

LAS PRETENDIDAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS  
CONSUMIDORES CON MOTIVO DEL COVID-19

*THE SO-CALLED CONSUMER PROTECTIVE MEASURES OF  
OCCASION OF COVID-19*

*Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 12 bis, mayo 2020, ISSN: 2386-4567, pp. 568-581*

María José  
REYES LÓPEZ

ARTÍCULO RECIBIDO: 2 de mayo de 2020  
ARTÍCULO APROBADO: 10 de mayo de 2020

**RESUMEN:** El presente trabajo analiza las medidas adoptadas por el Gobierno en los RD-Ley 8/2020, 11/2020 y 15/2020 con motivo de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, que tienen especial incidencia en la esfera jurídica de protección de los consumidores.

**PALABRAS CLAVE:** COVID-19; consumidores; pandemia; contrato de suministro de luz, agua, electricidad; vulnerabilidad económica; plazo devolución; acción de resolución del contrato; viajes combinados; tracto sucesivo; vuelos; servicios, derecho de desistimiento; telecomunicaciones; portabilidad; préstamos de consumo; moratoria.

**ABSTRACT:** *This work analyzes the measures adopted by the Government in RD-Law 8/2020, 11/2020 and 15/2020 on the occasion of the health crisis caused by COVID-19, which have a special impact on the legal sphere of the consumer protection.*

**KEY WORDS:** *COVID-19; consumers; pandemic; water, electricity supply contract; economic vulnerability; return term; contract termination action; Combined trips; successive tract; flights; services, right of withdrawal; telecommunications; portability; consumer loans; moratorium.*

**1.** Con motivo de la pandemia generada por el COVID-19, el Gobierno ha publicado diversas medidas contenidas en el RD-Ley 8/2020; RD-Ley 11/2020 y RD-Ley 15/2020 que afectan a las personas en su condición de consumidoras, con el propósito de paliar los efectos devastadores generados por esta crisis sanitaria.

A pesar de su breve periodo de vigencia, un número considerable de estas medidas han sido objeto de revisión y modificación en posteriores normas, propiciando con ello una situación de incomodidad y de inseguridad jurídica, reforzada por la falta de rigor jurídico en el recurso a determinadas figuras, que aboca, en algunas situaciones, a un resultado opuesto al que inicialmente y de forma expresa se declara que se pretende conseguir, como se podrá apreciar seguidamente.

**2.** Las medidas que afectan directamente a los intereses de los consumidores se pueden encuadrar en tres grandes bloques.

Un primer bloque de medidas se encuentra contemplado en el RD-ley 8/2020 y son las referidas al suministro de servicios básicos; al mantenimiento de servicios de comunicaciones electrónicas y conectividad; al servicio de telecomunicaciones, suspensión de la portabilidad e interrupción del plazo de devolución de los productos.

El segundo bloque de medidas está contenido en el RD-Ley 11/2020 y afecta al suministro de energía eléctrica y al plazo de resolución de los contratos de bienes y servicios de tracto sucesivo.

Finalmente, un tercer bloque de medidas se encaminó inicialmente a dotar de protección específica a consumidores con préstamos hipotecarios en situación de vulnerabilidad económica, que posteriormente se amplió a todo tipo de préstamo; a regular las situaciones en las que es posible solicitar una prórroga extraordinaria en los contratos de arrendamiento de vivienda habitual y, a regular la moratoria en el pago de la renta arrendaticia.

El presente comentario se centra únicamente en describir las medidas adoptadas en los dos primeros, puesto que el tercero será tratado en un comentario separado.

• **María José Reyes López**

Catedrática de Derecho civil, Universidad de Valencia. Correo electrónico: maria.j.reyes@uv.es

**3.** El primer bloque de medidas adoptadas en el RD-Ley 8/2020 se centró en ampliar la cobertura de colectivos vulnerables en el ámbito del suministro de servicios públicos esenciales, en el ámbito del agua, el gas natural y la electricidad, posteriormente ampliado en el RD-Ley 11/2020 para garantizar, en su art. 29, que durante la vigencia del estado de alarma, no podrá suspenderse el suministro a consumidores domésticos en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores. El periodo durante el que esté en vigor el estado de alarma no computará a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago.

