

### **3. ELS DRETS BÀSICS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

Els drets que protegeix el Codi de consum, són principalment:

- a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
- b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.
- c) El dret a la indemnització i reparació de danys.
- d) El dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.
- e) El dret a la informació, l'educació i la formació.
- f) El dret a la representació, la consulta i la participació.
- g) Els drets lingüístics.

#### **A) EL DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I A LA SEGURETAT.**

##### **1. Obligació general**

Els béns i serveis destinats a les persones consumidores no poden comportar riscos per a llur salut ni per a llur seguretat, llevat d'aquells que siguin usuals o legalment admissibles en condicions normals o previsibles d'utilització dels béns i dels serveis.

Tots aquells riscos que normalment existeixin o que les normes admetin en condicions normals i previsibles d'utilització s'han de posar en coneixement de les persones consumidores de manera clara i amb els mitjans adequats.

#### **B) DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS I SOCIALS**

##### **1. Disposició general i protecció contra els abusos contractuals**

Les persones consumidores tenen dret a:

- Disposar de clàusules generals o d'altres clàusules no negociades individualment que estiguin redactades amb concreció, claredat i senzillesa, que respectin els principis de bona fe i just equilibri entre drets i obligacions de les parts.
- Rebre dels proveïdors de béns i serveis una còpia del contracte, la factura, el rebut o el justificant dels pagaments efectuats.
- Rebre, quan no es pugui fixar prèviament amb exactitud en funció del bé o el servei, un pressupost vinculant.
- Obtenir, quan es lliura un bé per fer-hi qualsevol intervenció, un resguard de dipòsit.
- Tenir garantides les quantitats lliurades per endavant.

## **2. Dret a la informació**

Les persones consumidores tenen dret que se'ls lliuri, en un termini suficient i raonable, un model de contracte amb les condicions generals previstes.

En la documentació contractual han de constar, si escau, les condicions generals, el dret de desistiment i les condicions i el termini d'exercici, l'existència de garanties addicionals i l'adhesió a codis de conducta o mitjans alternatius de resolució de conflictes.

## **3. Qualitat i idoneïtat dels béns i serveis i la seva conformitat**

El termini, la garantia i la possibilitat de renúncia o devolució que s'estableixi en els contractes han de permetre que la persona consumidora:

- S'asseguri de la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o finalitat del bé o servei.
- Pugui reclamar amb eficàcia en cas d'errada, defecte o deteriorament.

- Pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació i obtenir la devolució equitativa del preu del bé o servei en cas d'incompliment.

A més, les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que disposen com a adquirents de béns i serveis, sobretot pel que fa a la garantia dels béns de naturalesa duradora i a la conformitat dels béns.

En el cas de prestacions de serveis, la persona consumidora té dret a una atenció adequada un cop prestat el servei, que en garanteixi la correcció i la idoneïtat.

#### **4. Integració contractual de l'oferta, la promoció i la publicitat**

Les persones consumidores poden exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i les garanties ofertes, encara que no constin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

#### **C) DRET A LA INDEMNITZACIÓ I LA REPARACIÓ DE DANYS**

Les persones consumidores tenen dret que se'ls reperi o indemnitzi pels danys i perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.

#### **D) DRET A LA PROTECCIÓ JURÍDICA, ADMINISTRATIVA I TÈCNICA**

Les administracions públiques catalanes poden exercir les accions pertinents per fer cessar les activitats que lesionen els drets i interessos de les persones consumidores. També han de fomentar els procediments voluntaris de resolució de conflictes i participar en el sistema arbitral de consum.

## **E) DRET A LA INFORMACIÓ, L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ**

### **1. Atenció i utilització**

Les persones consumidores tenen dret a rebre la informació i l'atenció adequades i necessàries per conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i d'una manera satisfactòria els béns i els serveis. També tenen dret a rebre la informació necessària per conèixer-los i utilitzar-los amb seguretat i satisfactòriament.

