

COVID-19: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR SEGÚN EL REAL DECRETO-LEY 11/2020

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.

Abril de 2020

Ponte en contacto con PwC Tax & Legal Services

Patricia Manca:

Socia de New Law, responsable del Sector Entretenimiento y Medios
patricia.manca.diaz@pwc.com

Blanca Bardín:

Abogada en el área de Entretenimiento y Medios
blanca.bardin.rodriguez_losada@pwc.com

Ramón Vázquez del Rey:

Director en el departamento de Regulatorio
ramon.vazquez.del_rey@pwc.com

Hoy ha entrado en vigor el Real Decreto-ley 11/2020 que prevé la adopción de un paquete de medidas dirigidas a la protección de los consumidores y usuarios. Se incluyen, adicionalmente medidas específica a viajes combinados, publicidad en materia de juego o de suministro energético, que son objeto de otros periscopios. En la presente nota, analizamos aquellas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y servicios.

¿A qué contratos afectan?

A los contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios (tanto de tracto único, como sucesivo), cuya ejecución haya devenido imposible como consecuencia de las medidas adoptadas por la declaración del estado de alarma.

¿Qué medidas se prevén?

- Los consumidores podrán **resolver los contratos** siempre y cuando lo manifiesten así durante un plazo de 14 días siempre y cuando no quepa 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. Se entenderá que no cabe propuesta de revisión si, transcurridos 60 días no se llega a un acuerdo entre las partes.
- En los **contratos de tracto sucesivo**, se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad. No obstante,

se matiza que en estos supuestos el contrato no quedará resuelto sino en suspenso.

- Respecto a los **importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo en los que no se vaya a prestar el servicio**, la empresa prestadora podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori o minoración de las cuantías que resulten de futuras cuotas. En caso de no aceptar el consumidor ninguna de ellas, procederá la devolución de los importes ya abonados correspondientes al periodo no prestado.
- Asimismo, la empresa prestadora de servicios **se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades** hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad.
- En caso de prestación de servicios que incluyan a **varios proveedores**, como los viajes combinados, el consumidor o usuario podrá optar:
 - ✓ Por solicitar el reembolso o
 - ✓ por hacer uso del bono que le entregará el organizador o, en su caso, el minorista. Dicho bono lo podrá utilizar en el plazo de un año desde la conclusión del estado de alarma. En caso de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso.



- Se establecen determinadas medidas de protección pero e siguen suscitando determinadas cuestiones que quedan aún sin resolver y que dificultan la implementación práctica de las medidas adoptadas. Quedan por tanto poco definidos conceptos como reciprocidad de intereses, la aplicación de los plazos de resolución y negociación y los efectos sobre los contratos de tracto sucesivo.

- No obstante, parece que la intención de la norma es habilitar en beneficio del consumidor el derecho a reembolso y, por tanto resolución de contrato, siempre que no opte por alguna de las soluciones propuestas.

- Finalmente, la Disposición transitoria 9ª modifica el artículo 20 del Real Decreto-ley 8/2020, reforzándose la protección de consumidores y usuarios al prever que estos no podrán ver incrementadas en sus tarifas el periodo de tiempo en que, como consecuencia de la suspensión, no pueden solicitar un cambio de compañía proveedora de servicios de comunicaciones electrónicas.

Sin embargo, **se siguen suscitando determinadas cuestiones** que quedan aún sin resolver y que dificultan la implementación práctica de las medidas adoptadas:

Es el caso de la interpretación aplicable a conceptos tales como el de **“reciprocidad de intereses”** y de quién es la **competencia de su valoración** a los efectos de determinar si resulta aplicable o no la resolución del contrato, más sabiendo que las circunstancias para la prestación o entrega del bien nunca serán las mismas. ¿Es suficiente el acuerdo con el consumidor para poder considerar existe reciprocidad? ¿o es el prestador el que tiene que considerar si la solución ofrecida por el consumidor restaura la posición entre las partes? ¿cómo juega la buena fe?

Otra cuestión que surge es respecto de la **aplicación de los plazos**. El plazo de 14 días para pretender la resolución por el consumidor: ¿desde cuándo aplica? ¿desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley, o desde que se manifieste la imposibilidad de prestación? Pero es que, además cabe cuestionarse si el cómputo de los 14 días es aplicación cumulativa, o no, respecto a los 60 días previstos para llegar a un acuerdo.

Parece lógico considerar que el plazo de 14 días computaría desde la imposibilidad de cumplimiento, ya se haya producido antes o después de la entrada en vigor del Real Decreto 11/2020, y en todo caso con carácter previo a los 60 días para negociar. Sin embargo, el plazo de 60 días también se prevé desde la imposibilidad. Por tanto, ¿en caso de ejercer el derecho transcurridos 14 días, sólo se dispondrá de 46 días para negociar? ¿en qué momento se considera que se da la imposibilidad? En cualquier caso, ¿qué sucedería si durante el plazo de negociación es posible la prestación del servicio? ¿se entendería en este caso que al ser posible la prestación de éste, la resolución del

contrato restituye las posiciones de las partes y, por tanto, decae el derecho?

Adicionalmente, los apartados 1 y 3 del artículo 36 del RD 11/2020 que prevé las medidas expuestas, también parecen entrar en contradicción al indicar el primero que también los **contratos de tracto sucesivo** se podrán resolver -sin más detalle- y el apartado tercero indicando que, en todo caso se entenderán suspendidos. Una interpretación lógica de la norma nos llevaría a considerar que estaríamos ante un supuesto de derecho de resolución en caso de imposibilidad de prestar el servicio o entrega de los bienes durante todo el tracto del contrato y que, de ser posible su prestación, más allá de que persista la situación, estaríamos antes un supuesto de suspensión.

No obstante lo anterior, parece que la intención de la norma no es tanto determinar lo que ya venía establecido por el artículo 1.105 Código Civil respecto a la posible resolución en casos de fuerza mayor (con las mismas dudas respecto al concepto de imposibilidad de cumplimiento) sino **habilitar en beneficio del consumidor**, en defecto de acuerdo entre las partes, y respecto de todos aquellos contratos cuyo perfeccionamiento se preveía durante el periodo de alarma, **el derecho de reembolso, y por tanto, de resolución del contrato**.

En cualquier caso, como viene siendo habitual durante el estado de alarma que vivimos, **cada caso deberá ser objeto de análisis en aras de determinar la mejor solución** para la parte afectada, así como **potenciar las medidas de mediación** que agilicen el proceso con garantías evitando demandas masivas a futuro. En este sentido, en PwC contamos con una plataforma tecnológica dotada con Inteligencia Artificial para la gestión ágil de procesos de mediación voluntaria, tanto individuales como masivos, que permite un diagnóstico preventivo y toma de decisiones soportada en casuística y asesoramiento de expertos.