



RICARDO NOGALES,
abogado. Confederación
de Consumidores y Usuarios (CECU)

✉ cecu@cecu.es
📱 @CECUconsumo

Covid-19 y medidas para la protección del consumidor

DIFÍCILMENTE nos equivocaremos si decimos que la crisis sanitaria y humanitaria del Covid-19 ha sido, para la generación del *baby boom* y su sucesora, lo más parecido a un conflicto bélico; y es que ambas generaciones, tras la Guerra Civil, han tenido la fortuna de no ver en España ningún conflicto que suponga tal número de fallecidos (el Covid-19 lleva cobrados en España la mitad de muertos que la Guerra de Cuba) y, en lo que al ámbito jurídico respecta, tal restricción de libertades públicas como la que sufre España desde mediados de marzo. Y no es ninguna exageración: la canciller alemana Angela Merkel afirmó ya al comienzo de la crisis que afrontábamos el mayor desafío tras la segunda guerra mundial.

En el marco de tal crisis sanitaria habrá quien se plantee si es el momento de hablar de derechos de los consumidores. Antes de avanzar una respuesta es necesario situar la protección del consumidor en la posición que merece: en los últimos años se ha colocado en la cima del interés informativo con la llegada de un ingente número de sentencias condenatorias a las empresas (principalmente del sector bancario), lo cual, además de captar la atención de quien vio oportunidad de negocio, sacó a la luz los abusos sistemáticos que venía sufriendo este colectivo. Hasta entonces la protección del consumidor era la oveja negra del Derecho, nadie medraba económicamente defendiendo consumidores porque cualitativamente consideradas se trataban de las relaciones jurídicas de menor cuantía posible (encender la luz, comprar el pan, son actos de consumo con trascendencia jurídica). Y sin embargo son las más elementales y las que, por su número, justifican cuantas medidas de protección sean necesarias, por razones sanitarias (sí, los pacientes también son consumidores), seguridad alimentaria, seguridad en el uso de productos o servicios y, por extensión, por razones de confianza en nuestro sistema de libre mercado. Por ello la existencia de una crisis sanitaria no es motivo para ignorar esas otras relaciones que, más por su cantidad que por su cualidad, también deben ser objeto de atención política. Los muchos reales decretos leyes aprobados por el gobierno (y posteriormente convalidados por el Parlamento) han

tenido como objeto, además de adoptar medidas sanitarias básicas, aprobar medidas de protección para consumidores y usuarios, muchas de ellas destinadas a los denominados consumidores vulnerables, como la suspensión del corte de suministro eléctrico (art. 4 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, y 29 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo), moratoria en el pago de préstamos hipotecarios (arts. 7 y siguientes del 8/2020) y personales (arts. 21 y siguientes del 11/2020), suspensión de lanzamientos (art. 1 del 11/2020), resolución de contratos que no puedan ser prestados (gimnasios, academias; art. 36), moratoria en el pago de la renta mensual para inquilinos que ocupen inmuebles pertenecientes a grandes tenedores (art. 4), suspensión del plazo para devolver compras a distancia (art. 21 del 8/2020), o incluso algunas medidas relativas al precio de servicios funerarios (art. 6 de la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo).

Pero la protección de los derechos del consumidor en esta crisis sanitaria no solo se sitúa en nueva normativa: en efecto, mucha regulación general o sectorial ya prevé soluciones jurídicas aplicables a las circunstancias de este momento de crisis. Es el caso de la posibilidad de solicitar una reducción de prima por disminución de riesgo en el marco de los contratos de seguro (art. 13 de la Ley 50/1980) o la recuperación de la suma asegurada en los seguros de decesos (art. 106.2 de la misma ley), la anulación sin penalización de viajes turísticos (art. 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), o el socorrido caso fortuito o fuerza mayor del art. 1.105 del Código civil.

Pero no está todo hecho; quedan medidas por implantar, algunas nuevas, como mecanismos efectivos de reclamación que eviten largos, costosos e inciertos procedimientos; o la potenciación de la Inspección de Consumo que evite la judicialización de determinadas reclamaciones que, por repetitivas, suelen terminar con sentencias dictadas en un mismo sentido, favorable al consumidor en porcentajes compatibles con la temeridad (compañías aéreas, reclamaciones bancarias); o, en un plano más minucioso, la devolución o compensación de abonos mensuales de transporte que no han podido ser utilizados por imperativo legal, siendo que actualmente la medidas compensatorias han sido adoptadas por los organismos gestores más que por disposiciones generales. Otras medidas eran antiguas pero ahora recobran protagonismo, como por ejemplo suprimir el procedimiento judicial en los procedimientos concursales de segunda oportunidad que no tengan una masa significativa, potenciando así que los acreedores concurren a la tramitación notarial, ahora habitualmente ignorada por las entidades financieras acreedoras.

«Quedan medidas por implantar, algunas nuevas, como mecanismos efectivos de reclamación que eviten largos, costosos e inciertos procedimientos»

‘Rentas vitalicias y consumidores: ¿riesgo u oportunidad?’

