

PREGUNTES I RESPOSTES SOBRE LES AFECTACIONS AL CONSUMIDOR DEGUDES A LES NORMATIVES APROVADES EN RELACIÓ A LA COVID-19.

ÍNDEX

Introducció	2
Subministraments: aigua, llum, gas i telefonia	3
Aigua	
Llum	
Gas	
Telefonia	
Preguntes comuns a tots els subministraments	
- Preguntes relacionades directament amb el subministrament de llum pels autònoms	
- Preguntes relacionades directament amb el subministrament de gas pels autònoms	
Habitatge: Productes hipotecaris i lloguer	13
Productes hipotecaris	
Lloguer	
Transport aeri	18
Viatges combinats.....	21
Allotjaments turístics	23
Serveis de pagament per quotes	25
Serveis educatius reglats	
Entitats sense finalitat de lucre	
Empreses que presten serveis amb finalitat de lucre	
Esdeveniments	27
Serveis funeraris.....	28
Els Serveis Públics de Consum	32
Normativa de referència.....	33

INTRODUCCIÓ

Aquest document pretén ser una guia d'ajuda per resoldre aquells dubtes que ens sorgeixen en aplicació de la normativa que ha estat aprovada pel Govern de l'Estat i l'autonòmic per tal d'afrontar la COVID-19 en relació a les possibles afectacions que pot tenir aquesta aplicació envers els consumidors.

És important remarcar que és un document orientatiu. Cada cas és cada cas, que la documentació que aporta als consumidors és bàsica per resoldre, que els contractes signats tenen validesa,...

No podem explicar cadascuna de les situacions que estan succeint en el nostre dia a dia i el que pretenem és donar una orientació per a poder anar donant resposta a tot allò que els consumidors es poden trobar.

El document segueix el format de pregunta resposta, estructurat per temes concrets de Consum. Els temes elegits són aquells que a priori han estat més afectats per la normativa aprovada.

Aquest és un document viu. I com a tal s'anirà actualitzant a mida que anem rebent més informació sobre on ens porta aquesta situació excepcional.

Grup de treball de la Xarxa Local de Consum sobre la Covid-19

AFFECTACIONS RELACIONADES AMB SERVEIS DE SUBMINISTRAMENTS: AIGUA, LLUM, GAS I TELEFONIA

Aigua

- **Com a consumidor, què implica la posada en marxa de les mesures establertes pel Govern estatal degudes a la COVID-19 en relació al subministrament d'aigua?**
 - S'estableix la prohibició de suspendre el subministrament a les persones que tinguin la condició de vulnerables o en risc d'exclusió. Aquesta prohibició serà efectiva a partir del 18 de març i un mes després de la fi de la vigència de la declaració de l'estat d'alarma.
- **Quins consumidors tenen la consideració de vulnerables o en risc d'exclusió?**
 - Per considerar-se un consumidor vulnerable o en risc d'exclusió social tal com estableix el RD 897/2017, aquest ha de complir les següents condicions generals:
 - ✓ Nivell de renda inferior o igual a 1,5 – 2 o 2,5 vegades l'IPREM (cap menor, 1 menor en la unitat familiar, 2 menors en la unitat familiar)*.
 - ✓ Famílies nombroses. Sense tenir en compte la renda.
 - ✓ Pensionista/es: tots els membres de la unitat familiar percebent pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent, sense altres ingressos.
- **Existeix alguna altre mesura, fora de la norma estatal, a Catalunya que afecti al subministrament d'aigua?**
 - Sí. Degut a l'excepcionalitat provocada per la COVID-19 a partir del 19 de març i durant tot el mes d'abril i maig es realitzarà una reducció del 50% del cànon de l'aigua.
 - Aquesta mesura serà aplicable a tots els usuaris domèstics, així com a les petites i mitjanes empreses, comerços i autònoms.
 - A més, les famílies en situació de vulnerabilitat, o les que es puguin trobar en aquest situació els propers mesos com a conseqüència de la repercussió de la COVID-19, poden demanar i acollir-se a les bonificacions del cànon de l'aigua com el cànon social zero. Aquest cànon social zero implica no pagar per aquest concepte dins de la factura de l'aigua
 - Per més informació: <http://aca.gencat.cat/ca/actualitat/laca-informa/#bloc2>

Llum

- **Com a consumidor, què implica la posada en marxa de les mesures establertes pel Govern estatal degudes a la COVID-19 en relació al subministrament elèctric?**
 - S'estableix la prohibició de suspendre el subministrament a les persones que tinguin la condició de vulnerables o en risc d'exclusió. Aquesta prohibició serà efectiva a partir del 18 de març i un mes després de la fi de la vigència de la declaració de l'estat d'alarma.
- **Quins consumidors tenen la consideració de vulnerables o en risc d'exclusió?**
 - Per considerar-se un consumidor vulnerable o en risc d'exclusió social tal com estableix el RD 897/2017, aquest ha de complir les següents condicions generals:
 - ✓ Que el titular sigui persona física.
 - ✓ Que el Punt de Subministrament objecte de sol·licitud de l'aplicació el bo sigui el de l'habitatge habitual.
 - ✓ Que el titular estigui acollit al preu voluntari per al petit consumidor (PVPC) o, en el cas que no ho sigui, que accepta la formalització d'un contracte amb la comercialitzadora de referència acollit a PVPC.
 - ✓ Que la potència contractada per aquest punt de subministra sigui igual o inferior a 10 kW.
 - A més del punt anterior, el consumidor ha de complir alguna de les següents condicions particulars:
 - ✓ Nivell de renda inferior o igual a 1,5 – 2 o 2,5 vegades l'IPREM (cap menor, 1 menor en la unitat familiar, 2 menors en la unitat familiar).
 - ✓ Famílies nombroses. Sense tenir en compte la renda.
 - ✓ Pensionista/es: tots els membres de la unitat familiar percebent pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent, sense altres ingressos.
- **Durant el període d'estat d'alarma m'acaba el bo social? Què puc fer?**
 - No has de fer res. Si durant el període d'estat d'alarma esgotés el termini de vigència de dos anys, es prorrogarà automàticament el termini de vigència fins al 15 de setembre de 2020.

Gas

- **Com a consumidor, què implica la posada en marxa de les mesures establertes pel Govern estatal degudes a la COVID-19 en relació al subministrament de gas?**
 - S'estableix la prohibició de suspendre el subministrament a les persones que tinguin la condició de vulnerables o en risc d'exclusió. Aquesta prohibició serà efectiva a partir del 18 de març i un mes després de la fi de la vigència de la declaració de l'estat d'alarma.
 - Congelació dels preus dels gasos líquids del petroli (aquí s'inclou el gas butà i propà). Aquesta mesura es va iniciar el 18 de març i de moment té 6 mesos de vigència.
- **Quins consumidors tenen la consideració de vulnerables o en risc d'exclusió?**
 - Per considerar-se un consumidor vulnerable o en risc d'exclusió social tal com estableix el RD 897/2017, aquest ha de complir les següents condicions generals:
 - ✓ Nivell de renda inferior o igual a 1,5 – 2 o 2,5 vegades l'IPREM (cap menor, 1 menor en la unitat familiar, 2 menors en la unitat familiar)*.
 - ✓ Famílies nombroses. Sense tenir en compte la renda.
 - ✓ Pensionista/es: tots els membres de la unitat familiar percebent pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent, sense altres ingressos.

