

Cancelaciones, bonos, turismo, bodas y segunda ola del COVID

LUCÍA DEL SAZ DOMÍNGUEZ
INVESTIGADORA CENTRO DE ESTUDIOS DE CONSUMO

ÍNDICE

1. CANCELACIONES VUELOS

2. DERECHO DE DESISTIMIENTO VIAJE COMBINADO

3. ¿PUEDO PEDIR EL REEMBOLSO UNA VEZ ACEPTADO EL BONO?

4. CANCELACIONES DE BODAS

5. CONCLUSIONES



**¿CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO
O VIAJE COMBINADO?**

NORMATIVA

► CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

NORMATIVA

► CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

- Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.
- Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- 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.
- 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.

DEFINICIÓN VIAJE COMBINADO

Artículo 151.1 b) LGDCU

“La combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación”.

“Aquél viaje cuya venta global incluya dos de los siguientes elementos: el transporte; alojamiento; u otro servicio turístico no accesorio de los dos anteriores que constituya una parte significativa del viaje combinado”¹.

¹MENDOZA LOSANA, A. I.; AGÜERO ORTIZ, A., en “Derecho de Consumo: las 100 cuestiones más reclamadas”, Lefebvre-El Derecho, España, 2018. No marginal 5240.

1. VUELOS CANCELADOS A CAUSA DE LA PANDEMIA

**LOS PASAJEROS
NO QUIEREN
VIAJAR**

- Reembolso según contrato

**TRANSPORTISTA
CANCELA EL
VIAJE**

- Los pasajeros pueden solicitar el reembolso de sus billetes

CANCELACIÓN DEL VUELO POR LA COMPAÑÍA AÉREA

Artículo 5 Reglamento nº 261/2004

Derecho de opción entre

- Reembolso íntegro billete
- Transporte alternativo y asistencia
- Posponer el viaje

Artículo 8.1

Reglamento nº 261/2004

► Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

“Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) - el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles”.

CANCELACIÓN DEL VUELO POR LA COMPAÑÍA AÉREA

- Supresión **derecho adicional a compensación económica** (artículo 7 Reglamento nº 261/2004).

Artículo 5.3 Reglamento nº 261/2004

“Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a **circunstancias extraordinarias** que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables”.

- No inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista.
- Y estén fuera de su control real.

(Ej: medidas para contener pandemia)



COMISIÓN
EUROPEA

18 de marzo de 2020

«Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19»

