

Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes «BOE» núm. 334, de 23 de diciembre de 2020 BOE-A-2020-16824

El Real Decreto-Ley que procedemos analizar viene a continuar y reforzar lo establecido en el Real Decreto-Ley anterior (Real Decreto-Ley 26/2020, de 7 de julio) en materia de vivienda y transportes, con el fin de proteger a las personas en situación de especial vulnerabilidad como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y amortiguar el impacto económico en el ámbito del sector transportes, especialmente afectado en esta coyuntura en tanto en cuanto la restricción de la movilidad ha sido una de las medidas clave para la contención de la expansión de la enfermedad, resultando especialmente afectados algunos sectores como el de los transportes, pero también otros de indudable peso en nuestro país como el sector turístico, para el que ya se han aprobado otras medidas de forma paralela. Igualmente, se introducen, a través del artículo tercero de este Real Decreto-Ley medidas en materia de defensa de los consumidores y usuarios, fundamentalmente dirigidas a las líneas telefónicas de información y atención al cliente con el fin de garantizar el principio de accesibilidad universal de todos los usuarios, a través de actuaciones que se detallarán en las próximas líneas.

Si nos centramos en el primero de los puntos, en las medidas en materia de vivienda, se reconoce en el propio texto legal que se han realizado avances a través de la incorporación de otras medidas previas como la introducción de un periodo de suspensión de los procedimientos de desahucio y de los lanzamientos cuando se trate de arrendatarios vulnerables sin alternativa habitacional, la posibilidad extraordinaria de prórroga de los contratos de arrendamiento y el incremento de la dotación del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, entre otras medidas recogidas en 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. Estas cuestiones se justifican en la necesidad de reforzar los instrumentos públicos para garantizar el derecho a una vivienda digna reconocido como tal en el art. 47 CE, así como en el art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, mecanismos que adolecen de un déficit de financiación que ha derivado en un exiguo parque público de vivienda (que cubriría únicamente un 2,5% de los hogares de nuestro país), lo que, unido a la difícil situación económica derivada de la crisis sanitaria, ha conllevado el incremento del riesgo de pérdida de la vivienda habitual para muchas personas abocadas a situaciones de especial vulnerabilidad. Así, en el Capítulo I, en concreto en el artículo primero, se modifica 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 en lo relativo al procedimiento de desahucio de la vivienda habitual¹. En este sentido, se modifica el artículo 1 de dicho Real Decreto-Ley (que preveía la suspensión durante el estado de alarma de los procedimientos de desahucio y lanzamiento arrendaticios en casos de personas vulnerables sin alternativa habitacional) y se introduce la posibilidad de que el arrendatario inste un incidente de suspensión extraordinaria del desahucio o lanzamiento por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica (de acuerdo con los apartados a) y b) del art. 5 Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, ya mencionado) que le impida encontrar una alternativa habitacional.

Así, se establece un procedimiento de valoración de la situación por parte de los servicios sociales, que deben remitir los correspondientes informes (Disposición adicional primera) al juez para que proceda a la suspensión del lanzamiento o desahucio, con el fin de que también ofrezcan una alternativa habitacional a la persona en situación de vulnerabilidad a la mayor brevedad posible. Esta medida estará en vigor hasta que finalice el actual estado de alarma establecido en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado por Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, hasta el 9 de mayo de 2021 y se llevará a cabo la suspensión siempre que se considere que no debe prevalecer la vulnerabilidad del arrendador².

1. La Disposición transitoria primera de este Real Decreto-Ley establece el régimen aplicable a los procedimientos en curso, de tal manera que: «Las modificaciones introducidas en el artículo 1 del presente real decreto-ley, afectarán a los procedimientos de desahucio que puedan iniciarse desde la entrada en vigor del mismo, así como a aquellos procedimientos que se encuentren en curso en los órganos judiciales, aun cuando ya se hubiera decretado la suspensión conforme a las redacciones anteriores 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. No obstante lo anterior, no se aplicará la suspensión prevista en el artículo 1 del referido Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, a aquellos procedimientos de desahucio que se hubieran suspendido conforme a lo previsto en dicho artículo en los que se hubiera acordado la reanudación por quedar acreditada la vulnerabilidad económica del arrendador conforme a lo previsto en el apartado 4 del citado artículo.

2. La compensación establecida en la disposición adicional tercera será aplicable, en los términos y condiciones establecidos, a todos los procedimientos en los que se dicte la suspensión desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, que se acojan a lo previsto en los artículos 1 y 1 bis 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».

2. Artículo 1.4 Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, destaca que «si no se acredita la vulnerabilidad por el arrendatario o bien debiera prevalecer la situación de vulnerabilidad del arrendador acordará la continuación del procedimiento. En todo caso, el auto que fije la suspensión señalará expresamente que, finalizado el estado de alarma, se reanudará automáticamente el cómputo de los días a que se refiere el artículo 440.3 o se señalará fecha para la celebración de la vista y, en su caso, del lanzamiento, según el estado en que se encuentre el proceso».

