

## **INFORME JURÍDICO DE LA ASOCIACIÓN DEL DEPORTE ESPAÑOL SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL POSIBLE PAGO Y DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS FEDERATIVAS POR LA POSIBLE INCIDENCIA DE LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 36 DE LA REAL DECRETO-LEY 11/2020, DE 31 DE MARZO PARA LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Madrid, a 5 de abril de 2020

### **I.- Introducción.**

1. Como consecuencia de la pandemia del COVID-19, que ha conllevado la declaración del estado de alarma y la adopción de toda una serie de medidas gubernamentales urgentes, algunos negocios jurídicos relacionados con el deporte podrían resultar afectados. En concreto, se desea analizar en qué medida podrían quedar afectados determinados negocios jurídicos en el ámbito del deporte federado como consecuencia de la importante medida reflejada en el art. 36 del 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, publicado en el BOE de 1 de abril de 2020.
2. Se han incorporado una serie de medidas urgentes y excepcionales de protección a quienes tengan la consideración de consumidores y usuarios. Lógicamente, en determinadas ocasiones y como se podrá comprobar, en la actividad deportiva federada se generan negocios jurídicos que conllevan relaciones contractuales entre un prestador y determinadas personas a las que sobre todo se prestan determinados servicios, a cambio de un precio.
3. En el texto de la Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se señala que:

*En un contexto excepcional como el actual, es necesario dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección.*

*Para ello, se adoptan diferentes medidas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo, cuya ejecución sea imposible como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del estado de*

*alarma. En estos casos, los consumidores y usuarios podrán ejercer el derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días.*

*En los contratos de tracto sucesivo, se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad; no obstante, el contrato no queda rescindido.*

4. El artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo (titulado *Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios*) indica:

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 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.*

5. Resulta importante tener presente que lo previsto en el citado precepto, que tienen carácter o rango legal, dejaría sin efecto posibles condiciones o estipulaciones que una determinada entidad pudiera haber tenido previsto a la hora de formalizar determinados negocios jurídicos. Es decir, las condiciones acordadas entre las partes en su momento llegarían a quedar comprometidas por lo previsto en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, prevaleciendo dicho precepto sobre aquellas condiciones o estipulaciones.
6. Debe tenerse presente lo previsto en el art. 68 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias que señala que: *“El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente.”* Pues bien, como se verá seguidamente, en algunos de los supuestos previstos en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, precisamente se prevé legalmente el desistimiento contractual por parte de los consumidores y usuarios.

## **II.- Cuestión previa: la posibilidad de que una federación deportiva pueda o no, según los casos, quedar afectada -como prestadora de servicios- por las normas de consumidores y usuarios.**

7. Los derechos que se confieren a quienes tengan la consideración de consumidores y usuarios se limita a la existencia de relaciones contractuales, compraventa de bienes o de prestación de servicios (incluidos los de tracto sucesivo), siendo partes en tales relaciones: los consumidores o usuarios y empresarios.
8. Debe tenerse presente que el art. 2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias señala que: *“Está norma*

será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.” ¿Quién tiene la consideración, a efectos de la citada normativa, de consumidores o usuarios y de empresarios?. La respuesta la tenemos reflejada en los arts. 3 y 4, respectivamente, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de tal forma que:

- a) son **consumidores o usuarios** las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.
  - b) se considera **empresario** a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
9. Pues bien, la definición de “empresario” tiene importancia a efectos de las federaciones deportivas dado que, como se puede comprobar, para que un prestador de servicios quede afectado por las normativas de consumidores y usuarios, deben existir un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
10. Las federaciones deportivas pueden realizar negocios jurídicos que les reporten ingresos; aun cuando, siendo entidades privadas sin ánimo de lucro, lo que no cabe es el reparto de beneficios entre los socios o miembros. Ello es consustancial al hecho asociativo, tal y como se puede comprobar en el art. 13. 2º de Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación que señala que: *“Los beneficios obtenidos por las asociaciones, derivados del ejercicio de actividades económicas, incluidas las prestaciones de servicios, deberán destinarse, exclusivamente, al cumplimiento de sus fines, sin que quepa en ningún caso su reparto entre los asociados ni entre sus cónyuges o personas que convivan con aquéllos con análoga relación de afectividad, ni entre sus parientes, ni su cesión gratuita a personas físicas o jurídicas con interés lucrativo”*.
11. Por otro lado, la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del deporte señala en su art. 35. 2º que son recursos de las Federaciones

deportivas españolas, entre otros, los siguientes: “... c) Los beneficios que produzcan las actividades y competiciones deportivas que organicen, así como los derivados de los contratos que realicen”. Por otro lado, el art. 36. 2º de la misma norma señala que las federaciones deportivas españolas “Pueden promover y organizar actividades y competiciones deportivas dirigidas al público, debiendo aplicar los beneficios económicos, si los hubiere, al desarrollo de su objeto social”.