Telefonia

- **M'he cansat del meu servei de telefonia, tinc un amic que m'ha dit que la seva li ofereix més coses, i em vull ampliar els megues ja que som molts a casa i em va lent. He intentat fer-ho en tres companyies diferents i cap d'elles em vol donar el servei, ni em vol fer el canvi. M'ho poden negar?**
 - No, no em poden canviar d'operadora i no em poden oferir fer-ho. Mentre duri l'estat d'alarma, queda suspesa la possibilitat de canvis de companyia de telèfon fix i mòbil, excepte casos de força major.
- **Abans de l'inici de l'estat d'alarma havia demanat canviar de companyia, perquè em van fer una oferta molt bona. A dia d'avui encara no m'han fet el canvi i em diuen que no me'l faran. Tenen dret a negar-se a fer-me la portabilitat? Perdré l'oferta?**
 - Mentre duri l'estat d'alarma no li poden acabar de fer la portabilitat si no li han pogut fer abans. Per tant, s'ha de quedar amb la companyia que tenia abans de l'estat d'alarma. Un cop hagi acabat aquest estat, si segueix interessat en la portabilitat, la companyia es posarà en contacte amb el consumidor per a fer-la-hi, ja que, en principi l'ha de tenir com a

cosa pendent. Si no ho fa, s'ha de posar en contacte amb la companyia on tenia iniciada la portabilitat per tal que procedeixin amb la mateixa oferta. Si ara li diuen que no li mantenen les condicions, haurà de posar una reclamació.

- **Durant l'estat d'alarma se m'acaba el contracte que tinc amb la meva operadora de telefonia, me'l poden suspendre o canviar les condicions?**
 - Les companyies operadores de telefonia han de mantenir els serveis de contractats, i no poden suspendre'ls o interrompre'ls, encara que la vigència del contracte hagi acabat o hi hagi aquesta possibilitat de suspensió en el contracte.

Preguntes comuns a tots els subministraments

- **Què es considera despeses de subministrament bàsic quan parlem de criteris de vulnerabilitat?**
 - El concepte de despeses i subministraments bàsics a l'efecte de la definició del llindar de vulnerabilitat, inclou:
 - ✓ llum
 - ✓ gas
 - ✓ gasoil per la calefacció
 - ✓ aigua corrent
 - ✓ servei de telecomunicació fixa i mòbil.
- **Em poden tallar la llum, l'aigua o el gas per impagament durant el període d'estat d'alarma?**
 - No, sempre i quan estiguis considerat com a consumidor vulnerable o en risc d'exclusió.
 - Per considerar-se un consumidor vulnerable o en risc d'exclusió social tal com estableix el RD 897/2017, aquest ha de complir les següents condicions generals:
 - ✓ Nivell de renda inferior o igual a 1,5 – 2 o 2,5 vegades l'IPREM (cap menor, 1 menor en la unitat familiar, 2 menors en la unitat familiar)*.
 - ✓ Famílies nombroses. Sense tenir en compte la renda.
 - ✓ Pensionista/es: tots els membres de la unitat familiar percebent pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent, sense altres ingressos.

- **Abans de l'estat d'alarma la meva situació econòmica era una i ara ha canviat substancialment i no puc pagar els subministraments. Me'l poden tallar?**
 - Sí. En el cas que la persona no estigui considerada consumidora vulnerable o en risc d'exclusió. No obstant això, si t'ha canviat la situació i no pots fer front als subministraments, posa't en contacte en primer lloc amb l'empresa per demanar a veure si et poden posposar el pagament o com a mínim parar el tall mentre duri l'estat d'alarma. Entretant, posa't en contacte amb l'Ajuntament per veure si et poden ajudar des de serveis socials ja sigui per fer front al pagament o per emetre l'informe que digui que efectivament es troba en situació de vulnerabilitat.
- **Sóc autònom, tinc dret al bo social?**
 - Sí, sempre que siguis un consumidor qualificat vulnerable. La norma aprovada pel Govern estatal que entra en vigor el 2 d'abril estableix aquesta nova condició. RDL 11/2020
- **Sóc autònom titular d'un subministrament, com sé que sóc consumidor vulnerable?**
 - Heu d'acreditar-ho especificant que, amb data posterior a 14 de març, el titular del punt de subministrament o algun dels membres de la unitat familiar, té dret a la prestació:
 - ✓ Per cessament total d'activitat professional.
 - ✓ O per haver vist reduïda la seva facturació en el mes anterior a què se sol·licita el bo social, almenys un 75 per cent en relació amb la mitjana de facturació del semestre anterior, en els termes que estableix el RDL 8/2020:
 - Estar afiliats i en alta, en la data de la declaració de l'estat d'alarma, en el règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms o, si escau, en el règim especial de la Seguretat Social de els Treballadors de la Mar.
 - En el cas que la seva activitat no es vegi directament suspesa en virtut del què preveu el RD 463/2020, acreditar la reducció de la seva facturació en almenys un 75 per cent, en relació amb l'efectuada en el semestre anterior.
 - Trobar-se al corrent en el pagament de les quotes a la Seguretat Social. No obstant això, si en la data de la suspensió de l'activitat o de la reducció de la facturació no es complís aquest requisit, l'òrgan gestor convidarà al pagament al treballador autònom perquè en el termini improrrogable de trenta dies naturals

ingressi les quotes degudes. La regularització del descobert produirà plens efectes per a l'adquisició del dret a la protecció.

- A més de complir algun dels ítems anteriors, la renda del titular del punt de subministrament o, cas de formar part d'una unitat familiar, la renda conjunta anual de la unitat familiar a la qual pertanyi, és igual o inferior:
 - a 2,5 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) de 14 pagues, en el cas que el titular del punt de subministrament no formi part d'una unitat familiar o no hi hagi cap menor a la unitat familiar.
 - a 3 vegades l'índex IPREM de 14 pagues, en el cas que hi hagi un menor a la unitat familiar.
 - a 3,5 vegades l'índex IPREM de 14 pagues, en el cas que hi hagi dos menors a la unitat familiar.
- **I si el contracte de subministrament de l'habitatge habitual de l'autònom va a nom de l'empresa, és a dir, de la persona jurídica?**
 - En aquest cas, en primer lloc haurà de canviar la titularitat del contracte de subministrament, ja que el bo social només el pot sol·licitar la persona física. RDL 11/2020
- **Quina vigència té aquesta condició de vulnerable per als autònoms?**
 - Té un màxim de 6 mesos des del seu reconeixement, sense perjudici de la possibilitat d'acollir-se a aquesta condició en qualsevol moment anterior o posterior a aquesta data a l'empara de la resta de supòsits, és a dir, com a consumidor vulnerable estàndard.
- **Soc autònom, compleixo tot el que hem dit, fins al moment, en les preguntes anteriors i no m'apliquen el bo social, quina pot ser la causa?**
 - Haurem de començar mirant que el contracte estigui a mercat regulat, ja que la majoria de persones autònomes tenen contracte d'empresa i, per tant, de comercialitzadora lliure, per tant, no tenen tarifa PVPC, i per tant, no se'ls pot aplicar el bo social.
- **Soc autònom, soc consumidor vulnerable i vull demanar el bo social. Com ho he d'acreditar?**
 - Per acreditar la condició de consumidor vulnerable i sol·licitar la percepció del bo social, el consumidor ha de remetre a la comercialitzadora de referència, a través de l'adreça de

correu electrònic que aparegui a la seva pàgina web, el model de sol·licitud definit a l'Annex IV del RDL 11/2020 juntament amb la següent documentació acreditativa:

- ✓ Còpia del NIF o NIE del titular del punt de subministrament i, en cas que formi part d'una unitat familiar, còpia del NIF o NIE de cada un dels membres per als quals aquest document sigui obligatori.
 - ✓ Certificat d'empadronament en vigor, individual o conjunt, del titular del punt de subministrament o de tots els membres de la unitat familiar.
 - ✓ Llibre de família, en el cas que hi hagi unitat familiar.
 - ✓ Acreditació de la seva condició d'acord amb el RDL 8/2020. En particular, quan el treballador autònom es trobi en el supòsit de cessament d'activitat, l'acreditació es realitzarà mitjançant certificat expedit per l'Agència Estatal de l'Administració Tributària o l'òrgan competent de la comunitat autònoma, si escau, sobre la base de la declaració de cessament d'activitat declarada per l'interessat.
- La comercialitzadora de referència remetrà al titular del punt de subministrament un correu electrònic de confirmació de recepció de la sol·licitud.
- **Soc autònom, he intentat acreditar que soc consumidor vulnerable però hi ha determinats documents que no m'arriben i no tinc o no puc aconseguir degut a l'estat d'alarma. Com ho he de fer per sol·licitar-los?**
 - S'adapta l'acreditació de vulnerabilitat a les dificultats derivades de l'estat d'alarma que pugui impedir l'obtenció de determinats documents, mitjançant la presentació d'una declaració responsable.
 - **Soc autònom, no puc fer front al pagament de la llum, el gas o/i del gas liquat de petroli per canalització, què puc fer?**
 - Excepcionalment i mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, pots suspendre el pagament de les factures que corresponguin a períodes de facturació que continguin dies integrats en l'estat d'alarma, incloent tots els seus conceptes de facturació.
 - En la sol·licitud han d'aparèixer clarament identificats el titular del punt de subministrament i el Codi Universal de Punt de Subministrament (CUPS).
 - Les comercialitzadores han de comunicar a les distribuïdores la informació relativa als titulars de punts de subministrament, i els CUPS associats, que han sol·licitat la suspensió del pagament.

- **Soc autònom i vaig demanar la suspensió del pagament de les factures de la llum, el gas o/i del gas liquat de petroli per canalització, quan les he de pagar? Ho he de fer de cop, un cop finalitzi l'estat d'alarma?**
 - Un cop finalitzat aquest estat d'alarma, les quantitats degudes es regularitzaran a parts iguals en les factures emeses per les comercialitzadores, durant els 6 mesos següents.
 - Els autònoms que s'acullin a la suspensió de la facturació no podran canviar de comercialitzadora d'electricitat o gas natural, segons el cas, mentre no s'hagi completat el seu pagament.

Preguntes relacionades directament amb el subministrament de llum pels autònoms

- **Soc autònom, la meva companyia de la llum no em deixa canviar de comercialitzadora, ni baixar la potència per acollir-me al bo social, ni fer cap canvi perquè em diu que ara mateix, durant l'estat d'alarma això no és possible? (art. 42 Flexibilització dels contractes de subministrament d'electricitat per a autònoms i empreses RDL 11/2020, de 31 de març)**
 - Excepcionalment i mentre estigui en vigor l'estat d'alarma, els punts de subministrament d'electricitat titularitat d'autònoms que acreditin aquesta condició es poden acollir a les següents mesures:
 - ✓ Poden modificar o suspendre temporalment els seus contractes, amb la finalitat d'adaptar el contracte a la nova pauta de consum, sense que se li pugui aplicar cap penalització.
 - ✓ El distribuïdor haurà d'atendre la sol·licitud de canvi de potència o de peatge d'accés, independentment que ja s'hagués modificat en els darrers 12 mesos.
 - Quan les sol·licituds no es puguin atendre per mitjans remots, les actuacions de camp que, si escau, fossin necessàries, estaran subjectes als plans de contingència adoptats i comunicats per les empreses distribuïdores.
- **Soc autònom, i ha finalitzat l'estat d'alarma. Quin termini tinc per tornar a demanar l'activació del meu contracte en cas que l'hagués suspès o per canviar novament les condicions contractuals?**

- Un cop finalitzat l'estat d'alarma, té 3 mesos per demanar la reactivació del contracte o per modificar el contracte.
- **Soc autònom i ha finalitzat l'estat d'alarma. En quin termini l'empresa comercialitzadora m'ha d'aplicar la reactivació del contracte o les modificacions contractuals?**
 - L'empresa té 5 dies naturals per reactivar el contracte de subministrament i les modificacions. Aquests canvis no podran tenir repercussió de cost sobre el consumidor, a excepció de:
 - ✓ Els pagaments per drets d'extensió per increments de potència contractada per sobre del límit contractat abans de l'inici de l'estat d'alarma.
 - ✓ Els pagaments per supervisió d'instal·lacions cedides, si escau, i,
 - ✓ en el cas que resultés necessari el canvi dels equips de mesura, el pagament d'actuacions sobre els equips de control i mesura que preveu el capítol VII del Reial Decret 1048/2013, de 27 de desembre, pel qual s'estableix la metodologia de retribució de l'activitat de distribució d'energia elèctrica.
- **Soc autònom, i ha finalitzat l'estat d'alarma. Vaig realitzar un canvi de potència i ara el vull tornar a modificar per a pujar-lo. L'empresa no em cobra res per aquest concepte, però ara em demana que faci un butlletí nou. M'ho pot demanar?**
 - No. En el cas que la nova modificació de potència no superi el límit contractat abans de l'inici de l'estat d'alarma, tampoc s'aplicarà el que disposa el RD 1955/2000, sobre la revisió de les instal·lacions de més de vint anys

Preguntes relacionades directament amb el subministrament de gas per als autònoms

- **Soc autònom, la meua companyia del gas no em deixa canviar les meves condicions contractuals (cabal diari contractat, esglaió de peatge corresponent a un consum anual inferior o suspendre el contracte). M'ho pot impedir la companyia? (art. 43 Flexibilització dels contractes de subministrament de gas natural RDL 11/2020, de 31 de març)**
 - No, no li pot impedir fer els canvis que consideri oportuns en el contracte, inclòs la suspensió temporal del contracte mentre duri l'estat d'alarma. I a més a més, aquestes modificacions no han de comportar cap cost pel consumidor.
- **Soc autònom i ha finalitzat l'estat d'alarma. Quin termini tinc per tornar a demanar o per canviar novament les condicions contractuals?**

- Un cop finalitzat l'estat d'alarma, té 3 mesos sol·licitar l'increment de cabal o canvi de graó de peatges de el Grup 3 sense cap limitació temporal o cap cost.
- **Soc autònom, i ha finalitzat l'estat d'alarma. En quin termini l'empresa comercialitzadora m'ha d'aplicar l'activació del meu contracte de gas en cas que l'hagués suspès?**
 - L'empresa té un termini màxim de 5 dies naturals per reactivar el contracte de subministrament. Aquesta reactivació no comportarà l'abonament de drets d'alta o de connexió de servei, llevat que sigui necessari realitzar una posada en servei, conseqüència d'un tancament previ i posada en seguretat de la instal·lació.

AFFECTACIONS RELACIONADES AMB L'HABITATGE: PRODUCTES HIPOTECARIS I LLOGUER

Productes hipotecaris

Una de les mesures urgents extraordinàries aprovades pel Govern ha estat és la moratòria en el pagament de les hipoteques per a la compra de l'habitatge habitual.

- **Què comporta la moratòria?**

- Comporta la suspensió del deute hipotecari durant el termini estipulat en la moratòria. També una novació de la hipoteca (condicions contractuals noves més beneficioses).

