

# Nuevas medidas del Gobierno durante el estado de alarma para consumidores y usuarios

CMS España

Abril 2020

## Índice

- Introducción
- ¿A quién están dirigidas estas medidas?
- ¿En qué consisten las medidas adoptadas?
- ¿Cuáles son los efectos de la resolución del contrato?
- ¿Qué son los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo?
- Medidas específicas para la revisión de los contratos de servicios de tracto sucesivo
- Medidas específicas sobre los contratos de viajes combinados



## Introducción



**Los consumidores y usuarios podrán revisar o terminar sus contratos sin penalización**

El Gobierno ha lanzado una serie de medidas complementarias en materia de **resolución sin penalización y revisiones de los contratos con consumidores y usuarios**, con motivo de la crisis del COVID-19. Se trata de medidas adicionales a las ya previstas en el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (TRLGCU).

El artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020 (RDL 11/2020) permite revisar y resolver los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de **compraventa de bienes o de prestación de servicios**, incluidos los de tracto sucesivo, siempre que resulten de imposible cumplimiento. Se incluyen también, medidas específicas para los viajes combinados contratados antes de la crisis del COVID-19.



## ¿A quién están dirigidas estas medidas?

Son consumidores y usuarios las personas físicas cuando actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

El TRLGyU también considera "consumidores y usuarios" a *"las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial"*. Esto es, afecta a las personas jurídicas cuando intervienen en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatarios finales, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.

Por lo tanto, estas medidas se aplican a asociaciones y fundaciones, comunidades de bienes cuando actúen sin ánimo de lucro, comunidades de propietarios, etc.

Pero **¿cuándo pueden aplicarse estas medidas y las restantes de la Ley a las personas jurídicas?** Y en concreto **¿a las sociedades anónimas y limitadas?** Aunque la norma reconoce esta posibilidad, los tribunales nos obligan a hacer una interpretación restrictiva de los casos en los que una compañía puede ser considerada consumidora o usuaria.

- » Con carácter general, se presume que las sociedades mercantiles actúan siempre, por su propia naturaleza, con **ánimo de lucro** (porque su actuación está encaminada, directa o indirectamente, a obtener un beneficio económico o mejorar sus procesos productivos).
- » Habrá que analizar, **caso por caso**, en qué circunstancias una compañía esta actuando sin ánimo de lucro y, por lo tanto, puede invocar las medidas del RDL 11/2020 para resolver o revisar sus contratos. Tal vez podría ser el caso de una empresa que había contratado un viaje para enviar a uno de sus empleados a un congreso internacional que se ha visto cancelado por la crisis sanitaria; o, en función de las circunstancias, las clases de gimnasia que una empresa ofrece a sus empleados.



## ¿En qué consisten las medidas adoptadas?

El artículo 36 del RDL 11/2020 permite a los consumidores y usuarios resolver los contratos de compraventa de bienes y prestación de servicios (incluidos los de tracto sucesivo) en el plazo de 14 días (naturales) desde que el consumidor tuvo conocimiento de la circunstancia que hace imposible cumplir el contrato.

Una vez que el consumidor informa de su intención de resolver el contrato en dicho plazo, las partes tratarán – durante un **plazo de 60 días**– de alcanzar un acuerdo de revisión de las obligaciones con la intención de **restaurar la reciprocidad (equilibrio) de intereses del contrato**.

Transcurridos dichos 60 días (naturales) sin acuerdo sobre las propuestas de revisión, podrá quedar resuelto el contrato.



## ¿Cuáles son los efectos de la resolución del contrato?

Con la resolución del contrato, éste quedará sin efecto y el empresario estará obligado a **devolver las sumas abonadas** por el consumidor o usuario en el **plazo máximo de 14 días** (naturales) o un plazo distinto si así lo acepta el consumidor.

Desafortunadamente, la redacción al apartado 2º del artículo 36 del RDL 11/2020 no contempla una respuesta clara para todos los distintos tipos de contratos a los que se aplica esta medida, a la hora de decidir qué sumas hay que devolver en cada tipo de contrato. Así, por ejemplo:

- » El **arrendamiento de un apartamento** durante las vacaciones de Semana Santa: la cuantía a devolver parecería ser el importe completo abonado.
- » Las **clases extraescolares** de los centros educativos cuyo pago se haga semestral o trimestralmente (y por anticipado): la suma que será devuelta es la relativa al período no disfrutado con motivo de las medidas acordadas durante el estado de alarma.

En todo caso, a las cifras anteriores habrá que descontar los gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago.



## ¿Qué son los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo?

Son contratos de **tracto sucesivo** aquellos en los que se prestan servicios **de forma periódica durante un tiempo prolongado** (por ejemplo, los contratos de arrendamiento donde el arrendatario se obliga a hacer pagos periódicos, y el arrendador a permitir el uso de la cosa arrendada; o los de suministro).

