

## DOCUMENT ACTUALITZAT A 30 DE MARÇ 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

### ***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.

### ***Com cancel·le un viatge turístic? (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 el lloc de destinació estiguera afectat per una circumstància extraordinària com a conseqüència del \*coronavirus (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 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.



### ***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 als consumidors i al corresponent reembossament de les quantitats ja abonades.

En relació amb els viatges per **via marítima** que puguen 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?***

En relació amb la suspensió dels Programes de Turisme de l'IMSERSO durant un mes, es recomana consultar la informació facilitada a través de la pàgina web de l'IMSERSO:

**<https://www.imserso.es>**

### ***Han cancel·lat un esdeveniment. Tinc dret al reembossament?***

La suspensió de l'esdeveniment dóna 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 devolucions dels imports abonats es realitza al proveïdor de serveis a través del que es va realitzar la compra.

### ***La meua assegurança privada de malaltia i 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](http://www.dgsfp.mineco.es)**

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



El termini màxim de lliurament del 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.