

4T D'ESO · EB4 · UNITAT 5

Drets i deures de qui consumeix

Drets i obligacions de qui compra, garantia, desistiment, cost real d'una compra i com reclamar

5

PER COMENÇAR

En aquesta unitat aprendràs a...



Enumerar els drets bàsics de qui compra i les seves obligacions, i explicar per què els adolescents tenen una protecció especial.



Distingir la garantia legal de la garantia comercial i saber què pots demanar si un producte falla.



Explicar el dret de desistiment en les compres a distància: termini, excepcions i qui paga la devolució.



Calcular el cost total d'una compra (preu, enviament i impostos) i el cost de tornar-la si desisteixes.



Entendre per què un mateix producte pot tenir preus diferents segons la web, l'enviament i el moment.



Seguir els passos per reclamar a Catalunya i redactar una reclamació senzilla.

SITUACIÓ DE PARTIDA · CAS FICTICI

Una situació de partida



És gener a 4t B de l'Institut Ribera Nord de Valldelana i han començat les rebaixes. L'Hugo necessita unes sabatilles i ha trobat un bon preu en una web; quan hi torna a mirar, ha pujat. El Dani diu que «és l'algoritme»; la Lucía prefereix comparar amb una taula. La Inés Varela ha deixat a la pissarra una pregunta: què pots exigir quan compres?

❓ **Si compres unes sabatilles i als dos mesos se't desenganxa la sola, a qui ho reclamaries i què demanaries?**

❓ **Sempre pots tornar el que compres per internet? I el que compres en una botiga?**

❓ **Dues webs venen el mateix: una a 74,90 € i una altra a 79,00 €. Què més miraries abans de dir quina és més barata?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **5.1** Drets i obligacions de qui compra
- **5.2** La garantia
- **5.3** Comprar a distància: 14 dies per desistir
- **5.4** Per què costa el que costa
- **5.5** Reclamar

Els drets bàsics de qui compra



Informació

Rebre informació correcta sobre allò que compres, com el preu final.



Salut i seguretat

Protecció de la salut i de la seguretat davant dels productes.



Interessos econòmics

Per exemple, davant de les clàusules abusives.



Danys i vies eficaces

Indemnització dels danys i procediments eficaços per defensar-te.

CLAVE

Els **adolescents** tenen una protecció especial; qui compra té el deure de **pagar** i de **llegir les condicions**.

La sola de l'Hugo



Sabatilles de 84,00 €

Al cap de 10 mesos se'ls desenganxa la sola. Té el correu de confirmació de la compra.

1. **Termini.** 3 anys × 12 = 36 mesos de garantia; han passat 10, de manera que en queden 26.
2. **Qui ho demostra.** Abans dels 24 mesos es presumeix que el defecte ja hi era: queden 24 − 10 = 14 mesos de presumpció.
3. **Què demana.** Primer, reparació o canvi sense cost; només si no és possible, rebaixa o devolució dels 84,00 €.

✔️ **L'Hugo no s'ha de conformar amb «és el que hi ha». Convé reclamar aviat, per escrit i amb proves.**

Desistir o reclamar



Desistir

- Et penedeixes d'una compra a distància que està bé
- 14 dies naturals des de la recepció
- Per regla general, pagues tu la devolució

VS



Reclamar

- Alguna cosa falla: s'aplica la garantia legal
- Tres anys per als béns
- Reparació o substitució, sense cost

CLAVE

Si reps un producte el 8 de gener, pots desistir fins al **22 de gener**.

Les sabatilles de tres preus

ON	PREU + ENVIAMENT	TOTAL	SI LES TORNES, PERDS
zapalia.example	79,99 € + 4,95 €	84,94 €	5,95 €
corremas.example	74,90 € + 9,90 €	84,80 €	6,95 €
pisadas.example	84,00 € + 0,00 €	84,00 €	0,00 €
Botiga física	86,00 €	86,00 €	Segons la política

CLAVE

La web de l'etiqueta de **74,90 €** acaba costant **84,80 €**: compara sempre el total, no el primer número.

I si ve de fora de la UE?



89 $ a 1,08 $ per euro

Amb 15 $ d'enviament i un IVA del 21 % en aquest supòsit simplificat, sense aranzels ni despeses de duanes.

