



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.

Consumidores: viajes y reembolsos

02/04/2020

En Barcelona, a 2 de abril de 2020.

Apreciados,

Se ha publicado en fecha 1 de abril, 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**, consistente en la protección de trabajadores, consumidores, familias y colectivos vulnerables, con el fin de asegurar la adopción de medidas que garanticen a estos colectivos su inclusión como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19

Procedemos a trasladar un resumen de las principales medidas que incorpora este nuevo Decreto en materia de protección de **CONSUMIDORES** en un contexto excepcional donde es necesario dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y protección en viajes.

Todo el equipo de **VERSATIL** quedamos a vuestra disposición para ayudaros en todo lo que sea necesario.

Un cordial Saludo,



Anna Vergés

Socia - Abogada

Departamento Mercantil-Civil

averges@versatil.legal

RESOLUCIÓN DE CONTRATOS Y REEMBOLSO DE VIAJES

- En 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, los consumidores y usuarios podrán ejercer el derecho a **resolver el contrato** durante un plazo de 14 días. La resolución contractual **sólo operará** cuando no quepa obtener propuestas de revisión alternativas para alcanzar una solución de reciprocidad de los intereses del contrato.

Entre las propuestas podrán ser el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso.

Si finalmente resulta imposible el cumplimiento del contrato, el empresario estará obligado a:

- Devolver las sumas abonadas por el consumidor (excepto gastos) en la misma forma que se realizó el pago y en un plazo máximo de **14 días**, salvo acuerdo en contrario.
-
- En los **contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo**:
 - Se **paralizará el cobro de nuevas cuotas** hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad.
 - El **contrato no se rescinde**, salvo acuerdo en contrario entre las partes.
 - La **empresa podrá ofrecer opciones** de recuperar el servicio cuando finalice el estado de alarma y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se

devolverían los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado o aminorar la cuantía que resulte de futuras cuotas (si lo acepta el consumidor).

- En el caso de la prestación de servicios que incluyan a varios proveedores, como los **viajes combinados**, el consumidor o usuario podrá optar entre:

- Usar un **bono** que le entregará el organizador o minorista, por una cuantía igual al reembolso.

Dicho bono lo podrá utilizar en el plazo de **1 año** desde la conclusión del estado de alarma.

En caso de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso.

- El **Reembolso**, en el caso que el consumidor solicite la resolución del contrato de conformidad con la Ley de Consumidores y Usuarios, siempre que los proveedores de servicios hubieran procedido a la devolución total del importe de los servicios. Si no fuera así, el consumidor tendrá derecho al reembolso parcial.

El organizador o minorista efectuará los reembolsos en un plazo no superior a **60 días** desde la fecha que se resuelve el contrato o desde aquella en que los proveedores hubieran devuelto las cantidades.

A medida que estas medidas se vayan desarrollando de forma más concreta, el equipo de **VERSATIL** las analizará e informará a todos sus clientes para que **JUNTOS** tengamos constancia de todo ello.