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf

PROBLEMA



OPCIÓN A SOLICITAR LA
DEVOLUCIÓN



ÚNICAMENTE
CANJEABLE

BONO

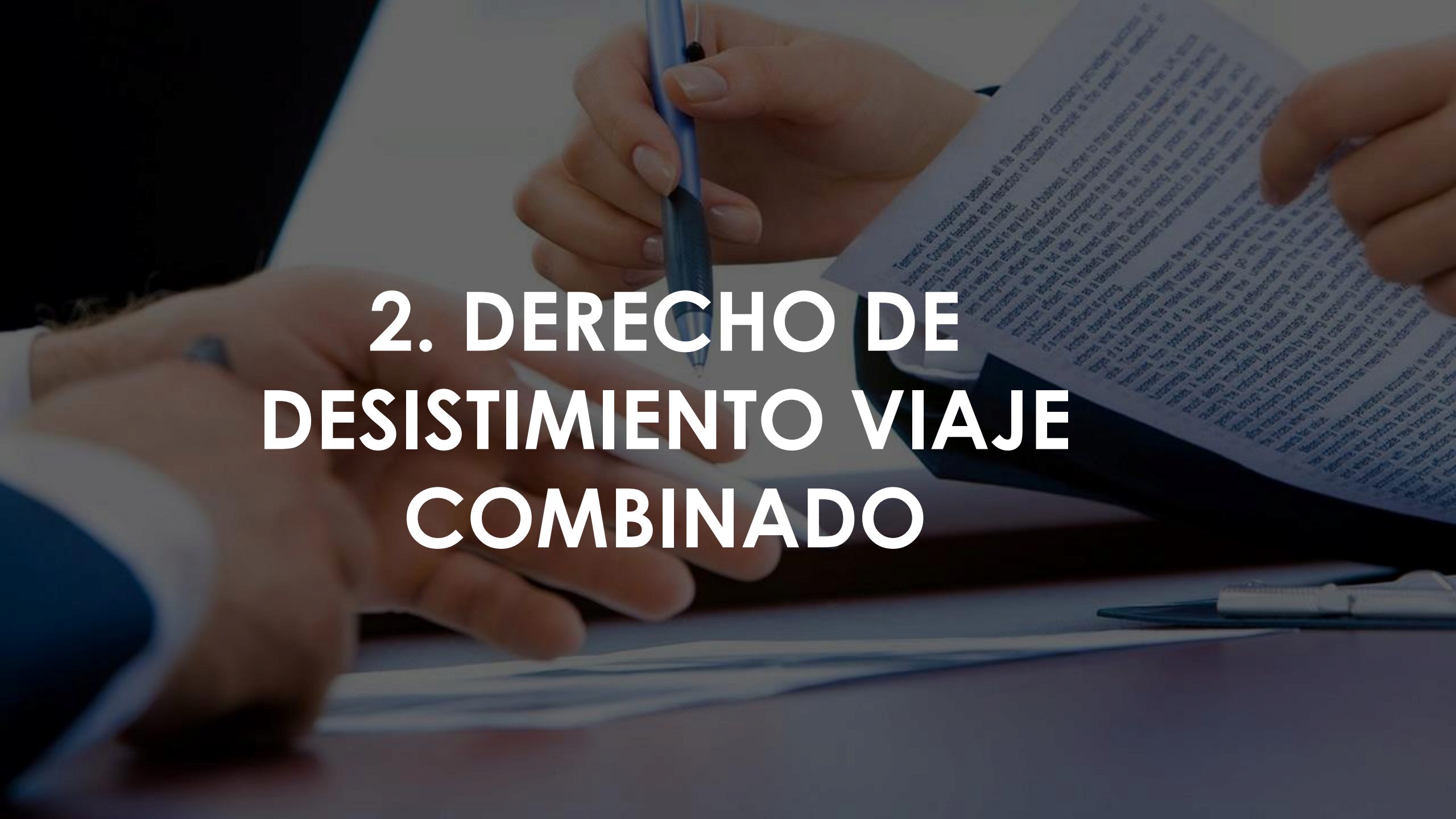


Consumo interpone la acción de cesación contra 17 aerolíneas por práctica comercial desleal



<https://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-consumo-interpone-accion-cesacion-contras-17-aerolineas-practica-comercial-desleal-20200601170411.html>

Artículo 7.1 Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal: “Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa (...)”.



2. DERECHO DE DESISTIMIENTO VIAJE COMBINADO

DEFINICIÓN DERECHO DE DESISTIMIENTO

Artículo 68 LGDCU

- “1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase (...).
2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.
3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título”.

CARÁCTERÍSTICAS DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- ▶ Derecho potestativo cancelatorio
- ▶ Origen legal o contractual (art. 68.2 LGDCU)
- ▶ Derecho personal del consumidor y usuario (protección “parte más débil”)
- ▶ Discrecional (“sin necesidad de justificar su decisión”, art. 68.1 LGDCU, no causas tasadas)
- ▶ Irrenunciable (art. 10 y 86.7 LGDCU)
- ▶ Carácter temporal (“en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho”, art. 68.1, “plazo de reflexión”)
- ▶ Libertad de forma (art. 70 LGDCU). PROBLEMA: prueba
- ▶ Declaración de voluntad recepticia (art. 68.1 LGDCU “notificándoselo así a la otra parte contratante”)
- ▶ Consecuencia: extinción del contrato (“dejar sin efecto el contrato celebrado”, art. 68.1 LGDCU, inicialmente válido)
- ▶ No penalidad por su ejercicio (“sin penalización de ninguna clase”, art. 68.1 LGDCU). Derecho gratuito para el consumidor

NORMATIVA ESPECÍFICA

(Libro IV
LGDCU)

- **Artículo 160 LGDCU. Resolución del contrato por el consumidor y usuario**

“1. En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso el organizador, o, en su caso, el minorista podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable (...)”.

