

# Economía

## Secuelas del Covid-19 El consumidor tardará de dos meses y medio a un año en ser compensado

JUANDE PORTILLO  
MADRID

La ampliación del paraguas de protección social desplegado ante la pandemia de coronavirus el pasado martes, con el último real decreto ley ómnibus aprobado por el Consejo de Ministros, incorporaba un capítulo específico destinado a proteger a los consumidores. Ante la imposibilidad de que estos disfruten durante la vigencia del estado de alarma de múltiples bienes o servicios contratados previamente a la emergencia sanitaria, el Ejecutivo fija una serie de protocolos que establecen cuándo y cómo pueden ser resarcidos. El texto, no obstante, también busca dar algo de aire a las compañías que les atendieron, facilitándoles demorar la compensación en un periodo general de hasta dos meses y medio o un año completo en el caso de los viajes.

A priori, el artículo 36 de la norma, en vigor desde el pasado jueves, estipula que si las medidas asociadas al estado de alarma hacen "imposible" el cumplimiento de contratos de compraventa de bienes o prestación de servicios, los consumidores y usuarios "tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días".

Sin embargo, la resolución solo podrá ejecutarse en ese plazo de no ser posible que la empresa contratada ofrezca antes algún tipo de propuesta de compensación alternativa al reembolso. El texto contempla opciones como el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios y retrasa la opción de que el consumidor reclame el dinero hasta que "haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta" alternativa.



Imagen de un gimnasio cerrado. REUTERS

De no alcanzarse un acuerdo en esos dos meses, el empresario deberá devolver el dinero al cliente que lo exija, con la misma fórmula con la que se realizó el pago, en un plazo de 14 días y descontando los "gastos incurridos debidamente desglosados".

En el caso de la prestación de servicios recurrentes (contratos de tracto sucesivo), como gimnasios o academias, lo que está previsto es la recuperación del servicio a posteriori y la devolución del pago solo si el consumidor no aceptara por el periodo de servicios no prestados "a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas". Además, la empresa se abstendrá de cobrar nuevas cuotas hasta que el servicio se reanude con normalidad.

Finalmente, en el caso de los viajes combinados que hayan sido cancelados por la pandemia, el organizador o el minorista

que los comercializó podrá entregar al consumidor un bono a utilizar dentro de un año desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. Solo si pasados esos 12 meses el cliente sigue reclamando el dinero, se procederá al reembolso.

"El decreto claramente no está pensado para proteger al consumidor, sino para evitar una avalancha de reclamaciones a los empresarios", dándoles tiempo a escalar los reembolsos o a tratar de ofrecer alternativas, expone Manuel Jesús Marín López, catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha y miembro del Centro de Estudios de Consumo. Marín recuerda que la legislación ya contemplaba el derecho de los consumidores a obtener el resarcimiento económico ante un servicio no prestado o bien adquirido que no sea entregado. "El artículo no da nuevos derechos al consumidor", asevera, sostenien-

do que, de hecho, impone al cliente la obligación de esperar durante esos 60 días de plazo hasta poder reclamar el dinero frente a las alternativas que se le presenten, aunque esa sea su intención desde el primer día.

Pese a ello, no falta quien reconoce que la norma es-

tablece unos principios básicos de protección al consumidor en un estado excepcional que bien podría llevar a las compañías a alegar la imposibilidad de afrontar los reembolsos. "Es una situación extraordinaria y nueva", subraya Carlos Ballugera, presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios, quien da una "valoración general muy positiva" al decreto y a que el Gobierno haya incluido peticiones del organismo y las asociaciones de consumidores. "El reconocimiento del derecho a la devolución en los suministros o servicios frustrados, frente a las dudas que podría generar la fuerza mayor como excusa de la empresa para no devolver, aclara la situación y reconoce un nivel alto de protección a los derechos de las personas consumidoras", defiende. "El decreto mira tanto el interés de la empresa como de la persona consumidora", concluye.

La empresa tendrá dos meses para ofrecer vales sustitutorios o 12 si se trata de viajes

El cliente dispondrá luego de 14 días para pedir el reembolso

### Material para reclamaciones ante el TJUE

► **Pleitos.** Más allá de "no dar derechos nuevos a los consumidores", para Manuel Jesús Marín López, catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha, el decreto "podría vulnerar las normas europeas". Sería el caso del año de margen que se da a las agencias para devolver el dinero de los viajes combinados cancelados, dada la directiva comunitaria que obliga a reintegrar el dinero directamente si un trayecto se cancela, lo que asume que podría acabar siendo objeto de pleitos ante el Tribunal de Justicia de la UE (TJUE). También sería el caso de los 14 días para reclamar por otros servicios, o el hecho de que se puedan restar de la devolución los gastos de la empresa, que iría contra las directivas europeas de 2011 y 2019, que imponen el reembolso íntegro con al menos dos años de garantía.

► **Plazos confusos.** Marín considera que el texto tiene "muy confusamente definidos" los tiempos en que empiezan a correr los plazos para reclamar, pues aunque se hable de 60 días para pactar una compensación desde el momento en que no se presta el servicio o no se entrega el bien, difícilmente se podrá arrancar la negociación con un empresario cuyo negocio está cerrado por el estado de alarma.

**El decreto vela en parte por los clientes, pero también por las empresas**

**El texto busca evitar un aluvión de reclamaciones de reembolso tras la emergencia**