- **I, què implica aquesta suspensió?**

- 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).

- **Només és per habitatge habitual?**

- No. És per habitatge habitual i immoble subjecte a activitat econòmica d'empresaris o professionals si han vist reduïts els ingressos en un 40% i per immobles arrendats si el propietari no cobra la renda des del moment de l'estat de l'alarma (14 de març).

- **Qui pot demanar la moratòria?**

- Es poden acollir a aquesta moratòria els deutors que, com a conseqüència de l'emergència sanitària ocasionada per la COVID-19, es trobin en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica següents:

- ✓ Estar a l'atur arrel del confinament o tenir una reducció del 40% ingressos si ets autònom.
- ✓ El límit d'ingressos familiars del mes anterior a la petició de la moratòria no ha de superar 3 vegades el IPREM. És a dir 1.613,52 euros. Es pot veure ampliat en casos especials
- ✓ Qui tingui una quota hipotecària, més les despeses, més els subministraments de l'habitatge que sigui igual o superior al 35% dels ingressos nets de la unitat familiar.
- ✓ Qui, com a conseqüència de l'emergència sanitària, la seva unitat familiar hagi patit una alteració significativa de les seves circumstàncies econòmiques, és a dir, quan la hipoteca, en relació als ingressos, s'hagi multiplicat per 1,3 vegades.

- **Com puc saber si sóc beneficiari de la moratòria?**

- Mitjançant aquests enllaços es pot accedir a un simulador per comprovar si em trobo en disposició de sol·licitar-la.

<https://www.bankia.es/es/particulares/financiacion/hipotecas/simulador-moratoria-hipotecaria>

<https://www.facua.org/hipotecascovid>

- **Com s'ha de tramitar?**

- Cal acreditar davant l'entitat bancària que us trobeu en algun dels supòsits de vulnerabilitat econòmica previstos en el Reial decret. Per fer-ho cal presentar una sèrie de documents que es detallen a l'article 11 del Reial decret llei.
- Les principals entitats bancàries ja han posat a disposició dels seus usuaris aquesta informació en les seves webs.

- **Què succeeix si és acceptada la sol·licitud per l'entitat bancària?**

- En aquest cas s'haurà de signar en escriptura pública i inscriure en el Registre de la Propietat. Les despeses les pagarà l'entitat bancària. Mentre duri el confiament entren en vigor les noves condicions malgrat no es pot anar ni al Notari ni Registre.

- **Quan es pot demanar?**

- Des del 18 de març fins 15 dies després que finalitzi la vigència del Reial decret 8/20. Això significa que de moment, si no existeixen posteriors modificacions, és fins al 3 de maig.

- **Quin temps té el banc per resoldre la nostra sol·licitud?**

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

- **Quan de temps pot durar la moratòria?**

- El Reial decret llei no ho estableix. Els bancs ho decidiran cas per cas quan la concedeixin.

- **Les entitats bancàries estan aplicant el Decret llei?**

- La majoria d'entitats bancàries han introduït en la seva web el sistema per demanar la moratòria.

Lloquer

- **Què succeeix si estic sotmès en un procediment judicial de desnonament iniciat abans de la COVID-19? se suspèn el procediment?**

- La suspensió únicament es produirà per aquells procediments iniciats que no tenien data de llançament. Per fer efectiva la suspensió l'arrendatari haurà de justificar per escrit que

es troba en situació de vulnerabilitat econòmica segons article 5 d'aquest RDL 11/2020. El propietari també pot justificar trobar-se en una situació semblant a la de l'arrendatari. En aquest cas serà el jutge el que haurà de decidir.

- Si es concedeix la suspensió del procediment serà per sis mesos. Màxim fins a l'1 d'octubre.
- **Si durant el període d'estat d'alarma finalitza el meu contracte (pròrroga obligatòria o tàcita) què succeeix?**
 - Durant el període d'estat d'alarma i fins dos mesos després que finalitzi aquest, l'arrendatari podrà sol·licitar una pròrroga de fins a 6 mesos amb les mateixes condicions. És obligatori per al propietari. Per sol·licitar aquesta pròrroga l'arrendatari no cal que estigui en situació de vulnerabilitat econòmica que especifica la norma.
- **Si com a conseqüència de l'emergència sanitària se'm considera en situació de vulnerabilitat econòmica (situació definida en els articles 5 a 9 RDL 11/20), puc demanar ajornament del pagament de la renda?**
 - La resposta és SÍ, sempre que l'arrendador sigui gran tenidor (propietari de més de 10 propietats) o sigui una entitat pública. El propietari no es pot negar.
 - Si l'arrendador no és gran tenidor, també es pot demanar. El propietari ha de contestar en 7 dies. Es pot negar. En aquest cas l'arrendatari, podrà accedir als ajuts transitoris de l'administració pública que es troben en aquest mateix document més endavant.
- **Quin termini hi ha per demanar aquesta moratòria o aplaçament?**
 - Un mes des de l'entrada en vigor del RDL 11/2020. És a dir fins al 2 de maig. S'ha de demanar expressament.
- **En què consisteix aquesta moratòria si el propietari és gran tenidor?**
 - El propietari ha d'oferir o una reducció del 50% de la renda fins un màxim de 4 mesos des del 14 de març (entrada en vigor estat alarma). O bé, una moratòria (deixar de pagar) durant un màxim de 4 mesos. Un cop transcorreguts els 4 mesos es fraccionarà el deute en un mínim de 3 anys.
- **En què consisteix aquesta moratòria si el propietari és petit tenidor?**
 - En aquest cas les possibilitats passen per ajornament, fraccionament, o el que proposi el propietari.
- **Quins casos, en línies generals, es consideren situació de vulnerabilitat econòmica?**



- Passar a situació d'atur, Expedient de Regulació Temporal Ocupació, reducció de jornada si és empresari o autònom o altres circumstàncies que facin reduir els ingressos. El límit d'ingressos familiars del mes anterior a la petició de la moratòria no ha de superar 3 vegades el IPREM. És a dir 1.613,52 euros. Es pot veure ampliat en casos especials (article 5).
- **En què consisteixen els ajuts públics?**
 - Crèdits per poder fer front a les mensualitats de lloguer fins a sis mesos de renda. S'haurà de retornar en un màxim de 6 anys, prorrogable a 4 més. Els crèdits són a càrrec de l'ICO (Institut de Crèdit Oficial). Aquest crèdit no generarà interessos. Només en casos de situació de vulnerabilitat econòmica.
 - Ajuts econòmics de fins a 900 euros mensuals. Pot comprendre el 100% de la renda o del préstec tramitat per pagar la renda. Ho gestionarà la Generalitat de Catalunya. Només en casos de situació de vulnerabilitat econòmica.
- **En el cas de Catalunya, la Generalitat avançarà el pagament dels ajuts de lloguer?**
 - Sí. Atesa la situació d'excepcionalitat el Govern de la Generalitat ha decidit avançar el pagament dels ajuts al lloguer als col·lectius especialment vulnerables, com són la gent gran i les dones que han patit violència masclista. Això suposa que podran presentar la documentació justificativa de l'esmentat ajut amb posterioritat al seu abonament.
- **Hi altres mesures que la Generalitat ha decidit per tal d'ampliar el que estableix la norma estatal?**
 - Sí, la Generalitat ha resolt establir una moratòria en el pagament del lloguer per a tots els arrendataris d'habitatges i locals comercials, que siguin persones físiques, del parc d'habitatge administrat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. Es calcula que aquesta moratòria s'allargarà mentre duri la situació d'excepcionalitat.
- **Hi ha altres mesures fora d'aquest Decret llei 11/2020 que també puguin ser favorables pels arrendataris.**
 - Sí, per exemple, Caixabank, condonarà a tots els arrendataris de les seves propietats la mensualitat de la renda d'abril i estarà en vigor fins al mes en què es decreti la finalització de període d'alerta (si aquest període s'hagués d'estendre més enllà de l'abril de 2020) per a llogaters que pateixin problemes econòmics com a conseqüència de la crisi desencadenada pel coronavirus. La mesura va dirigida a les persones que s'hagin quedat sense feina o es vegin afectades per expedients de regulació d'ocupació, així com a



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar

**Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum**

Passeig de la Vall d'Hebron, 171 · 08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193
s.suportpolc@diba.cat · www.diba.cat

autònoms que hagin cessat la seva activitat o aquesta els hagi disminuït en més d'un 40% com a conseqüència de l'estat d'alarma. Es posarà a la disposició dels llogaters la manera d'acollir-se a aquesta ajuda.

