

## **SECCIÓN DE CONSUMO**

### **GUÍA SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19**

La situación generada por la evolución del COVID-19 ha supuesto la necesidad de adoptar medidas de contención extraordinarias que han impactado de lleno en los consumidores.

#### **CANCELACIÓN DE VIAJES**

En un primer momento y con anterioridad a la adopción de todas las medidas legislativas en España, el miedo insuperable de muchos consumidores a contraer la enfermedad en sus viajes de trabajo o de ocio, o a quedarse aislados lejos de sus domicilios, era una razón justificada para cancelar las reservas efectuadas y solicitar la devolución íntegra de las cantidades abonadas para la adquisición de los títulos de transporte y alojamiento o las reservas de los mismos.

No se trataba de una cancelación caprichosa, sino de una decisión motivada por la presencia de la enfermedad y la incertidumbre sobre las consecuencias personales y económicas que puede tener un contagio por coronavirus.

Ante esta situación, se puede efectuar una cancelación del viaje, alegando causa de fuerza mayor. Si bien, como sabemos, la aceptación de esta circunstancia, si no se hace de manera voluntaria por la compañía o agencia de viajes correspondiente, se ha de reclamar ante los tribunales, ya que son los jueces los únicos que pueden declarar si una situación cumple con los requisitos para ser considerada extraordinaria y por tanto justificativa de la devolución del precio del billete de transporte y/o alojamiento.

Posteriormente, una vez que se ha decretado la limitación de la libertad de circulación y, por tanto, de cualquier tipo de desplazamientos, la cancelación de un viaje debería ser prácticamente automática, amparada en la normativa y no en ninguna situación personal ni circunstancial.

En este sentido, en cualquier cancelación deberá constar como motivo de la mismo la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y solicitar la devolución del precio del billete de transporte y/o alojamiento.

#### CONSUMIDOR VULNERABLE

A tenor de lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, se amplía la cobertura de colectivos vulnerables en el ámbito del suministro de servicios públicos esenciales, en particular en el ámbito del agua, el gas natural y la electricidad, y se congelan los precios correspondientes a los gases licuados del petróleo. El servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano es un servicio esencial que debe quedar garantizado, especialmente, en las actuales circunstancias. Con este fin, se imposibilita el corte de suministro de agua por incumplimiento de contrato a los consumidores que tengan la condición de vulnerables, entendiendo por tales los que tienen esa condición conforme a la normativa en materia del sector eléctrico. Esta medida se aplica igualmente a los consumidores de gas natural.

Asimismo, en estas circunstancias, los suministros energéticos adquieren, si cabe, una naturaleza aún más esencial, especialmente para los consumidores más vulnerables.

Por ello, para evitar que los beneficiarios del bono social eléctrico dejen de percibir los descuentos y beneficios previstos en la normativa, en el caso de que agoten el plazo de vigencia de dos años previsto en la normativa vigente, se prorrogará de forma automática dicho plazo de vigencia hasta el 15 de septiembre de 2020. Además, se suspende la revisión para los siguientes tres bimestres de los precios máximos de venta al público, antes de impuestos, de los gases licuados del petróleo envasados, para evitar el alza de su precio.

## INTERRUPCIÓN DE PLAZOS.

En coherencia con la interrupción de plazos procesales y administrativos, se decreta la medida excepcional de interrupción de los plazos de devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, presencial u on-line. Dado que el derecho de desistimiento de los consumidores respecto de productos adquiridos suele estar sujeto a un límite temporal, se deben interrumpir los plazos de devolución para garantizar que puedan ejercerlo sin contravenir el Real Decreto 463/2020 (artículo 21 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo).

## CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO

En relación con los contratos, el artículo 1105 del Código Civil, establece que fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables.

Resulta de aplicación a estas circunstancias, ya que en modo alguno podría preverse la pandemia para incumplir, y, sin embargo, el evento ocurrió sin culpa del que debía cumplir.

Ante esta circunstancia de fuerza mayor que le puede impedir cumplir al deudor, no solo parcialmente, sino posiblemente totalmente, se puede conceder una suspensión del contrato, a fin de dar salida a la posibilidad de cumplir cuando desaparezcan las causas originales radicadas en la pandemia y ajenas por completo a la parte que debía cumplir su prestación del contrato.

Ahora bien, el acreedor tampoco tiene que asumir las consecuencias de esa falta de incumplimiento y por tanto se le han reintegrar aquellas cantidades pagadas por anticipado que se corresponden con servicios no prestados o con bienes no entregados, sin que tenga derecho a compensación ni indemnización adicional alguna (precisamente por tratarse de una situación extraordinaria o de fuerza mayor).

En cuanto a la cláusula rebus sic stantibus es una doctrina jurídica de creación jurisprudencial que permite la modificación o resolución judicial de un contrato por alteración sobrevenida de las circunstancias que se tomaron en

cuenta en el momento de su celebración, siempre que: a) esas nuevas circunstancias sean imprevisibles y, b) hayan supuesto una ruptura del equilibrio entre las partes contratantes que convierta en excesivamente gravosa la prestación para una de ellas.

Si se dan tales circunstancias es posible solicitar la resolución judicial del contrato o bien su modificación, con restitución de prestaciones.

Esta modificación contractual estará limitada al periodo en el que se dan las circunstancias excepcionales como ha establecido una Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de octubre de 2014.

Esta modificación temporal del contrato puede ser la solución para esta situación transitoria y asimismo se da cumplimiento al principio de conservación de los contratos que rige en nuestro ordenamiento jurídico, pero también es posible aplicar la resolución si resulta absolutamente imposible restaurar el equilibrio de las prestaciones del contrato.

En Madrid, a 20 de marzo de 2020

Miryam Vivar.