

## Consells pràctics

1. Assegura't que la persona comercialitzadora et facilita tota la informació prèvia.
2. Guarda tots els tiquets, albarans i/o factures de compra, són imprescindibles per retornar el producte, exercir el dret a garantia o realitzar una reclamació.
3. Quan contractes per via telefònica, l'oferta haurà de ser acceptada per escrit, sigui per correu electrònic, fax o SMS; o fent un escrit on quedi reflectida l'acceptació del contracte.
4. Pots rebre la factura o contracte en format paper o format durador, al domicili i de forma gratuïta.
5. Abans de cobrar-te un pagament, l'empresa o servei ha de tenir el consentiment exprés. En cas de no ser així, existeix el dret al reintegrament.
6. Compra a llocs segurs. Per saber si un lloc web és segur o no, hauràs de tenir en compte:

**https://** La barra de navegació **https//**. Quan l'adreça apareix sense la S vol dir que el lloc no és segur.



**Candau.** Figura al final de la pàgina o al navegador web, quan està tancat vol dir seguretat.



**"Confiança online"**. Webs que es comprometen a complir unes normes amb l'objectiu d'augmentar la confiança dels usuaris.

7. Existeix el dret a oposar-se a rebre trucades comercials. Cal demanar el número de referència per després rebre un justificant de l'oposició en el termini d'un mes.

## AICEC-ADICAE et pot informar Si t'han vulnerat els teus drets, pots reclamar!

El primer que has de fer és interposar una reclamació al **Servei d'Atenció al Client** o al **Defensor al Client**, qui tenen un mes per donar resposta, excepte les entitats financeres i les asseguradores que en són un parell. En segona instància, et pots dirigir a l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** o a l'**Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)** més propera. També és important saber si la comercialitzadora està adherida a l'**Arbitratge de Consum** com a mecanisme extrajudicial per a la resolució de conflictes.

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

# COMPRES A DISTÀNCIA

Coneix els teus **drets**  
Que no et pesquin!

## On som?

**BARCELONA:**  
C/Creu dels Molers, 13. 08004  
933 425 044

**TARRAGONA:**  
Hotel d'Entitats (Pàrquing de la Pedrera -  
C/Pons d'Icart s/n 6a planta, 6è despatx.  
43004) 685 919 241

**GIRONA:**  
C/Ciutadans, 2-4. 17004  
685 919 244

## Contacta amb nosaltres!



aicec@adicae.net  
tarragona@adicae.net  
girona@adicae.net



aicec.adicae.net

## Segueix-nos!

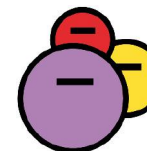


facebook.com/AICEC



@AicecAdicae

*persones consumidores crítiques, responsables i solidàries*



**AICEC-ADICAE**

Associació d'Usuaris de Bancs,  
Caixes i Assegurances  
de Catalunya

Cada vegada som més les persones que fem ús de la compra a distància, per la seva immediatesa i comoditat. Per tal d'evitar frauds, aprèn els principals drets per esdevenir responsable i crítica en les teves compres. "Són relacions de consum a distància les formalitzades sense la presència física simultània de la persona empresària i la persona consumidora, si l'oferta i l'acceptació es fan exclusivament per mitjà de tècniques de comunicació a distància. Aquestes tècniques són: via telefònica, electrònica o correu postal."

## INFORMACIÓ PRE-CONTRACTUAL

Abans de formalitzar una compra a distància és important conèixer els nostres drets i com podem exercir el dret a reclamar.

La informació ha de ser clara, inequívoca i comprensible. Inclouent:

### → Identitat de la part venedora

Raó social, nom comercial, adreça completa, número de telèfon.

### → Característiques del/s producte/s

→ **Cost total** inclouent impostos i taxes, i les despeses addicionals de transport, entrega o correu postal, si s'escau.

→ **Requisits necessaris per formalitzar el contracte** i el procediment de pagament i entrega que cal seguir.

→ **Durada del contracte** (definida o renovació automàtica), les condicions de resolució i el compromís de permanència.

### → Modalitats de pagament

→ **Garanties i servei postvenda**

→ **Informació del dret de desistiment**

→ **Modalitat i termini màxim de lliurament**

Es compleixen els meus drets. Accepto!



## TERMINI D'ENTREGA

És d'un màxim de **30 dies naturals** des de la formalització del contracte, excepte quan es pacta el contrari.

En cas de no complir-se, la persona consumidora té dret a resoldre el contracte sense cap perjudici.

## REPS TRUCADES COMERCIALS?

Només es poden realitzar des de les **9h fins a les 21h** en dies laborals. Caldrà que et facin saber la seva identitat i el caràcter comercial. El número ha de ser visible.



## EL PRODUCTE NO HA SORTIT COM ESPERAVES?

### El dret de reparació, substitució, resolució i rebaixa del preu

El període de **garantia** legal són **dos anys** en productes nous i un any en els de segona mà.

És suficient amb conservar el **tiquet, l'albarà o la factura de compra**.

Els primers sis mesos es considera que l'error és d'origen i correspon a qui ho ven demostrar el contrari.

Dels sis mesos als 2 anys, a través d'un peritatge, la persona consumidora és qui ha de provar d'on ve l'error.

En cas d'error, la falta de conformitat s'ha de comunicar durant els **dos primers mesos** des de la detecció de l'error. La garantia i el dret a reclamar no finalitza fins passats els dos primers anys.

La **reparació** i la **substitució** són **gratuites** i s'hauran de dur a terme en un termini raonable.

Si la reparació o substitució són impossibles o desproporcionades, es podrà optar per la **rebaixa del preu** o per la **resolució del contracte**.



## EL PRODUCTE NO ÉS EL QUE ESPERAVES?

### DRET DE DESISTIMENT

És un dret **gratuit**. Es pot retornar el producte sense justificació en els primers **14 dies naturals**, a comptar des de la recepció o la contractació del servei.

Quan no s'informa d'aquest dret, el termini queda ampliat a 12 mesos.

Si s'exerceix el dret a desistir, la part venedora haurà d'abonar les quantitats abonades sense cap despesa i abans de 14 dies naturals des que s'informa de la resolució del contracte.

## Algunes excepcions del dret

- Quan el servei ja s'ha dut a terme. !

- Productes personalitzats o caducs.

- Quan el preu del bé o servei varia en funció del mercat o prové d'una subhasta pública.

- Productes protegits per raons d'higiene o salut.

- Peticions de repartiment a domicili o premsa i publicacions diàries o periòdiques.

- Serveis d'allotjament, transport, lloguer de vehicles o oci quan hi ha una data d'execució específica.