Por contraposición, los contratos de **tracto único** son aquellos que **no tienen obligaciones periódicas** (aunque pueden prolongarse en el tiempo por ejemplo, el contrato para la realización de unas obras en una vivienda, que puede prolongarse durante un tiempo hasta su completa ejecución pero que, sin embargo, termina con la entrega de la obra y el pago de la misma, esto es, una vez concluido el encargo, éste no se repite sucesivamente en el tiempo).



## Medidas específicas para la revisión de los contratos de servicios de tracto sucesivo

En relación con los contratos de tracto sucesivo, el RDL 11/2020 contempla la posibilidad de que el empresario ofrezca al consumidor/usuario alguna de las siguientes soluciones a modo de “propuesta de revisión” que evite resolver el contrato:

- » Solo si el consumidor puede y lo acepta: una vez levantadas las medidas que hacen imposible el cumplimiento del contrato, **recuperar el servicio/producto no disfrutado** durante ese periodo, en un momento posterior.
- » Solo si el consumidor puede y lo acepta: **reducir la cuantía de las cuotas futuras** a imputar por la prestación del servicio de forma proporcional al periodo no disfrutado.
- » Si el consumidor no puede o no acepta: el empresario **devolverá los importes ya abonados** por la parte correspondiente al periodo durante el que no se ha prestado el servicio.

En todo caso, durante el período que dure el estado de alarma, el empresario **no pasará a cobro las nuevas mensualidades** hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad (sin que ello suponga la rescisión del contrato).



## Medidas específicas sobre los contratos de viajes combinados

Cuando se trate de **contratos de viajes combinados** que hayan sido **cancelados a causa del COVID-19**:

- » Si los proveedores de servicios del viaje combinado hubieran abonado al organizador del viaje (o minorista), el **importante total** correspondiente a sus servicios, entonces el organizador del viaje (o en su caso, el establecimiento minorista donde se ha contratado) podrá **optar** entre hacer un **reembolso completo** o bien entregar al consumidor **un bono** que éste podrá usar durante el plazo de 1 año desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. La cuantía de dicho bono será igual al reembolso que hubiera correspondido. Si pasado dicho plazo de 1 año el bono no se hubiera utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago que hubiera hecho.
- » Si los proveedores de servicios del viaje combinado solo hubieran abonado al organizador del viaje (o minorista) **una parte del importante total** correspondiente a sus servicios, entonces el organizador del viaje (o en su caso, el establecimiento minorista donde se ha contratado), realizará (i) un **reembolso parcial** correspondiente a las devoluciones efectuadas, y (ii) un **bono por la diferencia**.

Consumidores y empresarios tendrán que evaluar las implicaciones que la literalidad escogida para este artículo genera. En particular, habrá que analizar, **caso por caso**, los distintos escenarios de decisión y reembolso que pueden surgir.



La presente publicación no constituye opinión profesional o asesoramiento jurídico de sus autores. Para más información:

[cms-asl@cms-asl.com](mailto:cms-asl@cms-asl.com) | [cms.law](https://cms.law)



Law . Tax

**Your free online legal information service.**

A subscription service for legal articles  
on a variety of topics delivered by email.

[www.cms-lawnow.com](https://www.cms-lawnow.com)

-----

CMS Legal Services EEIG (CMS EEIG) is a European Economic Interest Grouping that coordinates an organisation of independent law firms. CMS EEIG provides no client services. Such services are solely provided by CMS EEIG's member firms in their respective jurisdictions. CMS EEIG and each of its member firms are separate and legally distinct entities, and no such entity has any authority to bind any other. CMS EEIG and each member firm are liable only for their own acts or omissions and not those of each other. The brand name "CMS" and the term "firm" are used to refer to some or all of the member firms or their offices.

**CMS locations:**

Aberdeen, Algiers, Amsterdam, Antwerp, Barcelona, Beijing, Belgrade, Berlin, Bogotá, Bratislava, Bristol, Brussels, Bucharest, Budapest, Casablanca, Cologne, Dubai, Duesseldorf, Edinburgh, Frankfurt, Funchal, Geneva, Glasgow, Hamburg, Hong Kong, Istanbul, Johannesburg, Kyiv, Leipzig, Lima, Lisbon, Ljubljana, London, Luanda, Luxembourg, Lyon, Madrid, Manchester, Mexico City, Milan, Mombasa, Monaco, Moscow, Munich, Muscat, Nairobi, Paris, Podgorica, Poznan, Prague, Reading, Rio de Janeiro, Riyadh, Rome, Santiago de Chile, Sarajevo, Seville, Shanghai, Sheffield, Singapore, Skopje, Sofia, Strasbourg, Stuttgart, Tirana, Utrecht, Vienna, Warsaw, Zagreb and Zurich.

-----

[cms.law](https://cms.law)