

**CONTRATOS DE SERVICIOS
NO PRESTADOS DURANTE EL
ESTADO DE ALARMA.
APLICACIÓN DEL ARTÍCULO
36 DEL REAL DECRETO-LEY
11/2020, DE 31 DE MARZO.**



**consumo
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

1. ANTECEDENTES.

El [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo](#), declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la expansión del COVID-19, estableciendo limitaciones en la actividad comercial y la prestación de servicios no esenciales, lo que ha supuesto la imposibilidad de ejecutar algunos contratos firmados previamente para la adquisición de bienes o el disfrute de servicios.

Con posterioridad, se publicaba 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 (modificado por Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo). Dicha norma, establece en su artículo 36 el derecho de las personas consumidoras y usuarias a resolver con carácter excepcional determinados contratos sin penalización, estableciendo para ello una serie de condiciones.

Este documento está orientado a aclarar los criterios de aplicación de dicho artículo ante las posibles dudas y consultas que se puedan generar al respecto en el caso de los contratos de tracto único (tanto si se hubiera abonado el importe como si no se hubiera hecho), los contratos de tracto sucesivo o pago periódico, y los viajes combinados. En este sentido, conviene recordar la diferencia entre:

- Contratos de tracto único: entradas para conciertos, teatros, espectáculos en general, reserva de hoteles para una fecha concreta, estancias en spa, bonos para peluquerías y tratamientos de estética, trajes y reportajes fotográficos para comuniones y bodas, experiencias gastronómicas, etc.
- Contratos de tracto sucesivo: academias, guarderías privadas, gimnasios, clases particulares, colegios privados, abonos de fútbol.

2. ART. 36 REAL DECRETO-LEY 11/2020, DE 31 DE MARZO.

El mencionado artículo 36, bajo el epígrafe “Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios”, en la redacción dada por la Disposición Adicional 10.5 del Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo, establece lo siguiente:

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 tendrá **derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días** desde la imposible ejecución del mismo. 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 que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un **periodo de 60 días** desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario 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”.

3. CONTRATOS DE TRACTO ÚNICO EN QUE EL PRECIO YA SE HAYA ABONADO (TOTAL O PARCIALMENTE)

A. SERVICIOS A PRESTAR DURANTE LAS RESTRICCIONES DE MOVILIDAD

En este caso, si el servicio debía prestarse durante las restricciones de movilidad legalmente decretadas, y no se ha podido prestar debido a ellas, caben dos posibilidades:

1. **Que ya no se pueda o no se vaya a prestar** (por ejemplo, un concierto cerrado para un determinado día). En este caso, como se indica en el artículo 36.1, la empresa podrá ofrecer una alternativa a la persona consumidora, como otro servicio de similares características, o un bono o vale descuento. Si no es posible alcanzar un acuerdo satisfactorio (para lo que se establece un plazo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual de la persona consumidora debido a la imposible

ejecución del contrato), deberá devolver las sumas abonadas por la persona consumidora, salvo gastos debidamente justificados.

2. **Que aún se pueda prestar el mismo servicio.** En este caso, dependiendo de las circunstancias en que se haya contratado:

- a. Si no se fijó plazo para el disfrute, puede disfrutarse una vez concluido el estado de alarma, por lo que no cabe la resolución por imposibilidad de cumplimiento, salvo que existiera un motivo de entidad para ello. Por ejemplo, un bono-regalo para un peinado en una peluquería, o para comer en un restaurante, ambos sin fecha concreta para el disfrute del servicio.
- b. Si se contrató para un determinado periodo (por ejemplo, un vale para un circuito de spa hasta el 31 de diciembre), dicho período debe verse ampliado en el tiempo en que no se haya podido disfrutar del servicio, sin que corresponda rescindir el contrato, salvo que exista un motivo de peso para que el disfrute en el tiempo en que no era posible fuese esencial.
- c. Si se contrató para una fecha determinada (como la estancia en un hotel o un partido de fútbol que se cambia de fecha), aunque el servicio se podría disfrutar en una nueva fecha es posible que la fecha en la que se iba a prestar inicialmente fuera determinante a la hora de realizar el contrato (por ejemplo, por coincidir con el periodo vacacional). En este caso, la empresa podrá ofrecer una alternativa a la persona consumidora, incluyendo un bono o vale descuento. Si no es posible alcanzar un acuerdo satisfactorio (para lo que se establece un plazo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual de la persona consumidora debido a la imposible ejecución del contrato), deberá devolver las sumas abonadas por la persona consumidora, salvo gastos debidamente justificados.

