

DOCUMENT ACTUALITZAT A 14 D'ABRIL DE 2020

DECLARACIÓ DE L'ESTAT D'ALARMA PEL CORONAVIRUS COVID-19

PREGUNTES I RESPOSTES MÉS FREQUENTS (FAQ)

SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

Vull comprar mascaretes, què he de tindre en compte?

S'han de distingir tres tipus:

- A) **MASCARETES FILTRANTS.** Són la majoria de productes utilitzats en la situació actual i es consideren EPI (equips de protecció individual), per la qual cosa entren dins de l'àmbit d'aplicació del Reglament (UE) 2016/425, de 9 de març de 2016, relatiu als equips de protecció individual.

Aquestes mascaretes es classifiquen en tres categories:

Categoria I, Categoria II i Categoria III.

L'article 17 del Reglament 2016/425 exigeix el marcat CE. AITEX és Organisme notificat per a l'homologació.

Amb l'actual situació no s'exigeix el marcat CE.

- B) **MASCARETES QUIRÚRGIQUES.** Són productes que entren dins de l'àmbit d'aplicació del marc jurídic de la UE sobre productes sanitaris: la Directiva 93/42/CEE del Consell, que serà substituïda pel Reglament (UE) 2017/745 a partir del 26 de maig de 2020 (la Comissió Europea ha anunciat que va a posposar aquesta data), que ha estat transposada pel Reial Decret 1591/2009.

Aquestes mascaretes es classifiquen en tres tipus:

FFP1, FFP2 i FFP3.

A més, poden ser d'un sol ús o reutilitzables.

- C) **MASCARETES HIGIÈNIQUES.** Són una nova categoria (No Producte Sanitari ni EPI). S'han produït especificacions tècniques a les quals es puguin acollir els fabricants d'aquest tipus de mascaretes, a les que fins ara no se'ls aplica una regulació específica, per almenys tractar de normalitzar el mercat dels productes que s'ofereix a les persones consumidores. L'objectiu és que, davant les mesures de desescalat, la indústria pugui abastir el mercat amb un mínim estàndard de qualitat.

Se classifiquen en dos tipus:

Per a adults (UNE 0064-1) i per a menors (UNE 0064-2).

S'està treballant en les reutilitzables.

Estan disponibles les especificacions en:

<https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/especificacion-une-mascarillas>

Les mascaretes higièniques són les que han d'utilitzar les persones asimptomàtiques quan hagen de desplaçar-se fora del seu domicili. Les altres dues categories tenen un ús sanitari i professional.



Puc realitzar un viatge imprescindible a l'estranger?

Han de consultar-se les pàgines web de:

- Ministeri d'Afers Exteriors, Unió Europea i Cooperació.
- Ambaixada o Consolat d'Espanya al país al qual es vaja a viatjar; i
- Centre Europeu del Consumidor del país en el qual es trobe.

També es recomana consultar les pàgines web dels aeroports, estacions de tren, empreses de transport i agències de viatges.

Puc cancel·lar un viatge?

Bitllets adquirits fins al 16 de març

Els viatgers i viatgeres tenen dret de reembossament de l'import del bitllet, en aquelles circumstàncies en què l'empresa transportista cancel·la el viatge, com a conseqüència de la declaració de pandèmia a causa de l'expansió del coronavirus, o per les prohibicions de vol establides pel Govern d'Espanya o qualsevol altre Estat de la Unió Europea.

La persona consumidora no està obligada a acceptar l'oferiment d'un bo substitutiu de l'import, podent optar pel reembossament, si així ho prefereix.

Només hi ha dret a la devolució de l'import del bitllet, no es pot exigir cap compensació addicional.

Bitllet adquirit després del 16 de març

No hi ha dret de resolució.

