

Els terminis legals i la defensa dels consumidors i usuaris



Com dèiem fa dues setmanes, a partir del 4 de juny s'aixeca la suspensió dels terminis legals per reclamar, desistir, retornar productes..., i en general exercir qualsevol dret relacionat amb la defensa dels consumidors i usuaris. Traduït a una terminologia més "de carrer" vol dir que l'exercici del dret dels consumidors en qualsevol compra de béns o de serveis, sigui presencial o per internet, torna a la "nova normalitat". Nova normalitat que mereixeria una anàlisi conceptual a part.

Els arts. 8 a 11 de Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, procedia a alçar la suspensió dels terminis processals, administratius, de prescripció i de caducitat de drets i accions, aprovat en el seu dia pel Reial Decret 463 / 2020, de 14 de març.

La primera conclusió, és que des del passat dia 4 de juny (en realitat seria a partir del mateix dia 5), ja es pot exercir el dret de reclamació. Segons l'article 36 del RDLL 11/2020 de 31 de març, els consumidors tenen 14 dies per demanar la resolució d'un contracte de compra de qualsevol producte o servei que a causa de la Covid-19 no se'ns hagi pogut lliurar (compra) o prestar (servei). Bàsicament fins al 18 de juny. Un cop feta aquesta sol·licitud de resolució l'empresari tindrà 60 dies per fer-nos una oferta (solució alternativa al que havíem encarregat). I si no ens interessa o no se'ns fa aquesta proposta podem donar per resolt el contracte (equivalent a la devolució del que hem pagat), i l'empresari tindria altres 14 dies per retornar-nos els diners.

La segona conclusió és que a partir del dijous 4 de juny tornen a comptar els 14 dies per desistir de les compres fetes per internet durant el període del confinament. Però en canvi, es manté –fins al 21 de juny, data en què s'alci l'estat d'alarma-, la suspensió del termini per retornar els productes. És a dir, quan exercim el dret de desistiment, consistent en renunciar a la compra feta per internet sense haver de justificar-ne el motiu, tenim un termini temporal màxim per retornar els productes (14 dies). Aquest termini segueix suspès.

Finalment, s'aixeca també la suspensió per exercir el nostre dret de reclamació en relació amb la garantia dels productes. Si durant el període del confinament haguéssim hagut de fer ús de la garantia legal del producte i no ho haguérem pogut fer, se suspenia la durada de la garantia. Ara, partir del 4 de juny, ja podem tornar a fer respectar el dret a la garantia dels productes o serveis.