

1R D'ESO · FCR · UNITAT 5

Els meus drets en comprar

Drets, reclamacions, clàusules abusives, compres per internet i factures

5

PER A COMENÇAR

En aquesta unitat aprendràs a...

- Identificar els teus drets i responsabilitats com a persona consumidora.
- Reclamar pas a pas quan alguna cosa ix malament, i saber a qui acudir.
- Reconéixer una clàusula abusiva i saber que no t'obliga.
- Saber quan es pot desistir d'una compra a distància i comptar els 14 dies naturals.
- Llegir una factura i entendre quines dades teues pots donar.

SITUACIÓ DE PARTIDA · CAS FICTICI

Una situació de partida



És març a 1r B de l'IES Ribera Norte. Hugo ha vist unes sabatilles en una web amb sa mare. En tornar a mirar-les, el preu havia pujat. I quan van arribar les sabatilles, no eren de la seua talla. A classe, Inés Varela escriu a la pissarra: què pots exigir quan compres, també per internet? Hui es veurà que comprar no acaba quan pagues: també hi ha drets, terminis i papers que guardar. Hugo assegura que ell mai no guarda un tícket, i Lucía li demana que espere a vore quant pot costar-li no tindre'l.

❓ T'ha passat alguna vegada que una cosa que vas comprar es va trencar prompte? Què vas fer?

❓ Si compres una cosa per internet i no t'agrada, pots tornar-la? I en una botiga?

❓ Per a què servix guardar el tiquet o el justificant d'una compra?

MAPA DE LA UNITAT

El que anem a vore

- **5.1** Els teus drets com a persona consumidora
- **5.2** Reclamar
- **5.3** Clàusules abusives
- **5.4** Comprar per internet
- **5.5** Factura, albarà i les teues dades

Els teus drets en comprar



Seguretat

Que no et faça mal.



Informació

Preu final i condicions.



No ser enganyada

Sense preus ni clàusules injustes.



Reparació

Si et causa un perjudici.

CLAU

Abans de comprar, mira; en comprar, **guarda el tícket**; si falla, reclama a temps.

5.2 · RECLAMAR

L'escala de la reclamació

1. **Parlar amb el comerç**
   Amb el tícket a la mà.
2. **Full de reclamacions**
   Gratuïta, per escrit.
3. **OMIC o servei de consum**
   T'informen i t'assessoren.
4. **Arbitratge de consum**
   Gratuït i voluntari.

CLAU

La **garantia legal** d'un bé dura **tres anys** des del lliurament.

Clàusula abusiva o normal

🚫

Abusiva (és nul·la)

- «No s'admeten devolucions» a distància
- Càrrecs ocults
- «Renuncies a reclamar»

VS

✅

Normal

- Enviament informat abans de pagar
- Garantia de tres anys en béns nous
- Condicions clares

CLAU

Busca tres coses en les condicions: **devolucions, enviament i càrrecs extra**.

Tornar les sabatilles



Hugo

Compra unes sabatilles per internet el 3 de març. Arriben el 6 i no són de la seua talla.

1. **Comença a comptar.** Des de la recepció: el 6 de març.
2. **Suma 14 dies.** 6 + 14 = 20 de març.
3. **Comunica-ho.** Per escrit i amb còpia.

✔️ **Comptar des del lliurament dona 3 dies més que comptar des de la comanda.**

Llegir una factura

CONCEPTE	AMB IVA	BASE	IVA 21 %
Sabatilles	48,40 €	40,00 €	8,40 €
Enviament	3,63 €	3,00 €	0,63 €
Total	52,03 €	43,00 €	9,03 €

CLAU

Base = preu amb IVA : 1,21. I comprova que la factura **suma bé**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Compres uns auriculars per internet i arriben el 10 de maig. Fins a quin dia pots desistir?

A Fins al 24 de maig

B Fins al 17 de maig

C Fins al 10 de juny

✔️ 14 dies naturals des de la recepció: 10 + 14 = 24.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una camiseta costa 24,20 € amb l'IVA del 21 % inclòs. Quina és la base?

A 20,00 €

B 19,14 €

C 29,28 €

✔️ 24,20 : 1,21 = 20,00 €. L'IVA són 4,20 €.

REPÀS

Idees clau

- **Drets.** Salut i seguretat, informació, interessos econòmics, reparació i representació.
- **Reclamar.** Parlar amb el comerç, full de reclamacions, omic o servici de consum, arbitratge de consum.
- **Clàusules abusives.** Contracte i lletra menuda, són nul·les, exemples, una clàusula abusiva no obliga.
- **Comprar per internet.** Avantatges i riscos, pagaments segurs, desistiment de 14 dies, desistir per escrit.
- **Factura i dades.** Factura, tiquet i albarà, guardar el tícket i la factura, iva inclòs, dades i permís.

PER A ACABAR

Per a pensar

1 Pensa en alguna cosa que hages comprat. Vas guardar el tícket? Per a què et serviria si fallara?

2 Abans d'acceptar unes condicions d'una botiga en línia, quines tres coses buscaries?

3 Una web et fica pressa: «només queden 2 unitats». Què fas abans de comprar?



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**