B. SERVICIOS A PRESTAR ANTES DE LAS RESTRICCIONES DE MOVILIDAD

Si el servicio debía o podía prestarse antes de las restricciones de movilidad legalmente decretadas, hay que distinguir dos casos:

1. **Si se dejó de prestar porque la empresa cerrara voluntariamente antes de declararse el estado de alarma**, por precaución, por ejemplo, en el caso antes expuesto del vale para el spa, el contrato debe considerarse suspendido desde la fecha de cierre hasta la de reapertura y, por tanto, también el plazo para disfrutar del servicio, que se verá ampliado en un período igual.
2. **Si es la persona usuaria la que decide dejar de ir**, antes de la declaración del estado de alarma, aunque la empresa continuara funcionando con normalidad, no procedería devolver las cantidades abonadas correspondientes a ese período hasta la declaración del estado de alarma.

C. SERVICIOS A PRESTAR DESPUÉS DE LAS RESTRICCIONES DE MOVILIDAD

Si el servicio debía o podía prestarse después de las restricciones de movilidad legalmente decretadas, **no se presentan en principio inconvenientes para su prestación en las condiciones acordadas.**

En el caso de que la persona que lo contrató no pueda ahora pagarlo o disfrutarlo (por ejemplo, porque esa persona haya quedado en paro, en el primer caso, o porque las vacaciones que tuviera acordadas en su empresa se supriman), podría intentar alcanzar un acuerdo con la empresa para buscar una solución satisfactoria, si bien no se aplicarían las condiciones establecidas en este Real-Decreto ley y llegado el caso habría que acudir a la vía judicial.

4. CONTRATOS DE TRACTO ÚNICO en que el PRECIO NO SE HAYA ABONADO

1. **Si el servicio ya no se va a prestar**, no habría obligación de abonarlo.
2. **Si se iba a prestar en una fecha concreta durante el estado de alarma**, la empresa podrá ofrecer una alternativa a la persona consumidora o usuaria, que podrá aceptarla o no, bajo los criterios de buena fe entre las partes.
3. **Si no se había fijado plazo**, en principio, permanece vigente el contrato y las obligaciones de prestar el servicio y de retribuirlo, no resultando afectado por el estado de alarma decretado. A pesar de no haberse fijado plazo, si alguna circunstancia determinara que fuera esencial para el interés de la persona consumidora que se prestase durante el estado de alarma, y fue imposible, se aplicaría el artículo 36.1 del Real Decretoley.

5. CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO

Se trata de aquellos **servicios de pago periódico**, como, por ejemplo gimnasios, academias o guarderías. En este caso, los servicios que debieran prestarse antes (si cierra voluntariamente la empresa) o durante el estado de alarma y no puedan prestarse por este motivo, quedan en principio suspendidos y no debe abonarse ninguna cuota durante dicho periodo, pero hay que tener en cuenta las siguientes situaciones:

1. En principio, no existe derecho a reclamar la resolución del contrato siempre que se preste o se ofrezca su prestación tras el estado de

alarma o alguna otra alternativa que satisfaga a la persona consumidora. Por lo tanto, **el contrato permanece vigente y se reanuda su eficacia cuando se restablezca la actividad normal**. En este caso, la persona consumidora o usuaria tiene derecho a que no se le facturen nuevas mensualidades mientras no se presten los servicios, y sobre las cantidades ya abonadas y no disfrutadas la empresa podrá ofrecer la posibilidad de recuperar los servicios a posteriori, reducir las cuotas de las siguientes mensualidades o alguna otra alternativa que satisfaga a la persona consumidora. No obstante, si se reclama la devolución de dichos importes ya abonados, la empresa deberá proceder a su reintegro.

2. **Si se ofrece otra forma de prestación del servicio durante el período de alarma** (por ejemplo, ofrecer formación on-line en caso de tener contratada formación presencial), con carácter general, si la persona consumidora no desea recibir la prestación durante el estado de alarma en otra forma distinta a la contratada, tiene derecho a que se le preste el servicio en la forma convenida u otra equivalente, una vez finalizado el estado de alarma, o a la devolución del dinero correspondiente a los servicios no prestados.

6. VIAJES COMBINADOS

[Para saber si tu viaje es combinado o no, pulsa aquí](#)

En el caso de los viajes combinados que hayan sido cancelados con motivo del Covid-19, establece el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo que:

1. La empresa organizadora o, en su caso, la minorista, podrá entregar a la persona consumidora un bono para ser utilizado dentro de 1 año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas (por cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido).

2. Pasado el periodo de validez del citado bono sin haberse utilizado, la persona consumidora podrá solicitar el reembolso completo del pago realizado.
3. Si la persona consumidora solicitara, de todas formas, la resolución del contrato, la empresa organizadora o, en su caso, minorista, deberá proceder al reembolso total (solo si las entidades proveedoras de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe de los servicios).
4. Si solo algunas entidades proveedoras de los servicios efectuaran la devolución a las empresas organizadoras o, en su caso, minoristas, o la cuantía devuelta por cada uno fuera parcial, la persona consumidora tendrá derecho al reembolso parcial, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.
5. Los reembolsos serán efectuados en plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que las entidades proveedoras de servicios hubieran procedido a su devolución.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía