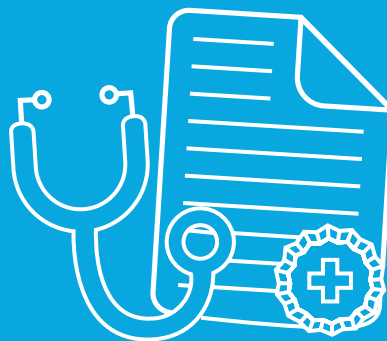


# RSM Alert

Novedades legales  
COVID-19  
Real Decreto-Ley 11/2020



## IMPACTO DEL ESTADO DE ALARMA EN LOS CONTRATOS SUSCRITOS POR CONSUMIDORES

Hoy entra en vigor el Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan nuevas medidas urgentes para hacer frente al COVID-19, entre las cuales queremos referirnos a la medida que afecta a los contratos de los consumidores, que viene regulada en el artículo 36.

Dicho precepto establece que aquellos contratos suscritos por consumidores que, como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. Dicha pretensión de resolución será estimada siempre y cuando las partes no hayan alcanzado una solución amistosa en el plazo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato.

De no haber solución en el plazo indicado (60 días), el empresario deberá devolver al consumidor las cantidades pagadas por éste en el plazo máximo de 14 días a partir de ese momento, si bien el empresario podrá descontar los gastos en que haya incurrido que consten debidamente desglosado y acreditados.

Por otro lado, en los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo (de carácter prolongado), la empresa que presta el servicio podría ofrecer recuperar el servicio a posteriori, si bien en caso de que el consumidor no lo acepte deberá abonar el importe pagado ya por los servicios no prestados o reducir la cuantía de las futuras cuotas. La empresa no podrá cobrar nuevas cuotas hasta que el servicio se restablezca con normalidad.

Por último, en relación a los contratos de viajes combinados, cancelados por motivo del COVID19, el organizador podrá entregar un bono al consumidor a utilizar durante un año desde la finalización del estado de alarma. Una vez transcurrido dicho plazo (1 año), el consumidor podrá solicitar el reembolso de las cantidades abonadas. No obstante, los consumidores podrán no aceptar el bono y solicitar directamente la resolución, si bien en ese caso, el organizador deberá devolver las cantidades abonadas por el consumidor, salvo aquellas que no hubieran sido devueltas por los proveedores de los servicios del viaje, en cuyo caso el consumidor tendrá derecho únicamente al reembolso parcial, que deberá recibir en un plazo no superior a los 60 días desde la fecha de resolución o desde la devolución de los proveedores si fuera distinta.

**TELÉFONO ATENCIÓN CONSULTAS  
LEGALES, LABORALES, FISCALES Y  
FINANCIERAS CRISIS COVID-19**

Madrid T +34 91 457 02 39  
Barcelona T +34 93 418 47 47

**DIRECCIÓN EMAIL ATENCIÓN CONSULTAS  
LEGALES, LABORALES, FISCALES Y FINANCIERAS  
CRISIS COVID-19**

[ready@rsm.es](mailto:ready@rsm.es)