Unitat 5 · Els meus drets en comprar

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

Una **persona consumidora** té **drets**: seguretat, informació, protecció dels seus interessos econòmics, reparació de danys i representació. També té **responsabilitats**: informar-se, guardar el **tiquet** i usar bé el que compra. Si alguna cosa ix malament, **reclama** per passos: primer el comerç, després el **full de reclamacions**, l'**OMIC** o el servici de consum de la Generalitat i, si l'empresa participa, l'**arbitratge de consum**. La **garantia legal** dels béns nous és de tres anys des del lliurament. Una **clàusula abusiva** és una condició no negociada que perjudica molt qui compra i és **nul·la**; el contracte pot continuar sense ella. En **comprar per internet** tens **14 dies naturals** des que reps el producte per a desistir, i convé pagar amb mitjans segurs. La **factura** mostra la base, l'**IVA** i el total; l'**albarà** diu el que es lliura i no substituïx la factura. Les teues **dades personals** són teues: des dels 14 anys pots consentir-ne l'ús, però no has de donar-ne més de les necessàries. I recorda: guardar proves i reclamar a temps ajuda a fer valdre els teus drets. Per això convé guardar el tiquet, llegir les condicions, reclamar per escrit i demanar ajuda a una persona adulta quan alguna cosa no quadre. Convé guardar sempre les proves des del principi: el tícket o la factura, les captures de pantalla i les dates. Un cartell que diu «no s'admeten devolucions» no et pot llevar la garantia d'un producte defectuós. Si compres per internet, conta bé els 14 dies i comunica el desistiment per escrit. I comprova sempre qui ven i com es paga abans de donar cap dada. Si alguna cosa falla, reclama prompte, per escrit i amb proves. I si eres menor, demana ajuda a una persona adulta de confiança.

Drets

- Salut i seguretat
- Informació
- Interessos econòmics
- Reparació i representació
- Deures: informar-se, guardar el tiquet, usar bé

Reclamar

- Parlar amb el comerç
- Full de reclamacions
- OMIC o servici de consum
- Arbitratge de consum
- Garantia de tres anys

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
- Preus que canvien

Factura i dades

- Factura, tiquet i albarà
- Guardar el tícket i la factura
- IVA inclòs
- Dades i permís
- Donar només les dades necessàries

ON S'EXPLICA EN EL LLIBRE

- **5.1** Drets · 75–76
- **5.2** Reclamar · 77–78
- **5.3** Clàusules abusives · 79–80
- **5.4** Comprar per internet · 81
- **5.5** Factura i dades · 82

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