

PREGUNTAS Y RESPUESTAS EN RELACIÓN CON LAS MEDIDAS Y FASES DE LA DESESCALADA (04.05.2020)

Dpto. Empresa y Particulares
Sunion Calderón G^a Moreno, abogados
www.scgm.es - despacho@scgm.es

El Gobierno de España publicó recientemente su [Plan para la Transición hacia una nueva normalidad](#), en dicho plan se establecían una serie de fases que guiarían la desescalada del estado de alarma en el que nos encontramos como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19.

Este plan se articulaba a través de distintas medidas que variaban dependiendo de cada una de las fases.

Las primeras medidas de ese plan han sido recogidas finalmente en el BOE de 03 de mayo, y hacen referencia a las que serán de aplicación en las Fases 0 y 1, y que regirán, de momento, entre el 04 de mayo y el 10 de mayo. Puede consultarse el resumen de dichas medidas en nuestra nota informativa: [Medidas publicadas para la regulación de las fases de desescalada de la crisis sanitaria – Fase 0 y Fase I –](#)

La publicación de estas medidas, así como las anunciadas en el plan y previsiblemente aplicables a futuro en próximas fases, suscitan numerosas cuestiones por todas las situaciones y supuestos que se darán en los próximos días y semanas.

A continuación recogemos las principales preguntas y respuestas publicadas por el Gobierno en relación con el plan y con las medidas publicadas.

PREGUNTAS GENERALES

¿Qué restricciones habrá para visitar a los grupos vulnerables?

Las restricciones son medidas de protección de grupos vulnerables que tienen el objetivo de evitar los contagios en aquellas personas de riesgo que más han sido afectadas por la enfermedad.

Para determinar cuándo podremos visitar a personas que pertenecen a grupos vulnerables, tendremos que atender a tres cuestiones:

- Si viven en la misma provincia o en una distinta.
- Si viven en una residencia o en su domicilio.
- Si pertenecen a grupos para los que se han establecido medidas reforzadas o no.

La combinación de estos tres factores determinará en qué fase se les pueda visitar. En los próximos días se determinarán los criterios específicos.

¿En qué condiciones se podrá ir de una provincia a otra en fases I, II y III?

Por regla general, en principio no se permitirán los desplazamientos entre provincias hasta que no finalice el proceso de transición hacia la nueva normalidad (es decir, después de la Fase III). No obstante, podrán realizarse estos desplazamientos por causas justificadas, como trabajo presencial inevitable o alguna otra causa de fuerza mayor debidamente justificada.

¿Cuándo podré ir a mi segunda residencia dentro de mi misma provincia?

Tal y como se contempla en el Plan de Transición hacia la Nueva Normalidad, las visitas a segundas residencias dentro de la provincia en la que se ubica el domicilio habitual estarán permitidas desde la Fase II.

¿Cuándo podré ir a mi segunda residencia ubicada en otra provincia distinta a aquella en la que resido?

Con carácter general, hasta alcanzar la nueva normalidad que se consigue al superar la Fase III, no se permitirá viajar a provincias diferentes a aquella en la que se resida, salvo por las causas justificadas. Habrá que esperar hasta que ambas provincias hayan superado la Fase III y se entre en la nueva normalidad.

Durante el estado de alarma, el acceso y cuidado del huerto era una actividad muy restringida. ¿Cómo quedará regulado a partir de ahora?

Desde la Fase 0, es decir, a partir del 4 de mayo, se permite atender los huertos familiares, de autoconsumo o municipales, siempre que estén en el mismo término municipal que el domicilio o uno

adyacente y se adopten las debidas precauciones higiénicas y de distanciamiento social.

El desarrollo de los trabajos en los huertos se realizará de forma individual salvo que se acompañe a personas con discapacidad, menores, mayores o por otra causa justificada, y por el tiempo indispensable para realizar las labores propias de mantenimiento del huerto.

¿Cuáles son los marcadores que deciden cada cambio de Fase?

Los marcadores se han incluido en el Anexo I (PDF) del Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad. Se trata de una serie de indicadores epidemiológicos, de movilidad y económico-sociales que permitirán evaluar, en conjunto, de forma cuantitativa y cualitativa, la situación de cada territorio en relación con la desescalada.

