

Con el fin de dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección, el BOE del 1 de abril de 2020 a través de la publicación 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.

### **Medidas sobre contratos de compraventa de bienes y prestación de servicios**

Para ello, se adoptan diferentes medidas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo, cuya ejecución sea imposible como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma.

En estos casos, los consumidores y usuarios podrán ejercer el derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días.

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, el contrato no queda rescindido.

### **Cuotas gimnasios escuelas**

Con el fin de dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección, el BOE del 1 de abril de 2020 a través de la publicación 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, regula en su artículo 36 una serie de medidas que afectan a los derechos de los consumidores.

Este artículo regula el derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios. Estas medidas afectan, por ejemplo, al pago de las cuotas del gimnasio, de las academias, de escuelas infantiles, de residencias de estudiantes, etc.

¿Tendremos que seguir pagando las cuotas mensuales por estos servicios si no tenemos acceso a los mismos durante el estado de alarma por el COVID-19?

**La respuesta es no.** Las empresas prestadoras de estos servicios no podrán, a partir del mes de abril de 2020 y mientras dure esta situación extraordinaria, seguir pasando las cuotas mensuales por estos servicios que no pueden ser prestados.

En estos tipos de contratos de tracto sucesivo, se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad; no obstante, el contrato no quedará rescindido.

"3. Respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Asimismo, la empresa prestadora de servicios se abstendrá de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes".

¿Qué podrá hacer el gimnasio, academia, escuela infantil, residencia de estudiantes?

→ Ofrecer la posibilidad de recuperar el servicio a posteriori, y en caso de que el consumidor no pueda o no acepte esta opción:

- i. Devolver los importes cobrados en la parte proporcional al servicio no prestado por causa del COVID-19, o
- ii. Si el consumidor lo acepta, reducir la cuantía de las futuras cuotas a imputar.

En este artículo 36 también se regula el caso de los contratos de compraventa de bienes o prestación de servicios (incluidos tracto sucesivo, como los anteriores), cuya ejecución sea imposible como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma.

Para estos casos, se ofrece la posibilidad al consumidor de que, en el plazo de 14 días (entendemos naturales, si atendemos al artículo 71 de la Ley General de Consumidores y Usuarios), pueda resolver el contrato, o el prestador del servicio o de la compraventa del bien podrá ofrecer otra propuesta como el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso del dinero.

Esto puede ocurrir por ejemplo, si para las vacaciones de semana santa habíamos contratado un coche de alquiler, o se había reservado alguna actividad para realizar durante las vacaciones.

"1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, 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. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

2. En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario".

En el caso de la prestación de servicios que incluyan a varios proveedores, como los viajes combinados, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el consumidor o usuario podrá optar por solicitar el reembolso o 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.

Con el fin de dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección, el BOE del 1 de abril de 2020 a través de la publicación 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, regula en su artículo 36 una serie de medidas que afectan a los derechos de los consumidores.

El apartado 4º de este artículo, se refiere a la cancelación de viajes combinados a causa del COVID-19.

¿Qué se entiende por viaje combinado?

**CAMINOS  
MADRID**



Colegio de Ingenieros  
de Caminos  
Canales y Puertos  
de Madrid



We support the Sustainable Development Goals

## VIAJES COMBINADOS

Libro IV RDLegis. 1/2007, de 16 de nov. (Arts. 150-170)

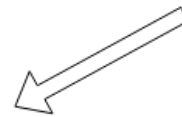
Viaje combinado

La combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

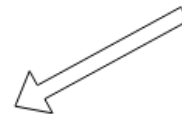
i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,



ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,



iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,



iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o



v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.



En este caso de que el viaje contratado (por ejemplo, vuelo+hotel para las vacaciones de semana santa) sea cancelado a consecuencia del COVID-19, el consumidor o usuario podrá optar por solicitar el reembolso o 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.

"4. En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución".

¿Qué podrá hacer el organizador o el minorista que ha comercializado el viaje combinado?

a) Entregar un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas por cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.

Para el caso de que transcurra ese plazo de un año y no haya sido disfrutado por el consumidor, este tendrá derecho al reembolso completo.

b) Si el consumidor o usuario haya solicitado la resolución del contrato de acuerdo con lo previsto en el artículo 160 de la TRLDCU apartado 2 (regula la resolución del contrato por causas extraordinarias sin penalización), deberán reembolsar la cantidad pagada, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.

Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.

Los reembolsos deberán realizarse en un plazo máximo de 60 días desde la fecha de resolución del contrato de viaje combinado o desde que los proveedores hubieran procedido a la devolución de las cantidades.

**Medidas sobre la ordenación del juego online**



Dadas las implicaciones de la declaración del estado de alarma en términos de movilidad y oferta de ocio disponible para los ciudadanos, para evitar la intensificación del consumo de juegos de azar en línea (en particular, los juegos de casino, bingo y póker), que puede derivar en conductas de consumo compulsivo o incluso patológico (especialmente para proteger a los menores de edad, adultos jóvenes o personas con trastornos de juego en un momento de mayor exposición), se limitan las comunicaciones comerciales que realizan los operadores de juego de ámbito estatal, incluyendo a las entidades designadas para la comercialización de los juegos de lotería. Únicamente se podrán poner anuncios en las televisiones sobre juegos online en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana.

Estas medidas sobre el juego entran en vigor a los dos días de su publicación en el BOE.

Durante el tiempo de vigencia de la declaración del estado de alarma realizada por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, las entidades que desarrollen una actividad de juego incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, no podrán realizar las siguientes actuaciones:

a) Actividades de promoción dirigidas a la captación de nuevos clientes o de fidelización de clientes existentes que recojan cuantías económicas, bonos, bonificaciones, descuentos, regalos de apuestas o partidas, multiplicadores de cuotas o premios o cualquier otro mecanismo similar.

b) Emisión de comunicaciones comerciales en los servicios de comunicación audiovisual referidos en el artículo 2.2 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, incluidos los servicios a petición cuando aquellas sean distinguibles y separables, excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana.

c) Emisión de comunicaciones comerciales que se comercialicen, vendan u organicen por prestadores de servicios de intercambio de vídeos a través de plataformas definidos como tales en la Directiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018, por la que se modifica la Directiva 2010/13/UE sobre la coordinación de determinadas



Colegio de Ingenieros  
de Caminos  
Canales y Puertos  
de Madrid



We support the Sustainable Development Goals

disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual, excepto en la franja horaria comprendida entre la 1 y las 5 de la mañana.

d) Emisión de comunicaciones comerciales en servicios de la sociedad de la información (incluidas comunicaciones individualizadas en correos electrónicos o medios equivalentes y redes sociales).»

Fuente Iberley