



ABANS DE COMPRAR,
INFORMA'T DELS TEUS
DRETS!

Qualsevol consumidor que paga a canvi d'un producte o de la prestació d'un servei – en línia o en una tenda, en el seu país de residència o en un altre país de la UE – té una sèrie de drets. Molts europeus desconeixen alguns dels drets bàsics que tenen. La legislació de la UE et garantix un tracte just, accés a una informació adequada i la possibilitat de fer valdre els teus drets si sorgix algun contratemps.

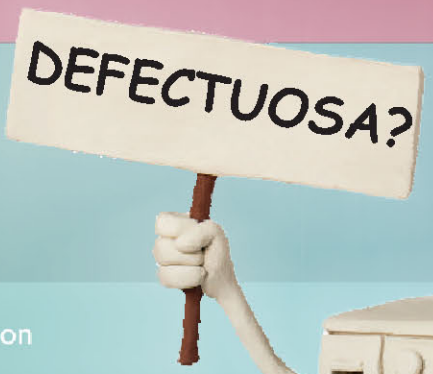
- > Informa't dels teus drets.
- > Demana tota la informació abans de la compra.
- > Insistix a reclamar els teus drets en cas de problema.

Exigix la reparació o substitució gratuïta de qualsevol producte

Si un producte comprat a la UE, ja siga en línia o en una tenda, no correspon a la publicitat o no funciona bé, tens dret almenys a la seua reparació o substitució gratuïta. Si cap d'eixes dos opcions és possible o pràctica pots sol·licitar el reembossament del preu del producte o un descompte (en alguns països, tens dret a triar entre ambdós possibilitats). Estos drets són exigibles durant un període mínim de dos anys des de la data de la compra del producte en una tenda o de la seua entrega.

Recupera els teus diners mitjançant el procés europeu d'escassa quantia

Si no aconseguixes resoldre un problema directament amb el venedor o amb l'ajuda d'un centre europeu del consumidor, pots, en determinats casos, recórrer al procediment europeu d'escassa quantia (en tots els estats membres de la UE excepte Dinamarca). Es tracta d'una alternativa ràpida i econòmica als procediments judicials tradicionals actualment aplicable a les transaccions en línia de fins a 2.000 EUR. Per a iniciar el procediment és suficient amb presentar un formulari d'escassa quantia.



DEFECTUOSA?

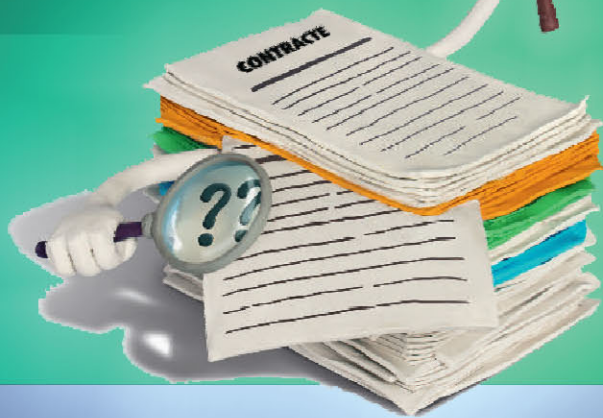


Busca ajuda en el teu país de residència en cas de problemes amb empresaris estrangers

Els centres europeus del consumidor (CEC) t'assessoren i assitixen gratuïtament en les teues compres de béns o servicis a empreses ubicades en altres països de la UE i et donen consells que et poden evitar costosos problemes. També poden prestar-te ajuda en cas de litigi amb el venedor i indicar-te com actuar si no aconseguixes arribar a un acord amb ell.



ABUSIU?



Informa't bé d'allò que compraràs

Qualsevol empresa que anuncie i vengui productes o preste servicis en la UE ha d'oferir-te informació precisa i detallada que et permeti comprar amb coneixement de causa. Eixa informació ha de referir-se a les característiques, el preu, les condicions de pagament i d'entrega del producte, la identitat i les dades de contacte del venedor, la duració del contracte i les formes d'anul·lar-lo. Les clàusules contractuals emprades pels venedors han de ser justes i estar redactades de forma clara i senzilla. Qualsevol aspecte que no quede clar s'interpretarà en el teu favor i les condicions abusives es consideraran per no posades.

Torna els articles comprats a distància en un termini de dos setmanes

Disposes de 14 dies per a reconsiderar la teua decisió de compra i rectificar-la: si has realitzat la compra sota pressió, has descobert entretant una oferta millor o, simplement, has canviat d'opinió sobre un producte comprat en línia, sempre pots tornar-lo en un termini de dos setmanes i recuperar els teus diners. Recorda que per a obtenir un reembossament total has de restituir l'article en condicions de tornar a ser venut, per la qual cosa pots examinar-lo però no utilitzar-lo. Per exemple, si compres sabates, pots provar-te-les a casa però no usar-les pel carrer.



Més informació

youreurope.eu

www.indi.gva.es/portal/opencms/va/consumo

Col·labora:
Generalitat Valenciana
Conselleria d'Economia, Indústria,
Turisme i Ocupació
Direcció General de Comerç i Consum
Maig de 2014