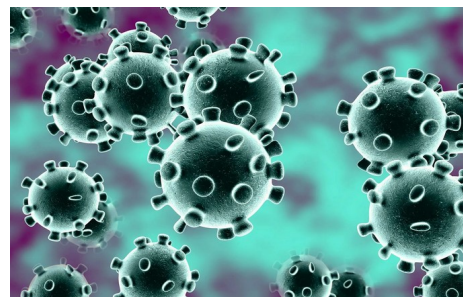


INFOCONSUM

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.



A continuació es detalla l'afectació d'aquesta situació d'alarma als diferents contractes que fem els consumidors en el nostre dia a dia, i quines són les mesures previstes en el cas que aquests contractes no es puguin dur a terme en aquests moments.

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.

També recomanem que, tot i tenir el dret a recuperar els diners pel serveis no prestats, tinguem en compte que aquesta situació afecta també a moltes empreses que en aquests moments de crisi estan patint una manca de liquiditat. En aquests casos, la nostra solidaritat com a consumidors pot consistir a acceptar alternatives raonables, com ara la prestació del servei amb posterioritat o bé l'oferiment de descomptes futurs, en lloc de la devolució dels diners.

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

VIATGES I TRANSPORTS



Si el vostre viatge s'ha cancel·lat per declaració d'estat d'alarma:

- 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, 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)..
- En el cas d'un viatge combinat (és a dir, un paquet vacacional amb un únic organitzador responsable de tot el que inclou el contracte):
- L'empresa (organitzadora o minorista) del viatge combinat només té l'obligació de retornar-vos de manera immediata els imports que li hagin estat abonats per part dels proveïdors de serveis (companyies aèries, hotels, etc.) o els que encara no hagi pagat.

- En cas que els proveïdors de serveis (hotels, transports, etc.) no els hagin retornat els imports avançats, us poden fer un val o bo per l'import del viatge, amb validesa d'un any. Si no el feu servir durant aquest període, podeu demanar la devolució dels diners.

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) per la declaració de l'estat d'alarma:



- 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.

SERVEIS DE TRACTE SUCCESSIU O QUE ES PAGUEN PER QUOTES (cursos, gimnasos, etc.)



Cursos, acadèmies, gimnasos, estades a l'estranger:

Si us deixen de prestar un servei que pagueu per quotes (mensual, trimestral, anual), per tancament temporal de l'empresa per la declaració de l'estat d'alarma:

- No us poden cobrar les properes quotes mentre duri l'estat d'alarma i no us poden donar de baixa del servei o rescindir el contracte si no hi ha acord per ambdues bandes. A canvi del servei no prestat podeu acceptar d'altres compensacions com ara serveis addicionals, canvis de dates o d'horaris, o fins i tot descomptes quan es torni a prestar el servei.
- Si el servei no es pot reprendre un cop passat el període de suspensió, podríeu reclamar el total dels imports que hagueu pagat.

Entitats esportives i culturals

Les entitats culturals i esportives sense finalitat de lucre, legalment creades i inscrites com a tals, cobren quotes socials, és a dir, aportacions a fons perdut per contribuir al manteniment de l'entitat i reflecteixen l'adhesió i la pertinença a un projecte compartit per totes les persones associades.

Les quotes a una entitat en qualitat de soci, i que comporten ser copropietari de l'entitat no són retornables.

Si que es podria demanar, en canvi, la devolució de les quotes addicionals que eventualment s'hagin abonat per activitats opcionals ofertes per l'entitat que comportin una contraprestació directa i concreta com, per exemple, cursos d'aprenentatge o activitats especials de lleure i esbarjo.

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).

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

No es podrà suspendre el subministrament de llum, gas i aigua a cap consumidor excepte per qüestions de seguretat.

Mentre duri l'estat d'alarma, no es computaran els terminis per reclamar rebuts impagats.

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

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar el 19 de març de 2020 una sèrie de bonificacions en el cànon de l'aigua que suposaran un estalvi per a les famílies i les empreses:

- Reducció del 50% del cànon de l'aigua a tots els usuaris domèstics durant dos mesos (abril i maig).
- Reducció del 50% del cànon que paguen les indústries i la resta d'activitats econòmiques (petites i mitjanes empreses, comerços i autònoms).



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.