Para evitar que los beneficiarios del bono social eléctrico dejen de percibir los descuentos y beneficios que les corresponden, en el caso de que agoten el plazo de vigencia de dos años, se prorroga de forma automática dicho plazo de vigencia hasta el 15 de septiembre de 2020. También el RD-Ley 11/2020 ha ampliado el colectivo de potenciales perceptores del bono social de electricidad, al que podrán acogerse, de manera excepcional y temporal, las personas físicas, en su vivienda habitual, con derecho a contratar el precio voluntario para el pequeño consumidor, que tengan una renta igual o inferior a determinados umbrales referenciados al IPREM, y que acrediten ante la comercializadora de referencia, haber cesado en su actividad profesional como profesionales autónomos o haber visto su facturación reducida en un 75 por ciento en promedio respecto al semestre anterior.

Con relación a la conectividad, se establece su mantenimiento y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores en las mismas condiciones que con anterioridad a la declaración del estado de alarma, de forma que no se podrán suspender o interrumpir, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos entre operadores y consumidores.

Igualmente se establecen medidas para garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones. En particular, y mientras esté en vigor el estado de alarma, el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas deberá garantizar la prestación de los elementos que integran el servicio universal de telecomunicaciones y mantener, como mínimo, el conjunto de beneficiarios actuales, así como la calidad de la prestación del conjunto de servicios que conforman dicho servicio universal, con especial referencia a la prestación del servicio de acceso funcional a Internet y a las condiciones de asequibilidad del servicio universal de telecomunicaciones.

Con el fin de evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse físicamente a centros de atención presencial a clientes de los operadores de telecomunicaciones o de que estos tengan que realizar intervenciones físicas en los domicilios de los

clientes, se establecen limitaciones a la suscripción de servicios de comunicaciones electrónicas que requieran de portabilidad numérica, de forma que, mientras esté en vigor el estado de alarma, se suspenderán todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. En aquellos supuestos en que se hubiese iniciado una operación de portabilidad y hubiese que suspenderla por requerir la realización de alguna actuación presencial para completar el proceso, los operadores deberán garantizar que dicha operación de portabilidad no se complete y que en ningún momento se interrumpa el servicio al usuario. Tampoco los operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas podrán incrementar los precios de los servicios en los contratos ya celebrados, ya sea de abono o de prepago, siempre que dichos servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el estado de alarma.

Finalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma, no se realizarán por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios de comunicaciones electrónicas que requieran la portabilidad de numeración.

Con relación a las ventas se establece como medida excepcional en el art. 21 RD-Ley 8/2020, la interrupción de los plazos de devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, presencial u on-line durante la vigencia del estado de alarma.

Su interpretación vinculada con la exposición de motivos de la norma sugiere sin embargo una interpretación más restrictiva que la que surge del tenor literal del precepto. En efecto, la exposición de motivos del RD-Ley 8/2020 justifica que, en la adopción de esta medida, se ha tenido en cuenta la interrupción de los plazos procesales y administrativos, y que el derecho de desistimiento de los consumidores suele estar sujeto a un límite temporal. Sin embargo, esta explicación no es acertada. El plazo de catorce días para ejercitar el desistimiento no es un plazo procesal, aunque sí es un plazo de caducidad, que omite la exposición de motivos. Por su parte, el derecho de desistimiento no se concede en todas las ventas. Sólo está atribuido legalmente a las ventas a distancia y las celebradas fuera de establecimiento mercantil, pero no así a las ventas presenciales salvo que se haya pactado expresamente o se reconozca en la oferta, promoción publicidad (art. 68.2 TRLGDCU).

No se pronuncia sin embargo el precepto sobre quién debe soportar el riesgo durante el tiempo en que el producto esté en poder del consumidor porque no lo haya podido devolver y sufra alguna merma o deterioro, por lo que habrá que aplicar los criterios dispuestos en el art. 75 TRLGDCU.

El cómputo de los plazos se reanuda en el momento en que pierda vigencia el RD 463/2020 o, en su caso, sus prórrogas.

**4.** El RD-Ley 11/2020, además de las moratorias en materia de préstamos y de renta de alquiler, introduce en su art. 36, ubicado en la sección 3ª, una nueva modalidad de acción de resolución para los consumidores que, paradójicamente titula: medidas de protección de los consumidores.

La exposición de motivos de la norma justifica la introducción de esta medida en la necesidad de dotar a los consumidores y usuarios de los mecanismos que garanticen sus derechos y su protección en un contexto excepcional como el actual. A tal fin, el precepto se estructura en cuatro apartados, que adoptan diferentes medidas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo, en atención a que su ejecución sea de posible o imposible cumplimiento como consecuencia exclusivamente de la aplicación de las medidas adoptadas con la declaración del estado de alarma.

