

01



La garantia dels productes nous és de 2 anys. Si detecteu un problema us heu de posar en contacte amb el venedor el més aviat possible, ja que a partir del 6è mes es considera que el defecte pot no ser d'origen. Si el producte és de segona mà la garantia és d'1 any.

02

Canvi de productes: pregunteu abans de fer una compra en un comerç, ja que no us el canviaran ni us tornaran els diners a no ser que el venedor ho anunciï o bé si el producte és defectuós.



03



Si durant una excursió feu una compra heu de saber que, amb caràcter general, disposeu de 14 dies des del moment de recepció de la mercaderia per tornar-la sense haver de donar cap tipus d'explicació.

S'anomena dret de desistiment i es pot exercir sempre que es fa una compra fora d'un establiment comercial. Si aquest dret no ha estat informat en el contracte el termini de devolució s'amplia a 1 any.

04

Desconfieu de les visites imprevistes a casa vostra, ja sigui per fer revisions de gas natural, butà o de comptadors de llum. En cas de dubte truqueu a la vostra empresa proveïdora o al telèfon 112.



No obriu la porta a desconeguts. Si ho feu a un visitador comercial aneu amb compte amb la documentació que lliureu. No faciliteu mai dades bancàries i vigileu amb què signeu. També heu de saber que teniu 14 dies per desistir del què compreu.

05



Cada 5 anys l'empresa distribuïdora ha d'inspeccionar la instal·lació i els aparells de gas. En el moment de la inspecció no s'ha de pagar res ja que aquest servei s'inclourà a la propera factura.

06

Cal demanar sempre un pressupost previ a l'hora de fer reformes o reparacions a la llar. És el document que tindreu per poder reclamar després si us volen cobrar un preu més alt a la factura. La garantia de les reparacions és de 6 mesos.



07



No us precipiteu a l'hora de signar un document o contracte.

Llegiu bé tota la documentació abans de signar-la i, en cas de dubte, podeu consultar a l'Oficina Municipal d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona.

11



Abans de sortir de la botiga comproveu el canvi quan compreu, ja que després no podreu reclamar si us l'han tornat malament.

08

Reviseu a l'etiqueta o a l'envàs les dates de caducitat o de consum preferent dels aliments.



09

Les factures o tiquets de compra són la vostra garantia per poder reclamar.

Guardeu-les durant tot el temps de garantia del producte.



10

La publicitat que veieu anunciada als cartells i als aparadors és vinculant. Guardeu els documents i catàlegs que tingueu per poder reclamar allò que us han ofert.



12



Si contracteu un viatge sol·liciteu informació per escrit a l'agència de viatges sobre els horaris, enllaços, mitjans de transport i categoria dels hotels contractats. També demaneu informació sobre les diferents assegurances (de cancel·lació de viatges o sanitàries) que inclou el viatge i les que podeu contractar de manera addicional per a imprevistos. Llegiu bé el contracte abans de signar-lo i sol·liciteu una còpia de tots els pagaments que feu a compte.

Les persones grans són un col·lectiu especialment protegit pel Codi de Consum de Catalunya (lleï 22/2010). Per això recordem els seus drets com a persones consumidores i els fem un seguit de recomanacions.