Que passa amb els viatges turístics que han sigut cancel·lats? (Viatges combinats)

En el cas que una persona haguera contractat un viatge combinat (això és, un paquet turístic amb dos o més serveis contractats per a un mateix viatge) i aquest haja sigut cancel·lat com a conseqüència del COVID-19, i el lloc de destinació estiguera afectat per una circumstància extraordinària com a conseqüència del COVID-19, (per exemple, decrets o ordres del Govern d'Espanya o un altre govern prohibint l'accés a un lloc determinat relacionat amb el viatge) o es vera afectat per les limitacions de moviment concretes establides com a conseqüència de la declaració de l'estat d'alarma, la persona viatgera tindrà dret a **resoldre el contracte** abans de l'inici del mateix **sense pagar cap penalització** i tindrà dret al **reembossament** complet de qualsevol pagament realitzat, però no a una compensació addicional.

En el cas que l'organitzador del viatge o el minorista poguera acreditar que no ha rebut, per part dels altres operadors econòmics inclosos en el viatge (com a hotels o aerolínies), la devolució dels imports corresponent als seus serveis podrà emetre **un bo substitutiu** d'aquests imports. La persona viatgera tindrà un any per a gaudir d'aquest bo substitutori, període després del qual, en cas de no ser gaudit, l'organitzador o el minorista haurà de reembossar l'import econòmic corresponent.

Puc anul·lar un viatge amb avió?

En cas que l'aerolínia no complisca amb les seues obligacions i la persona usuària considere que no s'han respectat els seus drets, ha de reclamar a la companyia, i en cas de no rebre resposta o aquesta no ser satisfactòria, pot presentar una reclamació davant l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA) sense cap cost.

Es recomana consultar la pàgina web de l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria:

<https://www.seguridadaerea.gob.es>

Les limitacions de moviment concretes establides com a conseqüència de la declaració d'estat d'alarma per part del Govern d'Espanya podrien considerar-se com a circumstàncies excepcionals que donen lloc al dret



de cancel·lació sense penalització per a les persones consumidores i al corresponent reembossament de les quantitats ja abonades.

En relació amb els viatges per **via marítima** que puguin cancel·lar-se per les mateixes companyies o com a resultat de les mesures decretades per les autoritats, es tindrà dret al reembossament de l'import abonat.

En relació amb els viatges per **via ferroviària** amb la companyia Renfe, es recomana consultar les mesures concretes sobre canvis i anul·lacions de bitllets sense cost per als viatgers i viatgeres habilitades d'urgència per la companyia.

Què passa amb els viatges de l'IMSERSO?

S'ha prorrogat la interrupció de la realització dels Programes de Turisme de l'IMSERSO (Ordre SND/338/2020, de 8 d'abril) s'estendrà fins les 00:00 hores del dimarts 30 de juny de 2020, i sense perjudici de les pròrrogues que es pogueren adoptar.

Igualment, el Programa de Termalisme de l'Imsero ha quedat suspès, en tant la situació de crisi sanitària no siga superada amb les suficients garanties per a les persones beneficiàries del programa.

Es recomana consultar la informació facilitada a través de la pàgina web de l'IMSERSO:

<https://www.imsero.es>

Han cancel·lat un esdeveniment (festivals, concerts de música, cinema, teatre, esportius, etc.). Tinc dret al reembossament?

La suspensió de l'esdeveniment dona dret al **reembossament de la totalitat** dels pagaments que s'hagueren realitzat, amb independència de drets addicionals que pogueren derivar-se del contracte.

La sol·licitud de devolució dels imports abonats es realitza al proveïdor de serveis a través del que es va realitzar la compra.

El prestador del servei podrà oferir **una alternativa de prestació del servei** (data alternativa, un bo o val substitutori, etc.). En el cas que, en un termini màxim de 60 dies la persona usuària no accepti l'alternativa proposada, s'hauran de reembossar els imports abonats en la mateixa forma en què es va efectuar el pagament. No obstant això, l'empresa podrà descomptar les despeses ocasionades pel reembossament, que hauran d'estar convenientment desglossats i que, en cap cas, podran suposar una penalització per a la persona consumidora.

La meua assegurança privada d'assistència sanitària em cobreix l'atenció del COVID-19?

En cas de controvèrsies sobre l'abast dels riscos coberts per una determinada pòlissa, podrà reclamar a la companyia asseguradora i, en cas de no rebre resposta o aquesta no ser satisfactòria, podrà presentar una reclamació davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions:

www.dgsfp.mineco.es

Si faig una compra de comerç electrònic, quan m'han d'entregar el bé?

