

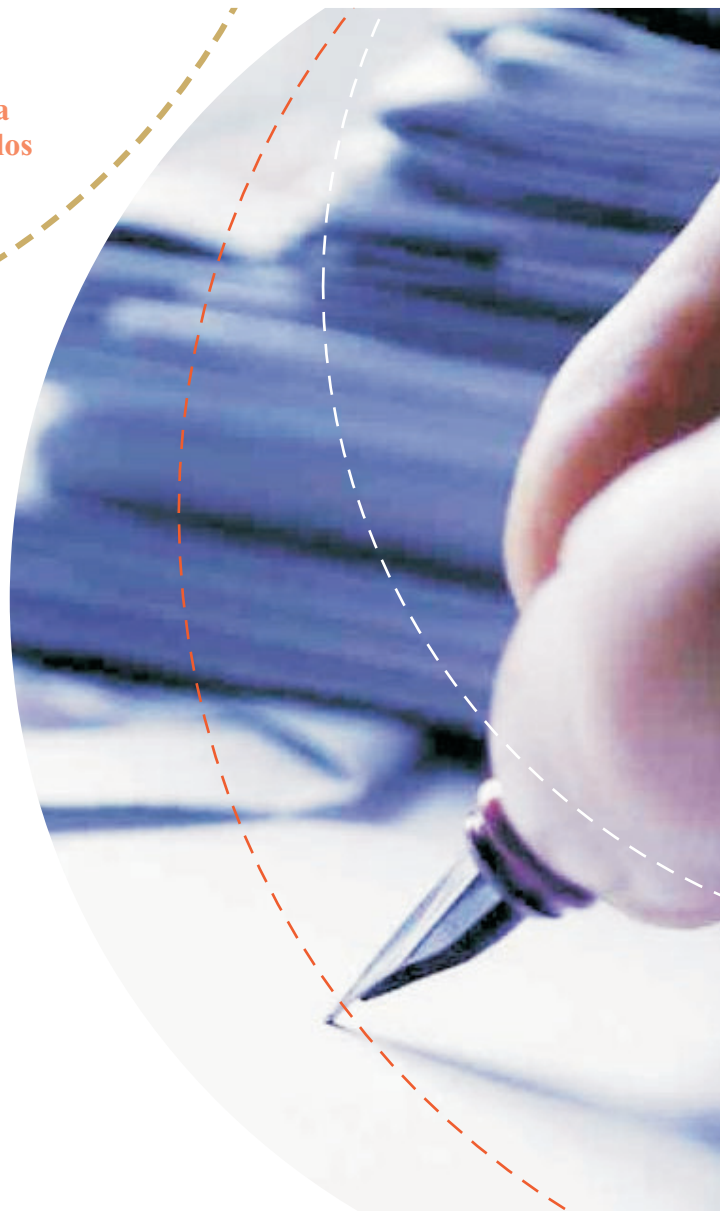
consells de consum II:

Contractes, garanties, comerç electrònic i telefonia

Amb la finalitat que els consumidors i consumidores de la Comunitat Valenciana coneguen els seus drets i sàpien fer-los efectius, posem a la seua disposició una sèrie de consells que li ajudaran a millorar la informació sobre determinats aspectes relacionats amb el consum.

els contractes

- La **publicitat** té caràcter vinculant. Per això, guarde sempre els fullets publicitaris.
- Les **condicions generals** són les clàusules ja redactades a les que el consumidor només ha d'adherir-se, sense que existisca possibilitat de negociació. Sobre elles, és necessari saber que:
 - Les condicions generals han d'estar redactades amb claredat i senzillesa.
 - S'han de facilitar al consumidor, bé a través d'una còpia del contracte, bé per mitjà de l'entrega d'un resguard o per l'exposició en un lloc visible.
- Es consideren **abusives** aquelles **clàusules** contractuals, no negociades individualment que causen, en detriment del consumidor, un desequilibri important entre els drets i obligacions que es deriven del contracte.



les garanties

- La **garantia legal** és una obligació per al venedor o el fabricant de reparar o substituir un bé en el cas que presente un defecte o es produïska una avaria.
- Esta garantia afecta els denominats **béns de consum**, que són els béns mobles corporals destinats al consum privat és a dir, els adquirits pels consumidors. S'exclouen els béns adquirits per subhasta judicial, l'aigua o el gas no envasats per a la venda, l'electricitat i els béns de segona mà adquirits en subhasta administrativa a què els consumidors puguen acudir personalment.
- La garantia legal es pot exigir durant un **termini de dos anys** des de l'entrega del bé. En els béns de segona mà, la garantia serà, com a mínim, d'un any.
- El consumidor podrà optar entre que es repare el bé o es substituisca, llevat que una de les opcions resulte desproporcionada o impossible. Si no hi cap cap de les dues possibilitats, podrà optar entre la rebaixa del preu o la resolució de contracte.
- De la garantia **respon** normalment el venedor però, si açò no és possible, es pot exigir la reparació o la substitució directament davant del fabricant.
- Alguns comerços o fabricants estableixen una **garantia adicional** als béns que subministren; és l'anomenada **garantia comercial**. Esta garantia és independent de la legal i obliga el professional segons les condicions que s'hi estableixen.





