

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

El 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, regula en su artículo 36 una serie de medidas que afectan a los derechos de los consumidores.

Si tenemos un contrato suscrito con una empresa que nos provee un bien o servicio y, debido al estado de alarma, resulta imposible cumplirlo por las medidas adoptadas por la entrada en vigor del estado de alarma, tenemos derecho a resolverlos en el plazo de 14 días siempre que ninguna de las partes firmantes del contrato ofrezca, de buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. La solución puede abarcar, entre otras, el ofrecimiento de vales sustitutorios al reembolso o bonos.

Se da un plazo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato para obtener la propuesta de revisión por parte de la compañía. En caso de no poder cumplir el contrato, el empresario tiene que devolver las sumas abonadas por el consumidor, con la excepción de gastos que se hayan realizado y que deben desglosarse y ser enviados al usuario. La devolución de la cuantía final se realizará en un plazo máximo de 14 días si ambas partes firmantes del contrato no aceptan de manera expresa unas condiciones distintas.

Contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo

Los contratos de tracto sucesivo son los que regulan una serie de entregas o prestaciones periódicas que perviven durante un tiempo prolongado. En caso de este tipo de contratos de prestación de servicios, la empresa que presta el servicio puede ofrecer opciones de recuperación del mismo 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.

Contratos de viaje combinado

Si un contrato de viaje combinado ha sido cancelado por motivo del COVID-19, se podrá entregar al usuario un bono para que se utilice dentro de un año desde que finalice el estado de alarma o sus prórrogas. La cuantía del bono debe ser igual al reembolso que hubiera correspondido. Tras dicho periodo (un año), si el usuario no ha consumido el bono, podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.

Si el consumidor reclama la resolución del contrato (de acuerdo con lo establecido 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 que regulan la resolución de contratos por causas extraordinarias sin penalización), el organizador deberán reembolsar la cantidad pagada, 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 tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

Los reembolsos deberán realizarse en un plazo máximo de 60 días desde la fecha de resolución del contrato de viaje combinado o desde que los proveedores hubieran procedido a la devolución de las cantidades.