AFFECTACIONS RELACIONADES AMB EL TRANSPORT AERI

- **Es poden vendre bitllets d'avió mentre duri l'estat d'alarma?**
 - Sí, perquè el tràfic aeri no està tancat i les persones consumidores encara es poden desplaçar per alguns dels supòsits previstos excepcionalment en el Reial decret que ha declarat l'estat d'alarma.
- **En quines circumstàncies un consumidor pot adquirir un bitllet d'avió?**
 - El consumidor pot contractar un bitllet d'avió per raons de força major o situació de necessitat, per efectuar la seva prestació laboral, professional o empresarial, el retorn al lloc de residència habitual, entre d'altres.
- **Les companyies estan obligades advertir-nos sobre la situació actual en el moment d'adquirir un bitllet d'avió?**
 - Sí. Des del dia 17 de març de 2020 totes les companyies aèries i qualsevol altra persona, física o jurídica, que intervingui en la comercialització dels bitllets que habilitin per a realitzar un trajecte amb origen i/o destinació en el territori espanyol, estan obligades a incloure un missatge, a l'inici del procés de venda dels bitllets on es desaconselli viatjar excepte per raons inajornables. No es podrà comprar el bitllet sense la confirmació de la persona consumidora d'haver entès l'advertència.
- **Què passa amb les cancel·lacions dels vols durant l'estat d'alarma que no es cancel·len per la COVID-19?**
 - Quan un vol es cancel·la i les persones consumidores se'n veuen afectades, les companyies aèries han d'oferir assistència als passatgers afectats i han d'oferir l'opció de tornar-los els diners, en un termini màxim de 7 dies o bé els hi poden oferir una alternativa en una data posterior que li vagi bé al passatger, en funció dels seients disponibles. Cas que hi hagin diferents aeroports i el vol alternatiu es faci a un aeroport diferent, la companyia s'ha de fer càrrec del cost del transport fins a l'aeroport per al qual va efectuar la reserva, o fins a un altre lloc pròxim convingut amb el passatger.
 - En aquestes situacions també es té dret a que la companyia ofereixi de forma gratuïta menjar i refrescos suficients, en funció del temps que sigui necessari esperar i ha d'oferir gratuïtament dues trucades telefòniques, tèlexs o missatges de fax, o correus electrònics.
 - Quan la companyia ofereixi un transport alternatiu i la sortida prevista del nou vol sigui com a mínim l'endemà de la sortida programada del vol cancel·lat, també es té dret a allotjament en un hotel en els casos en què sigui necessari pernoctar una o diverses nits, o



en els casos en què sigui necessària una estada addicional a la prevista pel passatger i també es té dret al transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament.

- A més, és té dret a rebre una compensació que s'ha d'abonar en metàl·lic, per transferència bancària electrònica, transferència bancària, xec o, previ acord signat pel passatger, amb bons de viatge o altres serveis, per un valor de:
 - ✓ 250 euros per a vols de fins a 1.500 quilòmetres;
 - ✓ 400 euros per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 quilòmetres i per a tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 quilòmetres;
 - ✓ 600 euros per a la resta de vols diferents dels anteriors
- Cas que s'hagi acceptat el transport alternatiu i quan la sortida no sigui superior a dues hores, per a tots els vols de 1.500 quilòmetres o menys, o que no sigui superior a tres hores, per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 quilòmetres i per a tots els altres vols entre 1.500 i 3500 quilòmetres, o que no sigui superior a quatre hores, per a tots els vols diferents dels anteriors el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol podrà reduir en un 50% la compensació.
- **Què passa si vam comprar un bitllet abans que es declarés l'estat d'alarma i ara la companyia aèria ha cancel·lat els seus vols per la COVID-19?**
 - En aquest cas caldrà que la companyia ofereixi l'opció de tornar els diners, en un termini màxim de 7 dies o bé poden oferir una alternativa en una data posterior que li vagi bé al passatger, en funció dels seients disponibles, però com que la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries que no podrien haver evitat fins i tot si s'haguessin pres totes les mesures raonables la companyia no ha de pagar cap compensació a la persona consumidora.
- **I, si la companyia va cancel·lar els bitllets en previsió de les afectacions de la COVID-19? Tindria dret a compensació a més del què s'especifica en la pregunta anterior?**
 - En aquests casos, si encara no s'hagués confirmat la situació extraordinària, tampoc haurien de pagar la compensació si es compleixen alguns d'aquests requisits i sempre que es comuniqui de forma expressa la cancel·lació del servei:
 - ✓ haguessin cancel·lat els seus vols i n'haguessin informat almenys amb dues setmanes d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista, o,
 - ✓ si s'informa de la cancel·lació amb una antelació d'entre dues setmanes i set dies respecte a l'hora de sortida prevista i s'ofereixi un transport alternatiu que els

permeti sortir amb no més de dues hores d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i arribar a la seva destinació final amb menys de quatre hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista, o,

- ✓ s'informi de la cancel·lació amb menys de set dies d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i se'ls ofereixi prendre un altre vol que els permeti sortir amb no més d'una hora d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i arribar a la seva destinació final amb menys de dues hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista.

- **Existeixen alguns vols que estiguin expressament prohibits per la situació provocada per la COVID-19?**

- Actualment s'han prohibit, des del dia 10 de març els vols directes a la República italiana i des del dia 16 de març els vols a les ciutats de Ceuta i de Melilla i des del dia 19 de març a les Illes Canàries i a les Illes Balears. També podeu consultar la llista d'aeroports localitzats a zones afectades per la COVID-19 i que ha fet pública la " European Union Aviation Safety Agency". Podeu accedir a aquesta llista en el següent enllaç: [Annex 1: Llista dels aeroports situats a zones afectades amb alt risc de transmissió de la infecció per CoViD-19.](#)

- **Què passa si vam comprar un bitllet abans que es declarés l'estat d'alarma i ara, malgrat que la companyia aèria no ha cancel·lat els seus vols, la persona consumidora no pot volar per la declaració de l'estat d'alarma o perquè la zona on vol volar és una zona de risc per la COVID-19?**

- Si la persona consumidora no compleix algun dels supòsits excepcionals que preveu el Reial decret de declaració de l'estat d'alarma que li permeti viatjar o bé davant el risc, opta per no agafar un dels vols que tenia contractat i que no s'ha cancel·lat per la companyia, en aquests casos s'hauran de revisar les condicions del contracte del transport i mirar si és factible recuperar els diners o canviar les dates o si hi ha alguna assegurança que cobreixi les circumstàncies extraordinàries creades per la COVID-19. Algunes companyies estan oferint bons als passatgers que ja no desitgen viatjar o que no estan autoritzats a fer-ho amb motiu del brot de la COVID-19, com passa en el cas de l'Estat Espanyol.