12. Más allá de que sean entidades privadas sin ánimo de lucro, lo cierto es que algunos de los negocios jurídicos que son realizados por las federaciones deportivas pueden tener propósito o finalidad una actividad comercial. A modo de ejemplo, se podría citar la organización por parte de una federación deportiva de un evento destinado a su visión por los espectadores (espectáculos públicos<sup>1</sup>) o a la participación de deportistas (actividades recreativas<sup>2</sup>). En tales casos, tanto los/as espectadores/as como los/as participantes podrían tener la consideración de “consumidores/as y usuarios/as” y, por lo tanto, las federaciones deportivas la de “empresarios” o “prestadores de servicios”, a efectos de lo dispuesto en el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. Por lo tanto, especial atención, a efectos del citado art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, tendrían – por ejemplo – la percepción de cantidades por entradas para eventos o por participación en competiciones.

13. Por el contrario, otros negocios jurídicos que llevan a cabo las federaciones deportivas no tendrían una finalidad actividad comercial. A modo ilustrativo, se cita la relación de adscripción o afiliación federativa, plasmada en la obtención de licencias federativa. De esta forma, la afiliación federativa no tiene propósito o finalidad comercial dado que se trata de una mera actuación social o asociativa. Por ello, la condición de

<sup>1</sup> Tiene la consideración legal de “espectáculo público”, todo acontecimiento que congrega a un público que acude con el objeto de presenciar una representación, exhibición, actividad, distracción o proyección de naturaleza artística, cultural, deportiva o análoga que le es ofrecida por organizadores o por artistas, deportistas o ejecutantes que intervengan por cuenta de aquellos, se realicen en un local cerrado o abierto o en recintos al aire libre o en la vía pública, en instalaciones fijas, portátiles o desmontables.

<sup>2</sup> Tienen la consideración legal de “actividades recreativas” aquellas que congregan a un conjunto de personas con el objeto principal de participar en las mismas o recibir los servicios ofrecidos por un organizador, con fines de ocio, esparcimiento o diversión.

federado/a no está incluida dentro de la categoría de “consumidores/as y usuarios/as” y, resultado de ello, las cuotas abonadas por las licencias federativas no deberían entenderse afectadas, a efectos de posibles reclamaciones, por lo dispuesto en el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. Pero es que, además, la prestación de toda una serie de servicios por parte de las federaciones deportivas a sus federados/as no ha quedado anulada o interrumpida de forma plena o absoluta por la actual situación.

14. Otros negocios jurídicos o contratos que las federaciones pueden tener suscritos con terceros que no quedaría afectados por lo dispuesto por el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, serían los contratos de patrocinio o publicidad o de cesión de derechos de otra clase (ejemplo: audiovisuales) puesto que los patrocinadores o cesionarios de derechos no tendrían la consideración de “consumidores/as o usuarios/as” en la medida que se trata de personas o entidades que, en tales casos, tendrían un propósito sujeto a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión<sup>3</sup>.
15. Por lo tanto, y a modo de resumen de lo expuesto, a efectos de determinar si el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, resultará de aplicación a las federaciones deportivas o no, habrá que estar a si se trata de prestaciones de servicios dentro de lo que sería: (i) una “actividad comercial o empresarial” para las federaciones deportivas; (ii) una actividad ajena a lo comercial, empresarial, oficio o profesión para los/as consumidores/as o usuarios/as.