- **¿Me reembolsan parte del dinero si decido abandonar mi viaje por miedo al coronavirus?**

No devolución importe proporcional.

IMPORTANTE: Momento ejercicio derecho de desistimiento.

Límite derecho.

PLAZO EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

SAP Murcia, sec. 5ª, de fecha 16-11-2010, nº 346/2010, rec. 372/2010

“(…) el derecho de desistimiento, que sin duda se reconoce a los consumidores en los contratos de viaje combinados, sólo puede ser ejercitado en el periodo de tiempo que media entre la contratación del viaje y la salida del mismo (...)”.

*Particularidades falta de información.

FUNDAMENTO

“Esta facultad se concede al consumidor porque **no se puede obligar** al mismo **a realizar un viaje que no puede o no desea realizar**, sin perjuicio de que esta facultad esté económicamente condicionada para evitar que el simple capricho de un consumidor genere grandes perjuicios a los empresarios de viajes o incluso a otros consumidores que hubieran podido contratar el mismo viaje”².

² LARROSA AMANTE, M.Á.: «Derecho de Consumo», 2ª ed., Madrid, Lefebvre-El Derecho, S.A., 2011, pág. 122.

OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- **Artículo 69 LGDCU**

“1. Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior”.

OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- CONSECUENCIA DE LA FALTA DE INFORMACIÓN, ¿NULIDAD CONTRACTUAL –DEVOLUCIÓN DE LAS PRESTACIONES-?

Prórroga plazo ejercicio (**art. 71.3 LGDCU**): plazo previsto + 12 meses.

“Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento”.



CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

“Anticovid”
(normalmente
impacto en el
lugar de origen)

Circunstancias
inevitables y
extraordinarias
(art. 160.2 LGDCU)

En el lugar de destino o
en las inmediaciones

Afecten de forma
significativa a la
ejecución del viaje
combinado o al
transporte de pasajeros
al lugar de destino

- Reembolso completo
de cualquier pago
realizado
- No: compensación
adicional

Resto de casos
(art. 160.1 LGDCU)

Penalización al viajero
adecuada y justificable

Penalización tipo
("razonable")

Si no: precio del viaje
combinado - ahorro de
costes y los ingresos
derivados de la
utilización alternativa
de los servicios de viaje

CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

Artículo 160.2 LGDCU

“No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización**. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional”.

CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

MARTÍNEZ ESPÍN³

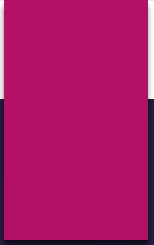
- ▶ Desistimientos durante prórrogas estado de alarma (restricciones).
- ▶ Riesgos importantes para la salud del COVID-19 (que imposibilitan desplazarse de manera segura al lugar de destino según lo prevenido).

³ MARTÍNEZ ESPÍN, P.: « COVID-19 y cancelación de viaje combinado con seguro», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2020, disponible en:
http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Covid19_y_cancelacion_de_viaje_combinado_con_seguro.pdf

RESTO DE CASOS

Artículo 160.1 LGDCU

“En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso el organizador, o, en su caso, el minorista podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una **penalización tipo** que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En **ausencia de una penalización tipo**, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador o, en su caso, el minorista deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización”.



El artículo 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

“Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios”

LOS “BONOS REEMBOLSABLES”

Texto original art. 36.4, publicado el 01/04/2020, en vigor a partir del 02/04/2020

“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.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución”.

A.A.M.

Facultad
organizador
/ obligación
cliente (si se
cumplen las
condiciones)

Aval bancario a
primer
requerimiento,
seguro de crédito,
caución o impagos

Modificación publicada el 22/04/2020, en vigor a partir del 23/04/2020

“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.

El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución”.