La redacción del primer párrafo ha sido modificada por el contenido en el apartado 5º de la disposición final 10ª del RD-Ley 15/2020, que introduce matizaciones importantes respecto a la primera versión del precepto.

Establece dicho apartado 1º, que, cuando 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 tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución de este. La pretensión de resolución solo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato, obviamente sobre la base de la buena fe.

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 que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

De la lectura del primer párrafo parece deducirse que el redactor del RD-Ley se ha inspirado en el art. 1124 del CC, que regula la resolución por incumplimiento contractual, para hacer una reformulación que, en nada, beneficia al consumidor.

El precepto señala que sólo para las situaciones que se hayan generado como consecuencia del COVID-19, y ninguna otra, se le concede al consumidor la facultad de ejercitar el derecho a resolver el contrato en el plazo máximo de catorce días, que, la modificación prevista en la disposición final 10.5 del RD-Ley 15/2020 aclara que deberá ser ejercitada desde el momento en que se haga patente su imposible ejecución, condicionando su concesión a que se realice una negociación con el empresario para buscar una solución adecuada y, sólo en el caso de que ello no sea posible, instar la resolución.

La indicación de que la resolución del contrato deba instarse desde el momento en que resulte imposible su cumplimiento descarta el planteamiento que se ha venido defendiendo sobre la necesidad de respetar el plazo de sesenta días para lograr un posible acuerdo y, sólo en el caso de que no se lograra o transcurriese dicho periodo, ejercitar la resolución. Los pasos por seguir son precisamente los contrarios, el consumidor deberá ejercitar la resolución del contrato en el plazo de catorce días, pero sólo se podrá resolver el contrato si demuestra que no se ha podido llegar a un acuerdo, o si el empresario ha dejado transcurrir los sesenta días sin negociar.

El plazo de catorce días para instar la resolución es un plazo de caducidad, y, por tanto, ahora está suspendido. Esta resolución por tanto no es automática puesto que las partes se ven compelidas a hacer propuestas de revisión y, sólo en el caso de que no se llegue a un acuerdo que reequilibre la situación contractual originaria, cabrá apreciar la resolución. Parece por tanto que sólo cabrá estimar la pretensión de resolución cuando no quepa obtener de la propuesta/s una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato, por lo que, si no se acredita dicho fracaso, tampoco se podrá dar el contrato por resuelto y, por tanto, pasa a ser un requisito previo.

El tenor literal de este primer párrafo suscita además otras dudas. Una de ellas con relación a su ámbito de aplicación; la otra, respecto a su pretendido carácter protector de los intereses de los consumidores.

La facultad de resolver el contrato se predica para la compraventa de bienes, en lugar de referirla a productos, que sería el término adecuado y, en coherencia, con la normativa de protección a los consumidores; sin embargo, la acepción compraventa de bienes, obliga a cuestionar si el precepto también está incluyendo los bienes inmuebles, y consiguientemente todas las faltas de cumplimiento en las ventas de pisos... cuya entrega, falta de ejecución de determinadas prestaciones se hayan generado como consecuencia de la parálisis generada por el COVID-19. De otra parte, el pretendido carácter tuitivo de esta acción también queda en entredicho porque supone una merma a los derechos que ostentaba cualquiera de las partes contratantes antes de producirse la pandemia. En concreto, el

precepto adiciona presupuestos respecto al régimen general para resolver el contrato porque ahora añade la necesidad de demostrar que se ha negociado o han transcurrido sesenta días sin que haya mediado intención de hacerlo, y el plazo de ejercicio de la acción se ha reducido de cinco años, plazo reconocido de prescripción para aquellas acciones personales que no tengan atribuido un plazo determinado, al plazo de caducidad de catorce días.

Dicha pretensión de resolución solo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Estas propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso.

Se establece la presunción de que no cabe obtener propuesta de revisión que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión. Aunque se ha señalado que es preceptivo esperar el transcurso de dicho periodo de tiempo, la redacción del precepto también podría admitir que el consumidor puede resolver el contrato antes de que haya transcurrido dicho periodo siempre que demuestre que no ha sido posible llegar a un acuerdo. De esta forma, el plazo máximo de 60 días supondría una limitación temporal que impediría la aparición de situaciones abusivas causadas por la inactividad del empresario y resultaría más favorable para el consumidor.