### **III.- Derecho de los consumidores y usuarios en casos de prestaciones de servicios de tracto único.**

16. Es importante comenzar señalando que el derecho de resolución del contrato por parte de los/as consumidores/as y usuarios/as

<sup>3</sup> No obstante, resultaría posible que tales contratos o relaciones contractuales, aun cuando la contraparte a la federación deportiva no tenga la consideración de “consumidor/a o usuario/a”, pudiera resultar afectada, bien por medidas que se plasmen las disposiciones extraordinarias gubernamentales que se puedan dictar, bien por criterios o principios jurídicos del ordenamiento (como lo son las denominadas cláusulas *rebus sic stantibus*).

- (CyU, en adelante) podrá darse únicamente cuando resulte imposible el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el prestador del servicio (PS, en adelante) como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma. Como es sabido, el estado de alarma entró en vigor el 14 de marzo de 2020.
17. Conforme al art. 10.3 del 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: “Se suspende la apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas, monumentos, así como de los locales y establecimientos en los que se desarrollen espectáculos públicos, las actividades deportivas y de ocio indicados en el anexo del presente real decreto”. Es decir, a partir del 14 de marzo de 2020, quedaron suspendidas las actividades deportivas y, mientras esté vigente el estado de alarma, estará vigente dicha suspensión y ello hasta el momento que se acuerde su alzamiento y, en especial, el que afecte a la suspensión de actividades deportivas.
  18. Tras de la publicación del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, un cambio de elementos sustanciales del negocio jurídico suscrito entre las partes (como lo serían: fechas, lugares, características, etcétera de un evento o actividad deportiva), derivado de un estado de alarma fruto de una pandemia, no puede ser considerado como un posible cumplimiento de las obligaciones asumidas por el PS con los/as CyU. Para ello debe tenerse presente que rige el principio *in dubio pro consumidore*, por lo que, a buen seguro, cualquier pronunciamiento en sede de tribunales de consumo o de justicia determinará que la opción mas beneficiosa para el consumidor.
  19. Por lo tanto, solo aquellos contratos o relaciones contractuales (entradas para eventos deportivos, inscripciones para competiciones, etcétera) que tengan que ver con actividades previstas para fechas posteriores al 14 de marzo de 2020 quedarán afectadas por el citado derecho de resolución contractual que pueda ser instado por un/a CyU a un PS. Mayores dudas o problemas podrían llegar a generar las actividades o eventos suspendidos por el COVID-19 pero que estaban previstos para antes del 14 de marzo de 2020.
  20. En la medida que se habla de imposible cumplimiento, ello supone que prácticamente todos los negocios jurídicos de

- prestadores de servicios en el sector deportivo -y ofrecidos a CyU- queden afectados, con el derecho de éstos a instar a aquellas la resolución contractual dado que, simplemente, desde el 14 de marzo de 2020 las actividades deportivas quedaron suspendidas.
21. Es importante tener presente que el o la CyU dispone de un derecho a la resolución durante un plazo de 14 días. En tal sentido, tiene importancia recordar que, en materia civil, los plazos por días se computan por días naturales dado que el art. 5.2º del Código Civil señala que: “*En el cómputo civil de los plazos no se excluyen los días inhábiles*”. Ahora bien, hasta la finalización del estado de alarma o sus prórrogas no comenzaría a computar el citado plazo de 14 días. Y ello porque durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como del derecho de desistimiento.
  22. Expuesto lo anterior, es importante tener presente lo siguiente. Aun cuando el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, consagra el derecho del CyU a resolver el contrato, no es menos cierto que ello pasa por un protocolo o procedimiento que se detalla en el citado precepto y que se detalla a continuación.
  23. La resolución automática del contrato o negocio jurídico entre CyU y PS solo operará de forma automática cuando no se pueda obtener un propuesta de revisión (ofrecidas por cada una de las partes: CyU y PS), sobre la base de la buena fe, y que procure o establezca una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Es decir, estaría planteando que las partes puedan negociar o pactar unas nuevas condiciones para el negocio jurídico, generando un nuevo marco contractual.
  24. En el propio texto del art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se establecen una serie de posibilidades que las partes (PS y CyU) podrán plantear, cuales serían: *el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso*. Podría ocurrir que las partes se planteen una suerte de ofrecimientos o propuestas para reconducir y mantener el negocio jurídico que sean aceptadas por ambas, en cuyo caso no se procedería a la resolución del contrato afectado por el estado de alarma. Parece lógico pensar que, en algunos casos, el PS plantea a los/as CyU la posibilidad de celebrar el evento o actividad en un momento posterior, o que en



la siguiente edición se respete el derecho a participar o intervenir reservándose la inscripción ya realizada.