Dilación del reembolso:

- 14 días desde cancelación (arts. 76 y 160 LGDCU)
- 60 días desde devolución proveedores

NULIDAD ARTÍCULO 36.4 RD-LEY 11/2020



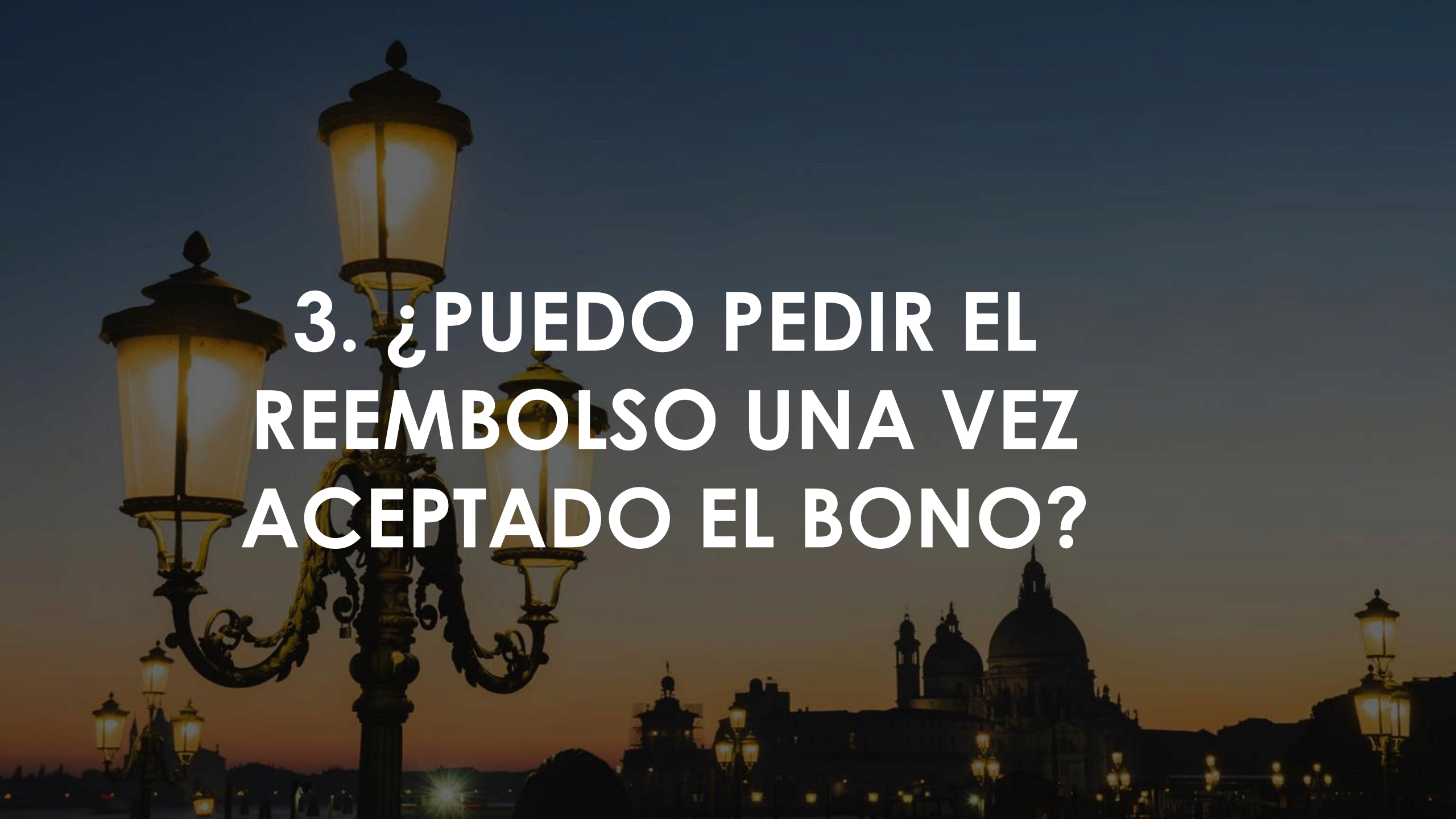
⁴AGÜERO ORTIZ, A.: «Derecho de los viajeros ante el Covid-19: Sí, tiene Ud. derecho al reembolso», *Revista sobre Consumidores y Usuarios* vLex, mayo 2020, disponible en: https://www.linkedin.com/posts/alicia-ag%C3%BCero-ortiz-71040880_derechos-de-los-viajeros-ugcPost-6672055688132468736-U-Ni

Última actualización, publicada el 10/06/2020, en vigor a partir del 11/06/2020

“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, previa aceptación por parte de este**, 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 que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución”.



