
NOTA DE PRENSA

Tras la reclamación presentada por uno de nuestros asociados

AVACU solicita la devolución de las entradas o un cambio de fecha al no poder disfrutarlas como consecuencia de los cierres perimetrales

Nos hemos dirigido al Defensor del Pueblo ante la negativa de devolver el importe de unas entradas por la imposibilidad de viajar entre Comunidades

Valencia, 21 de abril de 2021. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha tramitado una reclamación presentada por uno de nuestros asociados referente a unas **entradas que no pudo disfrutar debido a los cierres perimetrales** como consecuencia de la situación de pandemia que sufrimos desde hace un año.

Nuestro asociado adquirió, el pasado mes de octubre, cuando sí se podía viajar entre comunidades, unas entradas para visitar la Alhambra la primera semana de abril. Sin embargo, y **ante las restricciones de movilidad vigentes**, tanto autonómicas como estatales, no pudo realizar el viaje a Granada y, en consecuencia, no pudo disfrutar de dichas entradas. Se puso entonces en contacto con el servicio de atención al cliente del Patronato de la Alhambra y el Generalife, desde donde **le negaron la devolución del importe de las entradas**. Por ello, desde AVACU contactamos con el Patronato, insistiendo en el hecho de que a causa de fuerza mayor (al deber cumplir estrictamente las prohibiciones y restricciones fijadas tanto por el Estado como por la Comunidad Valenciana y la Andaluza) nuestro asociado no había podido realizar el viaje e instando a buscar una solución amistosa. Tras una **nueva negativa** por parte del Patronato, no solo a devolver el importe correspondiente a las entradas sino incluso a buscar alguna solución alternativa, como un cambio de fecha, desde AVACU nos hemos dirigido al Defensor del Pueblo, como órgano encargado de velar por los derechos de la ciudadanía, para que estudien el caso que les presentamos y tomen las medidas que consideren oportunas para **ofrecer a nuestro asociado una solución satisfactoria** a su reclamación.

Desde AVACU entendemos que **nos encontramos en un momento complicado**, tanto para consumidores como para empresas, y por ello creemos que, ante situaciones como la descrita, se debería **intentar buscar soluciones alternativas** a los posibles problemas que, como consecuencia de la pandemia, se puedan estar dando, facilitar las posibilidades de devolución de importes, cambios de fechas, etc. y buscar entre todos la forma de **reactivar sectores** de los que depende nuestra economía.

Recuerde que en AVACU estamos a su disposición para cualquier duda o consulta que quieran realizarnos a través del correo electrónico avacu@avacu.es y en los teléfonos 96 351 66 44 / 96 352 68 65.