Unitat 5 · Drets i deures de qui consumeix

Resum · Llibre de l'alumnat, pàgs. 73–88

Quan compres, la **persona consumidora** té drets bàsics (informació, protecció de la salut i dels interessos, reparació de danys i vies eficaces per reclamar), i els adolescents tenen una protecció especial; també té l'obligació de pagar i complir el que s'ha pactat. La **garantia legal** fa respondre el venedor de les faltes de conformitat que es manifesten en tres anys des del lliurament d'un bé; es pot triar reparació o substitució (si no són impossibles ni desproporcionades) i, si escau, rebaixa o resolució. La **garantia comercial** és voluntària i s'afegeix a la legal. El **desistiment** permet fer-se enrere en una compra a distància en 14 dies naturals des de la recepció, amb excepcions, i la devolució sol pagar-la qui compra si se l'ha informat; no és el mateix que **reclamar** per un defecte. El **cost real** d'una compra suma preu, enviament, impostos i devolució, i el preu pot variar segons la web i el moment. Si alguna cosa falla, un camí orientatiu és parlar amb el venedor, fer servir el full de reclamació, anar a l'oficina de consum i, si escau, a la mediació, a l'arbitratge (si hi ha adhesió o acord) o a la via judicial. Una **urgència artificial**, com «només en queden 2», no ha de decidir per tu. Abans de pagar, convé guardar les proves de la compra: captures, correus i el justificant. I reclamar és un dret normal, no un conflicte personal.

Drets i obligacions

- Drets bàsics i protecció especial dels adolescents
- Pagar, usar bé, llegir
- Subscripcions
- Informació clara abans de comprar
- Reparació de danys i vies eficaces per reclamar

Garantia

- Legal: 3 anys (béns)
- Reparar o substituir
- Comercial: voluntària i addicional
- Si no es pot: rebaixa o devolució dels diners
- Defecte no és penediment

Desistir

- 14 dies naturals a distància
- Excepcions
- Devolució: sol pagar-la qui compra
- Termini des de la recepció
- No és el mateix que reclamar

Cost real

- Preu, enviament, impostos
- Devolució i preus dinàmics
- Compres fora de la UE
- Comparar amb una taula: preu, enviament i devolució
- Urgència artificial: «només en queden 2»

Reclamar

- Venedor, full de reclamació, consum i altres vies
- Escrit amb dades
- Oficina de consum i Agència Catalana del Consum
- Guardar proves
- Mediació o arbitratge si escau

ON S'EXPLICA AL LLIBRE

- **5.1** Drets i obligacions · 75
- **5.2** Garantia · 76–77
- **5.3** Desistiment · 77–79
- **5.4** Cost real · 79–81
- **5.5** Reclamar · 81–82

Material complementari del llibre de l'alumnat. Les persones, empreses i situacions dels casos són fictícies, tret que s'indiqui una altra cosa.