Igualmente, se añade un nuevo artículo 1 bis³, por el cual se atribuye al juez la facultad de suspender el lanzamiento previa valoración ponderada del caso hasta que los servicios sociales determinen una alternativa o solución a la situación existente, siempre que se trate de viviendas en propiedad de personas físicas o jurídicas titulares de más de diez viviendas y que las personas que las habitan sin título cumplan con los requisitos de vulnerabilidad del art. 5.a). En este sentido, el juez deberá tener en cuenta las circunstancias en las que se produjo la entrada o permanencia en dicho domicilio (si se trataba de una situación de extrema necesidad) y la cooperación de los inquilinos con las autoridades en aras de buscar una solución habitacional alternativa. En todo caso, quien habite una vivienda sin título en estos supuestos debe encontrarse en una de las circunstancias descritas en el art. 2.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, tener a su cargo personas dependientes o menores de edad o ser víctima de violencia de género, además de cumplir con los requisitos relativos a la vulnerabilidad económica del art. 5, ya mencionados. No obstante, se establecen una serie de supuestos en los cuales no se procederá a la suspensión en ningún caso (apartado séptimo del artículo 1 bis incorporado), siendo los siguientes:

- a) *Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física, si en dicho inmueble tiene su domicilio habitual o segunda residencia debidamente acreditada, sin perjuicio del número de viviendas de las que sea propietario.*
- b) *Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física o jurídica que lo tenga cedido por cualquier título válido en derecho a una persona física que tuviere en él su domicilio habitual o segunda residencia debidamente acreditada.*
- c) *Cuando la entrada o permanencia en el inmueble se haya producido mediando intimidación o violencia sobre las personas.*
- d) *Cuando existan indicios racionales de que la vivienda se esté utilizando para la realización de actividades ilícitas.*
- e) *Cuando la entrada o permanencia se haya producido en inmuebles de titularidad pública o privada destinados a vivienda social y ya se hubiera asignado la vivienda a un solicitante por parte de la administración o entidad que gestione dicha vivienda.*

3. En relación con este artículo y con el artículo 1 modificado 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 nos encontramos con la Disposición adicional segunda, en la que se establece el derecho de los arrendadores y propietarios a una compensación cuando la administración competente no haya atendido la situación de vulnerabilidad detectada a través de los mecanismos recogidos en el informe de servicios sociales, en el plazo de tres meses desde la fecha de emisión del informe. En este precepto se señala, en su apartado segundo, cómo se realizará el cálculo de dicha compensación y el procedimiento de solicitud.

f) Cuando la entrada en la vivienda se haya producido con posterioridad a la entrada en vigor del presente real decreto-ley.

El sector transportes, por su parte, es de vital importancia para la vertebración de la actividad económica y productiva implicando el desarrollo de actividades económicas *per se*, actividades laborales, sanitarias y educativas. Como se ha reseñado, se ha visto enormemente afectado por las restricciones impuestas, que han derivado en importantes problemas de liquidez, que los poderes públicos deben contribuir a enmendar para evitar que desemboquen en problemas de solvencia empresarial, dado el carácter estratégico de las empresas del sector. De esta manera, en el artículo 2 se establecen nuevas medidas de reequilibrio de los contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera de uso general estableciéndose y clarificándose una serie de cuestiones tales como que el servicio debe continuar pres-tándose desde la entrada en vigor de esta norma y hasta al menos el 31 de diciembre de 2021, en caso contrario, se deberá proceder a la devolución de la compensación económica. Además, para determinar el reequilibrio se tendrán en cuenta la disminución de los costes de explotación; los costes resultantes de la implementación de las medidas sanitarias preceptivas, y los costes laborales pertinentes de acuerdo con el procedimiento establecido en el Anexo I, en relación con el Anexo II relativo al contenido de la solicitud y documentación para solicitar el reequilibrio del contrato y con el Anexo III relativo a la solicitud de anticipos por este mismo concepto. Así mismo, se especifican otras cuestiones en este mismo artículo, entre ellas podemos mencionar las relativas a las solicitudes, formalización, remisión de datos estadísticos, financiación, órganos competentes, etc.

Por otro lado, las modificaciones en materia de protección de los consumidores y usuarios se justifican en un aumento de los servicios a distancia y del comercio electrónico que, a su vez, conlleva un incremento de las consultas vía telefónica a través de las líneas habilitadas para información y atención al cliente, llamadas a las que se aplican determinadas tarifas, que, además, han visto modificadas sus características esenciales en virtud de la jurisprudencia de la Unión Europea, lo que hace imperativa la adaptación de la legislación española en materia de consumidores y usuarios y ese será el cometido de la modificación que aquí corresponde analizar. De este modo, en el Capítulo III, artículo 3, se establecen una serie de modificaciones, en concreto, de los artículos 21 y 49 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. La modificación del primero de los artículos supone que, en el supuesto en el que las empresas pongan a disposición de los usuarios o consumidores una línea telefónica de información y atención al cliente, el uso de la misma no debe suponer para el consumidor un coste adicional al que supondría cualquier llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil ordinaria. En el caso excepcional de que una línea de esas características lleve aparejada una tarificación especial, debe ofrecerse al consumidor una línea alternativa de tarificación ordinaria. Igualmente, cuando se presten estos

servicios en el ámbito de sectores básicos de carácter general⁴, la comunicación con la empresa debe realizarse a través de una línea gratuita de atención al cliente en aras de preservar el principio de accesibilidad universal. Además, se debe dejar constancia de las quejas y reclamaciones pertinentes y entregar al cliente un justificante por escrito, así como una clave identificativa del trámite realizado. Así mismo, en relación con el artículo 49 relativo al régimen de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, se incorporan como dos nuevos tipos de infracción, por un lado, el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el recientemente reseñado artículo 21 en relación con la tarificación de los servicios de atención al cliente y, por otro, la no remoción de las cláusulas abusivas en los contratos, que será considerada como infracción, al haber sido estas declaradas abusivas y nulas.

4. «A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen».