

COMENTARIS D'URGÈNCIA a l'article 36 del Reial Decret-Llei 11/2020, de 31 de març, pel qual s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per a fer front al COVID-19.

Article 36. Dret de resolució de determinats contractes sense penalització per part dels consumidors i usuaris.

1. Si com a conseqüència de les mesures adoptades durant la vigència de l'estat d'alarma els contractes subscrits pels consumidors i usuaris, ja siguen de compravenda de béns o de prestació de serveis, inclosos els de tracte successiu, resultaren d'impossible compliment, el consumidor i usuari tindran dret a resoldre el contracte durant un termini de 14 dies. La pretensió de resolució només podrà ser estimada quan no calga obtenir de la proposta o propostes de revisió oferides per cadascuna de les parts, sobre la base de la bona fe, una solució que restaure la reciprocitat d'interessos del contracte. Les propostes de revisió podran abastar, entre altres, l'oferiment de bons o vals substituïtoris al reembossament. A aquest efecte, s'entendrà que no cal obtenir proposta de revisió quan haja transcorregut un període de 60 dies des de la impossible execució del contracte sense que hi haja acord entre les parts sobre la proposta de revisió.

COMENTARI:

- a) S'ha de presentar una reclamació en el termini de 14 dies des que es té coneixement de la impossibilitat d'execució o compliment del contracte.
- b) L'empresa pot oferir un bo o val substituïtor del reembossament.
- c) Fins transcorreguts 60 dies des de la impossible execució (no des de la reclamació) es tindrà dret al reembossament.

Article 36.2 En els supòsits en els quals el compliment del contracte resulte impossible d'acord amb l'apartat anterior, l'empresari estarà obligat a retornar les sumes abonades pel consumidor o usuari, excepte despeses incorregudes degudament desglossades i facilitats al consumidor, en la mateixa forma en què es va realitzar el pagament en un termini màxim de 14 dies, excepte acceptació expressa de condicions diferents per part del consumidor i usuari.

COMENTARI:

- a) Una vegada transcorreguts els 60 dies sense acord, l'empresa ha de retornar allò pagat en 14 dies.
- b) Aquesta devolució ha de ser automàtica per l'empresa, sense necessitat d'instar-la per la persona consumidora.
- c) No hi ha acceptació tàcita de l'oferta de l'empresa, ha de ser expressa.
- d) El problema està en l'expressió "excepte despeses incorregudes", que és un concepte indeterminat. L'article no parla de despeses "justificades", per la qual cosa podem trobar-nos amb una diferència de consideracions entre les parts contractants.

Article 36.3 Respecte dels contractes de prestació de serveis de tracte successiu, l'empresa prestadora de serveis podrà oferir opcions de recuperació del servei a posteriori i només si el consumidor no poguera o no acceptara aquesta recuperació llavors es procediria a la devolució dels imports ja abonats en la part corresponent al període del servei no prestat per aquesta causa o, sota l'acceptació del consumidor, a minorar la quantia que resulte de les futures quotes a imputar per la prestació del servei. Així mateix, l'empresa prestadora de serveis s'abstindrà de presentar a cobrament noves mensualitats fins que el servei puga prestar-se amb normalitat, sense que això done lloc a la rescissió del contracte, excepte per la voluntat de totes dues parts.



COMENTARI:

- a) Si s'interromp el servei de tracte successiu (ara com ara els casos plantejats han sigut gimnasos i centres educatius privats) l'empresa no ha de cobrar mensualitats i no pot rescindir el contracte.
- b) Permet negociar la devolució del cobrat de més en minoracions de factures posteriors.
- c) Hi ha casos en què no es pot recuperar el servei (fi del curs escolar) i si l'empresa realitza una proposta a la persona consumidora, cal entendre que l'acceptació de la proposta ha de ser expressa, no tàcita.

Article 36.4 *En el cas que es tracte de contractes de viatge combinat, que hagen sigut cancel·lats amb motiu del COVID19, l'organitzador o, en el seu cas el detallista, podran entregar al consumidor o usuari un bo per a ser utilitzat dins d'un any des de la finalització de la vigència de l'estat d'alarma i les seues pròrrogues, per una quantia igual al reembossament que haguera correspost. Transcorregut el període de validesa del bo sense haver sigut utilitzat, el consumidor podrà sol·licitar el reembossament complet de qualsevol pagament realitzat. En qualsevol cas, l'eventual oferiment d'un bo substitutori temporal haurà de comptar amb el suficient suport financer que garantisca la seua execució.*

No obstant l'anterior, l'organitzador, o si escau el detallista, hauran de procedir a efectuar el reembossament als consumidors i usuaris en el cas que aquests sol·licitaren la resolució del contracte, de conformitat amb el que es preveu en l'apartat 2 de l'article 160 del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, sempre que els proveïdors de serveis inclosos en el contracte de viatge combinat hagueren procedit a la devolució total de l'import corresponent als seus serveis. Si només alguns dels proveïdors de serveis del viatge combinat efectuaren la devolució a l'organitzador o, en el seu cas, al minorista, o la quantia retornada per cadascun d'ells fora parcial, el consumidor o usuari tindrà dret al reembossament parcial corresponent a les devolucions efectuades, sent descomptat de l'import del bo entregat per la resolució del contracte.

L'organitzador o, si escau, el detallista, procediran a efectuar els reembossaments citats anteriorment en un termini no superior a 60 dies des de la data de la resolució del contracte o des d'aquella en què els proveïdors de serveis hagueren procedit a la seua devolució.

COMENTARI:

- a) Aquest apartat es refereix únicament als viatges combinats.
- b) No és aplicable als viatges o a les estades d'hotel contractats individualment, ja que no són un viatge combinat.
- c) El lliurament del bo és una opció de l'agència de viatges, però obligatòria per a la persona consumidora.
- d) No es pot sol·licitar la devolució de l'import del viatge fins que haja transcorregut un any des de la finalització de l'estat d'alarma.

RDL 1/2007. Art. 160.2. *No obstant això el que es disposa en l'apartat anterior, quan concórreguen circumstàncies inevitables i extraordinàries en el lloc de destinació o en els voltants que afecten de manera significativa a l'execució del viatge combinat o al transport de passatgers al lloc de destinació, el viatger tindrà dret a resoldre el contracte abans de l'inici del mateix sense pagar cap penalització. En aquest cas, el viatger tindrà dret al reembossament complet de qualsevol pagament realitzat, però no a una compensació addicional.*

- e) Quan l'agència recupere totalment o parcialment l'import d'algun dels serveis contractats, haurà d'abonar-li'l al consumidor en el termini de 60 dies.
- f) Els 60 dies poden explicar-se des de la resolució o des que reba l'agència la devolució. Seguint el principi jurídic d'interpretar la norma a favor de les persones consumidores, aquest termini ha de ser aquell en el qual aquestes recuperen els seus diners més ràpids.