25. No obstante, es importante tener presente que el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, ha conferido un derecho del CyU a no aceptar las propuestas u ofrecimientos que le hayan sido realizados por parte del PS. Es decir, podría suceder que no llegue a producirse el acuerdo entre las partes, fundamentalmente porque el CyU no acepte los términos o condiciones que se le trasladan por el PS. Se entenderá que no es posible llegar a un acuerdo (obtener una propuesta de revisión aceptada por las partes) una vez que trascurren 60 días desde que se formula la propuesta.
26. Cuando no sea posible llegar a un acuerdo (obtener una propuesta de revisión aceptada por las partes), el PS está obligado a devolver las sumas o cantidades, y ello debe realizarse -la devolución de las cantidades satisfechas- 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 CyU.

#### **IV.- Derecho de los consumidores y usuarios en casos de prestaciones de servicios de tracto sucesivo.**

27. El contrato de tracto sucesivo se contrapone con el contrato de tracto único. Este último es aquél contrato en el que se debe realizar su prestación en un solo acto, extinguiéndose la obligación contraída, y con ello el contrato, tan pronto como dicho acto o prestación haya sido cumplido. A su vez, el contrato de tracto sucesivo impone una serie de actos de ejecución reiterada durante cierto tiempo. Sería el caso de un servicio que se ofrece por parte de una federación deportiva como PS, por ejemplo, a lo largo de una o más anualidades o temporadas y en las cuales el CyU realiza uno o más pagos. Sería el caso, por ejemplo, de cursos o actividades que se puedan celebrar de forma continua y no ocasional. Pues bien, el art. 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, igualmente manifiesta e indica la forma en la que se debe proceder en tales casos.
28. El PS *podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori. Ahora bien, si el CyU no pudiera o no aceptara dicha recuperación ofrecida por el PS entonces se procedería a la*

*devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por el estado de alarma y suspensión de actividades. Si lo acepta el CyU se podría minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.*

*29. Es importante tener presente que durante el estado de alarma y suspensión de actividades, el PS no puede proceder al cobro de nuevas mensualidades, sin que ello dé lugar a la rescisión del contrato, salvo por la voluntad de ambas partes.*

**Nota: se adjunta la circular de 2 de abril de 2020 de la Secretaria General de Consumo y Juego sobre DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)**



## DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)

Ante la situación provocada por la declaración de pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el coronavirus (COVID-19) y la [declaración de Estado de Alarma](#) por parte del Gobierno de España, desde el Ministerio de Consumo se recomienda que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada en todo momento el [Ministerio de Sanidad](#) y resto de ministerios competentes para la aplicación del estado de alarma ([Ministerio de Defensa](#), [Ministerio de Interior](#) y [Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana](#)).

Asimismo, en el caso de que un ciudadano español haya viajado a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), o tenga pensado viajar teniendo en cuenta las restricciones derivadas de la declaración del Estado de Alarma, deberá consultar las **recomendaciones oficiales** de las autoridades nacionales competentes. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para los viajeros, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos.

Se deberán tener en cuenta, igualmente, las [restricciones de viajes no imprescindibles](#) desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen.

Además, deben consultarse las páginas web de:

- [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación](#).
- [Embajada y/o consulado de España en el país al que se vaya a viajar](#); y
- [Centro Europeo del Consumidor](#) del país en el que se encuentre.

También se recomienda consultar las páginas web de los aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.

A continuación, se exponen **derechos que asisten a consumidores y usuarios** ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia del coronavirus (COVID-19):

### 1. Cancelación de vuelos debido a la expansión del coronavirus

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por parte de las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia o por las **prohibiciones de vuelo** establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro país, tienen **derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo**, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

- **Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.



- **Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Reembolso o transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

Respecto del **derecho de reembolso**, en aquellas circunstancias en que el transportista cancele el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar, los usuarios del transporte aéreo deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.

En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores, pero el usuario se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, tendrá **derecho a cancelar el vuelo sin penalización**. La aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días desde la cancelación del vuelo no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán al viajero los importes abonados.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede [presentar una reclamación](#) ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin coste alguno.

Para conocer en detalle los derechos que le asisten como pasajero de transporte aéreo en el estado de alarma actual, consulte esta lista de "[Preguntas frecuentes](#)" elaborada por la AESA.