En el propio Anexo I pueden verse también las fuentes de información de las que se extraen estos indicadores. Se está trabajando con las comunidades autónomas en la forma más eficaz de recopilar los datos y en la necesidad de establecer umbrales y en qué valores deberían fijarse.

¿Se podrá hacer turismo? ¿Cuándo se podrá ir al campo o a la playa?

Una vez se alcance la Fase I se podrá realizar turismo activo y de naturaleza en grupos limitados de personas dentro de la misma provincia. Asimismo, se podrán realizar visitas (aunque no realizar actividades culturales en ellos) en museos, con un aforo limitado.

En la Fase II se permitirá el turismo activo y de naturaleza para grupos más amplios de personas y la visita a monumentos y otros equipamientos culturales (no actividades culturales) manteniendo un aforo limitado.

Una vez se alcance la Fase III, las actividades anteriores podrán pasar un aforo mayor y se podrá realizar tanto turismo activo y de naturaleza como ir a la playa (manteniendo las condiciones de seguridad y distanciamiento).

Todo ello se tendrá que realizar siempre dentro de la misma provincia ya que, en principio, no está previsto que se permitan los viajes a distintas provincias hasta que finalice la Fase III y, con ella, el proceso de transición hacia la nueva normalidad.

¿En qué franja horaria pueden salir los menores de 14 años? ¿Y los menores de 14 que viven en municipios de menos de 5.000 habitantes?

Como parte de las medidas de alivio para la ciudadanía, los menores de 14 años pueden salir durante una hora al día entre las 12 del mediodía y las 7 de la tarde y como máximo a 1 kilómetro de distancia. Pueden salir hasta tres menores acompañados por un adulto responsable con el que convivan o con un empleado de hogar que esté a su cargo, siempre que no tengan síntomas o estén en cuarentena.

Para los menores que habitan en municipios de menos de 5.000 habitantes no existen franjas horarias, ya que hay menos peligro de aglomeraciones.

¿Podemos salir a pasear dos convivientes con el perro?

Los paseos permitidos a partir del 2 de mayo como parte de las medidas de alivio para la ciudadanía deben realizarse de forma individual o acompañados de un conviviente habitual, en franjas horarias preestablecidas por grupos de edad.

Sacar a pasear al perro es una actividad permitida durante el Estado de Alarma en paseos cortos para cubrir sus necesidades fisiológicas, sin contacto con otros animales o personas y priorizando los horarios de menor afluencia. Por tanto, siempre que se realice en la correspondiente franja horaria, dos convivientes podrán pasear con su perro.

¿Cuándo podré tomarme una consumición en un bar?

Las terrazas podrán abrir a partir de la Fase I, aunque con un aforo limitado. Los locales podrán realizar servicio en las mesas o preparar consumiciones para llevar a partir de la Fase II, siempre con garantía de separación y limitación de aforo.

En la Fase III se extenderá el aforo y se permitirá el servicio en barra con la separación entre clientes que se determine. Las discotecas y bares nocturnos podrán abrir con un aforo limitado.

Los grupos reducidos pueden reunirse a partir de la Fase I, pero ¿qué es un grupo reducido?

Un grupo reducido contiene un máximo de 10 personas, siempre y cuando no sean personas vulnerables. A partir de la Fase I se pueden reunir,

siempre guardando la distancia social de aproximadamente 2 metros y manteniendo las medidas necesarias de higiene y seguridad.

¿Puedo hacer una reforma en casa?

A partir de la Fase 0 se autoriza la realización de obras de rehabilitación en lugares no cerrados bajo determinadas condiciones de seguridad. También se permiten las reformas en inmuebles siempre y cuando estén vacíos (no habitados) y no se tenga contacto con los vecinos. Los espacios y los trayectos se deberán dividir en sectores para que no coincidan vecinos y trabajadores.

¿Cómo se va a adaptar la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a cada Fase de desescalada?