En aquellos supuestos en los que el cumplimiento del contrato resultase de imposible cumplimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor y, 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. Excluye por tanto la posibilidad de exigir cualquier otro tipo de indemnización distinta a la del mero reembolso.

En los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, como gimnasios, guarderías... el contrato no queda rescindido, sólo se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad. En estos casos, 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, se podrá proceder 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.

La empresa prestadora de servicios debe durante el periodo de alarma abstenerse 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 que así lo decidan ambas partes.

El cuarto apartado del precepto contempla la cancelación de los viajes combinados con motivo del COVID-19. Como medida específica se prevé que, el organizador o, en su caso el minorista, puedan 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 y, una vez haya transcurrido dicho periodo sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. Lo novedoso en este caso es la exigencia de que las empresas cuenten con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución. A pesar de que se abre la posibilidad de que las empresas puedan ofrecer bonos con el fin de dilatar los reembolsos, seguidamente se establece que, 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, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado, 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.

Antes de que se adoptasen medidas excepcionales para paliar los efectos devastadores causados por el COVID-19, en el caso de que concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que afectasen de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, los viajeros podían solicitar la resolución del contrato antes de su inicio sin pagar ninguna penalización, teniendo derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, si bien, no a una compensación adicional. Sin embargo, tras la entrada en vigor de las medidas adoptadas en el art. 36 RD-L11/2020, los viajeros afectados por las cancelaciones producidas tras la declaración del estado de alarma sólo podrán solicitar el reembolso si los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios o, a la parcial, si lo hubiesen hecho de forma más limitada, pero esta circunstancia escapa al conocimiento del consumidor, por lo que el reembolso queda en manos de la decisión de las agencias de viaje, a lo que

se suma que, en todo caso, se producirá un aplazamiento en el pago respecto a la situación anterior. Así, mientras en el resto de situaciones no excepcionales se deberá reembolsar al viajero en el plazo máximo de catorce días naturales, en las cancelaciones producidas por el COVID-19, el organizador o, en su caso, el minorista, tendrán que hacerlo en un plazo no superior a sesenta días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución, que, por lo expuesto anteriormente normalmente será de la primera, por lo que lejos de mejorar, supone nuevamente una restricción a los derechos de los viajeros reconocidos en el art. 160.4 TRLGDCU.

Por último, hay que señalar que han sido muchas las cancelaciones de vuelo generadas como consecuencia del cierre de las fronteras y de la declaración del estado de alarma y, aunque las compañías se están limitando a ofrecer bonos a los viajeros en lugar del reembolso del billete, no es ésta la única solución admisible. Aceptar la exclusividad de esta medida supondría mermar los derechos de los pasajeros, cuyo derecho a que se le reembolse el precio del billete viene avalado por el Reglamento 262/2004 en su art. 8, norma comunitaria de obligado cumplimiento en todos los países de la UE. Distinta sería sin embargo la pretensión del consumidor a solicitar indemnización por los daños y perjuicios motivados por la cancelación del vuelo. En este caso, la empresa transportista no está obligada a su resarcimiento, al haber estado justificada la cancelación a una circunstancia extraordinaria y sobrevenida (art. 5.3 Reglamento (CE) 261/2004).

**5.** Queda finalmente referirse a las medidas previstas para solicitar moratoria en los préstamos al consumo.

Aunque inicialmente el RD-Ley 8/2020 sólo recogió la posibilidad de solicitar moratoria para los préstamos garantizados con hipoteca, el posterior RD-Ley 11/2020 ha ampliado dicha posibilidad a cualquier tipo de préstamo, sin establecer ningún criterio de selección. Así pues, dentro de ellos, es indudable que se encuentran comprendidos los préstamos al consumo.

Esta moratoria la podrán solicitar los deudores de estos préstamos siempre que sea una persona física que se encuentre en situación de vulnerabilidad económica y como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 o los fiadores y avalistas del deudor principal. Estos últimos podrán exigir que el acreedor agote el patrimonio del deudor principal antes de reclamarles la deuda garantizada, aun cuando en el contrato hubieran renunciado expresamente al beneficio de excusión, que, aunque es la práctica usual, no es sino un reconocimiento del

carácter accesorio de la fianza. En ambos sujetos deben concurrir las siguientes circunstancias:

a) Que el potencial beneficiario pase a estar en situación de desempleo.

b) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria:

i. Con carácter general, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante IPREM).