## 2. Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

En relación con los viajes por **vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las [medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes](#) sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.

En otros supuestos, cuando el viajero no pueda llevar a cabo el viaje como consecuencia de las medidas decretadas por el estado de alarma o la compañía haya suspendido el mismo por tal motivo, tendrá **derecho a resolver el contrato de transporte sin penalización** en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.



El transportista podrá ofrecerle una alternativa de viaje y, si en el transcurso de 60 días desde la cancelación del viaje no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán al viajero los importes abonados en la misma forma en la que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos originados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

### 3. Cancelación de viajes turísticos (viajes combinados)

En el supuesto de que un viajero hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (por ejemplo, decretos u órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viese afectado por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del estado de alarma, el viajero tendrá derecho a **resolver el contrato** antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización** y tendrá derecho al **reembolso** completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

En el caso de que el organizador del viaje pudiese acreditar que no ha recibido, por parte de los otros operadores económicos incluidos en el viaje (como hoteles o aerolíneas), la devolución de los importes correspondiente a sus servicios podrá emitir un **bono sustitutivo de dichos importes**. El viajero tendrá un año para disfrutar de dicho bono sustitutorio, periodo tras el cual, en caso de no ser disfrutado, el organizador deberá reembolsar el importe económico correspondiente.

En relación con la [suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO](#) durante un mes, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página [web del IMSERSO](#).

### 4. Cancelación de eventos u otro tipo de servicios

En el caso de que se haya suspendido un evento (cultural, deportivo, etc.) o resulte imposible la prestación de cualquier tipo de servicio como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma (reserva de hotel, restaurante, etc.) el usuario tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El prestador del servicio podrá ofrecer una alternativa de prestación del servicio (fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el usuario no acepte la alternativa propuesta, **se deberán reembolsar los importes abonados** en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.



En cualquier caso, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previas y si los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones fueran más favorables.

## 5. Cuotas de gimnasios, academias y otros servicios de tracto sucesivo

Respecto de aquellos servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias, colegios mayores, etc.) cuyas cuotas hayan sido abonadas y no puedan disfrutarse de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el prestador del servicio podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio.

En caso de que el usuario no acepte esta alternativa, se le deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa.

Asimismo, no se presentarán a cobro nuevas mensualidades mientras el servicio no pueda volver a prestarse con normalidad. Este hecho no dará lugar a la rescisión del contrato, y las partes volverán a asumir las obligaciones objeto del contrato (prestación del servicio y abono de cuotas, respectivamente) cuando se haya puesto fin a las medidas decretadas por el estado de alarma que imposibilitan la prestación ordinaria del servicio.

## 6. Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de Coronavirus, las personas que tengan suscritas pólizas de seguro de enfermedad y asistencia sanitaria deberán comprobar los términos y condiciones concretas del contrato suscrito con la compañía aseguradora.

En caso de controversias sobre el alcance de los riesgos cubiertos por una determinada póliza, podrá reclamar a la compañía aseguradora y, en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, podrá **presentar una reclamación** ante la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

## 7. Comercio electrónico

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega.

En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega, la persona consumidora tendrá derecho a resolver el contrato.



Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comerciante deberá **reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.**

#### **8. Resolución de contratos de compraventa de bienes**

En el caso de imposible cumplimiento de un contrato de compraventa de bienes, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el consumidor tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El vendedor podrá **ofrecer una alternativa** de entrega del producto (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el consumidor no acepte la alternativa propuesta, **se deberán reembolsar los importes abonados** en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

#### **9. Suspensión de plazos**

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como del derecho de desistimiento, ya sea en compras a distancia o presenciales.

Igualmente, durante este periodo se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor y usuario en el supuesto de falta de conformidad (garantía legal o comercial) de los productos.

El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el estado de alarma y sus posibles prórrogas.

**En todo caso, el Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias, operadores y consumidores y usuarios a que actúen con flexibilidad y buena fe en las negociaciones sobre alternativas a la prestación de servicios derivadas de la situación actual provocada por el Coronavirus (COVID-19) en los supuestos previstos en esta nota o en cualquier otro que pudiese tener lugar.**

**Si es preciso, esta información será periódicamente actualizada.**

Madrid, 2 de abril de 2020