AFFECTACIONS RELACIONADES AMB ELS VIATGES COMBINATS

- **Què passa si l'empresa organitzadora del viatge combinat el cancel·la?**
 - En aquests casos la normativa estableix que si l'organitzador o, si escau, el detallista cancel·len el viatge han de procedir a cancel·lar el contracte i reemborsar al viatger la totalitat dels pagaments que aquest hagi efectuat.
 - El consumidor no té dret a cap tipus de compensació addicional donat que l'organitzador s'ha vist en la impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i ho ha notificat sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat.
 - Els reemborsaments o devolucions s'han d'efectuar al viatger sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini no superior a 14 dies naturals després de la terminació del contracte de viatge combinat.
- **Què passa si és el consumidor el que va decidir cancel·lar el viatge combinat abans de la declaració de l'estat d'alarma?**
 - La normativa estableix que en qualsevol moment anterior a l'inici del viatge combinat el viatger pot rescoldre el contracte; en aquest cas l'organitzador o, si escau, el detallista li poden exigir que pagui una penalització que sigui adequada i justificable.
 - Caldrà mirar el contracte i veure si s'especifica una penalització que en tot cas ha de ser raonable i proporcional a l'antelació de la resolució del contracte respecte a l'inici del viatge combinat i en l'estalvi de costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge. Si no hi ha aquesta clàusula l'import de la penalització per a la resolució del contracte ha d'equivaldre al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.
 - La persona consumidora pot sol·licitar a l'organitzador o, si escau, el detallista una justificació de l'import de la penalització.
- **Què passa si la persona consumidora vol cancel·lar un viatge combinat que havia contractat abans de l'estat d'alarma perquè el lloc de destí està afectat per la COVID-19?**
 - La normativa que regula aquests tipus de contractes preveu que quan concorrin circumstàncies inevitables i extraordinàries al lloc de destinació o als voltants que afectin de manera significativa l'execució del viatge combinat o el transport de passatgers al lloc



de destinació, el viatger té dret a resoldre el contracte abans del seu inici sense pagar cap penalització.

- En aquest cas, el viatger té dret al reemborsament complet de qualsevol pagament efectuat, però no a una compensació addicional.
 - Excepcionalment el Govern ha aprovat una normativa, en vigor des del dia 2 d'abril, RDL 11/2020, que estableix que en aquests casos l'organitzador, o si escau el detallista, hauran de procedir a efectuar el reemborsament als consumidors i usuaris en el cas que aquests sol·licitessin la resolució del contracte, sempre que els proveïdors de serveis inclosos en el contracte de viatge combinat haguessin procedit a la devolució total de l'import corresponent als seus serveis. Si només alguns dels proveïdors de serveis del viatge combinat efectuessin la devolució a l'organitzador o, en el seu cas, al minorista, o la quantia retornada per cadascun d'ells fos parcial, el consumidor o usuari tindrà dret al reemborsament parcial corresponent a les devolucions efectuades, sent descomptat de l'import del bo lliurat per la resolució del contracte.
 - L'organitzador o, si escau, el detallista, han d'efectuar els reemborsaments en un termini no superior a 60 dies des de la data de la resolució del contracte o des d'aquella en què els proveïdors de serveis haguessin procedit a la seva devolució.
- **Què passa si l'empresa organitzadora cancel·la el viatge combinat per motiu de la COVID-19?**
 - El Govern ha aprovat una normativa, en vigor des del dia 2 d'abril, RDL 11/2020, que estableix que els contractes de viatge combinat, que hagin estat cancel·lats amb motiu de la COVID19, l'organitzador o, en el seu cas el detallista, podran lliurar al consumidor o usuari un bo per a ser utilitzat dins d'un any des de la finalització de la vigència de l'estat d'alarma i les seves pròrrogues, per una quantia igual al reemborsament que hagués correspost.
 - Transcorregut el període de validesa del bo sense que s'hagi utilitzat, el consumidor podrà sol·licitar el reemborsament complet de qualsevol pagament realitzat. En qualsevol cas, l'eventual oferiment d'un bo substitutori temporal haurà de comptar amb el suficient suport financer que garanteixi la seva execució.

AFFECTACIONS RELACIONADES AMB ELS ALLOTJAMENTS TURÍSTICS

- **Què passa si abans de declarar-se l'estat d'alarma s'havia fet una reserva a un allotjament turístic del territori espanyol i no s'hi ha pogut anar perquè està tancat per l'estat d'alarma?**
 - Si els dies de la reserva estan compresos entre el dia 19 de març i el dia 11 d'abril de 2020 (o fins que finalitzi la declaració de l'estat d'alarma), els establiments d'allotjament turístic no hauran pogut prestar els serveis contractats i per tant hauran de retornar a les persones consumidores els imports pagats pels serveis no gaudits.
- **Què passa a partir de la declaració de l'estat d'alarma. Em puc allotjar en algun establiment turístic? I, que passa si durant la declaració de l'estat d'alarma estava gaudint d'una estància?**
 - A partir del dia 19 de març i fins que finalitzi l'estat d'alarma ja no es pot admetre a nous clients si bé, els clients que ja estaven allotjats a l'establiment s'hi podien quedar com a màxim fins el dia 26 de març. Si la reserva era superior a aquesta data només s'havia de pagar pels serveis reals prestats i si ja s'havia pagat la totalitat dels serveis, els allotjaments han de retornar la part proporcional del què s'havia pagat i que no s'havia pogut gaudir.
- **Existeix alguna excepció a la pregunta anterior? Existeixen allotjaments que continuen allotjant a usuaris?**
 - Sí, pels casos dels allotjaments turístics que s'han declarat essencials per poder atendre a les persones que s'han hagut de desplaçar dels seus domicilis per ajudar a persones dependents o bé treballen en sector que s'han considerat essencials i totes aquestes persones necessiten, per motius justificats, poder utilitzar les instal·lacions hoteleres i els seus serveis complementaris de restauració.
 - En aquests casos la normativa permet gaudir dels serveis contractats i no hi ha motius per resoldre els contractes.
- **Què he de tenir en compte per tal de reclamar la devolució dels diners?**
 - Abans de reclamar la devolució dels diners cal verificar que la reserva estava feta entre el 19 de març i el dia que finalitzi l'estat d'alarma i que no tenim cap clàusula en el contracte d'allotjament que digui que com a persona consumidora assumim el risc de cancel·lació, llavors cal fer la reclamació, tant si ja hem pagat, com si hem garantit la nostra reserva amb la targeta de crèdit, atès que el que es pretén és resoldre el contracte i deixar-lo

sense efecte i que ens tornin els diners o bé que no ens puguin passar el càrrec a la targeta.

