

## **LOS CONSUMIDORES Y SU DERECHO DE RESOLUCIÓN DE LOS CONTRATOS EN EL MARCO DEL ESTADO DE ALARMA.**

El Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, con las modificaciones contenidas en el Real Decreto-ley 15/2020 de 31 de abril, recoge diversas medidas para regular el derecho de los consumidores a la resolución de los contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios que se han visto afectados en su cumplimiento, a causa del estado de alarma.

En aplicación de las referidas normativas **los consumidores tendrán derecho a solicitar la resolución de los contratos**, y consecuentemente el reembolso de las cantidades hasta la fecha satisfechas por la formalización del mismo, en el **plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma.**

Una vez solicitada por el consumidor la resolución del referido contrato, se inicia un **periodo máximo de 60 días para llegar a un acuerdo entre empresario y consumidor**, ya sea para dar por resuelto el contrato, con reembolso de las cantidades entregadas, como para ofrecer opciones alternativas para su cumplimiento con posterioridad, con entrega de bonos o vales canjeables, u ofreciendo cualquier otra contraprestación o alternativa de conformidad entre las partes.

En ningún caso, el consumidor estaría obligado a aceptar la propuesta ofrecida por el empresario, por lo que, no alcanzándose acuerdo alguno, el empresario estaría obligado a reembolsar al consumidor las cantidades percibidas, en el plazo de los **14 días siguientes a la finalización del periodo de negociación sin acuerdo alternativo**, en la misma forma en la que le fueron abonadas y pudiendo descontarse aquellos gastos en los que se hubiera incurrido, siempre que éstos puedan ser desglosados.

Dicha normativa alcanza tanto a los contratos de compraventa de bienes (billetes de avión, reservas en hoteles, alquiler de vehículos, entradas a eventos...) como a la prestación de servicios de tracto sucesivo (pago de cuotas de escuelas de idiomas, gimnasios, suscripciones para la realización de actividades deportivas...).

Posibles acuerdos o soluciones que se pueden alcanzar en los distintos supuestos:

- **Compra de billetes de avión, tren o cualquier otro medio de transporte, cuyo viaje no se ha podido realizar durante el estado de alarma o con posterioridad al mismo.**

Si debido a las medidas decretadas por el estado de alarma no puede realizarse el viaje, ya sea por normativa de los distintos países o por anulación del mismo por la compañía de transporte, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato y solicitar el reembolso del importe abonado, descontados gastos, o aceptar la entrega de un bono o vale para su utilización con posterioridad.

- **Viajes combinados.**

Aquellos en que se ha contratado un paquete turístico que incluye transporte, estancia y actividades.

El consumidor estará en su derecho de solicitar la resolución del contrato del viaje combinado y con ello, de todos los servicios contratados, con la devolución de los importes ya abonados, o aceptar un bono para disfrutar con posterioridad en el plazo de un año.

En el supuesto caso que se optase por el reembolso, el empresario organizador procederá al reembolso inmediato, siempre que hubiera percibido a su vez el reembolso de todos los servicios contratados. Sin embargo, si solo algunos de los proveedores han efectuado tal devolución, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor percibirá el reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, junto con un bono anual por las cantidades no percibidas.

En el supuesto caso que se optase por el bono y no la resolución del contrato, las financiaciones contratadas para el pago del viaje combinado quedarían vigentes y serían de obligado cumplimiento por parte del consumidor, pudiendo acordarse, sin embargo, la paralización del pago de las cuotas hasta en momento en que se lleve a cabo dicho viaje.

- **Entradas a eventos deportivos, conciertos, teatros o cualquier otro evento.**

En los casos en los que resulte imposible que se cumpla el objeto del contrato, el consumidor tiene derecho a anular la compra y solicitar su reembolso, descontándose los gastos que ocasione dicho reembolso, o canjear la entrada para la celebración de dicho espectáculo o evento en una fecha posterior o por vale para acudir a cualquier otro evento ofrecido por el empresario.

- **Cuotas de academias de idiomas, gimnasios, actividades deportivas.**

Siendo servicios de tracto sucesivo el consumidor podrá solicitar el reembolso de las cantidades abonadas durante el periodo de tiempo en que no pudo disfrutarse del servicio ofrecido, debiendo ofrecer el empresario la posibilidad de recuperar el servicio no prestado con posterioridad o pudiéndose acordar entre las partes la rebaja de las cuotas posteriores en compensación.

En cualquier caso, el empresario deberá abstenerse de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad.

Dentro de todos estos escenarios, los consumidores deberían solicitar la resolución de los contratos de imposible ejecución en los términos en que fueron contratados, dentro del plazo de los 14 días siguientes al levantamiento del estado de alarma e iniciar negociaciones con el empresario, durante los siguientes 60 días a dicho requerimiento de resolución, a los efectos de llegar a la mejor solución para restablecer el equilibrio entre las partes. Son los propios empresarios quien deben ofrecer soluciones alternativas y atractivas a los consumidores, con el fin de evitar la resolución de los contratos y en aras al mantenimiento de los mismos.