

Nota Informativa

Medidas de protección de consumidores en los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios aprobadas por el Real Decreto-ley 11/2020

2 de abril de 2020

A propósito 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

El [Real Decreto-ley 11 /2020, de 31 de marzo](#) (el “RDL 11/2020”), por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín oficial del Estado el 1 de abril de 2020, contiene una batería de medidas complementarias a las ya adoptadas con anterioridad por el ejecutivo y, específicamente, a las incluidas en el [Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo](#) (el “RDL 8/2020”), algunas de las cuales, modifica profundamente.

A continuación se detalla las principales medidas que afectan a consumidores para evitar la penalización de los mismos en la resolución de contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios.

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

Las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma el pasado 14 de marzo están impidiendo la correcta ejecución de numerosos contratos ya formalizados. Ante esta situación y para tratar de dotar a los consumidores y usuarios de mecanismos que garanticen sus derechos, el Real Decreto-ley 11/2020 prevé diversas medidas que tienen por objeto la protección del consumidor en los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, con independencia de que se trate o no de contratos de tracto sucesivo así como en los contratos de viajes combinados.

En este sentido, se faculta al consumidor para resolver en un plazo de catorce (14) días, aquellos contratos de (inclusive los de tracto sucesivo), cuyo cumplimiento resulte imposible. Es importante destacar que la facultad resolutoria solo se podrá ejercitar cuando no se alcance una propuesta de revisión del contrato que restaure la reciprocidad de intereses de las partes. Adicionalmente a lo anterior, el Real Decreto-ley 11/2020 dispone que si en el plazo de sesenta (60) días, a contar desde la imposible ejecución, no hay acuerdo entre las partes sobre una propuesta de revisión, se entenderá que esta no es posible y por lo tanto, el empresario deberá restituir los importes abonados por el consumidor en un plazo máximo de catorce (14) días.

En relación con los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, la empresa podrá ofrecer al consumidor la recuperación del servicio a posteriori. En caso de que el consumidor no aceptara dicha



recuperación o no pudiera, el empresario deberá reembolsar los importes ya abonados por el consumidor en proporción al periodo durante el cual no será posible prestar el servicio, o bien, descontar las cantidades ya abonadas de las futuras cuotas, si bien, esta última opción deberá ser aceptada por el consumidor. En todo caso, el empresario no podrá cobrar al consumidor nuevas cuotas mientras el servicio no pueda ser prestado, sin que ello suponga la rescisión del contrato, salvo acuerdo entre las partes.

Por último, se hace expresa mención a los contratos de viajes combinados. Pues bien, en aquellos casos en los que como consecuencia del COVID-19 se hayan cancelado este tipo de contratos, el organizador podrá entregar un bono al consumidor para utilizar en el plazo de un (1) año, a contar desde la finalización del estado de alarma o de cualquiera de sus prórrogas. Transcurrido el período de validez del bono sin haber sido utilizado, se permitirá al consumidor solicitar el reembolso de cualquier pago realizado.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el consumidor solicite la resolución del contrato, el organizador deberá efectuar el reembolso siempre que los proveedores (incluidos en el contrato de viaje) hubieran efectuado la devolución total de los importes correspondientes a sus servicios al organizador. En caso de que los proveedores hubieran reembolsado al organizador los importes parcialmente, el consumidor tendrá derecho al reembolso parcial, descontándose los importes parcialmente abonados del bono entregado por la resolución del contrato. El organizador cuenta con un plazo de sesenta (60) días desde la fecha de resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores hubieran devuelto los importes para efectuar el reembolso al consumidor.

Es importante recalcar que por el momento estas medidas son únicamente de aplicación a aquellos contratos celebrados entre consumidores, no haciéndose extensivas a los contratos celebrados entre empresarios.

Esperamos que la información sea útil y de su interés. Desde Andersen Tax & Legal hemos creado un equipo multidisciplinar para atender todas las cuestiones que puedan surgir sobre este aspecto o en relación con el COVID-19.

Para más información, puede contactar con:

[Guillermo Yuste](mailto:guillermo.yuste@andersentaxlegal.es) | Socio del área de derecho mercantil
guillermo.yuste@andersentaxlegal.es

[Pedro J. Albarracín](mailto:pedro.albarracin@andersentaxlegal.es) | Director del área de derecho mercantil
pedro.albarracin@andersentaxlegal.es

Los comentarios expuestos contienen aspectos informativos, sin que constituyan opinión profesional o asesoramiento jurídico alguno, no incluyendo necesariamente opinión de sus autores. Si está interesado en obtener información adicional o aclaración sobre el contenido, puede ponerse en contacto con nosotros en el número de teléfono +34 917 813 300 o bien mediante correo electrónico a communications@andersentaxlegal.es.