

FAQS sobre el dret de resolució de contractes de compravenda de béns o de prestació de serveis, inclosos els de tracte successiu.



Durant els dies vinents la OMIC analitzarà de forma detallada totes les modificacions legislatives relacionades amb el confinament per la COVID-19 i els drets dels consumidors. Ho farem en forma de preguntes i respostes (FAQS). Avui comencem amb la resolució de contractes que no es poden dur a terme en aquestes dates.

. Si a causa de l'estat d'alarma, resulta impossible que se'm lliuri un producte o se'm presti un servei puc resoldre el contracte de forma unilateral? Si, però no mai sense haver intentat abans arribar a un acord amb el venedor o prestador del servei.

. Quan s'entén que no hi ha possibilitat d'acord? Primer.- Quan no hi ha possibilitat d'acord entre el comerciant i el consumidor. Segon.- Han d'haver transcorregut 60 dies des que es va deixar de prestar el servei o des del moment que ens havien de lliurar el bé. És a dir, calen exhaurir els 60 dies per arribar a un acord.

. Un cop transcorreguts els 60 dies ja estaria resolt el contracte de forma automàtica? No. Un cop transcorreguts els 60 dies de la negociació, el consumidor té un termini màxim de 14 dies per exigir la resolució del contracte amb tots els seus efectes.

. Quins són aquests efectes? L'empresari ha de retornar els diners avançats pel consumidor excepte les despeses que se li hagin causat a l'empresari. En aquest cas s'ha d'especificar quines són les despeses.

. Estableix o especifica la Llei quines poden ser aquestes despeses? No. En aquest sentit el consumidor està poc protegit per aquesta Llei. S'haurà de recórrer a altres lleis per justificar que el retorn hauria de ser total.

. Quant de temps té el comerciant per retornar-me els diners? 14 dies màxim des que el consumidor exigeix la resolució del contracte.

. En cas de serveis de tracte successius (gimnàs, idiomes, cursos presencials,...) la solució és la mateixa? En aquests casos també cal deixar transcórrer els 60 dies des que no es va poder prestar el servei i cal buscar una solució pactada de futur. Si no hi hagués solució pactada, l'empresari haurà de retornar els diners abonats pel període no prestat i deixar de cobrar els següents rebuts inicialment pactats.

. Hi ha alternatives a la devolució del preu pagat? Sí. L'empresari, sempre amb l'acord del consumidor, pot reduir el preu de les següents mensualitats del servei en el cas que estigui previst seguir prestant-lo quan s'alci l'estat d'alarma i les autoritats permetin seguir amb el servei contractat.