El termini màxim de lliurament del que s'haja adquirit és de 30 dies, llevat que s'hagueren acordat altres terminis de lliurament.

En cas que no es complisca aquest termini de lliurament, es pot concedir un termini addicional al comerç per al lliurament dels béns.

En el cas que els béns tampoc siguin entregats en aquest termini addicional (independentment de la causa), es tindrà dret a desistir del contracte.

Quan s'haja resolt el contracte conforme als paràgrafs anteriors, el comerç ha de reembossar totes les quantitats abonades sense cap demora indeguda.



Tinc obligació d'eixir de casa, si vull retornar el producte comprat per internet o telèfon?

Els béns s'han de retornar en el termini de 14 dies naturals.

Durant la vigència de l'estat d'alarma o les seues possibles pròrrogues, s'interrompen els terminis per a la devolució dels productes comprats per qualsevol modalitat, bé presencial bé a distància, quan aquests tinguen algun defecte.

El còmput dels terminis es reprendrà una vegada acabat l'estat d'alarma i les seues possibles pròrrogues.

Abans de la declaració de l'estat d'alarma, vaig comprar un producte (electrodomèstics, mobles, etc.) o vaig contractar un servei (restauració, serveis a domicili, etc.) i ara no m'ho poden servir... què succeeix?

En aquests casos s'aconsella:

- Contactar amb l'establiment per a **intentar arribar a un acord**, com pot ser un ajornament del lliurament del bé o de la prestació del servei, també un bo o un val substitutori del reembossament de les quantitats pagades.
- Si no està d'acord amb les propostes oferides per l'establiment, la persona consumidora podrà **resoldre el contracte** en un termini de 14 dies. Es recomana que, tant les propostes oferides per l'establiment com el rebuig de les mateixes es facen sempre de manera que quede constància (bústia de reclamacions en línia de l'empresa, correu electrònic, fax, etc.).
- Passats 60 dies des de la impossible execució del contracte, s'entendrà que no hi ha acord entre la persona consumidora i l'establiment i, per tant, es podrà sol·licitar el reembossament dels diners entregats.

Què passa si el lliurament del bé o la prestació del servei resulta d'impossible compliment?

En aquests casos, l'empresa ha de retornar en un termini de 14 dies màxim les quantitats entregades per la persona consumidora en la mateixa forma que es va realitzar el pagament.

Cal tindre en compte que a aquestes quantitats se li podran deduir les despeses en què l'establiment haguera incorregut. Aquestes despeses hauran de ser desglossades i facilitades a la persona consumidora.

Què passa si vaig comprar un bé o producte a terminis i ara no puc pagar-lo?

Aquelles persones que, a causa de la situació d'estat d'alarma, hagen patit un menyscapte en els seus ingressos, i estiguen en els supòsits que li confereixen la condició de **persona en situació de vulnerabilitat econòmica**, podran sol·licitar a l'entitat financera o creditícia una **suspensió de les obligacions de pagament** per **tres mesos** ampliables mitjançant Acord del Consell de Ministres.

Quins efectes tindrà la moratòria dels crèdits al consum?

Durant el període de suspensió no se li podrà exigir a la persona consumidora vulnerable el pagament de la quota del préstec (amortització del capital o interessos) i tampoc se li reportaran interessos, ni ordinaris ni de demora.

I, a més, la data del venciment del contracte s'ampliarà pel temps de la suspensió, sense que es modifiquen la resta de les condicions del contracte de crèdit al consum.

En aquests moments poden tallar-me la llum, aigua o gas natural?

No, sempre que es tracte del seu habitatge habitual, en tant estiga en vigor l'estat d'alarma o les seues possibles pròrrogues.



Què he de tindre en compte si contracte un servei funerari?

Durant el període de vigència de l'estat d'alarma, els preus dels serveis funeraris no podran ser superiors als preus vigents amb anterioritat al 14 de març de 2020.

Si l'empresa haguera cobrat un import superior, la persona usuària disposarà de sis mesos des de la finalització de l'estat d'alarma per a sol·licitar el corresponent reembossament.