Ejemplo principio de
libertad contractual
(autonomía de la
voluntad)

The background of the image is a nighttime cityscape. In the foreground, there are several ornate, multi-lamp streetlights with glowing yellow light. In the background, a large, dark silhouette of a building with a prominent dome is visible against a dark sky. The overall scene is dimly lit, with the primary light sources being the street lamps and the ambient light from the city.

**3. ¿PUEDO PEDIR EL
REEMBOLSO UNA VEZ
ACEPTADO EL BONO?**

LA ACEPTACIÓN

- ▶ Carácter definitivo (los pactos han de ser respetados, arts. 1.091, 1.255 y 1.278 CC).
- ▶ Perfección del contrato con la simple coincidencia de voluntades (arts. 1.258 y 1.262 CC).
- ▶ No posible modificación unilateral (revocar el consentimiento y solicitar reembolso).
- ▶ Pasajeros actúan en contra de sus propios actos (art. 7.1 CC).

FORMACIÓN DE LA VOLUNTAD

- Consciente, racional y libre.

¿Concurren circunstancias obstativas o impeditivas?
("vicios del consentimiento")

NO

SÍ

Formación defectuosa de la voluntad.

¿Posibilidad de rechazar el bono?

VICIO EN EL CONSENTIMIENTO

Artículo 1.265 CC

“Será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo”.



Nulidad relativa (anulabilidad) del contrato, arts. 1.300 y ss. CC

- Ej: compañía no informa de las opciones (dolo o engaño).

Artículo 1.269 CC

“Hay dolo cuando, con palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, es inducido el otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho”.

RECORDATORIO

- ▶ No en todos los casos opción de reembolso.

COMPROBAR:

1. ¿Tendría derecho al reembolso?
2. ¿Ofrecieron al cliente las opciones de que disponía u ocultaron su derecho a recuperar el importe?

**OPCIONES SI
ME ARREPIENTO
DE HABER
ACEPTADO EL
BONO

(Y QUIERO EL
REEMBOLSO)**

- ▶ **Vía judicial:** acción de anulación por vicio en el consentimiento (arts. 1.301 y 1.302 CC).
- ▶ **Extrajudicialmente:**
 - No cabe la anulabilidad.
 - Sí acuerdo con efectos equivalentes (disponibilidad de las partes). Necesario acuerdo.

¿FUE EL “OFRECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL BONO” UN CONTRATO A DISTANCIA EN EL SENTIDO DE LA LGDCU? ¿CABE EL DESISTIMIENTO EN 14 DÍAS?

► Contrato

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO: “(...) acuerdo de dos o más sujetos (las partes del contrato) por el que se comprometen a una determinada conducta encaminada a proporcionar algún beneficio, o bien a todos, o bien a alguno de ellos, o bien a terceros, cuya consecución les interese”⁵.

⁵ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (Coord.): «Manual de Derecho Civil. Contratos», 2ª ed., Madrid, Bercal, S.A., 2007, pág. 21.

¿FUE EL “OFRECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL BONO” UN CONTRATO A DISTANCIA EN EL SENTIDO DE LA LGDCU? ¿CABE EL DESISTIMIENTO EN 14 DÍAS?

► **Celebrado a distancia** (art. 92.1 LGDCU):

- Ausencia de presencia física simultánea del empresario y del consumidor o usuario.
- Exclusivamente técnica(-s) de comunicación a distancia hasta celebración del contrato y en la propia celebración.

