

2N D'ESO · ESCR · UNITAT 12

Els meus drets i els meus tràmits

Drets de les persones consumidores, reclamar, llegir documents, tràmits i estafes

12

PER A COMENÇAR

En aquesta unitat aprendràs a...

- Nomenar els teus drets com a persona consumidora.
- Reclamar amb un full de reclamacions i distingir quan dirigir-te a l'empresa, a una OMIC o a l'arbitratge.
- Llegir un contracte, una factura i un pressupost sense signar el que no entens.
- Fer un tràmit amb una administració, en paper i per internet.
- Comparar el previst amb el real en un projecte.
- Reconéixer una estafa i saber què fer si has pagat.

SITUACIÓ DE PARTIDA · CAS FICTICI

Una situació de partida



És maig a 2n B de l'IES Ribera Norte. S'acosta la fira final i el punt de reparació encara ha de deixar els papers en orde. El punt va obrir amb un permís provisional de l'Associació de Comerciants, i ara cal signar el contracte de cessió del local. Eladio, el seu tresorer, el signarà en nom de l'associació si està autoritzat. Lucía i Salma el lligen en la biblioteca. Lucía ha demanat un resum a un assistent d'IA. Hugo vol saber què fa una persona quan li arriba tard una comanda, i Martina, què passa si alguna cosa es trenca als dos mesos.

❓ Imagina que compres alguna cosa per internet i arriba trencada. Què fas primer? A qui ho diries?

❓ Has signat alguna vegada alguna cosa sense llegir-la sencera, com una norma o unes condicions? Què va passar?

❓ Quina diferència hi ha entre demanar cita en una oficina i fer el mateix tràmit per internet?

MAPA DE LA UNITAT

El que anem a vore

- **12.1** Drets de les persones consumidores
- **12.2** Quan alguna cosa ix malament: reclamar
- **12.3** Llegir un document
- **12.4** Tràmits amb les administracions
- **12.5** Estafes i avisos

Quatre drets molt útils



Informació

Preu, condicions i característiques, clars abans de comprar.



Seguretat

Protegix davant de productes que poden danyar la salut.



Garantia

Tres anys en un bé nou: reparació o substitució sense cost.



Reparació de danys

Indemnització dels danys i reparació dels perjudicis.

CLAU

Amb els drets venen deures: llegir la informació, conservar les proves i reclamar amb respecte i amb la veritat.

Garantia ≠ desistiment



Garantia legal

- La botiga respon d'un defecte
- Tres anys en béns nous
- En els dos primers anys, la botiga prova que no existia

VS



Desistiment

- En compres a distància
- En general, 14 dies naturals des de la recepció
- Sense justificar res; hi ha excepcions, com allò fet a mida

CLAU

Uns auriculars que arriben el dia 3: es pot comunicar el desistiment fins al dia **17**.

Possibles vies de reclamació

1. **Empresa**
   Parlar i escriure, amb data i còpia.
2. **Full de reclamacions**
   Deixa constància.
3. **OMIC o servici provincial**
   Poden mediar entre les dues parts.
4. **Arbitratge de consum**
   Voluntari: necessita que l'empresa hi participe.

CLAU

És una orientació, no una cadena obligatòria. Allò aconsellable és **començar per l'empresa** i guardar constància.

El sofà de Julián



249,00 € i 15 dies

La comanda prometia el lliurament en 15 dies. El sofà va arribar als 33.

1. **Retard.** 33 − 15 = 18 dies.
2. **Sobre allò promés.** 18 / 15 = 1,2: el 120 %.
3. **Què diu la llei.** El termini pactat preval sobre els 30 dies naturals sense pacte.
4. **Què reclamar.** Fets amb dates, allò que es demana i les proves que s'adjunten.

