



Nota premsa:

Data: 19.03.2020

Font: <http://consum.gencat.cat/ca/detalls/noticia/Pagues-i-senyals>

Afectacions a conseqüència del coronavirus COVID-19

PAGAMENTS FETS PER AVANÇAT EN CONCEPTE DE PAGA I SENYAL

Pel que fa les quantitats que hagueu pagat per avançat, en concepte de paga i senyal:

- Si l'establiment o l'empresa està en disposició de proporcionar-vos el producte o de prestar-vos el servei, però vosaltres decidiu renuncia-hi, podeu perdre les quantitats pagades per avançat en concepte de paga i senyal.
- Us aconsellem que contacteu amb l'establiment per mirar d'arribar a un acord (ajornar l'entrega o la prestació, per exemple).
- Si és l'empresa qui no pot oferir-vos el producte o prestar-vos el servei, teniu dret a reclamar el retorn dels imports que hagueu pagat.

Si no es respecten aquests drets, us aconsellem que:

- **Reclameu a l'empresa amb qui heu contractat el servei**, sempre de manera que en quedi constància (full oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic...).
- Si en el termini d'un mes l'empresa no us respon o no arribeu a un acord, podeu presentar una **reclamació en el servei públic de consum –OMIC**. Des de l'organisme públic de consum es tramitarà la vostra reclamació mitjançant els **mecanismes de resolució alternativa de conflictes, que són sistemes gratuïts i voluntaris** per a ambdues parts.
- Si cap de les opcions anteriors no dona un resultat satisfactori, **podeu recórrer a la via judicial**. En aquest cas, us recomanem que contacteu amb una [Organització de persones consumidores registrada a Catalunya](#).