

### Suspensión de plazos

Durante la vigencia del estado de alarma o sus posibles prórrogas, se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como del derecho de desistimiento, en los supuestos legalmente previstos.

Igualmente, durante este periodo se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho de garantía del consumidor y usuario en el supuesto de falta de conformidad (garantía legal o comercial) de los productos.

El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el estado de alarma y sus posibles prórrogas.

***El consumidor tiene que solicitar a la empresa la resolución del contrato y devolución del dinero en el plazo de 14 días desde 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.
- Los plazos para proceder a la devolución de productos en los establecimientos comerciales, **que admitan devoluciones**, se encuentran suspendidos desde la declaración del estado de alarma.
- Si el consumidor, adquirió un producto antes de la declaración del estado de alarma y quiere devolverlo puede proceder de la siguiente manera:
  - Si el establecimiento está abierto puede solicitar la devolución del producto.
  - Proceder a su devolución una vez finalizado el estado de alarma.

***Ejemplo:***

*Compró una camisa el 10 de marzo de 2020, el establecimiento establece un periodo de 15 días para devoluciones.*

*Se produce el estado de alarma el 14 de marzo de 2020 y se suspenden los plazos hasta que finalice el estado de alarma.*

*En consecuencia y salvo acuerdo de las partes, la devolución deberá efectuarse en el plazo de 11 días siguientes a la finalización del estado de alarma*

- Si el establecimiento incumple con su política comercial de admitir devoluciones, ya sea mediante el cambio por otro producto, entrega de vale o devolución económica, el consumidor puede presentar una reclamación ante los organismos de consumo: [Oficina Municipal de Información al Consumidor, Servicio de Consumo del Principado de Asturias](#)