NOTA INFORMATIVA SOBRE LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS ADMINISTRACIONES DE CONSUMO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES CON MOTIVO DE LA CRISIS SANITARIA MOTIVADA POR EL COVID-19.

Debido al previsible incremento del número de reclamaciones presentadas por los consumidores y/o usuarios, a causa de las incidencias, incumplimientos contractuales o vulneraciones de derechos que se pueden recibir en las Administraciones de consumo, con motivo de la situación de crisis sanitaria motivada por COVID-19, y con el fin de poder darles respuesta con la mayor agilidad posible, se hace necesario tener en cuenta, por parte de las administraciones de consumo, lo siguiente:

1. Los plazos administrativos se encuentran suspendidos desde la fecha 14/3/2020, reanudándose el cómputo de los plazos en el momento en que finalice el estado de alarma.

Durante este periodo y, en aras de la seguridad jurídica, las Administraciones deberían limitarse a dar respuesta a las consultas planteadas por los consumidores o a informar sobre el modo de presentar una reclamación, y los plazos de que disponen.

2. Se encuentran suspendidos, igualmente, los plazos de prescripción y caducidad para el ejercicio de los derechos por parte del consumidor y/o usuario que, de igual modo, se reanudarán o empezarán a contar, en el caso que no se haya iniciado el plazo, en la fecha en que pierda vigencia el Real Decreto que declara el estado de alarma y sus sucesivas prórrogas.

3. La suspensión del plazo de ejercicio de los derechos por parte de los consumidores afecta a todos aquellos derechos que legal o contractualmente se encuentran reconocidos: derecho de desistimiento en compras presenciales u online, derecho de garantía por falta de conformidad de los productos, derecho a la resolución del contrato etc…

4. Hay que tener especialmente en cuenta el artículo 36 del Decreto-ley 11/2020 que introduce la resolución sin penalización por imposible cumplimiento del contrato, exclusivamente cuando la imposibilidad de cumplirlo sea consecuencia del COVID-19 y cuya interpretación de los plazos a los que se refiere puede conllevar alguna dificultad. En una situación tan compleja, **se hace necesario instar a los consumidores a intentar alcanzar acuerdos amistosos con los empresarios**, lo que redundará en la disminución de la litigiosidad, con independencia de que, si las partes no llegaran a una solución amistosa, el consumidor podrá, finalizado el estado de alarma, interponer ya sea una reclamación administrativa, solicitud de mediación o arbitraje o recurrir a cualquier otro mecanismo judicial o extrajudicial de solución de conflictos.
Se trata de momentos difíciles para consumidores y empresarios y en los que se deben de intentar reducir los costes económicos, personales y, en la medida de los posible, emocionales para todos.

5. En los supuestos contemplados en el artículo 36 del Real Decreto-ley11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, el plazo para el ejercicio de los derechos contemplados en el apartado 1, 2 y 3 iniciará su cómputo una vez finalizado el estado de alarma, en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto

463/2020, a no ser que el consumidor hubiera tenido posibilidad material de ejercer los derechos con anterioridad.

Ello supone que han de respetarse los siguientes plazos:

a) El consumidor tiene un plazo de 14 días naturales, a contar desde la finalización del estado de alarma para solicitar al empresario la resolución del contrato, cuando no exista tal posibilidad material de ejercer el derecho durante el estado de alarma.

b) Recibida por el empresario la solicitud de resolución del contrato, este puede ofrecer al consumidor otras alternativas que pueden suponer una modificación o novación del contrato.

c) Transcurridos 60 días sin que las partes hayan llegado a un acuerdo sobre la propuesta del empresario, éste dispondrá de catorce días naturales para proceder al reembolso del importe pagado.

En el supuesto de que el consumidor se dirija al empresario antes de la finalización del estado de alarma, el plazo de 60 días para alcanzar el acuerdo entre las partes empezaría a correr, puesto que la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto 463/2020 opera únicamente respecto de la prescripción del plazo para el ejercicio del derecho, pero no suspende la posibilidad de ejercitar derechos.

6. Asimismo, según lo previsto en el apartado anterior, las Administraciones solo podrán empezar a tramitar las reclamaciones presentadas por los consumidores una vez agotados los plazos allí establecidos, siempre que hubiese dejado de tener vigencia la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, por la cual se encuentran suspendidos los plazos administrativos.

7. En el ejercicio de cualquier otro derecho diferente al referido en el punto anterior, la suspensión de plazos administrativos de la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020 no operará respecto de la fase previa de reclamación o “pre-administrativa”, por lo que los plazos al respecto recogidos en la normativa que sea de aplicación (por ejemplo, plazos de entrega de hoja de quejas y reclamaciones, tanto presencial como a distancia, o de respuesta a las mismas) no se deben considerar suspendidos.

Para mayor facilidad, se transcriben en el Anexo de esta nota los preceptos de reciente aprobación que constituyen la base legal de esta nota.

ANEXO

NORMATIVA ADOPTADA DURANTE LA SITUACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

I. ***Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, establece:***

Disposición adicional tercera. Suspensión de plazos administrativos.

1. Se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.
2. La suspensión de términos y la interrupción de plazos se aplicará a todo el sector público definido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. No obstante lo anterior, el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada, las medidas de ordenación e instrucción estrictamente necesarias para evitar perjuicios graves en los derechos e intereses del interesado en el procedimiento y siempre que éste manifieste su conformidad, o cuando el interesado manifieste su conformidad con que no se suspenda el plazo.

Disposición adicional cuarta. Suspensión de plazos de prescripción y caducidad.

Los plazos de prescripción y caducidad de cualesquiera acciones y derechos quedarán suspendidos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaren.

II. Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19

Artículo 21. Interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma.

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma o, en su caso, las prórrogas del mismo.

III. 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

Artículo 36. Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

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 tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. 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 cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato 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.