

telèfon d'informació al consumidor
de la Generalitat

900 500 222

 GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ



guia de consum
jove

 GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ

- ⇒ Vas a contractar un viatge i vols conèixer els teus drets?...
- ⇒ Vols comprar per Internet i no tens clar si la compra serà segura?...
- ⇒ Tens problemes amb la facturació del teu telèfon mòbil?...
- ⇒ Saps com, quan i on pots presentar una reclamació per un servici mal prestat o un producte defectuós?...

Quan fem totes estes accions actuem com a consumidors i consumidoras, i com a tals tenim uns drets reconeguts que hem de conèixer; exercint-los evitarem possibles problemes i contribuirem a un consum més responsable. Ací trobaràs informació útil que t'ajudarà en esta comesa.

comprant i contractant en internet:

Si decidixes utilitzar Internet per a comprar qualsevol producte o contractar algun servici, fixa't bé:

Sobretot, busca seguretat i confiança:

- ⇒ Observa que, en el moment d'introduir les teues dades, l'adreça de la web comence per https i aparega en el navegador una clau o cademat tancat, és signe de "lloc segur".
- ⇒ Sempre que pugues vés a empreses que en els seus llocs web exhibisquen el distintiu públic que atorguen les comunitats autònomes a les empreses segures i fiables.
- ⇒ Desconfia de les pàgines web on no s'especifiquen un telèfon i una adreça física en què pugues contactar amb el venedor, ja que pot ser un frau.
- ⇒ En cas de contractar un viatge (hotel, avió etc.), fixa't bé en el preu final; no poden afegir impostos ni taxes ja que en l'oferta que facen ha d'estar tot inclòs.

I una vegada que hages rebut el producte, recorda:

- ⇒ Tens set dies per a "penedir-te" de la compra, cosa que es coneix com a "dret de desistiment", i no necessites cap justificació per a això, ni poden cobrar-te cap despesa per la devolució del producte.
- ⇒ Lògicament, si has adquirit un producte que no es pot utilitzar, gravacions sonores, vídeos, programes informàtics que no es puguin descarregar, no podràs exercir este dret. Tanmateix si has adquirit una revista, publicacions periòdiques, etc.



Vas a contractar un curs d'idiomes, d'informàtica
o a preparar l'accés a la universitat?

Tingues en compte el següent:

- ⇒ En primer lloc, este tipus de servici habitualment l'oferixen centres d'ensenyament no reglat i el primer que has de tenir clar és que no obtindràs un títol oficial, ja que estos només poden atorgar-los centres d'ensenyament oficials (escola oficial d'idiomes, instituts de formació professional, universitats, etc.).



- ⇒ En segon lloc: **EXIGIX UN CONTRACTE:** Llig-lo detingudament, en el contracte s'haurà d'especificar l'horari d'impartició de les classes, la duració total del curs i la programació, la forma de donar-se de baixa, el preu, la forma de pagament i el material que es facilita, entre d'altres aspectes. És també molt important que t'informes sobre la qualificació i la titulació del professorat.

I, finalment: **ATENCIÓ A LA FORMA DE PAGAMENT:** Si s'opta pel pagament a terminis, hi ha diferents modalitats que hem de conèixer per a evitar sorpreses posteriors:

- a) Quan és la mateixa acadèmia la que oferix el finançament a través d'una única entitat amb la qual té un acord previ i exclusiu, s'entén que ambdós contractes, el de finançament i el d'ensenyament, estan **vinculats**. Esta vinculació implica que, en cas que l'acadèmia tanque o suspenga l'activitat formativa que has contractat, podràs deixar de pagar el crèdit, d'acord amb el que s'ha establert en la Llei de Crèdit al Consum.
- b) Si el finançament es fa per mitjans distints al que s'ha exposat anteriorment, no es consideraran contractes vinculats, per la qual cosa si l'acadèmia deixa d'impartir classes, en principi, tu hauràs de continuar pagant a l'entitat financera.



AL TELÈFON:

Què és important que conegues per a evitar problemes?

- ⇒ Els operadors de telefonia només podran cobrar-te pel temps que realment consumisques, sense que hi haja la possibilitat d'arredonir-lo a l'alça, ni el cobrament per servicis no prestats. És a dir, si es parla 30 segons no es podrà cobrar el minut complet.
- ⇒ Si vols canviar de companyia, tens dret a conservar el número sempre que ho sol·licites en donar-te d'alta amb el nou operador.

I en cas de problemes...

