



## Protección de consumidores y ampliación de plazos para recurrir a causa del COVID-19

*El Real Decreto-ley 11/2020, establece medidas de protección complementarias para hacer frente al COVID-19*

En nuestros anteriores CAPSULAS especiales hemos venido exponiendo las diferentes medidas adoptadas en España para hacer frente a la situación provocada por el Covid-19 y que tenían mayor impacto en las empresas del sector de "life sciences". A continuación, destacamos las medidas específicas que el Gobierno ha aprobado en materia de protección de los consumidores y del cómputo de plazos para recurrir, las cuales se contienen en el Real Decreto-Ley 11/2020.

### Medidas de protección de los consumidores

En primer lugar, se permite a los consumidores resolver aquellos contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios que resulten de imposible cumplimiento a consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma. Este derecho debe ser ejercitado dentro del plazo de 14 días desde que se haya puesto de manifiesto la imposibilidad de cumplir con el contrato. No obstante, la norma también insta a las partes a intentar acordar de buena fe soluciones alternativas que eviten la resolución contractual (tales como la aceptación de bonos o vales sustitutorios al reembolso). A estos efectos, se entenderá que la solución alternativa no es posible cuando hayan transcurrido 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que las partes hayan alcanzado un acuerdo. En estos casos, el empresario deberá devolver las sumas abonadas por el consumidor (salvo gastos incurridos debidamente desglosados y

facilitados al consumidor), en la misma forma en que en la que el consumidor realizó el pago, en un plazo máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor.

En segundo lugar, se establecen unas previsiones específicas en el caso de imposibilidad de cumplimiento de contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo (es decir, aquellos cuya prestación tiene lugar de forma repetida y prolongada en el tiempo como, por ejemplo, los servicios de limpieza). Así, la empresa prestadora del servicio podrá ofrecer opciones de recuperación de dicho servicio cuando cese el estado de alarma. 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 o, si el consumidor lo acepta, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. Asimismo, la empresa 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 acuerdo expreso entre ambas partes.

Por último, en el caso de prestación de servicios que incluyan a varios proveedores (como en los denominados "viajes combinados"), el consumidor podrá optar por solicitar el reembolso de lo pagado, o hacer uso del bono que le entregará el organizador (tour operador) o, en su caso, el minorista (agencia de viajes).



Dicho bono lo podrá utilizar en el plazo de un año desde la conclusión del estado de alarma. En caso de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso.

### Ampliación del plazo para recurrir

Tal y como indicamos en nuestro CAPSULAS especial del pasado 15 de marzo, el Real Decreto 463/2020 por el que se decretaba el estado de alarma estableció que, mientras dicha situación perdurara, todos los plazos administrativos y judiciales quedaban suspendidos, reanudándose estos cuando el estado de alarma finalizara, en la misma situación en la que se encontraban el 14 de marzo de 2020, fecha en que se declaró el estado de alarma.

Ahora, el Real Decreto-Ley 11/2020 introduce una previsión específica en cuanto al cómputo del plazo para interponer recursos en vía administrativa (así como para instar cualesquiera otros procedimientos de impugnación,

reclamación, conciliación, mediación y arbitraje que los sustituyan) en cualquier procedimiento del que puedan derivarse efectos desfavorables o de gravamen para el interesado (por ejemplo, un procedimiento sancionador).

En estos casos, el plazo para recurrir se computará desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización de la declaración del estado de alarma, con independencia del tiempo que hubiera transcurrido desde la notificación de la actuación administrativa objeto de recurso con anterioridad a la declaración del estado de alarma.

Es decir que, por ejemplo, si el viernes 13 de marzo quedaban 4 días laborables de los 10 días laborables que se otorgaron al interesado para formular alegaciones a un acuerdo de inicio de expediente sancionador, estos 10 días empezarán a correr de nuevo íntegramente el día siguiente al que finalice el estado de alarma. Esta previsión no afectará a la eficacia y ejecutividad del acto administrativo objeto de recurso o impugnación.