- Cal verificar si en el nostre contracte de reserva hi ha cap clàusula que indiqui que en cas de pandèmia es rescindirà el contracte, sense cap dret a compensació per a la persona consumidora (aquesta clàusula podria ser una clàusula abusiva). Si es va pactar així en principi no es podrien recuperar els diners.
- **Està obligat el consumidor a acceptar el canvi de dates en lloc de la devolució dels diners de la reserva?**
 - No. És recomanable buscar un acord amb l'empresa, encara que hem de ser conscients que tenim el dret de resoldre si no ens va bé qualsevol altra data, ja que l'objecte del contracte era gaudir de l'allotjament per a les dates concretes de la reserva, sent aquest l'element essencial del contracte i el que va donar lloc a l'obligació, per la qual cosa no tenim l'obligació de canviar-la per una altra de posterior, un cop superat l'estat d'alarma.
- **Què passa si s'està gaudint d'un servei d'allotjament turístic de llarga estada i entra en vigor la suspensió del servei per l'estat d'alarma?**
 - En aquests casos la normativa va fer una excepció al tancament que s'havia de produir el dia 19 de març i va permetre que els establiments d'allotjament turístic de llarga estada i de temporada permetessin que, les persones consumidores que, en el moment de declaració de l'estat d'alarma, es trobessin allotjades de manera estable i de temporada poguessin continuar a les instal·lacions sempre i quan les persones consumidores tinguessin les infraestructures, en els seus propis espais habitacionals, per a poder dur a terme les activitats de primera necessitat en els termes que estableix el confinament declarat per l'estat d'alarma.

AFECTACIONS RELACIONADES AMB SERVEIS DE PAGAMENT PER QUOTES

Serveis educatius reglats

- **Pot seguir cobrant la quota mensual durant l'estat d'alarma una escola concertada?**
 - Tot i no ser una matèria reclamable des del punt de vista de Consum informem que, si es tracta d'una escola concertada i d'ensenyament reglat, les famílies s'han d'adreçar al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya ja que és qui prendrà les mesures adients.

Entitats sense finalitat de lucre

- **M'han de retornar les quotes socials abonades a entitats sense finalitat de lucre com per exemple les Associacions de Famílies d'Alumnes (AFA)?**
 - No. Són 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. A més a més, aquesta relació de soci de l'entitat, està exclòs de les relacions de consum i per tant, no hi ha lloc a devolució.
- **I, si he pagat per activitats opcionals ofertes per l'entitat, que impliquen una contraprestació directa i concreta, com per exemple un curs d'aprenentatge o activitats especials de lleure i esbarjo, activitats extraescolars, etc.?**
 - En aquest cas, tens dret al retorn dels diners pagats o a una solució pactada amb l'entitat

Empreses que presten serveis amb finalitat de lucre

- **Si tinc contractat un servei que pago per quotes i em deixen de prestar el servei per tancament temporal de l'empresa, com per exemple un gimnàs, acadèmies privades, etc., he de continuar pagant durant l'estat d'alarma?**
 - Si no es pot prestar el servei d'un altra forma, tens dret a resoldre el contracte en un termini de 14 dies, sempre i quan no es pugui arribar a un acord entre les dues parts, basat en la bona fe i que doni resposta recíproca a ambdós interessos. Si no es pot arribar a un acord, l'empresari t'haurà de retornar les quantitats abonades, descomptant les despeses degudament desglossades, que t'han de facilitar, en la mateixa manera en què has fet el

pagament i en un termini màxim de 14 dies, sempre i quan no acordeu una altra solució entre ambdues parts.

- Si la causa del tancament és per força major, tens dret a reclamar el retorn de la part proporcional de les quotes, en funció del temps que hakis estat sense servei per causa del tancament, o bé una bonificació per la mateixa quantitat per al primer mes en el que es restableixi el servei, sempre i quan no puguis o no vulguis acceptar una altra opció de recuperació del servei a posteriori.
- **Quan es podrà tornar a cobrar el servei per part de l'empresa?**
 - No es poden cobrar noves mensualitats fins que el servei es pugui prestar amb normalitat, sense que això doni lloc a la rescissió del contracte, a no ser que es pacti entre les dues parts
- **I, si després de l'estat d'alarma el servei no es pot reprendre?**
 - Si el servei no es pot reprendre un cop passat el període de suspensió, el consumidor podrà reclamar el total dels imports que hagi pagat.
- **Que puc fer si em continuen arribant els rebuts de les quotes durant el període d'estat d'alarma?**
 - Puc realitzar una reclamació a l'empresa al·legant que no es pot gaudir del servei per força major, i anunciar que es retornarà aquest i els propers que arribin.
- **En el cas que l'empresa m'ofereixi un altres tipus de compensacions, com ara serveis addicionals, classes en línia o descomptes, estic obligat a acceptar aquestes noves condicions?**
 - No hi ha cap obligació d'acceptar-les. En el cas d'acceptar-les, el consumidor ho ha de manifestar de forma expressa
- **Durant el període d'alarma, un gimnàs o una acadèmia em pot cobrar una quota de manteniment mensual, més baixa que la quota que pagaria habitualment pel servei prestat, encara que no em puguin oferir l'activitat?**
 - En principi, si no està contemplat en el contracte signat per ambdues parts, no em poden cobrar, a no ser que ho accepti posteriorment i de manera fefaent.

AFECTACIONS RELACIONADES AMB ELS ESDEVENIMENTS

Per esdeveniments entenem aquells serveis organitzats per una empresa i que estan relacionats amb l'oci, el lleure, la cultura, l'esport, com per exemple concerts, museus, restauració, etc.

- **Si s'ha suspès o cancel·lat l'esdeveniment, tinc dret a que em retornin els diners?**
 - Sí. En el moment que l'organitzador avisa de la suspensió i/o cancel·lació de l'esdeveniment, tens dret a reclamar el retorn de tots els imports abonats o negociar altres mesures com un ajornament, o bé acceptar un canvi de data.
- **Com s'ha de realitzar el retorn dels diners per part de l'empresa?**
 - L'abonament es realitzarà pel mateix medi en què s'ha realitzat el pagament. Si el pagament es va realitzar per part del consumidor amb tarja de dèbit, el moviment apareixerà en el seu compte com un ingrés. En canvi si es va realitzar amb targeta de crèdit es realitzarà com una devolució en el pròxim extracte.
- **Què succeeix si l'esdeveniment se celebra en un altre Estat?**
 - En aquest cas caldrà tenir en compte la situació de l'altre Estat a nivell de l'afectació declarada en relació a la COVID-19 i les condicions particulars del contracte.
- **I si l'empresa encara no ha comunicat la suspensió o cancel·lació l'esdeveniment?**
 - En aquest cas, s'ha de revisar les condicions de l'entrada de l'espectacle i intentar arribar a un acord amb l'empresa.

AFECTACIONS RELACIONADES AMB ELS SERVEIS FUNERARIS

- **Durant l'estat d'alarma hi ha alguns serveis funeraris que no es poden prestar per motius sanitaris?**
 - Sí. A causa de l'estat d'alarma i per a protegir la salut i seguretat dels ciutadans i contenir la progressió de la malaltia no es poden realitzar o s'han de restringir certes pràctiques funeràries, entre les quals:
 - ✓ Es prohibeixen les vetlles en tota mena d'instal·lacions, públiques o privades, així com en els domicilis particulars.
 - ✓ En el cas de morts per la COVID-19, no es poden realitzar pràctiques de tanatoestètiques, intervencions de tanatopràxia, ni intervencions per motius religiosos que impliquin procediments invasius en el cadàver.
 - ✓ Pel que fa a les cerimònies civils o de culte religiós, aquestes s'han de posposar fins a la finalització de l'estat d'alarma, però s'autoritza la participació d'un màxim de tres familiars o afins en la comitiva per a l'enterrament o comiat per a cremació de la persona morta, a més, si escau, del ministre de culte o persona assimilada de la confessió respectiva per a la pràctica dels ritus funeraris de comiat del difunt. En tot cas, cal respectar sempre la distància d'un a dos metres entre ells.
- **Les empreses de serveis funeraris poden cobrar els serveis que no es poden prestar per raons sanitàries?**
 - No. Si la persona consumidora tenia serveis o productes contractats que no es poden prestar o no es poden lliurar a causa de les mesures implementades en virtut de l'estat d'alarma aquests serveis no es poden cobrar.
- **M'han cobrat serveis funeraris que havia contractat però que finalment no s'han pogut prestar per l'estat d'alarma. Què haig de fer?**
 - Les empreses de serveis funeraris, en cas d'haver cobrat aquests serveis, han de procedir a retornar al consumidor o usuari els imports ja abonats corresponents a aquests serveis o productes. Si no ho fan, és pot presentar una reclamació tal com expliquem a l'apartat Serveis Públics de Consum d'aquest document.
- **Els serveis funeraris poden cobrar preus diferents dels habituals?**
 - No. Els preus no es poden veure modificats a l'alça per les circumstàncies excepcionals que s'estan vivint. El Govern ha establert que 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.