En las sucesivas fases del Plan de Transición, la ciudadanía contará siempre con el decidido apoyo de las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que adaptarán sus despliegues y dispositivos a las nuevas necesidades siempre con los objetivos de garantizar la salud pública y el funcionamiento de los servicios esenciales, prevenir cualquier comportamiento contrario a la ley o delictivo y brindar a la sociedad cuanta ayuda pueda necesitar.

¿Qué va a pasar con las ayudas en vigor, como la prestación de autónomos y la exoneración de cuotas en ERTes por fuerza mayor?

Ahora mismo se está estudiando qué medidas son las más eficaces en cada Fase de la desescalada en relación con el tejido productivo y el empleo. Se están valorando distintas opciones, pero la prioridad es siempre proteger las rentas de los afectados y el mantenimiento del empleo.

El Consejo de Ministros aprobará las medidas que sean necesarias para garantizar la protección social.

Estoy en un ERTE, pero mi empresa retoma la actividad en la Fase 0. ¿Puedo trabajar?

Las empresas que hayan recurrido a un ERTE por la crisis sanitaria y que van retomando su actividad podrán sacar del ERTE, incluso a tiempo parcial, al personal que necesiten. Esto facilitará la situación a muchos pequeños y medianos empresarios y la incorporación de miles de trabajadores a su puesto de trabajo.

COMERCIO

¿Cuándo podré comprar ropa en un pequeño comercio? ¿Y en un centro comercial?

Si es con cita previa, a partir de la Fase 0 se pueden visitar comercios que ofrezcan atención individual a sus clientes, a quienes deberán garantizar el máximo de protección individual. A partir de la Fase I, las tiendas de ropa podrán normalmente abrir siempre que cumplan las condiciones de aforo y distanciamiento.

Los centros comerciales se podrán visitar a partir de la Fase II, con aforo limitado. La permanencia en las zonas comunes o áreas recreativas estará prohibida en esa Fase II.

Trabajo atendiendo al público en un pequeño comercio. ¿Qué medidas de seguridad y de higiene debo seguir?

A partir de la Fase 0 puede abrir el comercio minorista que ocupe una superficie menor a 400 metros cuadrados, siempre bajo cita previa y garantizando la atención individual.

Una Orden de Sanidad publicada el 3 de mayo describe con detalle todas las medidas de higiene y seguridad que los comercios deben seguir, como por ejemplo:

- La higienización del local dos veces al día (una de ellas al final de la jornada).
- El lavado diario del uniforme.
- La imposibilidad de usar los aseos excepto necesidad.
- El uso de papeleras para que los residuos estén controlados.
- O la higienización de los probadores después de cada uso.

Los trabajadores no podrán tener síntomas de Covid-19, un diagnóstico positivo o encontrarse en cuarentena. También se establecerá la atención preferente a los mayores de 65 años en las franjas horarias en las que pueden salir a pasear o hacer deporte.

¿Se podrán celebrar mercados de alimentación de proximidad?

Sí. A partir de la Fase I se permite la reanudación, cuando así lo proponga el ayuntamiento y la comunidad autónoma correspondiente, de los

mercados de alimentación de proximidad guardando determinadas condiciones.

De esta forma se habilita un canal adicional tanto para el suministro alimentario, potenciando los circuitos cortos y la actividad de los pequeños agricultores, como para la salida de productos en condiciones similares a las de los establecimientos minoristas.

Por tanto, si así lo proponen los ayuntamientos, podrán reiniciar su actividad los mercados al aire libre/venta no sedentaria (mercadillos) en la vía pública, con condiciones de distanciamiento entre puestos, y delimitación del mercado ambulante para correcto control del aforo por las fuerzas de seguridad.

Inicialmente solo podrán instalarse el 25 % de los puestos habituales -o se podrá aumentar la superficie disponible para el mercado- de forma que se asegure el mantenimiento de la distancia de seguridad entre los puestos y entre los viandantes.

¿En qué Fase y condiciones se prevé la reapertura de las peluquerías?

Si es con cita previa, se pueden visitar desde la Fase 0, previsiblemente el lunes 4 de mayo. A partir de la Fase II, se abrirán con las medidas de aforo y seguridad establecidas.

¿Cómo se puede mantener la distancia de seguridad en una peluquería?

En una peluquería la distancia social se acorta de manera necesaria. El peluquero debe llevar mascarilla y los equipos de protección adecuados; y el cliente, mascarilla. Además, entre cliente y cliente debe mantenerse la distancia de al menos 2 metros.

¿Cómo puedo comprar un libro en una librería?

En la Fase 0, hay que pedir cita previa para una atención individualizada o comprarlos on line. Estos locales tendrán que cumplir las condiciones establecidas (disponer de mostrador, mamparas de protección, etc.).

Y a partir de la Fase I, las librerías podrán normalmente abrir siempre que cumplan las condiciones de aforo y distanciamiento.

VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS

¿Será imprescindible el uso de mascarillas en transporte público?

Sí, desde el lunes 4 de mayo. En el transporte público no es posible garantizar distancia social, por lo que será obligatorio llevar mascarilla.

¿Debo llevar mascarilla en mi vehículo privado si voy con mi pareja? ¿Y en un taxi?

La responsabilidad individual y la autoprotección son importantes para la transición a la nueva normalidad. Esto nos dice que cuando se comparte un vehículo privado, si hay convivencia o contacto físico estrecho habitual no es necesario el uso de mascarilla. Sin embargo, si en el transporte van personas que no habitan en el mismo domicilio es obligatorio el uso de mascarilla, como en el transporte público.

¿Puedo salir de mi municipio para comprar un producto?

A partir de la Fase 0 se permiten las compras en comercio minoristas de menos de 400 metros cuadrados y dentro de un mismo municipio, con ciertas medidas de higiene y seguridad y en ciertas franjas horarias preferentes para los mayores de 65 años, pero si se tiene que adquirir un producto que no existe en el municipio se podrán realizar desplazamientos fuera del mismo.

¿Cuándo se van a reabrir las fronteras interiores y exteriores?

En la actualidad están reestablecidos los controles en las fronteras interiores terrestres con Francia y Portugal y está restringido el acceso de viajeros extracomunitarios por las fronteras exteriores en puertos y aeropuertos. Por estas fronteras solo pueden acceder a territorio nacional:

- Españoles o residentes en España, así como residentes en otros países de la Unión Europea o Estados Asociados Schengen para dirigirse a sus lugares de residencia.
- Titulares de un visado de larga duración expedido por un Estado miembro y que se dirijan a este.
- Trabajadores transfronterizos.
- Profesionales sanitarios o de cuidado de mayores.
- Personal dedicado al transporte de mercancías.
- Personal diplomático.

- Personas que viajen por motivos familiares imperativos o por causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

Cualquier modificación en las medidas en ambas fronteras estará sujeta a criterios sanitarios y de contención del virus, y se adoptarán en coordinación con la Unión Europea y con las autoridades de los países vecinos.

¿Cuándo se van a abrir las fronteras al turismo?

España siempre da a sus turistas la bienvenida más calurosa y quiere hacerlo en las mayores condiciones de seguridad, tanto para los que vienen como para los ciudadanos españoles. Por lo tanto, nos abriremos gradualmente al turismo cuando estemos en condiciones de garantizar esta seguridad a los turistas y los residentes. En estos momentos estamos trabajando en ello con nuestros socios comunitarios.

¿Cuándo podrán regresar a España todos los estudiantes de Erasmus?

Tanto los estudiantes extranjeros que estaban en España como los estudiantes españoles que se encontraban dentro o fuera de Europa han podido volver si han querido, pese al cierre de las condiciones establecidas fronteras al tránsito. Por lo general, quienes han podido acabar su curso académico han preferido quedarse en el país en el que se encontraban. Se han habilitado puntos de contacto (embajadas y consulados) para ayudarles en su regreso.

EDUCACIÓN

¿Cuándo y cómo podrán volver los estudiantes a los centros educativos?

La vuelta a la nueva normalidad en todos los ámbitos está supeditada a la evolución de la pandemia, que no es homogénea ni afecta igual en todas las provincias.

En función de una serie de indicadores establecidos por las autoridades sanitarias, se podrán ir abriendo los centros educativos paulatinamente.

En la Fase I, se abrirán para desinfección, acondicionamiento y trabajo administrativo (matriculaciones, actas, etc.) e investigación en el caso de las universidades.

En la Fase II, se podrán incorporar alumnos no universitarios en las condiciones indicadas en la respuesta siguiente.

Los centros deberán adoptar las medidas que establezca Sanidad, al igual que alumnos y profesores (uso de mascarillas, guantes, etc.).

¿Qué alumnos no universitarios podrán volver?

Pueden volver a la educación presencial en el centro de manera voluntaria:

- Los menores de educación infantil y primaria (de 0 a 6 años), si sus progenitores acreditan que deben trabajar fuera de casa.
- Con carácter voluntario, estudiantes de las etapas de fin de ciclo (4º de ESO, 2º de Bachillerato y 2º de Formación Profesional de Grado Medio y Superior) en grupos de 15 por aula. Los alumnos de un mismo curso pueden repartirse en aulas contiguas o asistir al centro a diferente hora o repartirse en días alternos.
- Igualmente, y con carácter voluntario, alumnos de cualquier etapa educativa (Primaria, ESO, Bachillerato y FP) que, a juicio del claustro de profesores, necesitan actividades de refuerzo educativo. Siempre en grupos de 15 alumnos.
- Alumnados de centros de educación especial.
- Los que corresponda para la realización de la EBAU.

¿Por qué solo pueden ir a la escuela los menores de 6 años? ¿Qué pasa con el resto de los alumnos menores que tampoco pueden quedarse solos, como por ejemplo aquellos de 7 u 8 años?

El objetivo principal desde que se decretó el estado de alarma es evitar la propagación del coronavirus reduciendo el riesgo de contagio. Esto obliga, por ejemplo, a mantener la distancia social.

Los alumnos de 6 o más años podrán acudir a los centros para programas de refuerzo educativo.

Estoy en la Universidad. ¿Voy a poder terminar el curso este año, incluidos los exámenes?

Sí. El curso universitario 2019-2020 terminará en los plazos previstos. Cada universidad debe informar a su alumnado de la manera de hacerlo, atendiendo a distintas barreras que puedan existir y, en particular: problemas de conciliación, brecha tecnológica, etc. Existe un documento de recomendaciones aprobado en la Conferencia General de Política Universitaria donde se reflejan distintas

posibilidades para el cierre de curso y todas sus implicaciones que puede ser consultado aquí (PDF).

DEPORTE Y OCIO

¿Cuándo podré ir a un espectáculo al aire libre?

Los actos y espectáculos culturales al aire libre podrán hacerse en la Fase I con menos de 200 personas, en la Fase II, para menos de 400 personas y, en la Fase III cuando sea para un aforo inferior a 800 personas. En todas las fases, el público deberá estar sentado y manteniendo la distancia que en cada momento establezcan las autoridades.

¿Cuándo se abrirán los gimnasios?

Los gimnasios se consideran actividades deportivas no profesionales. Dependerá de si son gimnasios en espacios abiertos o cerrados.

Los gimnasios en espacios cerrados empezarán a retomar su actividad en la Fase I pero solamente para actividad individual, que no implique contacto físico ni uso de vestuarios y con cita previa. Ya en la Fase II continuarán con más personas y mismas normas de distancia social que para otros establecimientos en Fase II.

En el caso de gimnasios exteriores, a partir de la Fase I, incrementándose el aforo en la Fase II.

¿Cuándo se podrán utilizar las instalaciones deportivas?

Será en la Fase I cuando se abran las instalaciones deportivas al aire libre sin público y solo para practicar deportes en los que no exista contacto, como el atletismo o el tenis.

También los centros deportivos cerrados para actividades deportivas individuales, previa cita, que no impliquen contacto físico ni uso de vestuarios.

ADMINISTRACIÓN

¿Cuándo se reincorporarán las empleadas y los empleados públicos al trabajo presencial?

El Ministerio de Política Territorial y Función Pública está concluyendo el plan de desescalada que se trasladará a los sindicatos y que resultará de aplicación general a toda la Administración General del Estado, teniendo presente que la modalidad de trabajo no presencial seguirá siendo preferente. En estos momentos unos 108.000 trabajadoras y trabajadores públicos (el 62,5%) trabajan de

manera no presencial y 47.900 (el 27,5%) lo hacen de manera presencial.

¿Cuándo volverá el Portal de Transparencia a su actividad habitual?

El Portal de Transparencia sigue funcionando con normalidad en relación a la publicidad activa (contratos, subvenciones...). Como consecuencia de la declaración del estado de alarma, los plazos administrativos están en suspenso, por lo que no corren los plazos para emitir las respuestas a las solicitudes de información de la ciudadanía, se notificarán por las Unidades de Transparencia cuando concluya el estado de alarma.

¿Cómo puedo resolver trámites administrativos durante el estado de alarma y las distintas fases de vuelta a la normalidad?

El Gobierno ha reforzado los canales online para la formalización de todo tipo de trámites. A través del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado se pueden realizar todo tipo de trámites o ser derivados a la administración competente. El portal web del Punto de Acceso General es administracion.gob.es.

Además, existe un teléfono 24 horas al día que atiende todo tipo de dudas y sirve además para obtener información sobre cualquier trámite relacionado con la Administración General del Estado: el 060. También se pueden resolver dudas a través de las redes sociales del propio Punto de Acceso General.

INVESTIGACIÓN

¿Cuándo se reabren los centros de investigación y las instalaciones científico-técnicas que se cerraron?

Ha habido muchos centros de investigación e instalaciones científico-técnicas que han reducido su actividad, pero el cierre ha sido algo muy excepcional y no obligado. Las medidas organizativas, de protección colectiva e individual e informativas necesarias las han establecido las personas responsables de cada centro, valorando para ello si se podían cumplir las condiciones de seguridad necesarias y asegurando en la medida de lo posible la continuidad de la actividad investigadora. La reapertura completa de estas instalaciones se prevé para la Fase I.

¿Cuándo se podrán celebrar seminarios y congresos científicos o innovadores?

El plan de desescalada prevé que en la Fase I se podrán celebrar respetando la distancia social de más de 2 metros y de menos de 30 asistentes. Para la Fase II se permitirán congresos y seminarios con hasta 50 participantes, mientras que durante la Fase III se permitirá la celebración de seminarios, congresos y ferias científicas o de innovación de 80 personas.

AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN

En la Fase I, se habla de la apertura de las actividades agroalimentarias y pesqueras que mantenían restricciones. ¿A qué actividades se refiere?

El sector se ha visto limitado en menor medida que otros por su participación directa y ser elemento esencial en la cadena de suministro alimentario. No obstante, hay diversas actividades del sector considerados no esenciales, que pueden empezar a recuperar su funcionamiento anterior a la declaración del estado de alarma.

A partir de la Fase I, se permite, por tanto, la apertura, entre otras, de actividades tales como:

- Comercio minorista de flores y plantas ornamentales.
- Producción y venta al por menor de sustratos de cultivo destinados a jardinería.
- Venta y alquiler de equipos para jardinería.
- Mantenimiento y reparación de equipos y máquinas agrarias, e inspecciones de equipos de aplicación de productos fitosanitarios.
- Apertura de los laboratorios, públicos y privados, dedicados a la comprobación de la calidad de los insumos y medios de producción empleados en la producción agraria, tales como el material vegetal de reproducción, los fertilizantes y sustratos de cultivo y la maquinaria agrícola.
- Venta al público de bebidas embotelladas en centros de venta especializados en vino envasado.
- Venta de animales vivos para compañía, en tiendas minoristas y criaderos, así como la adopción de animales en centros de protección animal.

En la Fase II se reanuda la caza y pesca deportiva, pero ¿no estaba ya permitida?

No. El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación recomendó a las comunidades

autónomas, en una carta enviada el 14 de abril, llevar a cabo el control poblacional de jabalíes debido a los problemas causadas por su proliferación en las explotaciones agrarias. Las autoridades competentes de las autonomías son las competentes para fijar la mejor forma de llevar a cabo ese control.

Esta recomendación trató de evitar el riesgo de propagación de enfermedades animales, así como prevenir los daños que pueden ocasionar los jabalíes a las producciones agrícolas o ganaderas.

Lo que se permite, desde la Fase II, es la caza deportiva, una actividad importante para el medio rural, ya que genera más de 186.000 empleos vinculados a todas las actividades de caza y un valor de casi 6.500 millones de euros anuales.

CONSUMO

Durante el estado de alarma he realizado una compra por internet y la empresa no ha podido entregar el producto, ¿qué debo hacer?

El vendedor tiene un plazo máximo de 30 días, a partir de la compra, para entregar el producto salvo que hubieseis acordado otro plazo de entrega distinto. Si el plazo no ha sido respetado por parte del vendedor, tienes derecho a renunciar a tu compra y deberá reembolsarte el dinero.

En el caso de que haya sido imposible la entrega a causa del estado de alarma, tienes derecho a renunciar a tu compra desde el momento en que el producto no se pudo entregar hasta 14 días tras la finalización del estado de alarma y sus prórrogas. En ese caso, el vendedor podrá ofrecer una alternativa de entrega del producto (fecha alternativa de entrega, un bono o vale sustitutorio, etc.). Si la alternativa no te convence, en un plazo máximo de 60 días tienes derecho a que te reembolsen los importes abonados en la misma forma en que efectuaste el pago. No obstante, en este caso, la empresa podrá descontar los gastos ocasionados por el reembolso que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para ti.

Tenía un viaje previsto durante el estado de alarma que no he podido realizar: ¿Qué debo hacer?

Si tu viaje era un viaje combinado organizado por una agencia de viajes, esta puede optar por reembolsarte el dinero u ofrecerte un bono alternativo por importe igual o superior a tu compra. Tienes un año para hacer uso de ese bono. Si no lo usas en un año, la empresa debe reembolsarte el

dinero. Durante este tiempo, si los proveedores de la agencia (aerolínea, hotel...) reintegran su parte correspondiente a la agencia, esta debe reembolsarte esos importes y reducir esa cantidad del valor del bono que te haya ofrecido.

Si has comprado el billete de avión, tren u otro medio de transporte por tu cuenta tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el viaje sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días. No obstante, si ha sido la aerolínea la que ha cancelado el viaje, debe devolvarte los importes en un plazo de 7 días.

Si se trata de una estancia en un hotel u otro tipo de alojamiento o servicio tienes hasta 14 días desde el final del estado de alarma para cancelar el contrato sin penalización. Tras la solicitud de cancelación, la empresa tiene un plazo de 60 días para ofrecerte una alternativa que sea satisfactoria para ti. En caso de que no sea satisfactorio lo que te ofrece, tras los 60 días, tienes derecho a que se te reembolse el importe abonado en un plazo de 14 días.

Durante el estado de alarma un familiar ha fallecido y he detectado que los precios de los servicios funerarios son excesivos: ¿Qué debo hacer?

Ponlo en conocimiento de las autoridades de Consumo de tu comunidad autónoma. Si un servicio funerario te ha cobrado por encima del precio establecido como máximo, tienes derecho a que te reembolsen la diferencia. El precio máximo para estos servicios es el que se estableciera antes de la declaración del estado de alarma.

En el caso de que la persona fallecida contara con un seguro de vida y deceso que incluyese servicios funerarios que no se han podido prestar, los herederos podrían pedir el reembolso por esos servicios.

Si tras lectura de estas preguntas y respuestas publicadas por el Gobierno en relación con la desescalada y sus fases te han surgido dudas, o necesitas ampliar información respecto de alguna de las materias o supuestos, nuestro equipo de profesionales está a tu disposición para asesorarte. Contacta con nosotros en cualquiera de nuestras oficinas, o a través de nuestra web www.scgm.es

OFICINA BILBAO
c/ Juan de Ajuriaguerra 9
Tfno. 944 247 188

OFICINA MADRID
Avda. Dr. Arce 14 (El Viso)
Tfno. 917 698 647

OFICINA DONOSTI
Pza. del Txofre 18 – Bj.
Tfno. 943 322 410

OFICINA VIGO
Calle Lopez de Neira 3, Of.301
Tfno. 986 138 019

