



**En relación con la noticia publicada en el periódico de 16 de abril, sobre “CONSUMO ORDENA CONGELAR TODAS LAS RECLAMACIONES, EL MINISTERIO CONMINA A LAS COMUNIDADES A NO ACTUAR DURANTE EL ESTADO DE ALARMA”,**

**DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y ARTESANIA, SE INFORMA:**

**PRIMERO.**- Que desde el servicio de defensa del consumidor le atendemos de cualquier consulta o trámite que necesite realizar en relación a la defensa de sus derechos o intereses económicos.

Para ello, puede contactar en los teléfonos **968 35 71 89, 968 35 71 90 y 968 35 71 76** o al móvil **636 11 45 91** o al correo electrónico [consumomurcia@carm.es](mailto:consumomurcia@carm.es)

**SEGUNDO.**- 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, publicado en el BOE de 1 de abril, en su artículo 36, y bajo la rúbrica **Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios**, establece:

*“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.*

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.*

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”.*

El RDL establece el mecanismo a seguir, pero no se pronuncia sobre cuando hay que iniciar el procedimiento, dejando libertad al consumidor para iniciar la reclamación cuando lo considere oportuno.

**TERCERO.-** Posteriormente el Ministerio de Consumo, decide hacer una interpretación del art. 36 del RDL 11/2020, y remite a todas las CCAA un escrito con la siguiente explicación:

*“En los supuestos contemplados en el artículo 36 del Real Decreto-ley11/2020, 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 plazo para el ejercicio de los derechos contemplados en el apartado 1, 2 y 3 iniciará su cómputo una vez finalizado el estado de alarma**, en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto 463/2020, **a no ser que el consumidor hubiera tenido posibilidad material de ejercer los derechos con anterioridad**.”*

*Ello supone que han de respetarse los siguientes plazos:*

- a) El consumidor tiene un plazo de 14 días naturales, a contar desde la finalización del estado de alarma para solicitar al empresario la resolución del contrato, cuando no exista tal posibilidad material de ejercer el derecho durante el estado de alarma.*
- b) Recibida por el empresario la solicitud de resolución del contrato, este puede ofrecer al consumidor otras alternativas que pueden suponer una modificación o novación del contrato.*
- c) Transcurridos 60 días sin que las partes hayan llegado a un acuerdo sobre la propuesta del empresario, éste dispondrá de catorce días naturales para proceder al reembolso del importe pagado.*

*En el supuesto de que el consumidor se dirija al empresario antes de la finalización del estado de alarma, el plazo de 60 días para alcanzar el acuerdo entre las partes empezaría a correr, puesto que la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto*



*463/2020 opera únicamente respecto de la prescripción del plazo para el ejercicio del derecho, pero no suspende la posibilidad de ejercitar derechos.*

*Asimismo, según lo previsto en el apartado anterior, las Administraciones solo podrán empezar a tramitar las reclamaciones presentadas por los consumidores una vez agotados los plazos allí establecidos, siempre que hubiese dejado de tener vigencia la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, por la cual se encuentran suspendidos los plazos administrativos.*

*En el ejercicio de cualquier otro derecho diferente al referido en el punto anterior, la suspensión de plazos administrativos de la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020 no operará respecto de la fase previa de reclamación o “pre-administrativa”, por lo que los plazos al respecto recogidos en la normativa que sea de aplicación (por ejemplo, plazos de entrega de hoja de quejas y reclamaciones, tanto presencial como a distancia, o de respuesta a las mismas) no se deben considerar suspendidos”.*

De todo ellos se desprenden, salvo error u omisión, las siguientes,

### **CONCLUSIONES:**

**PRIMERO.-** Que el RDL 11/2020, establece el procedimiento a seguir para reclamar por los daños ocasionados por causas provocadas por el COVID-19.

**SEGUNDO.-** Que el Ministerio de Consumo, ha hecho una interpretación de cuando iniciar el expediente de reclamación, que será una vez finalizado el estado de alarma, a no ser que el consumidor hubiera tenido la posibilidad material de ejercer los derechos con anterioridad.