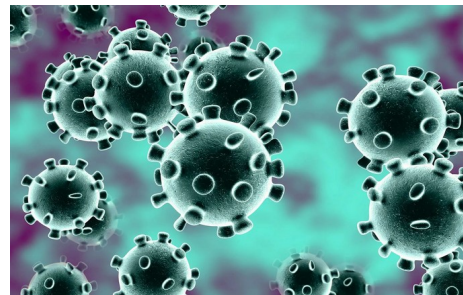


# INFOCONSUM

Butlletí d'informació per a les persones consumidores de l'Alt Camp

## Afectacions del coronavirus per a les persones consumidores pel COVID-19

A l'Estat espanyol s'ha declarat l'estat d'alarma des del 15 de març de 2020, la qual cosa implica l'aplicació de mesures que afecten directament les persones consumidores, com ara la suspensió dels serveis d'hostaleria i restauració (tancament de bars, cafeteries i restaurants) que només podran oferir servei a domicili; el tancament dels locals d'espectacles, les instal·lacions culturals i artístiques i les activitats esportives i de lleure o reduccions considerables dels transports per carretera, ferroviaris, aeri i marítim.



Es mantenen oberts els establiments minoristes d'alimentació, begudes, productes i béns de primera necessitat, establiments farmacèutics, metges, òptiques i productes ortopèdics, productes higiènics, premsa i papereria, combustible per a l'automoció, estancs, equips tecnològics i de telecomunicacions, aliments per a animals de companyia, tintoreries i bugaderies i el comerç per internet, telefònic o correspondència. Pel que fa a les perruqueries, només poden oferir serveis a domicili.

Des de l'Agència Catalana del Consum i, en concret des de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, demanem que es faci un **consum responsable i solidari** i recomanem planificar les compres, comprar només el necessari i no acumular productes.

Els governs d'altres països també estan prenent mesures per evitar l'expansió del coronavirus que poden tenir afectacions en els drets de les persones consumidores. Per exemple, Itàlia ha ordenat el tancament de tots els comerços – excepte farmàcies i supermercats - ; Estats Units prohibeix viatges des d'Europa, etc.

Aquestes mesures, en forma de decrets, ordres o instruccions dels governs que impedeixen o prohibeixen accedir a un país, que tanquen aeroports, hotels, museus o obliguen a la cancel·lació d'espectacles, són el que es denominen **causes de força major**.

Es considera que existeix força major quan la prestació d'un servei contractat resulta impossible per una circumstància aliena a la voluntat de l'empresa, sobrevinguda i imprevisible o inevitable.

Tenint en compte tot això, a continuació trobareu algunes recomanacions generals:

### VIATGES I TRANSPORTS

Si l'empresa us comunica que no podrà donar-vos el servei:

- Si és per causa de força major (disposició d'algun govern que impedeix viatjar):
  - Teniu dret a reclamar el retorn de tots els imports que heu pagat o bé pactar amb l'empresa una solució alternativa (canvi de dates, etc.).
  - En el cas concret del transport aeri, si es cancel·la el vostre vol per una causa de força major, la companyia aèria us ha de tornar els diners del bitllet o bé oferir-vos un



transport alternatiu. Si accepteu aquest transport alternatiu, la companyia també us ha de donar assistència (manutenció i allotjament, quan calgui).

- No podreu reclamar cap compensació addicional (danys i perjudicis, compensacions econòmiques previstes en el reglament europeu per incidències en el transport aeri, etc.).

➤ Si no és per causa de força major:

- Podeu reclamar a l'empresa per demanar indemnització pels danys i perjudicis que pugueu acreditar (amb factures, justificants, etc.).

- En el cas concret del transport aeri, us podria correspondre la compensació automàtica que recull el reglament europeu, tret que us comuniquin la cancel·lació del vol amb dues setmanes d'antelació.

Si vosaltres decidiu cancel·lar-lo

➤ Si hi ha causa de força major:

- En aquest cas no us poden aplicar cap penalització pel fet de cancel·lar el viatge.

➤ Si no és per causa de força major:

- Comproveu si disposeu d'una assegurança per cancel·lació que cobreixi aquest supòsit.

- Contacteu amb la companyia aèria, l'hotel, l'organitzador del viatge o el prestador del servei per mirar d'arribar a un acord.

- Reviseu les condicions contractuals del servei. En cas que us apliquin una penalització, ha de constar en el contracte i ha de ser adequada i justificada.

## ESPECTACLES I ALTRES ESDEVENIMENTS



➤ Si l'organitzador us avisa que no podrà donar el servei (és a dir, la suspensió de l'espectacle o l'esdeveniment):

- Sempre teniu dret a reclamar el retorn de tots els imports que hàgiu pagat; o bé acceptar un canvi de data, si així us interessa.

➤ Si cancel·leu vosaltres:

- Reviseu les condicions de l'entrada de l'espectacle, esdeveniment esportiu, concert, etc.

## SERVEIS QUE ES PAGUEN PER QUOTES (Cursos, gimnasos, etc.)

➤ Si és per causa de força major (és a dir, ordres o instruccions del govern):

- Teniu dret a reclamar el retorn de la part proporcional de les quotes, en funció del temps que hagueu estat sense servei per causa del tancament; o bé podeu acceptar d'altres compensacions com ara serveis addicionals (monitor personal, ampliació d'horari, etc.) o descomptes.

- Si el servei no es pot reprendre un cop passat el període de suspensió, podríeu reclamar el total dels imports que hagueu pagat.



## 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.

## SUBMINISTRAMENTS BÀSICS A LA LLAR (llum, aigua i gas)

Des del 18 de març de 2020, entren en vigor les mesures urgents extraordinàries previstes en el **Reial decret 8/2020**, per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19.



Per tant, durant el mes següent a l'entrada en vigor d'aquest reial decret, no es podrà suspendre el subministrament de llum, gas i aigua a les persones consumidores que tinguin la condició de vulnerables o en risc d'exclusió (definides en els articles 3 i 4 del Reial Decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura de el consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics).

D'altra banda, es prorroga de forma automàtica fins al 15 de setembre de 2020 la vigència de l'abonament social.

## TELEFONIA I INTERNET



Mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, les empreses de telecomunicacions (telefonía i Internet), han de garantir la continuïtat i la qualitat del servei. Només poden suspendre'l o interrompre'l per motius d'integritat i seguretat de les xarxes i dels serveis de comunicacions electròniques.

## RECORDEU!

L'OCIC de l'Alt Camp segueix oferint el seu servei telemàticament, de manera que podeu adreçar la vostra consulta:

Al correu electrònic: [consum@altcamp.cat](mailto:consum@altcamp.cat)

A través del telèfon: 977 608 560

Mitjançant el formulari web de l'Agència Catalana del Consum: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/consultes/>