✔️ **El sofà va tardar més del doble d'allò acordat. Demanar una compensació és una petició, no un dret automàtic: depén d'allò pactat i de les proves.**

Del previst al real

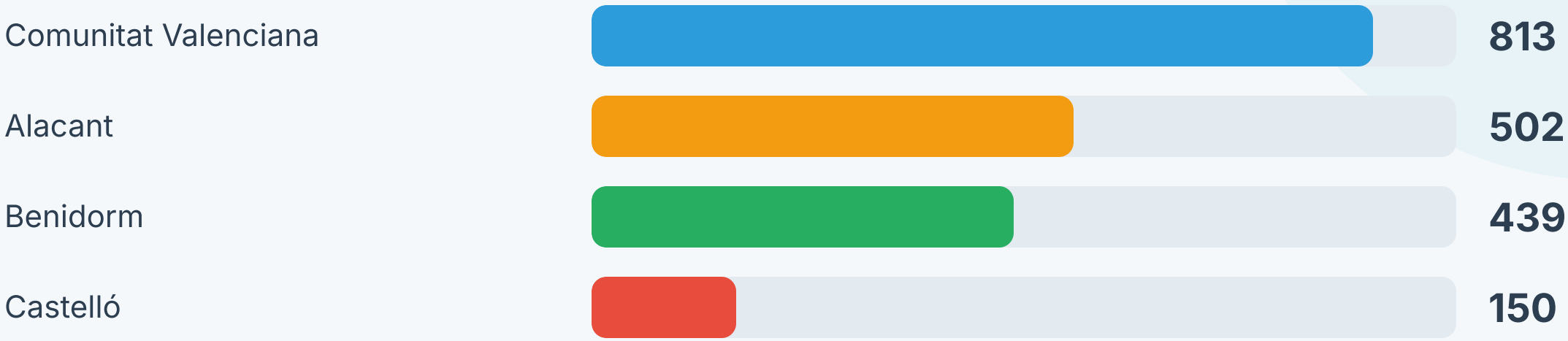
CONCEPTE	PREVIST	REAL	DIFERÈNCIA
Ingressos	260,00 €	287,00 €	+27,00 €
Despeses	185,00 €	176,00 €	−9,00 €
Resultat	75,00 €	111,00 €	+36,00 €

CLAU

Desviació d'ingressos: 27 / 260 = **10,4 %**. Resultat: 36 / 75 = **+48,0 %**. Una desviació no diu si el pla era bo.

L'arbitratge en xifres

Sol·licituds d'arbitratge de consum registrades en 2025, per junta arbitral de consum.



Font: Generalitat Valenciana, Memoria de Consumo 2025, nota de prensa (consulta: 11/2026).

CLAU

Sumen **1.904** sol·licituds en 2025 (1.976 en 2024). Són sol·licituds registrades, **no conflictes resolts**.

Els sis apartats d'una sol·licitud

1. **Qui**
   Qui la presenta.
2. **Notificació**
   Com notificar-li-ho.
3. **Petició**
   Els fets, les raons i la petició.
4. **Lloc i data**
   On i quan es presenta.
5. **Firma**
   La firma de qui presenta.
6. **Òrgan**
   A qui es dirigix.

CLAU

En paper, amb **instància** i registre; per internet, en la **seu electrònica**. Sempre es guarda el justificant.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un assistent d'IA diu: «La garantia legal d'un mòbil nou dura un any». Què fas?

A Ho done per bo: la IA ho sap

B Ho comprove en la llei: per a un bé nou són tres anys des del lliurament

C Done a una altra IA que ho repetisca

✔️ El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris fixa tres anys per als béns nous. Una resposta d'una IA es comprova en la font.

REPÀS

Idees clau

- **Drets.** Informació i seguretat, garantia legal: tres anys en béns nous, desistiment en compres a distància, reparació o substitució del bé.
- **Reclamar.** Empresa i full de reclamacions, omic i servici de consum de la generalitat, arbitratge i via judicial, segons el cas, reclamar per escrit i amb còpia.
- **Documents.** Contracte, pressupost i factura, lletra menuda i clàusules abusives, resum automàtic: llegir també l'original, previst i real.
- **Tràmits.** Instància i registre, seu electrònica i certificat digital, els sis apartats d'una sol·licitud, justificant.
- **Estafes.** Senyals d'alarma: pressa i preu increïble, comprovar pel web oficial, què fer si has pagat, bloquejar targeta i claus.

PER A ACABAR

Per a pensar

1 Lucía es fiava del resum de la IA i Salma va comptar les clàusules. Què faries tu abans de firmar un contracte, o de deixar que el firmen en nom teu?

2 Una cosa que vas comprar per internet arriba trencada. Quin dret uses, a qui reclames i quines proves guardes?

3 T'arriba un missatge urgent que demana un pagament menut. Quins senyals busques i a qui ho contes?



Ara et toca a tu!

Repassa, practica i comprova el que has aprés.

📝 **Resum**

✅ **Test**

👆 **Interactius**

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