### **2. Característiques dels béns**

La informació que figura als envasos, als embalatges i a les etiquetes dels productes ha d'incloure els aspectes següents:

- a) La naturalesa i la composició.
- b) La quantitat.
- c) La qualitat.
- d) La mesura i el pes.
- e) El risc que en comporta l'ús, si escau.
- f) La manera de preveure, contrarestar i reduir els efectes no desitjables dels incidents que, malgrat les instruccions, es puguin produir.
- g) L'origen.
- h) La informació obligatòria dels distintius de qualitat.
- i) Les altres característiques rellevants de l'oferta.

4.

### **3 . Preus i condicions de venda**

Les persones consumidores, abans d'adquirir un bé o de contractar un servei, tenen dret a rebre informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu, abans d'adquirir un bé o contractar un servei.

#### **4. Compensacions i indemnitzacions**

Les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient, abans de contractar, sobre les compensacions, els reemborsaments o les indemnitzacions, i sobre el mètode de determinació de l'import, en cas de manca de conformitat del bé o el servei, sobretot pel que fa als serveis bàsics o essencials.

#### **5. Horari**

Les persones consumidores tenen dret a conèixer l'horari d'atenció al públic dels establiments, fins i tot quan romanen tancats al públic.

#### **6. Informació sobre els sistemes de reclamació**

Les persones consumidores tenen dret al lliurament, quan el demanen, d'un full oficial de reclamació o denúncia. També tenen dret a disposar dels formularis establerts per als sistemes extrajudicials de resolució de conflictes determinats per l'Administració pública.

#### **7. Serveis públics de consum**

Les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'un servei públic de consum en llur comarca. <sup>6</sup>

### **F) DRET A LA REPRESENTACIÓ, LA CONSULTA I LA PARTICIPACIÓ.**

La representació, la consulta i la participació pel que fa a la defensa dels drets i interessos legítims dels ciutadans en llurs relacions de consum es vehicula mitjançant les organitzacions de persones consumidores.

### **G) DRETS LINGÜÍSTICS**

Les persones consumidores, en les seves relacions de consum, tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.

Les persones consumidores tenen dret a rebre en català:

a) Les invitacions de compra, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que se'n derivin.

b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.

c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que es derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

## **DEURES I OBLIGACIONS DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES.**

GUARDAR FACTURA I/O TIQUETS DE LES COMPRES.

EXIGIR EL/S CONTRACTES PER ESCRIT I GUARDAR-LOS.

DEMANAR LA GARANTIA ESCRITA.

SOL·LICITAR PRESSUPOST PRÈVIAMENT. ( L'ESTABLIMENT POT COBRAR PER LA CONFECCIÓ D'UN PRESSUPOST PERÒ HA D'INFORMAR ABANS DEL COBRAMENT AL SEU CLIENT )

INFORMAR-SE SEMPRE ABANS DE CONTRACTAR SERVEIS I/O DE COMPRAR PRODUCTES.

COMPRAR PER INTERNET DE FORMA SEGURA EN WEBS DE CONFIANÇA ( [https](https://www.cadenat.com), cadenat )

DESCONFIAR D'OFERTES I PROMOCIONS ABANS DE CONTRACTAR

INFORMAR-SE DELS SERVEIS DE TARIFACIÓ ADDICIONAL ( DE PAGAMENT / COST ELEVAT ) ( 907, 803,806,807,907,905, SMS PREMIUM )

DISPOSAR DE MÉS D'UN PRESSUPOST I COMPARAR.

OPERAR AMB EMPRESES I COMERÇOS ADHERITS A  
L'ARBITRATGE DE CONSUM

NO ACCEPTAR CLÀUSULES ABUSIVES.

CONÈIXER ELS TEUS DRETS COM A CONSUMIDOR/A , USUARI  
/ USUÀRIA.

**CONSULTA:**

**L'OCIC DEL PALLARS SOBIRÀ / CONSELL COMARCAL DEL  
PALLARS SOBIRÀ**

**WEB DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM**

**CODI DE CONSUM DE CATALUNYA ( LLEI 22/2010 )**

**OCiC** OFICINA COMARCAL  
D'INFORMACIÓ  
AL CONSUMIDOR  
**Servei del Consell Comarcal del Pallars Sobirà!**



**agència catalana  
del consum**



**Generalitat de Catalunya**