- ⇒ Has de reclamar en primer lloc a la mateixa operadora. Si esta no respon en el termini d'un mes, o la resposta no és satisfactòria, podràs optar entre sol·licitar el sotmetiment de l'assumpte a l'arbitratge de Consum, si l'operador hi està adherit, o reclamar directament davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Societat de la Informació (SETSI).
- ⇒ Ambdós procediments es desenvolupen davant òrgans no judicials i tenen caràcter gratuït.

Quan viatges...

amb avió

Viatjar amb avió és cada vegada més fàcil i barat, per això, este mitjà està convertint-se en un dels més utilitzats. Tingues en compte una sèrie de consells si contractes este mitjà de transport:

- ⇒ Els danys que patisca l'equipatge facturat són responsabilitat de la mateixa companyia mentre l'equipatge es trobe sota la seua custòdia.
- ⇒ Si l'equipatge patix danys, dirigix-te d'immediat al mostrador de la companyia aèria en l'aeroport i presenta una reclamació per escrit, mitjançant el denominat comunicat d'irregularitat d'equipatge (PIR).
- ⇒ Si ets víctima de la sobrerreserva, recorda que tens dret a:
 - ⇒ Una compensació econòmica
 - ⇒ Reembors del preu del bitllet o un transport alternatiu a la destinació final, o un vol de tornada al punt de partida.
 - ⇒ Rebre una atenció convenient

De qualsevol manera, les companyies estan obligades a informar dels seus drets els usuaris. Per a això, hauran d'exposar en el taulell de la companyia un text on s'anuncie expressament que: "En cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard del seu vol superior a dues hores, sol·licite en el taulell de facturació o en la porta d'embarcament el text on figuren el seus drets, especialment en matèria de compensació i assistència."

per terra:

Si el que penses utilitzar és el transport terrestre, has de saber que:

- ⇒ En tots els desplaçaments que es fan en transport públic terrestre, els viatgers estaran coberts per l'assegurança obligatòria del viatger (SOV), l'import de la qual s'inclourà en el preu del bitllet.
- ⇒ En autocars, l'equipatge de mà és responsabilitat del mateix usuari, ja que queda sota la seua custòdia, llevat que pugui provar que el dany ha sigut per culpa de l'empresa. No obstant això, quan els danys es produïsquen durant el transcurs d'una parada en què tots els passatgers abandonen el vehicle i el conductor no haja procedit a tancar-lo, sí que seran responsabilitat del transportista.

A més, si viatges amb tren, compte amb els retards i les cancel·lacions

- ⇒ En els casos de cancel·lació, el viatger tindrà dret que se li torne el preu del bitllet. Si la cancel·lació es produïx en les 48 hores immediatament anteriors a l'eixida, l'empresa haurà de proporcionar al passatger la possibilitat d'optar entre un transport alternatiu o tornar-li els diners del bitllet. Si es produïx en les 4 hores prèvies, a més a més, haurà d'indemnitzar-lo.
- ⇒ En els supòsits d'interrupció del viatge, l'empresa haurà de proporcionar al viatger un transport alternatiu. Si la interrupció supera l'hora de duració, caldrà sufragar les despeses relatives a la manutenció i allotjament de l'usuari mentre dure esta situació.



I en cas de problemes...

- ⇒ Tant en el vehicle com en els llocs d'expedició de bitllets, l'empresa haurà de posar a la disposició dels usuaris un llibre de reclamacions degudament diligenciat.
- ⇒ En cas de controvèrsia amb l'empresa responsable del transport, serà possible acudir voluntàriament a les juntes arbitral de transport. El procediment davant d'estes és gratuït i el compliment dels laudes que dicten és obligatori.

Si viatges amb un paquet vacacional (un viatge combinat)...

- ⇒ T'han de lliurar un programa o fullet. Este fullet, en cas de contractar el viatge, tindrà caràcter vinculant, és a dir, tot el que t'oferisquen en el fullet hauran de complir-ho.
- ⇒ Cal firmar un contracte on s'especifiquen totes les condicions i característiques del viatge. Llig-lo amb atenció.
- ⇒ Tingues en compte que, si ho posa en el contracte, es podrà revisar el preu del viatge. Estes variacions únicament poden afectar el preu del transport, inclòs el cost del carburant, les taxes o els impostos relatius a determinats servicis i/o tipus de canvi aplicats. No obstant això, no es podrà revisar el preu a l'alça dins dels vint dies immediatament anteriors a la data d'eixida del viatge.
- ⇒ Si una vegada contractat decidixes no viatjar, tindràs dret que se't tornen les quantitats ja lliurades, però hauràs d'indemnitzar l'organitzador amb una quantitat variable segons el temps que reste per a l'eixida del viatge.
- ⇒ Si és l'organitzador qui cancel·la, hauran de tornar-te les quantitats que hagueres lliurat o proposar-te un nou viatge equivalent o superior. A més a més, hauran d'indemnitzar-te amb una quantitat variable segons el temps que faltara per a l'inici del viatge.





