

# Consumidores confinados, pero con derechos

Los expertos de Vento Abogados y Asesores responden a las dudas más frecuentes estos días: ¿Cómo recupero el dinero de un viaje cancelado? ¿Debo seguir pagando la cuota del gimnasio?

Bodas y comuniones frustradas, viajes cancelados, compras que no se pueden devolver... Para que los derechos de los consumidores no se vean afectados por el confinamiento, desde Vento Abogados y Asesores ofrecen estos consejos.

## ¿Qué puedo hacer si por el estado de alarma cancelan un evento o no se presta un servicio contratado, como conciertos o bodas?

El real decreto ley 11/2020 prevé, en los contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios suscritos por consumidores y usuarios, el derecho de estos a resolverlo cuando resulte imposible su cumplimiento.

## ¿En qué plazo debe el consumidor ejercer su derecho a resolver el contrato?

El consumidor dispondrá de un plazo de catorce días para hacer valer su derecho a resolver este tipo de contratos, a contar desde el momento en que resulte imposible el cumplimiento.

## ¿Es preciso efectuar algún trámite antes de resolver el contrato?

Sí. La resolución del contrato de compraventa de bienes o de prestación de servicios requiere que, en un plazo de sesenta días, las partes negocien con buena fe una solución que puede abarcar el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios de reembolso. En caso de que no haya acuerdo, el consumidor o usuario podrá resolver el contrato. El plazo de sesenta días se inicia desde la solicitud de resolución del contrato.

## De resolverse el contrato ¿tengo derecho a la devolución de las cantidades entregadas?

Sí, y por la misma forma en que se efectuó el pago. El empresario podrá deducir los gastos en que haya incurrido, que deberá desglosar y facilitar al consumidor. El plazo máximo de devolución es de catorce días, salvo que se acuerde otro distinto.

## En los contratos con gimnasios, academias, actividades extraescolares... ¿rigen las mismas condiciones?

Sí, con algunas peculiaridades. En estos contratos de tracto sucesivo,



Un militar de la Brilat desinfecta Peinador, casi sin vuelos, como el resto de aeropuertos. ÓSCAR VÁZQUEZ

las empresas pueden ofrecer la recuperación de los servicios en el momento en que sea posible su prestación. Si el consumidor no acepta, el empresario deberá reembolsarle las cantidades que haya satisfecho en la parte correspondiente a los servicios no prestados, o, si lo acepta, procederá a descontar de futuros recibos la cuantía objeto de devolución.

## ¿Tengo obligación de pagar las cuotas mensuales de servicios que no se prestan durante el estado de alarma?

No. El empresario tiene la obligación, durante el tiempo que no pueda prestarse el servicio con normalidad, de no presentar recibos al cobro, sin que esta circunstancia pueda dar lugar a la resolución del contrato.

## Durante el estado de alarma ¿estoy obligado a pagar las cuotas de clubes deportivos o sociales?

Sí y no. En aquellos en los que los socios son a la vez propietarios, sí existe la obligación de pago de las cuotas, aunque es recomendable que por parte de este tipo de sociedades se reduzca, si ello es posible, el importe de las mismas. En las sociedades con ánimo de lucro en las que no existe plena identidad entre propietarios y socios o abonados, resulta aplicable lo indicado en los supuestos anteriores.

## ¿Qué derechos tengo si han cancelado mi vuelo?

El pasajero tendrá derecho a op-

tar por el reembolso o por un transporte alternativo en una fecha que le convenga. Deberán proporcionarle también comida, bebida y alojamiento. La compañía aérea podrá ofertarle un bono sustitutivo, pero el viajero no tiene obligación de aceptarlo. En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el de ida y se opta por el reembolso, procede realizar este también para el vuelo de vuelta.

Si la aerolínea no cumple, debe reclamar a la compañía, y si no recibe respuesta satisfactoria en un mes puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Y siempre podrá acudir a los tribunales.