- **En el meu cas em van cobrar preus superiors als habituals. Què puc fer?**
 - En primer lloc cal tenir en compte que si l'empresa de serveis funeraris ja ha cobrat, a alguna persona consumidora preus superiors als que tenia abans del dia 14 de març, ha de fer la devolució de forma automàtica de la diferència del preu cobrat de més i sense necessitat que la persona consumidora ho demani.
 - Si per algun motiu l'empresa no pot fer-ho ha de deixar constància de les actuacions realitzades a aquest efecte. Però si l'empresa no torna els diners de forma automàtica la persona consumidora disposa de sis mesos des de la data de finalització de l'estat d'alarma per a sol·licitar el corresponent reemborsament. Si l'empresa no ho fa, és pot presentar una reclamació tal com expliquem a l'apartat Serveis Públics de Consum d'aquest document.
- **Com puc saber si els preus que m'estan cobrant són els habituals?**
 - Durant l'estat d'alarma, les empreses de serveis funeraris han de facilitar obligatòriament a l'usuari, 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 de 2020, fins i tot en el cas que resulti necessari realitzar actuacions específiques a conseqüència de les defuncions produïdes per causa de la COVID-19, d'aquesta manera la persona consumidora pot verificar que se li cobren els preus habituals.
- **Tinc una assegurança de decessos i hi ha serveis que tenia contractats que no s'han pogut prestar. Què haig de fer?**
 - Les companyies asseguradores estan obligades a prestar els serveis funeraris, que s'hagin pactat en la pòlissa, però a causa de la declaració de l'estat d'alarma ens podem trobar que l'asseguradora no pot oferir alguns d'aquests serveis per motius sanitaris, com pot ser el cas de la repatriació de cadàvers a altres ciutats o països, a més dels què hem comentat abans. En aquests casos l'asseguradora no pot prestar aquests serveis per causes alienes a la seva voluntat, per força major o per haver-se realitzat el servei a través d'altres mitjans diferents dels oferts per l'asseguradora (com podria ser l'enterrament en el municipi de defunció o la incineració). En aquests casos l'asseguradora només queda obligada a



satisfer la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort, no sent responsable de la qualitat dels serveis prestats.

- **Qui ha d'assumir els costos dels serveis funeraris assegurats si es presten de manera diferent als contractats a la pòlissa?**
 - L'asseguradora està obligada a satisfer la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort. Caldrà doncs comunicar la defunció a l'asseguradora i aquesta haurà d'assumir les despeses pel valor de la suma assegurada.
 - Si les despeses són menors, haurà de satisfer la diferència als hereus de l'assegurat mort i si és superior, l'excés l'hauran de pagar els hereus.
 - També cal tenir en compte que, si s'hagués produït la concurrència d'assegurances de decessos en més d'una asseguradora, l'assegurador que no hagi pogut complir amb la seva obligació de prestar el servei funerari en els termes i condicions prevists en el contracte, està obligat al pagament de la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort.
- **Les autoritats sanitàries m'obliguen a seguir uns protocols diferents als pactats amb la meva asseguradora. Què haig de fer?**
 - És molt important que els hereus comuniquin a l'asseguradora la defunció com més aviat millor, per tal que l'asseguradora busqui una solució adaptada a la situació creada per l'estat d'alarma. La llei estableix que el prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari han de comunicar a l'assegurador l'esdeveniment del sinistre dins del termini màxim de set dies d'haver-lo conegut, tret que s'hagi fixat en la pòlissa un termini més ampli. En cas d'incompliment, l'asseguradora pot reclamar els danys i perjudicis causats per la falta de declaració. A més, cal especificar que la defunció s'ha produït per la COVID-19 per poder tramitar correctament la prestació, perquè les mesures sanitàries són diferents de les habituals.
- **Tinc llibertat per escollir els prestadors dels serveis funeraris si tinc una assegurança de decessos?**
 - De forma general, la normativa estableix que en les assegurances de decessos, les entitats asseguradores han de garantir als assegurats la llibertat d'elecció del prestador del servei, dins dels límits i condicions establerts en el contracte i ha de posar a la disposició de l'assegurat, de forma fàcilment accessible, una relació de prestadors de serveis que garanteixi una efectiva llibertat d'elecció. Cal tenir en compte però, que en el contracte també es pot pactar expressament un únic prestador. Ara bé, en circumstàncies



extraordinàries com les provocades per l'estat d'alarma, els hereus poden contractar els serveis per mitjans diferents dels oferts per l'asseguradora, contactant prèviament amb l'asseguradora per comunicar la necessitat de prestació en aquestes circumstàncies.

- **On puc presentar una reclamació o una denúncia contra la companyia asseguradora?**
 - Davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Es pot obtenir més informació de com tramitar una reclamació contra l'asseguradora en aquest enllaç extern que us portarà al web de la DGAIFP: <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx> i a la seva seu electrònica: https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp.

ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

- **Com a consumidor m'identifico en alguna de les situacions plantejades per les preguntes d'aquest document i crec que s'han vulnerat els meus drets. Què puc fer?**

Primer haureu de reclamar 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 del vostre municipi o comarca o amb el formulari web de l'Agència Catalana del Consum. Des dels organismes públics 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. En el següent enllaç podreu trobar un llistat dels Serveis Públics de Consum locals que durant aquesta crisi provocada per la COVID-19 es troben operatius de forma no presencial.

<https://www.diba.cat/web/consum/-/coronavirus-espai-amb-informacio-actualitzada-i-en-revisio-permanent>

Si cap de les opcions anteriors no dóna un resultat satisfactori, sempre tindreu la via judicial.

NORMATIVA DE REFERÈNCIA UTILITZADA PER A L'ELABORACIÓ D'AQUEST DOCUMENT

RD 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.

RD 1048/2013, de 27 de desembre, pel qual s'estableix la metodologia pel càlcul de la retribució de l'activitat de distribució de l'energia elèctrica.

RD 897/2017 de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica.

RD 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

RDL 8/2020 de 17 de març (BOE núm. 73 de 18 de març de 2020) modificat per la Disposició final 1ª del RDL 11/2020 de 31 de març (BOE núm. 91 d'1 d'abril de 2020).

Ordre SND/298/2020, de 29 de març, per la que s'estableixen mesures excepcionals en relació amb la vetlla del difunt i cerimònies fúnebres per limitar la propagació i el contagi per la COVID-19

RDL 11/2020 de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementaries en l'àmbit social i econòmic per fer front a la COVID-19 (BOE núm. 91 de 1 d'abril 2020).