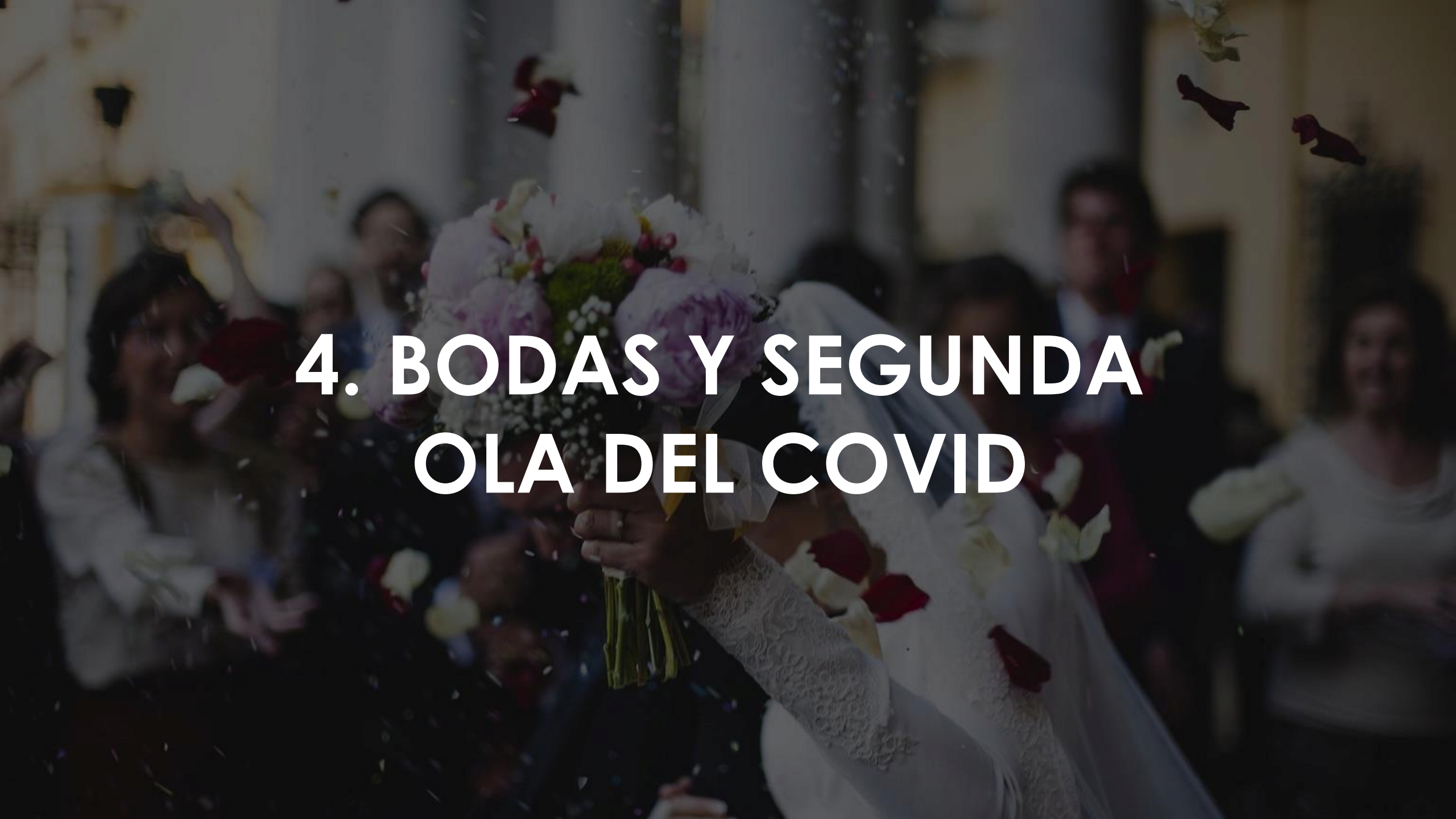
DERECHO DE DESISTIMIENTO CONTRATOS A DISTANCIA (OTRA POSIBLE SOLUCIÓN)

Artículo 102 LGDCU. Derecho de desistimiento

“1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108 (...)”.

→ Plazo (mínimo) de 14 días

*Ampliación 12 meses si incumplimiento obligaciones información y documentación desistimiento

A bride in a white lace-sleeved dress holds a large bouquet of white and pink flowers. She is surrounded by guests, some of whom are throwing confetti. The scene is set outdoors with a building in the background.