Suspensió de les portabilitats i prohibició d'incrementar preus

Mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, les empreses de telecomunicacions no poden:

- Fer campanyes comercials de serveis que impliquin una portabilitat (és a dir, un canvi de companyia conservant el mateix número). L'objectiu és evitar que les persones consumidores es desplacin als establiments presencials d'aquestes empreses, així com les visites de personal tècnic als domicilis dels clients.
- Incrementar el preu dels serveis, ja sigui d'abonament o de prepagament.

Així mateix, se suspenden totes les noves portabilitats, tant de línies fixes com mòbils que requereixin qualsevol tipus de desplaçament físic del client o de personal tècnic, excepte en casos excepcionals de força major.

TERMINIS PER A LA DEVOLUCIÓ DE PRODUCTES

Mentre duri l'estat d'alarma, s'interrompen els terminis per a la devolució dels productes comprats tant en botigues presencials com a distància (per internet, etc.). Aquests terminis es reprendran un cop passi el període d'estat d'alarma.

PRÉSTECES I CRÈDITS

Una de les mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, és la moratòria en el pagament dels crèdits i préstecs no hipotecaris, inclosos els crèdits al consum així com de les hipoteques per a la compra de l'habitatge habitual en el cas de les persones que pateixen dificultats extraordinàries per fer-ne front, així com dels seus avaladors.

- Qui pot demanar la moratòria?

Es poden acollir a aquesta moratòria els deutors (i el seus avaladors) que, com a conseqüència de l'emergència sanitària ocasionada pel COVID-19, es trobin en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica.

- Com s'ha de demanar

Cal acreditar documentalment davant l'entitat bancària que us trobeu en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica.

Un cop feta la sol·licitud a l'entitat bancària, la moratòria s'ha de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies.

- Quins efectes té?

Comporta la suspensió del deute hipotecari durant el termini estipulat en la moratòria. Durant aquest període, l'entitat bancària no podrà exigir el pagament de la quota hipotecària, ni de cap dels conceptes que la integren (amortització de capital o pagament d'interessos). Tampoc no es podran aplicar interessos de demora (és a dir, pel fet de deixar de pagar les quotes).

SERVEIS FUNERARIS

Si durant el període de vigència de l'estat d'alarma heu de contractar un servei funerari, aquests són els vostres drets:

- L'empresa us ha de facilitar un pressupost desglossat amb tots els conceptes i els preus, que no poden ser superiors als que s'aplicaven abans del 14 de març de 2020.
- No us poden cobrar serveis que per les condicions establertes per les autoritats sanitàries ara no es poden prestar: vetlles, cerimònies, etc
- Si heu pagat per serveis que finalment no s'han pogut prestar, podeu reclamar la devolució d'aquests imports.
- Si el servei funerari estava contractat amb una pòlissa d'assegurances, teniu dret a reclamar que l'asseguradora us aboni la diferència entre el servei contractat i el que realment s'ha prestat.

Donada l'excepcionalitat del moment, cal tenir present que aquest servei s'ha d'adequar a les condicions establertes per les autoritats sanitàries i, per tant, sempre caldrà tenir en compte el següent:

- La gestió del servei funerari s'ha de fer en el tanatori.
- La prestació bàsica ha de permetre optar entre l'enterrament o la incineració, però:
 - Si no fos possible la incineració –per manca de capacitat operativa– es podrà fer un enterrament provisional, sense perjudici de l'exhumació posterior i la incineració.
 - Si no fos possible l'enterrament –per manca d'espai als cementiris– es podrà optar per la incineració, llevat que calgui autorització judicial.

ARRENDAMENTS

Queden suspesos els procediments de desnonament i dels llançaments per a llars vulnerables sense alternativa d'habitatge.

- Pròrroga extraordinària dels contractes d'arrendament d'habitatge habitual: En els contractes d'arrendament d'habitatge habitual que finalitzen durant un període de dos mesos des de la finalització de l'estat d'alarma, es pot demanar una pròrroga extraordinària de fins a 6 mesos, en les mateixes condicions existents.
- S'aplica una moratòria, ajornament, un fraccionament de les quotes o una reducció de la renda, pel que fa al pagament del lloguer per part de les persones vulnerables, sempre que el propietari de l'habitatge sigui un gran tenidor (més de 10 habitatges o superfície construïda de més de 1.500 m²).
- En cas que els propietari de l'immoble no sigui un gran tenidor, les persones vulnerables poden sol·licitar un ajornament del pagament.

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
- ➔ 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/>