

CONSUMO ARAGÓN INFORMA

Fecha: 14 de abril de 2020

CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES (PRIVADAS) POR COVID-19

Las residencias universitarias centran su actividad en la prestación del servicio de hospedaje. Se caracterizan por acoger a sus huéspedes durante períodos temporales largos, normalmente coincidentes con los cursos académicos.

La situación de emergencia de salud pública por Covid-19 en la que nos encontramos ha supuesto la aprobación por el Gobierno de España 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.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.6 de la citada norma se ha dictado la **Orden SND/257/2020, de 19 de marzo**, que declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico.

En la misma se determina que queda **permitida la apertura al público** de aquellos establecimientos turísticos previstos en el apartado primero de esta orden que alberguen **clientes que, en el momento de declaración del estado de alarma, se hallen hospedados de manera estable y de temporada**, siempre que sus ocupantes cuenten con las infraestructuras, en sus propios espacios habitacionales, para poder llevar a cabo las actividades de primera necesidad en los términos que establece el 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. No obstante, estos establecimientos no podrán admitir a nuevos clientes hasta que finalice la suspensión prevista en el apartado anterior.

Este tipo de alojamientos suele contar también con unas normas, reglamento de régimen interno o, en definitiva, unas condiciones para la prestación del servicio y sus tarifas que el estudiante debe conocer. Los contratos suelen tener un ámbito



temporal que coincide con el curso de docencia universitaria, ya que ése es el objeto por el cual el usuario contrata una plaza.

El régimen de las residencias de estudiantes encajaría en el marco de la Orden Ministerial referida, considerando la excepcionalidad de mantener abiertos estos tipos de alojamientos para aquellos estudiantes que les fuera imposible desplazarse a su lugar de residencia o bien no lo desearan, pero también la obligatoriedad de no admitir más residentes una vez dejara el establecimiento el último de ellos y la taxativa de cerrar en el plazo máximo de siete días naturales (desde el 19 de marzo), permaneciendo cerrados hasta la finalización del estado de alarma. Por tanto, no hay posibilidad de prestar servicios más allá del 25 de marzo.

Pero esta excepcionalidad, no puede alejarnos del fin prioritario en la situación de crisis sanitaria motivada por el COVID-19, que es garantizar la contención de los contagios en espacios comunes.

Por otro lado, el Real Decreto 463/2020, en su artículo 7 que se refiere a la limitación a la circulación de las personas, excluye en su apartado 1 letra d, el retorno al lugar de residencia habitual.

En base a lo anterior ha de concluirse que los servicios de alojamiento ofrecidos por las residencias universitarias durante la crisis sanitaria son de carácter excepcional, sólo si el alojamiento reúne ciertos requisitos de infraestructura en los espacios habitacionales que eviten el contagio de la enfermedad y limitados a aquellos estudiantes que voluntariamente hayan decidido permanecer alojados en ellas. Pero en este caso, sería necesario que el espacio habitacional individual (la habitación, estudio o apartamento de uso individual), cuente, por supuesto con baño propio, y la posibilidad de preparar comidas o lavar ropa sin necesidad de tener que hacerlo en los espacios comunes y desde luego para un desenvolvimiento que permita el distanciamiento social preceptuado.



Si el estudiante ha decidido dejar el alojamiento y volver a su domicilio, con el fin de proteger su propia salud y la del resto de ciudadanos, amparado por el régimen de confinamiento exigido por el Real Decreto 463/2020, no puede entenderse que está incumpliendo el contrato que le obliga a permanecer durante un periodo determinado, y en consecuencia la residencia no le podrá exigir el pago por unos servicios no prestados, servicios que únicamente tienen sentido asociados al curso académico presencial, que ha sido suspendido, y, en una buena parte de universidades, cancelado definitivamente.

En consecuencia, en el supuesto de que el estudiante haya regresado a su domicilio, **sería de aplicación, desde la fecha que hubiera abandonado el alojamiento, 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, entre las cuales, se encuentran las destinadas a la protección de consumidores que, a efectos de la materia que nos ocupa, afectan al **derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios**.

En particular, en su artículo 36, respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, 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 período del servicio no prestado por dicha causa.

Asimismo, no se presentarán al 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.

Cabe plantearse cuál sería la **fecha de efectos de devolución de los servicios no prestados**, que coincidiría con la del cierre de la residencia o abandono del alojamiento por parte del estudiante. En este último caso, siempre que el abandono hubiera tenido lugar, con posterioridad al 14 de marzo, fecha de la declaración del estado de alarma o, en todo caso, al 19 de marzo en que fue dictada la Orden del Ministerio de Sanidad que se ha invocado por analogía.

En caso de que el estudiante hubiera dejado **enseres o pertenencias personales** en el centro, podría cobrarse alguna cantidad, razonable y acorde a los gastos que se hayan podido ocasionar, en concepto de consigna o custodia de dichos bienes, si así está previsto en las condiciones de contratación, no obstante, se podría consensuar entre las partes que pudieran ocupar un espacio de almacenaje y no suponer el bloqueo de la habitación.

En el supuesto de que tengamos que realizar una **reclamación por la cancelación de servicios de residencias de estudiantes** recordamos que, en primer término, hay que trasladarla al responsable del Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a dar respuesta en el plazo de un mes. En el caso de no recibir respuesta, o nuestra pretensión no sea satisfecha, podremos elevarla ante los servicios provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

En el caso de contratación de un servicio de alojamiento en un país de la Unión Europea distinto de España, hay que trasladarla al responsable del Servicio de Atención al Cliente de la empresa, quien está obligado a dar respuesta en el plazo de un mes. En el caso de no recibir respuesta, o nuestra pretensión no sea satisfecha, podremos elevarla ante el Centro Europeo del Consumidor en España.



Además, puede utilizar también el Sistema Arbitral de Consumo constituido como vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios. El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes en conflicto resolver sus controversias sin gastos, rápidamente y sin formalidad alguna, no siendo necesario acudir a los Tribunales de Justicia. La adhesión de la empresa es voluntaria.

Finalmente recordamos que cualquier consulta puede plantearse ante las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y dependencias de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Información y atención ConsumoAragón

Zaragoza:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)¹ en Zaragoza > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono: 976 713 679

Huesca:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)² en Huesca > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono 974 247 234

Teruel:

Solicitar cita previa en teléfono 978 654 025

Atención telefónica al consumidor: 900 121 314 (desde cualquier TELÉFONO FIJO de Aragón).

Correo electrónico: consumo.doc@aragon.es

Redes sociales: @ConsumoAragon

¹ https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web/

² https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web



#ConsumoInforma #Covid_19

RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES, CANCELACIÓN POR COVID-19

El usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización

ACUERDO RESIDENCIA - ESTUDIANTE

- Disfrutar del servicio posteriormente
- Compensar o minorar futuras cuotas
- ...

No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad

Podría cobrarse alguna cantidad, razonable, como consigna

1º Reclamación a la Residencia

2º Reclamación ante Consumo (EU= CEC)

DEVOLUCIÓN DE CUOTAS

f @ConsumoAragon

GOBIERNO DE ARAGON

“Descripción de la imagen: El usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización.

Acuerdo residencia-estudiante: disfrutar del servicio posteriormente, compensar o minorar futuras cuotas y otros.

No se cobrarán nuevas mensualidades hasta que se pueda prestar el servicio con normalidad. Podrá cobrarse alguna cantidad, razonable, como consigna.

1º reclamación a la residencia.

2º reclamación ante consumo (Unión Europea, Centro Europeo del Consumidor)”.