

Recomanacions en cas de cancel·lació de pagaments i bestretes

25 març 2020



El dia a dia de les entitats juvenils s'ha vist totalment afectat per la situació excepcional que estem vivint degut a l'expansió de la covid-19 a nivell local i mundial. La declaració de l'estat d'alarma estableix una sèrie de **mesures que afecten directa o indirectament a les entitats** i que repercuteixen en les seves activitats i projectes.

Una d'elles és la **cancel·lació d'esdeveniments i activitats** durant aquestes setmanes, com per exemple, les colònies de primavera, una activitat que organitzen moltes entitats juvenils de l'àmbit del lleure. **Quins passos hem de seguir en cas d'haver realitzat pagaments i voler sol·licitar el retorn d'aquests?** A continuació ho veiem!

Recomanacions generals

Viatges i transports

- En el cas que tingueu un bitllet comprat (d'avió, de tren, de vaixell, etc) i **és l'empresa qui ho cancel·la**, teniu dret a reclamar el retorn de tots els imports que heu pagat o bé pactar un canvi de dates.
- Si voleu cancel·lar vosaltres per **causa de força major** (és a dir, el servei contractat no es pot realitzar per alguna circumstància inevitable i aliena a la voluntat de l'empresa), teniu dret al retorn de l'import del bitllet, sense aplicar cap tipus de penalització.
- Si voleu cancel·lar el servei vosaltres i **no és per causa de força major**, heu d'informar-vos de les condicions del servei, si disposeu d'una assegurança comprovar si cobreix aquest cas i mirar de contactar amb l'empresa per arribar a un acord.

Bestretes i pagaments fets per avançat en concepte de paga i senyal

En el cas que l'empresa sí que pugui proporcionar el producte o servei i sou vosaltres qui ho cancel·leu, **podeu perdre els diners pagats en concepte de paga i senyal**.

Si aquest és el vostre cas, us aconsellem que contacteu amb l'empresa i **mireu d'arribar a algun acord** per tal de poder gaudir del servei en un futur. En canvi, si és l'empresa qui no pot prestar-vos el servei, sí que teniu **dret a reclamar que us retornin els imports** que hagueu pagat.

Consulteu més recomanacions sobre afectacions a les quotes, espectacles i altres esdeveniments a la següent pàgina web: [Afectacions del coronavirus per a consumidors i empreses](#)

I si aquests drets no es respecten?

En cas que no es respectin aquests drets bàsics, des de [l'Agència Catalana del Consum](#) es recomana que:

1. **Reclameu a l'empresa amb qui heu contractat el servei.** És molt important que ho feu per escrit per tal que quedi constància d'aquesta reclamació i que guardeu un comprovant d'aquesta reclamació. Ho podeu fer via correu electrònic, full oficial de reclamacions, bústia de reclamacions en línia de l'empresa, etc.
2. Si ha passat 1 mes i no heu rebut cap resposta o no heu arribat a cap acord amb l'empresa, podeu **presentar una reclamació** a l'[Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Barcelona \(OMIC\)](#) . Aquest organisme tramitarà la reclamació i exerceix de conciliador entre les dues parts, tractant de resoldre el conflicte existent. Aquí teniu el pas a pas sobre com tramitar una reclamació: [Tràmit d'una reclamació](#)
3. Si, tot i la mediació de l'OMIC no s'aconsegueix arribar a una solució pactada, **teniu l'opció de recórrer a la via judicial.** Si opteu per aquesta via, us recomanem que us poseu en contacte amb alguna **organització de persones consumidores**, ja que us podran assessorar en aquesta temàtica. Algunes de les organitzacions més destacades són:
 - [Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya](#)
 - [Associació de Consumidors en Acció de Catalunya - FACUA](#)
 - [Unió de Consumidors de Catalunya - UCC](#)
 - [Associació de consumidors de la província de Barcelona \(ACPB\)](#)

Per a més informació o dubtes, truqueu-nos al **93 265 52 17**, escriviu-nos per [WhatsApp](#) i [Telegram](#) (652 878 122) o bé per correu electrònic a **assessoraments@crajbcn.cat**.