

NOTA INFORMATIVA DE T&L PARA CEHAT DERECHO DE RESOLUCIÓN DE DETERMINADOS CONTRATOS SIN PENALIZACIÓN POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS REAL DECRETO-LEY 11/2020

Miércoles 1 de abril de 2020

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, y que entra en vigor hoy, con su publicación en el Boletín Oficial del Estado, contienen numerosas medidas, de muy diversa índole, entre las que se encuentra **el reconocimiento a los consumidores y usuarios del derecho de resolución de contratos de compraventa de bienes, o prestación de servicios, sin penalización.**

Este derecho afecta de manera **directa a las reservas efectuadas a los alojamientos hoteleros**, estableciendo **plazos** para el ejercicio del derecho de resolución, reconociendo la **posibilidad de sustituir la reserva** a través de una modificación de fechas o mediante la entrega de bonos canjeables, así como **la devolución de los importes pagados por la reserva en caso de que no exista acuerdo sobre las propuestas efectuadas** por los prestadores de servicios, en nuestro caso el alojamiento hotelero, y cuyo procedimiento detallamos a continuación:

- **Sólo las reservas que se vean afectadas** por una imposible prestación de los servicios por parte del establecimiento hotelero, debido a las medidas adoptadas durante la **vigencia del estado de alarma estarán sujetas a este derecho de resolución** que entra en vigor hoy.
- La Ley otorga un **plazo de catorce días al consumidor y usuario** para ejercitar este derecho, por ello, en nuestra opinión, si el cliente no procede a ejercitarlo en dicho plazo **perderá la opción de beneficiarse de una posible modificación de la reserva, entrega de bonos, o en caso de desacuerdo, a la devolución de los importes pagados por la reserva.**
- Si el cliente procede a cancelar la reserva en ejercicio de este derecho de resolución, el alojamiento turístico **podrá ofrecer bonos o vales sustitutorios al reembolso**, que han de ser aceptados por el cliente.
- La ley **concede un plazo de sesenta días** para que empresa prestadora de servicios y consumidor alcancen un acuerdo respecto del servicio contratado. Transcurrido dicho

plazo sin **haber alcanzado acuerdo, el hotel estará obligado al reembolso**, el cual deberá hacerse efectivo en un plazo máximo de catorce días.

- En dicha devolución el establecimiento hotelero **puede descontar gastos de gestión incurridos por la tramitación de la reserva**, los cuales deberán ser debidamente desglosados y facilitados al consumidor; en nuestra opinión, dichos gastos podrán descontarse siempre que hubieran sido previamente anunciados al cliente.
- El **reembolso** habrá de hacerse a través del **mismo medio** en el que se hubiera realizado el pago.

El derecho de resolución que hoy ha sido aprobado **no afecta a aquellos supuestos en los que el establecimiento hotelero tuviera canales de distribución distintos a la venta directa**, y que estén regulados mediante contratos de prestación de servicios, o de colaboración, como por ejemplo, con turoperadores que incluyan el alojamiento como parte de un paquete vacacional, o venta realizada a través de OTAs. En estos casos habrá que verificar **las condiciones de cancelación pactadas o asumidas en dichos contratos**, y ello sin perjuicio de que se pudiera plantear una variación de las condiciones económicas asumidas en los mismos, al amparo del COVID-19.

Las medidas adoptadas en el Real Decreto -ley 11/2020, de 31 de marzo, habrán de ser convalidadas por el Congreso de los Diputados.

Tourism&Law continuará examinando el conjunto de medias contenidas en dicho Real Decreto, e informará de aquéllas que pudieran afectar a la actividad de vuestros establecimientos.