ii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada hijo a cargo en la unidad familiar. El incremento aplicable por hijo a cargo será de 0,15 veces el IPREM por cada hijo en el caso de unidad familiar monoparental.

iii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar.

iv. En caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad igual o superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cuatro veces el IPREM, sin perjuicio de los incrementos acumulados por hijo a cargo.

v. En el caso de que el deudor sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cinco veces el IPREM.

c) Que el total de las cuotas hipotecarias, más los gastos y suministros básicos resulte superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

Se consideran gastos y suministros básicos, el importe del coste de los suministros de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua corriente, de los servicios de telecomunicación fija y móvil y las contribuciones a la comunidad de propietarios.

d) Que, a consecuencia de la emergencia sanitaria, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, A tal fin, se entenderá que se ha producido

una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente el total de la carga hipotecaria, entendida como la suma de las cuotas hipotecarias de los bienes inmuebles a los que se refiere el artículo 19 sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,3.

Es unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar y su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita, que residan en la vivienda.

Estos presupuestos exigidos para apreciar la situación de vulnerabilidad económica previstos en el art. 16 del RD-Ley 11/2020, se completan con los específicos recogidos en el art. 18, que establece que la moratoria que se puede obtener por esta vía es compatible con la hipotecaria y del alquiler, contempladas en esta misma disposición. A tal fin se establece que no se tenga en cuenta la aplicación de una posible moratoria hipotecaria o de alquiler; a efectos de calcular si se ha alcanzado o no el límite de la carga hipotecaria o la renta arrendaticia del 35% de los ingresos; y, en el caso de que el potencial beneficiario no tuviera contratado un préstamo hipotecario pero tuviera que hacer frente al pago periódico, o bien de una renta por alquiler de su vivienda habitual, o bien de cualquier tipo de financiación sin garantía hipotecaria frente a una entidad financiera, o a ambas simultáneamente, se sustituirá el importe de la cuota hipotecaria por la suma total de dichos importes, incluyendo la renta por alquiler aunque sea objeto de moratoria. Asimismo, a efectos del cálculo de la carga hipotecaria, se utilizará la suma total de dichos importes. Si el potencial beneficiario tuviera que hacer frente a un único préstamo sin garantía hipotecaria y no tuviera que hacer frente al pago periódico de una renta por alquiler de su vivienda habitual, se tendrá en cuenta sólo dicho préstamo sin garantía hipotecaria a los efectos anteriores.

Cabrá entender que se pueden adicionar los préstamos de los distintos miembros de la unidad familiar; puesto que se suman las rentas de todos en el denominador de la fracción.

Esta moratoria se podrá solicitar hasta transcurrido un mes después de la finalización del estado de alarma, a diferencia de los préstamos hipotecarios cuyo plazo es de quince días, comenzando desde el momento en que se solicitó y se concedió automáticamente puesto que no requiere pacto entre las partes para que produzca efectos y, tendrá una duración de 3 meses.

No obstante, a pesar del carácter ventajoso de la inmediatez de la medida, dicho carácter puede resultar perjudicial para el consumidor si posteriormente se verifica que no cumplía los requisitos exigidos, puesto que será responsable de

los daños y perjuicios que se hayan podido producir, así como de todos los gastos generados por la aplicación de estas medidas de flexibilización, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden a que la conducta del deudor pudiera dar lugar, no pudiendo, el importe de los daños, perjuicios y gastos resultar inferior al beneficio indebidamente obtenido por el deudor por la aplicación de la norma.

La suspensión no requerirá acuerdo entre las partes para que surta efectos, ni novación contractual alguna, surtiendo efectos desde la solicitud del deudor al acreedor, acompañada de la documentación requerida, a través de cualquier medio. No obstante, si el crédito o préstamo estuviera garantizado mediante algún derecho inscribible distinto de la hipoteca o hubiera accedido al Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles a los efectos previstos en el apartado I del artículo 15 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, será necesaria la inscripción de la ampliación de plazo que suponga la suspensión, de acuerdo con las normas generales aplicables.

Durante el periodo de vigencia de la suspensión:

a) El acreedor no podrá exigir el pago de la cuota, ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni parcialmente.

b) No se devengarán ningún tipo de intereses, ni ordinarios, ni de demora.

La fecha del vencimiento acordada en el contrato se ampliará por el tiempo de duración de la suspensión, sin modificación alguna del resto de las condiciones pactadas.

