplimiento del contrato.
- b) La empresa puede ofrecer un bono o vale sustitutorio del reembolso.
- c) Hasta transcurridos 60 días desde la imposible ejecución (no desde la reclamación) se tendrá derecho al reembolso.

Artículo 36.2 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.

COMENTARIO:

- a) Una vez transcurridos los 60 días, sin acuerdo, la empresa tiene que devolver lo pagado en 14 días.
- b) Esta devolución ha de ser automática por la empresa, sin necesidad de instarla por la persona consumidora.
- c) No hay aceptación tácita de la oferta de la empresa, ha de ser expresa.
- d) El problema está en la expresión "salvo gastos incurridos", que es un concepto indeterminado. El artículo no habla de gastos "justificados", por lo que podemos encontrarnos con una diferencia de consideraciones entre las partes contratantes.

Artículo 36.3 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.



COMENTARIO:

- a) Si se interrumpe el servicio de tracto sucesivo (por ahora los casos planteados han sido gimnasios y centros educativos privados) la empresa no ha de cobrar mensualidades y no puede rescindir el contrato.
- b) Permite negociar la devolución de lo cobrado de más en minoraciones de facturas posteriores.
- c) Hay casos en que no se puede recuperar el servicio (fin del curso escolar) y si la empresa realice una propuesta a la persona consumidora, hay que entender que la aceptación de la propuesta ha de ser expresa, no tácita.

Artículo 36.4

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.

COMENTARIOS:

- a) Este apartado se refiere únicamente a los viajes combinados.
- b) No es de aplicación a los viajes o a las estancias de hotel contratados individualmente, ya que no son un viaje combinado.
- c) La entrega del bono es una opción de la agencia de viajes, pero obligatoria para la persona consumidora.
- d) No se puede solicitar la devolución del importe del viaje hasta que haya transcurrido un año desde la finalización del estado de alarma.

RDL 1/2007. Art. 160.

2. 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.

- e) Cuando la agencia recupere total o parcialmente el importe de alguno de los servicios contratados, deberá abonárselo al consumidor en el plazo de 60 días.
- f) Los 60 días pueden contarse desde la resolución o desde que reciba la agencia la devolución. Siguiendo el principio jurídico de interpretar la norma a favor de las personas consumidoras, este plazo debe ser aquel en el que estas recuperen su dinero más pronto.