1. **Producte i enviament.** 89 / 1,08 = 82,41 €; 15 / 1,08 = 13,89 €; en total, 96,30 €.
2. **Impostos.** 96,30 × 0,21 = 20,22 € d'IVA.
3. **Total.** 96,30 + 20,22 = 116,52 €, és a dir, 32,52 € més que a pisadas.example.

✔️ **El que semblava una ganga no ho era: suma sempre impostos i despeses abans de comprar fora de la UE.**

Un camí per reclamar

1 → 2 → 3 → 4

1 Venedor

Per escrit, amb la prova de compra i un termini per respondre.

2 Full de reclamació

Formulari oficial que l'empresari ha de tenir a disposició.

3 Oficina de consum

OMIC o Agència Catalana del Consum: l'expedient sol durar 3-6 mesos.

4 Altres vies

Mediació, arbitratge de consum (voluntari i gratuït) o via judicial.

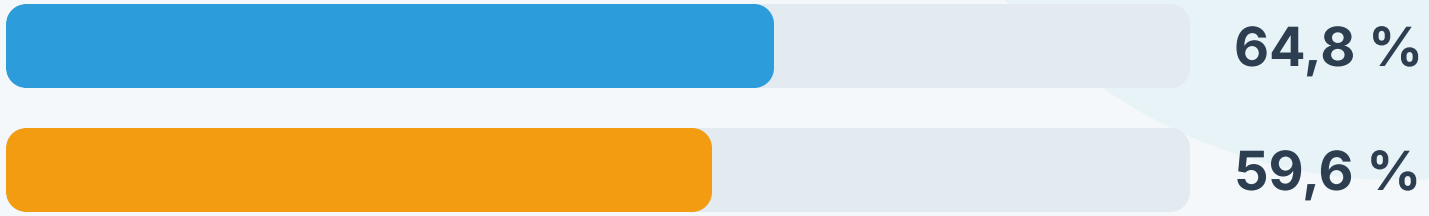
CLAVE

L'empresa té fins a **30 dies** per respondre; guarda còpia de tot el que enviïs.

5.5 · DADA · COMPRES EN LÍNIA, 2025

Qui compra per internet

Percentatge de persones de 16 a 74 anys que van comprar per internet en els tres últims mesos, 2025.



Font: INE, Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars 2025 (consulta: 11/2026).

CLAVE

A Catalunya, prop de **dues de cada tres** persones de 16 a 74 anys havien comprat en línia.

🙋 PREGUNTA PER A LA CLASSE

Compres una cosa per 59,90 € amb 4,90 € d'enviament estàndard i la tornes pagant 5,50 € tu. Quant et reemborsen?

A 64,80 €

B 59,90 €

C 70,30 €

✔️ Reemborsen 59,90 + 4,90 = 64,80 €; els 5,50 € de la devolució són un cost teu.

REPASO

Idees clau

- **Drets i obligacions.** Drets bàsics i protecció especial dels adolescents, pagar, usar bé, llegir, subscripcions, informació clara abans de comprar.
- **Garantia.** Legal: 3 anys (béns), reparar o substituir, comercial: voluntària i addicional, si no es pot: rebaixa o devolució dels diners.
- **Desistir.** 14 dies naturals a distància, excepcions, devolució: sol pagar-la qui compra, termini des de la recepció.
- **Cost real.** Preu, enviament, impostos, devolució i preus dinàmics, compres fora de la ue, comparar amb una taula: preu, enviament i devolució.
- **Reclamar.** Venedor, full de reclamació, consum i altres vies, escrit amb dades, oficina de consum i agència catalana del consum, guardar proves.

PER ACABAR

Per pensar

1 Quina diferència hi ha entre desistir d'una compra i reclamar per un defecte, i en quin dels dos casos pagues tu la devolució?

2 Abans de comprar a una web nova, quines tres dades sumaries o miraries per saber el cost real i què faries si no et fa el pes el que arriba?

3 Si una oferta diu «només en queden 2», què faries abans de pagar, i per què la pressa és ja una informació?



Ara et toca a tu!

Repassa, practica i comprova el que has après.

📝 **Resum**

✅ **Test**

👆 **Interactius**

Llibre, presentacions, resums i tests gratis a **josesande.com**