Unitat 12 · Els meus drets i els meus tràmits

Resum · Llibre de l'alumnat, pàgs. 185–200

Les **persones consumidores** tenen **drets bàsics**: informació, seguretat, publicitat veraç i reparació dels danys. La **garantia legal** cobrix els defectes d'un bé nou durant tres anys, i el **desistiment** permet desistir d'una compra a distància, en general en catorze dies naturals. Són coses distintes. Si alguna cosa ix malament, es **reclama** per escrit i amb còpia: és aconsellable començar per l'empresa; el **full de reclamacions**, l'**OMIC** o el servici de consum de la Generalitat, l'**arbitratge de consum** i la via judicial són vies que s'elegixen segons el cas. Abans d'acceptar un **contracte** o un pressupost, llig-lo complet, també la **lletra xicoteta**; quan reps una **factura**, comprova'n les dades, l'IVA i el total. Un resum automàtic no substituïx llegir: pot callar-se la clàusula que més importa. Les persones menors poden fer contractacions corrents de la seua edat, i per a unes altres intervé el seu representant legal; la cessió del local la firma una persona autoritzada de l'associació. En un projecte es compara allò **previst** amb allò **real**: el punt de reparació va preveure +75 € i va tindre +111 €. La **desviació** és real menys previst, i el seu percentatge es calcula sobre el previst. Un **tràmit** pot fer-se en paper, amb instància i registre, o per internet, i es guarda el justificant. Davant d'una **estafa**, abans de fer clic, para't; si has pagat, avisa el banc, guarda les proves i conta-ho a una persona adulta.

Drets

- Informació i seguretat
- Garantia legal: tres anys en béns nous
- Desistiment en compres a distància
- Reparació o substitució del bé
- Deures i proves

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
- Reclamació clara: fets, petició i proves

Documents

- Contracte, pressupost i factura
- Lletra menuda i clàusules abusives
- Resum automàtic: llegir també l'original
- Previst i real
- Desviació en euros i en percentatge

Tràmits

- Instància i registre
- Seu electrònica i certificat digital
- Els sis apartats d'una sol·licitud
- Justificant
- Menors: representació segons el cas

Estafes

- Senyals d'alarma: pressa i preu increïble
- Comprovar pel web oficial
- Què fer si has pagat
- Bloquejar targeta i claus

ON S'EXPLICA EN EL LLIBRE

- **12.1** Drets · 187–188
- **12.2** Reclamar · 188–191
- **12.3** Documents · 191–193
- **12.4** Tràmits · 193–194
- **12.5** Estafes · 194

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