

Nota Informativa Especial COVID-19 (Nº 12):

Medidas en materia de protección de consumidores incluidas en 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

Índice

1. Introducción
2. Medidas de protección a los consumidores
 - A. Derecho de resolución de contratos de compraventa de bienes y prestación de servicios celebrados por consumidores y usuarios
 - B. Restricciones en las comunicaciones comerciales de las empresas que realicen una actividad de juego

Madrid, 2 de abril 2020

1. Introducción

El 1 de abril de 2020 se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado 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 (el “RDL 11/2020”). El RDL 11/2020 establece un nuevo paquete de medidas, principalmente de carácter social y económico, que amplía y desarrolla las ya adoptadas mediante los Reales Decretos-ley aprobados en los últimos días, así como el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y su prórroga, aprobada mediante el Real Decreto 476/2020, de 27 de marzo.

2. Medidas de protección de consumidores

El Capítulo I incluye una sección III con dos artículos (36 y 37) que regulan las medidas aprobadas en materia de consumidores y usuarios, dotando a estos de “*los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección*”. Así, se llevan a cabo una serie de medidas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y prestación de servicios cuyo cumplimiento resulte imposible como consecuencia de la declaración del estado de alarma y, por otro lado, se limitan ciertas actividades relacionadas con el juego en aras de “*evitar la intensificación del consumo de juegos de azar en línea*”.

A. Derecho de resolución de contratos de compraventa de bienes y prestación de servicios celebrados por consumidores y usuarios

Los consumidores y usuarios tendrán derecho a resolver aquellos contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, que, como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma, sea imposible su cumplimiento. La resolución del contrato podrá ser instada por los consumidores y usuarios siempre y cuando previamente se hayan realizado propuestas de revisión contractual por cada una de las partes en búsqueda de una solución amistosa y sobre la base de la buena fe, que restaure la reciprocidad de intereses del contrato.

Las partes tendrán un plazo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato para negociar estas propuestas de revisión contractual. Transcurrido este plazo sin alcanzar un acuerdo, los consumidores y usuarios podrán interponer la acción de resolución.

El artículo 36 RDL establece un plazo de 14 días para que los consumidores y usuarios ejerciten el derecho de resolución.

El reembolso en caso de resolución deberá hacerse igualmente en un plazo de 14 días, pudiendo deducirse los gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor.

El RDL incluye disposiciones específicas para los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo y los contratos de viaje combinado.

(i) Contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo:

Se establecen las siguientes medidas para aquellos casos en los que no se produzca la resolución del contrato:

- Los consumidores y usuarios podrán elegir entre:
 - Recuperar a posteriori la prestación del servicio ya abonado (e.g. bono o vale regalo).
 - La devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado.
 - Minorar los importes ya abonados de la cuantía de las futuras cuotas a imputar por el prestador del servicio.
- El prestador de servicios paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato salvo que esta sea la voluntad de ambas partes.

(ii) Contratos de viaje combinado:

Se establece un régimen específico para aquellos contratos de viaje combinado que hayan sido cancelados con motivo del COVID19. Se prevén dos supuestos:

- Con carácter general, se establece la posibilidad de que el organizador entregue un bono al consumidor para ser utilizado en el plazo de un año desde la finalización del estado de alarma, cuya cuantía deberá ser igual al desembolso satisfecho por el consumidor o usuario. Una vez transcurrido el periodo de validez del bono sin que este haya sido utilizado, el consumidor o usuario podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.
- Se mantiene la posibilidad de resolver el contrato por medio de la acción de resolución prevista en el artículo 160.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, pero se condiciona el reembolso de los importes abonados a que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total al organizador o al minorista del importe correspondiente a sus servicios.

Si el organizador o el minorista hubiera recibido de los proveedores de servicios únicamente devoluciones parciales de las cantidades abonadas, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo estas descontadas del importe del bono.

El organizador o minorista tendrá un plazo de 60 días contados desde la resolución contractual o desde que los proveedores de servicios hubiesen realizado la devolución, para efectuar los reembolsos citados.

En definitiva, se está otorgando una moratoria de un año para el reembolso al consumidor (en la forma de un bono) a aquellos organizadores que no hayan podido obtener un reembolso de los proveedores de servicios con los que ya se habían comprometido.

B. Restricciones en las comunicaciones comerciales de las empresas que realicen una actividad de juego

Se establecen medidas específicas para aquellas empresas que realicen una actividad de juego según lo dispuesto en la Ley 13/2011, de regulación del juego, restringiendo su acción comercial de la siguiente forma:

- (i) Prohibición de las comunicaciones comerciales que, de forma implícita o expresa, hagan referencia a la situación de excepcionalidad que deriva de la enfermedad COVID-19.
- (ii) Prohibición de las actividades de promoción dirigidas a la captación de nuevos clientes o de fidelización de clientes ya existentes.
- (iii) Prohibición de la emisión de comunicaciones comerciales en los servicios de comunicación audiovisual (i.e. televisión, radio) excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana.
- (iv) Prohibición de la emisión de comunicaciones comerciales que se comercialicen, vendan u organicen por prestadores de servicios de intercambio de vídeos excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana.
- (v) Prohibición de la emisión de comunicaciones comerciales en servicios de la sociedad de la información, incluidas comunicaciones individualizadas en correos electrónicos o medios equivalentes y redes sociales.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones tendrá la consideración de infracción grave a los efectos de lo dispuesto la Ley 13/2011, de regulación del juego.

La información contenida en esta Nota Informativa es de carácter general y no constituye asesoramiento jurídico. Este documento ha sido elaborado 2 de abril de 2020 y Pérez-Llorca no asume compromiso alguno de actualización o revisión de su contenido.