el comerç electrònic

- Quan vaja a realitzar una compra d'un producte o servei a través d'internet, comprove que la pàgina en què ha d'introduir les seues dades és segura. Per a això, observe que en el navegador aparega una clau o un cademat tancat i que el nom de la pàgina comence per "https" en compte de per "http".
- Abans d'iniciar la comanda, s'ha d'informar clarament, entre altres, de la identitat i domicili del venedor, de les característiques i del preu total de la compra, la duració del contracte, i de la forma d'entrega i de pagament. Si no és així, desconfie del la web.
- El venedor, llevat que s'haja acordat un altre termini, haurà d'executar la comanda en trenta dies naturals, a comptar de l'endemà a aquell en què el comprador li haja comunicat la seua comanda.
- Finalitzada la compra, el venedor ha de confirmar la venda al consumidor en un suport durador (correu electrònic, sms...).
- Una vegada rebut el producte, el comprador disposa d'un termini de catorze dies hàbils per a desistir del contracte sense necessitat de motivar-ho i sense cap penalització, o de dotze mesos i catorze dies si no se l'ha informat del dret de desistiment, encara que se li podrà exigir que es faça càrrec dels gastos de devolució del producte. S'exceptuen del dret de desistiment certs productes com a discos o programes informàtics quan hagen sigut desprecintats pel consumidor, premsa diària, publicacions periòdiques, revistes o béns confeccionats segons les especificacions del consumidor.

telefonía

- La companyia ha d'enviar-li gratuïtament una **còpia del contracte** per escrit amb independència del mitjà pel qual es formalitzara el contracte. Si és la companyia la que es posa en contacte telefònic amb vosté per a realitzar el contracte, haurà de saber que no quedarà vinculat fins que no accepte l'oferta per mitjà de la seua firma o per mitjà de l'enviament de l'acord per escrit (en paper, correu electrònic, fax, sms...).
- L'operador pot **modificar les condicions del contracte** però ha de comunicar-ho al client almenys amb un mes d'antelació. Si el client no està d'acord amb les noves condicions, podrà resoldre el contracte de forma anticipada i sense cap penalització.
- En telefonía mòbil, els operadors estan obligats a conservar el número del client sempre que l'usuari sol·licite la **portabilitat** en el moment de donar-se de baixa de la companyia per a contractar amb una altra.
- El mode de sol·licitar la **baixa** forma part del contingut mínim del contracte, per la qual cosa cal remetre's en primer lloc al que s'hi dispose.
- De qualsevol mode, es podrà exercir el **dret a posar fi al contracte** de la mateixa manera en què es va realitzar, per exemple, per via electrònica si es va contractar per eixe mitjà. El més recomanable, no obstant això, és enviar una carta certificada o un burofax a la companyia sol·licitant la baixa.



La companyia té quinze dies per a fer-la efectiva. A partir d'eixe moment, es pot avisar al banc perquè no accepte més rebuts de l'operadora.

- Estan prohibides les clàusules que establisquen terminis de **duració excessiva**, limitacions o penalitzacions que suposen un obstacle perquè el consumidor pose fi al contracte.
- Tampoc es permet **l'arredoniment a l'alça** del temps consumit o el cobrament per consums no realitzats efectivament pel que la facturació haurà de dur-se a terme per segons.

davant de qualsevol problema com a consumidor recorde que...

- Tots els establiments que comercialitzen béns o presten serveis en l'àmbit de la Comunitat Valenciana han de tindre a disposició de qui els sol·licite **fulls de reclamacions**.
- Els fulls de reclamacions tenen com a objecte que el consumidor puga informar l'Administració sobre les situacions en què els seus drets hagen pogut veure's perjudicats.
- Els fulls de reclamacions s'integren en un joc unitari d'impresos compost per un original blanc i tres còpies de color rosa, verd i groc respectivament. Per a formular la reclamació, el consumidor haurà de fer constar les seues dades identificatives i explicar clarament els fets que la motiven, concretant la seua pretensió. El professional li entregarà els exemplars blanc i verd i es quedarà amb els dos restants. El consumidor podrà remetre el full blanc, junt amb la documentació que fonamenta la seua reclamació, a l'**oficina municipal d'informació al consumidor** de la seua localitat o, si és el cas, al servei territorial de Comerç i Consum de la seua província.
- Si un establiment no té fulls, o es nega a facilitar-los a qui els demane, és recomanable avisar la policia local perquè quede

constància del fet, ja que esta actuació suposa una infracció en matèria de consum. La reclamació, en este cas, es podrà presentar per escrit directament davant de les **oficines municipals d'informació al consumidor** (OMIC) o davant dels **serveis territorials de Comerç i Consum** de la província.

- L'**Arbitratge de Consum** és un sistema de resolució extrajudicial de controvèrsies gratuït i voluntari. Una vegada acceptada esta via no és possible acudir a la via judicial. El laude arbitral que es dicta té els mateixos efectes que un pronunciament judicial.
- Les controvèrsies que sorgisquen entre un consumidor i un empresari o professional es podran resoldre sotmetent l'assumpte a **arbitratge**. Per a això, l'empresa haurà d'estar prèviament adherida al sistema d'arbitratge o sotmetre's a este una vegada sorgida la controvèrsia.
- Els establiments adherits al Sistema Arbitral de Consum tindran el distintiu oficial.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

GENERALITAT VALENCIANA

Si desitja més informació o realitzar alguna consulta, pot acudir als servicis territorials de Comerç i Consum de la Generalitat, a les associacions de consumidors o a l'oficina municipal d'informació al consumidor de la seua localitat. Pot consultar estes adreces i telèfons en la següent pàgina web:

www.indi.gva.es/va/web/consumo

Si ho preferix, pot telefonar de forma gratuïta al
Telèfon d'Informació de la Generalitat:

012

30 anys lleis de símbols
D'IDENTITAT
GENERALITAT VALENCIANA

Edita:
Generalitat Valenciana
Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació
Direcció General de Comerç i Consum
juny de 2014