4. BODAS Y SEGUNDA OLA DEL COVID

CONTEXTO

Restricciones
para frenar el
coronavirus
(CCAA)

Cambios en las
celebraciones
nupciales

¿Puede el
consumidor
cancelar y
recuperar el
dinero?

NORMATIVA APLICABLE

- ¿Art. 36.1 RD-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?

Solo si: "imposible cumplimiento"

"Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, 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 tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado la imposibilidad de su cumplimiento (...)".

NORMATIVA APLICABLE

► Art. 36.2 RD-ley 11/2020

“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”.

LA “IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO” DE LA PRESTACIÓN DEBIDA

¿La empresa puede cumplir con el contrato celebrado (incluido cóctel, barra libre, baile, etc.)?

Sí, aunque respetando las medidas.

Solamente imposibilidad si se instaurasen medidas gubernamentales prohibitivas (cierre establecimientos hosteleros).

SSTS de 22 de
febrero de
1979, 11 de
noviembre de
1987, 3 de
abril de 2002 y
21 de abril de
2006

No cabe apreciar la “imposibilidad de cumplimiento” cuando “es posible cumplir mediante modificación racional del contenido de la prestación, de modo que resulte adecuado a la finalidad perseguida”.

SOLUCIONES

- Recálculo costes (devolución importe servicios no prestados)

- Ofrecer o ampliar otros servicios permitidos

- Posponer la celebración

¿PUEDEN LOS NOVIOS ABANDONAR UNILATERALMENTE EL CONTRATO?

No, según los **principios generales de la contratación**:

- "Pacta sunt servanda", efecto vinculante de la "lex contractus" (art. 1.091 CC).
- El cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio de uno de los contratantes (art. 1.256 CC).

DESAPARICIÓN SOBREVENIDA DE LA CAUSA

Concurrencia sobrevenida de acontecimientos imprevisibles e inevitables
(no imputable culposamente a ninguna de las partes)



“Descausalización” de la contratación

BERMÚDEZ BALLESTEROS⁶

Fin del contrato desaparece, frustrado



Permite resolución

CARRASCO PERERA⁷

“Impropia FM”

Abonar “costes de
confianza invertidos
en el contrato”

DESAPARICIÓN SOBREVENIDA DE LA CAUSA

⁶BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a. S.: «Abonada una señal por la compra de dos vestidos, de novia y de madrina, si se suspende el enlace matrimonial por motivo del COVID-19: ¿puede la consumidora cancelar la compra y exigir la devolución de la entrega a cuenta que realizó?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Abonada una senal por la compra de dos vestidos de novia y de madrina.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Abonada_una_senal_por_la_compra_de_dos_vestidos_de_novia_y_de_madrina.pdf)

⁷CARRASCO PERERA, Á.: «Permítame que le cuente la verdad sobre covid-19 y fuerza mayor», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Permitame que le cuenta la verdad sobre COVID-19 y fuerza mayor.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Permitame_que_le_cuenta_la_verdad_sobre_COVID-19_y_fuerza_mayor.pdf)

CONCLUSIONES

1. Cancelación vuelos por la compañía

- Opción reembolso, transporte alternativo y asistencia o posponer.
- Solamente supresión derecho compensación adicional.

2. Derecho desistimiento viaje combinado

- ¿ Circunstancias inevitables y extraordinarias (lugar de destino o inmediaciones)?

←
Sí (art. 160.2 LGDCU)

Derecho a reembolso
completo

→
NO (art. 160.1 LGDCU)

Penalización

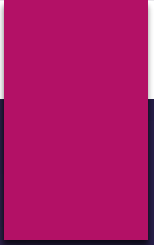
CONCLUSIONES

3. ¿Puedo pedir el reembolso una vez aceptado el bono?

- ¿Derecho al reembolso?
- ¿Consentimiento libre?
- Si contrato a distancia: derecho de desistimiento.

4. Cancelaciones de bodas

- Desaparición sobrevenida de la causa del contrato
- Impropia fuerza mayor (resolución y abonar “costes de confianza”)



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Lucia.Saz@uclm.es



www.linkedin.com/in/luciadelsazdominguez