



## LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

- El vendedor es quien responde de los defectos de un producto durante dos años. Si el defecto se detecta durante los seis primeros meses, se entiende que éste ya existía, pero pasado este plazo somos nosotros quienes tendremos que demostrarlo.
- Recordemos que la factura de compra es la garantía.



## LAS VENTAS EN EL TRANCURSO DE UNA EXCURSIÓN

- No debemos precipitarnos, la compra no es obligatoria. Si decidimos comprar, debemos exigir el contrato o la factura donde consten los datos del vendedor, los nuestros y los del artículo, el precio, el plazo y lugar de entrega, el sistema de transporte, el montaje y los gastos.
- Si adquirimos un producto tenemos la posibilidad de devolverlo en un plazo mínimo de catorce días naturales, a partir del momento en que recibamos el producto, y recuperar la cantidad pagada.



## LAS REVISIONES DEL GAS

- Desconfiemos de las visitas imprevistas a nuestro domicilio que nos ofrecen revisiones de la instalación de gas o la de butano.
- La revisión periódica de las instalaciones fijas de gas butano se debe hacer cada 5 años. Debemos guardar el certificado de revisión que nos entregará el instalador.
- Cada 5 años la empresa suministradora de gas natural está obligada a llevar a cabo una inspección, que tiene un precio fijado.
- Las calderas de calefacción y de agua caliente sanitaria deben revisarse cada dos años.



## LOS CAMBIOS DE COMPAÑÍA DEL GAS, ELÉCTRICA, DE TELÉFONOS...

- Si recibimos en casa una visita comercial que nos ofrece cambiar de compañía, conviene vigilar la documentación que facilitamos (sobre todo no debemos dar nuestros datos bancarios si no estamos completamente seguros), también conviene asegurarnos de lo que estamos firmando.
- Es preferible, antes de facilitar cualquier dato, pedir la información por escrito y tomar la decisión en otro momento, después de haberlo consultado con personas de nuestra confianza.
- Sin embargo, dispondremos de un plazo de 14 días desde la celebración del contrato para anularlo, sin tener que dar explicaciones.



## LAS VENTAS A DOMICILIO

- Es importante no comprar de manera impulsiva.
- Disponemos de 14 días, desde la recepción del producto para desistir de la compra, sin explicaciones ni penalizaciones.



## LA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

- El establecimiento tiene que darnos un resguardo de depósito y debemos pedir de antemano un presupuesto escrito. Una vez reparado el aparato deberán entregarnos la factura del servicio.
- La reparación tiene una garantía mínima de 6 meses.



## LOS SERVICIOS A DOMICILIO

- Si queremos hacer reformas o reparaciones en casa, tenemos que pedir antes un presupuesto escrito. Una vez lo hayamos aceptado y estén hechas las obras, nos deben entregar la factura del servicio.

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA UN CONSUMO RESPONSABLE

### Antes de comprar:

- Comparemos la relación calidad-precio.
- La información del precio de bienes o de servicios debe ser visible y debe estar colocada de manera que no induzca a error o engaño.
- No nos precipitemos en la compra.
- Preguntemos si se aceptan cambios (no existe la obligación de cambiar un producto que esté en perfecto estado, salvo que así lo manifieste el establecimiento).
- No nos precipitemos a la hora de firmar papeles, es importante leerlos bien antes.

### En el momento de la compra:

- Revisemos las fechas de caducidad o de consumo preferente de los alimentos en la etiqueta o en el envase.
- Pidamos y conservemos todas las facturas y tiquets de compra, puesto que son la garantía de lo que compramos.
- La publicidad es vinculante y podemos exigir su cumplimiento.
- Debemos guardar los documentos de oferta de servicios, las instrucciones y los catálogos.
- Es una garantía contratar con empresas adheridas al Sistema de Arbitraje de Consumo.

### Después de la compra:

- Repasemos las facturas, los conceptos detallados y los impuestos y, si hay un error, reclamemos.
- Si detectamos algún defecto en el producto o servicio, debemos reclamar en el establecimiento dónde lo hemos comparado o contratado.
- Los establecimiento comerciales y de servicios deben disponer de Hojas Oficiales de Reclamación/Denuncia/Queja.



# La gent gran com a persones consumidores



## LA GARANTIA DELS PRODUCTES

- El venedor respon dels defectes d'un producte durant 2 anys. Si detectem un defecte, durant els 6 primers mesos, es presumeix que ja hi era; però passat aquest termini hem de demostrar-ho.
- Recordem que la factura de compra és la nostra garantia.



## LA VENDA D'ARTICLES DURANT UNA EXCURSIÓ

- No ens precipitem; la compra no és obligatòria. Si ens decidim, exigim el contracte o factura amb totes les dades del venedor, les nostres dades i les de l'article, el preu, el termini i lloc de lliurament, el sistema de transport, muntatge i les despeses.
- En cas d'adquirir un producte, tenim la possibilitat de retornar-lo durant un mínim de 14 dies des del moment de la recepció, sense explicació ni penalització econòmica.



## LES REVISIONS DEL GAS

- Desconfiem de les visites imprevistes que venen a casa nostra a fer revisions del gas o del butà.
- La revisió de les instal·lacions fixes de gas butà s'ha de fer cada 5 anys, guardem el certificat de revisió que ens han de lliurar.
- Cada 5 anys l'empresa subministradora de gas natural està obligada a dur a terme una inspecció, que té un preu fixat.
- Si teniu una caldera de calefacció i aigua calenta sanitària, teniu obligació de fer-la revisar cada dos anys.



## CANVI DE COMPANYIA DE LA LLUM, DEL GAS, DEL TELÈFON...

- Si rebem a casa la visita de comercials perquè canviem de companyia, anem amb compte amb la documentació que lliurem (sobretot no facilitem dades bancàries, si no n'estem ben segurs) i vigilem bé què signem.
- És preferible, abans de facilitar cap dada, demanar que ens deixin la informació per escrit i prendre la decisió un altre dia, després de consultar-ho amb persones de la nostra confiança.
- En qualsevol cas, disposem d'un termini de 14 dies des de la celebració del contracte per anul·lar-lo, sense la necessitat de donar-ne cap explicació.



## LES VENDES A DOMICILI

- No comprem de manera impulsiva.
- Disposem de 14 dies des de la recepció del producte per desistir de la compra, sense explicació ni penalització.



## LES REPARACIONS D'ELECTRODOMÈSTICS

- L'establiment ha de lliurar un resguard del dipòsit i cal que demanem abans un pressupost escrit. Un cop reparat l'aparell ens han de donar la factura del servei.
- La reparació té una garantia mínima de 6 mesos.



## ELS SERVEIS A DOMICILI

- Si volem fer reformes o reparacions a casa, hem de demanar abans un pressupost escrit al professional. Un cop acceptat i fetes les obres, ens han de lliurar la factura del servei.

## RECOMANACIONS GENERALS PER A UN CONSUM RESPONSABLE

### Abans de comprar:

- Comparem la relació qualitat-preu dels productes.
- La informació del preu dels béns o dels serveis ha de ser visible i ha d'estar col·locada de manera que no indueixi a error o engany.
- No ens precipitem en la compra.
- Preguntem si s'accepten canvis (no hi ha cap obligació de canviar un producte en perfecte estat, llevat que així ho anunciï l'establiment).
- No ens precipitem a firmar papers; abans cal que els llegim bé.

### En el moment de la compra:

- Revisem les dates de caducitat o de consum preferent dels aliments a l'etiqueta o a l'envàs.
- Demanem i conservem totes les factures i els tiquets de compra, ja que són la nostra garantia.
- La publicitat és vinculant i podem exigir-ne el compliment.
- Guardem els documents d'oferta de serveis, les instruccions i els catàlegs.
- És una garantia contractar amb una empresa adherida a una Junta Arbitral de Consum.

### Després de la compra:

- Repassem les factures, els conceptes detallats i els impostos i, si hi ha un error, reclamem.
- Si detectem defectes en el producte o en el servei, hem de reclamar a l'establiment on el vam comprar o contractar.
- Els establiments comercials i de serveis han de disposar de Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia/Queixa.



# Las personas mayores como consumidoras