

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SALUD

Resolución de contratos de compraventa de bienes

En el caso de imposible cumplimiento de un contrato de compraventa de bienes, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, el consumidor tendrá **derecho a resolver el contrato sin penalización** en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El vendedor podrá **ofrecer una alternativa** de entrega del producto (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). En el caso de que, en un plazo máximo de 60 días el consumidor no acepte la alternativa propuesta, **se deberán reembolsar los importes abonados** en la misma forma en que se efectuó el pago. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

Los plazos establecidos para resolver el contrato son los siguientes:

El consumidor tiene que solicitar a la empresa la resolución del contrato y devolución del dinero en el plazo de 14 días la imposible ejecución del mismo.

- Cuando no exista la posibilidad material de solicitar la resolución del contrato durante el estado de alarma podría hacerlo durante los 14 días siguientes a su finalización.
- Recibida la solicitud, el empresario puede ofrecer una alternativa a la devolución del dinero: fecha alternativa, bono, descuento en cuotas posteriores, etc
- Si transcurridos 60 días no hay acuerdo, el empresario tiene que devolver el dinero en el plazo de 14 días. Por tanto, el dinero tendría que devolverse en el plazo de 60+14
- Este plazo de 60 días empieza a contar *desde la solicitud de la resolución contractual*, ya se haya efectuado durante la vigencia del estado de alarma o posteriormente.

Una vez agotado ese plazo de 74 días desde la presentación de la reclamación a la empresa sin que se hubiese efectuado la devolución de lo pagado, el consumidor puede presentar una reclamación ante los organismos de consumo: [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#), [Servicio de Consumo del Principado de Asturias..](#)