¿SAPS EL QUE ÉS LA GARANTIA?

La garantia és l'obligació que té el venedor i/o el fabricant de lliurar els seus productes en condicions adequades per al seu ús, la qual cosa significa que, en cas que sorgisca algun problema (avaria, ruptura, etc.) hauran de fer-se'n càrrec.

- ⇒ El termini legal de duració de la garantia és de dos anys, encara que només durant els sis primers mesos s'entén que el defecte existia des d'abans de l'adquisició.
- ⇒ La garantia et dona la possibilitat d'optar entre la reparació o la substitució del producte o, quan açò no siga possible, entre una rebaixa del preu o la devolució.

SI VOLS TATUAR-TE O POSAR-TE UN PÍRCING

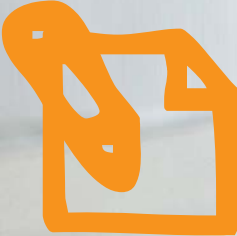
Un pírcing o un tatuatge és per a tota la vida i, allò més important, mitjançant esta pràctica, si no es fa en condicions, pots contraure multitud de malalties; per això, si decidixes fer-te'n un, comprova que:

- ⇒ El local complix totes les condicions higièniques exigibles i que l'atén personal especialitzat.
- ⇒ El material utilitzat per a travessar la pell és estèril i d'un sol ús.
- ⇒ Les tintes són homologades i es preparen en recipients d'un sol ús que seran posteriorment rebutjats. Els pírcings ha de ser de material hipoalergènic.
- ⇒ No es permet menjar dins d'estos locals, ni l'entrada d'animals.

Si ets menor d'etat...

Recorda que per a fer-te un tatuatge o pírcing has de ser major d'edat. Si ets menor, caldrà el consentiment per escrit dels teus pares o representant legal.





COM ES RECLAMA? ELS FULLS DE RECLAMACIONS

Si tens un problema com a consumidor o consumidora, la forma més eficaç de fer-ho saber a l'administració són els fulls de reclamacions.

- ⇒ Tot aquell que comercialitze béns o preste servicis dins de la Comunitat Valenciana està obligat a tenir a la disposició dels consumidors i usuaris fulls de reclamacions segons un model establert.
- ⇒ Els fulls de reclamacions estan formats per un joc unitari d'impresos que consta d'un foli original blanc i tres còpies, una rosa, una verda i una groga.
- ⇒ L'establiment està obligat a lliurar un joc de fulls quan ho sol·licite el consumidor.
- ⇒ Si l'establiment es nega a facilitar els fulls de reclamacions, o no en té, el consumidor podrà cridar la policia local perquè alce acta del que ha passat, ja que s'estarà cometent una infracció en matèria de consum.
- ⇒ Una vegada facilitat el full de reclamacions, el consumidor haurà de procedir a omplir-lo amb les seues dades, indicant clarament els fets que han motivat la reclamació i quina és la seua pretensió, és a dir, què sol·licita. A continuació, entregarà al representant de l'establiment les còpies rosa i groga, es quedarà la còpia verda i remetrà al Servei Territorial de Consum de la província corresponent l'exemplar de color blanc.

L'ARBITRATGE DE CONSUM

Com a alternativa a la via judicial, hi ha un sistema de resolució de conflictes, fomentat per l'administració, que busca una major rapidesa i eficàcia: l'Arbitratge de Consum:

- ⇒ L'Arbitratge de Consum és un sistema gratuït al qual se sotmeten voluntàriament el consumidor i l'empresari.
- ⇒ Es tracta d'un sistema més ràpid i accessible que el judicial, ja que no cal advocat ni procurador, a més de no requerir especials formalitats.
- ⇒ La decisió que s'hi adopte haurà de ser complida i acceptada per ambdues parts.



COMERCIO
ex Melente



GENERALITAT
VALENCIANA

FONDAZIONE
VALENCIANA
DE LA CALIDAD



Si tens dubtes o vols obtenir més
informació de qualsevol tema, et pots
dirigir a:

**Telèfon de la Generalitat
d'Informació al Consumidor:**

900 500 222

**Serveis Territorials de Consum de la
Generalitat**

**Oficines Municipals d'Informació al
Consumidor**

**Associacions de consumidors de la
Comunitat Valenciana**

www.gva.es