## ¿Qué ocurre con Renfe y otros medios de transporte?

Renfe ha optado por anular los billetes y reembolsar su importe. En los demás casos, el viajero tiene derecho a solicitar el reintegro.

## ¿Pueden ofertarme un bono canjeable en vez del reembolso?

Sí pueden, pero no tiene obligación de aceptarlos. Cuando le ofrezcan un bono y no lo acepte, tendrá que esperar un plazo de 60 días para solicitar el reembolso.

## ¿Qué sucede si cancelan un paquete turístico en el que se habían contratado diferentes servicios (vuelos, hoteles...)?

El viajero tendrá derecho al reembolso del pago que haya realizado.

Si el organizador del viaje o minorista no ha recibido de los hoteles, aerolíneas o demás proveedores la devolución de los importes correspondientes a esos servicios contratados podrá emitir un bono sustitutivo por dichas cuantías y el viajero dispondrá de un año desde la conclusión del estado de alarma para disfrutarlo. Si no quiere disfrutarlo, transcurrido ese año, el organizador deberá reembolsarle el importe.

## ¿Cuál es el plazo de entrega de los bienes adquiridos por comercio electrónico?

El plazo de entrega será el pactado por las partes en el contrato. Es recomendable que los empresarios revisen los plazos previstos en su clausulado general, incluyendo en su caso una advertencia de que estos plazos podrán ser superiores debido a la excepcionalidad de las circunstancias. En caso de que no exista una previsión específica en el contrato, el plazo para la entrega deberá ser de 30 días naturales contados desde la celebración del contrato.

## ¿Qué derechos tengo en caso de que no se entregue en plazo?

Si el empresario no cumple su obligación de entrega en el plazo pactado, el consumidor le concederá un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si se incumple también este, tendrá derecho a resolver el contrato. Cuando el plazo de entrega se hubiera pactado como una condición esencial, el incumplimiento del contrato podrá dar lugar a su extinción. La resolución del contra-

to dará lugar a la restitución de las prestaciones por ambas partes, debiendo el consumidor devolver el producto adquirido y el empresario, el importe satisfecho.

## ¿Qué alternativas puede ofrecer el vendedor?

Cuando el empresario prevea que no podrá cumplir su obligación de entrega en el plazo previsto en el contrato o en el plazo adicional concedido por el consumidor, se recomienda que se lo haga saber, explicándole las causas del retraso y señalando una fecha alternativa de entrega. Si el cumplimiento del contrato deviene imposible, podrá ofrecer al comprador la entrega de un bono o vale sustitutivo.

## ¿Qué ocurre con los plazos para el ejercicio del derecho de resolución de contratos, posibilidad de desistimiento o el ejercicio del derecho de garantía?

Con carácter general, los plazos para ejercitar cualesquiera acciones y derechos se encuentran suspendidos durante el plazo de vigencia del estado de alarma, incluidos todos aquellos plazos que se prevean legalmente o en el propio contrato para poner fin al mismo por incumplimiento de una de las partes (no por imposibilidad, en cuyo caso se aplicará el régimen previsto expresamente para ese supuesto); para ejercitar el derecho de desistimiento, que en el caso de las compraventas a distancia es de 14 días naturales contados desde la entrega del bien; o para insistir la garantía de un producto. Como consecuencia de la resolución del contrato, del ejercicio del derecho de desistimiento o, en ocasiones, para hacer efectiva la garantía, el consumidor deberá devolver el producto adquirido, pero el plazo previsto en su caso también se encuentra suspendido.

## ¿Qué cobertura tienen los seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria?

La respuesta dependerá de las condiciones incluidas en la póliza de seguros contratada para valorar si estarían cubiertos los siniestros derivados de la situación excepcional que se está viviendo en la actualidad. En todo caso, si se deniega la cobertura, se recomienda realizar una reclamación por escrito al seguro, aportando la documentación que acredite el siniestro.