Les empreses de serveis funeraris hauran de facilitar a la persona usuària, amb caràcter previ a la contractació del servei, un pressupost desglossat per cadascun dels conceptes inclosos en el mateix i la llista de preus vigent amb anterioritat al 14 de març.

En el cas que els serveis o productes contractats no puguin ser gaudits o entregats a la persona usuària, es retornarà a la persona consumidora o usuària els imports ja abonats corresponents a aquests serveis o productes.

Què passa amb els de serveis de tracte successiu (gimnasos, acadèmies d'idiomes, escoles infantils, residències d'estudiants, etc.) contractats i pagats però no gaudits.

En aquests casos, l'empresa podrà oferir opcions per a recuperar el servei una vegada passat l'estat d'alarma.

Només si la persona consumidora no pot o no vol acceptar recuperar el servei, es procedirà a la devolució dels imports ja abonats en la part proporcional al període de servei no prestat o a la minoració de la quantia de les futures quotes a imputar per la prestació del servei, sempre que la persona consumidora accepti aquesta opció.

Durant la vigència de l'estat d'alarma o les seues possibles pròrrogues, l'empresa no podrà presentar a cobrament noves mensualitats o quotes mentre el servei no puga tornar a prestar-se amb normalitat. Aquest fet no donarà lloc a la rescissió del contracte, llevat que les dues parts vulguen (empresa i persona consumidora), i les parts tornaran a assumir les obligacions objecte del contracte (prestació del servei i abonament de quotes, respectivament) quan s'haja posat fi a les mesures decretades per l'estat d'alarma que impossibiliten la prestació ordinària del servei.

Residències d'estudiants

Les residències d'estudiants presten serveis d'hostalatge de llarga temporada amb una durada que sol coincidir amb el curs acadèmic. La Secretària General d'Arbitratge i Drets dels Consumidors del Ministeri de Consum ha informat al respecte que el RD 463/2020 no va suspendre inicialment l'activitat d'hostalatge. Posteriorment, el Ministeri de Sanitat va dictar l'Ordre SND/257/2020, de 19 de març, per la qual es declara la suspensió d'obertura al públic d'establiments d'allotjament turístic, però permetent «l'obertura al públic d'aquells establiments turístics (...) que alberguen clients que, en el moment de declaració de l'estat d'alarma, es troben allotjats de manera estable i de temporada, (...)».

No existeix cap disposició que es referisca als serveis d'hostalatge que no tenen la condició d'allotjaments turístics, però cal fer una interpretació analògica, considerant l'excepcionalitat de mantindre oberts aquests tipus d'allotjaments per a aquells estudiants que els fóra impossible desplaçar-se al seu lloc de residència o bé no ho desitgen.

Si l'estudiant ha decidit deixar l'allotjament i tornar al seu domicili, no pot entendre's que està incomplint el contracte que l'obliga a romandre durant un període determinat, i en conseqüència la residència no li podrà exigir el pagament per uns serveis no prestats. En conseqüència, seria aplicable, des de la data que haguera abandonat l'allotjament, l'article 36 del RDL 11/2020: «respecte dels contractes de prestació de serveis de tracte successiu, l'empresa prestadora de serveis podrà oferir opcions de recuperació del servei a posteriori i només si el consumidor no poguera o no acceptara aquesta recuperació llavors es procedirà a la devolució dels imports ja abonats en la part corresponent al període del servei no prestat per aquesta causa o, sota l'acceptació del consumidor, a minorar la quantia que resulte de les futures quotes a imputar per la prestació del servei. Així mateix, l'empresa prestadora de serveis s'abstindrà de presentar a cobrament noves



mensualitats fins que el servei pugui prestar-se amb normalitat, sense que això doni lloc a la rescissió del contracte, excepte per la voluntat de totes dues parts."

La data d'efectes de devolució dels serveis no prestats coincideix amb el tancament de la residència o l'abandó de l'allotjament per part de l'estudiant, sempre que l'abandó haguera tingut lloc amb posterioritat al 14 de març, data de la declaració de l'estat d'alarma o, en tot cas, al 19 de març que va ser dictada l'Ordre del Ministeri de Sanitat que s'ha invocat per analogia.