

CAT  
CAST

2a Edició / 2ª Edición

# GUIA BÀSICA DE CONSUM

## GUÍA BÁSICA DE CONSUMO



**L'OCUC**  
Organització de Consumidors  
i Usuaris de Catalunya

# ÍNDICE

COMPRA DE PRODUCTOS	4
VENTAS ESPECIALES	8
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y TALLERES DE REPARACIÓN	10
SERVICIOS A DOMICILIO	12
SUMINISTROS BÁSICOS: agua, luz y gas.	14
VIAJES COMBINADOS	18
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	20
TRANSPORTES	22
BARES Y RESTAURANTES	24
BANCOS Y CAJAS	26
SEGUROS	28
COMPRA DE UNA VIVIENDA	30
ALQUILER DE UNA VIVIENDA	34
TELÉFONO E INTERNET	38
RECLAMACIONES	42

# ÍNDEX

COMPRA DE PRODUCTES	5
VENDES ESPECIALS	9
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I TALLERS DE REPARACIÓ	11
SERVEIS A DOMICILI	13
SUBMINISTRAMENTS BÀSICS: aigua, llum i gas.	15
VIATGES COMBINATS	19
ESTABLIMENTS D'ALLOTJAMENT TURÍSTIC	21
TRANSPORTS	23
BARS I RESTAURANTS	25
BANCS I CAIXES	27
ASSEGURANCES	29
COMPRA D'UN HABITATGE	31
LLOGUER D'UN HABITATGE	35
TELÈFON I INTERNET	39
RECLAMACIONS	43



# COMPRA DE PRODUCTOS

Existe una gran diversidad de establecimientos de venta al público según el tipo de producto ofertado (alimentos, ropa, calzado, vehículos, electrodomésticos, menaje, muebles, juguetes, etc.), pero todos ellos han de cumplir unas normas comunes.

## PRECIOS

Los precios son libres pero siempre deben anunciarse mediante carteles o etiquetas visibles.

## FACTURA

Todos los establecimientos están obligados a entregar una factura o tiquet de compra.

Es muy importante **guardar la factura** por si fuera necesario presentar una reclamación posterior.

## TARJETA BANCARIA

Si el usuario paga con tarjeta bancaria, el establecimiento debe solicitarle una identificación para comprobar que es el titular real.

## CAMBIOS O DEVOLUCIONES

Los establecimientos no están obligados a devolver el dinero o cambiar el producto si éste no presenta ningún defecto. Por tanto, si Ud. desea hacer un regalo o comprar un producto sin estar del todo seguro si le irá bien, **consulte primero si lo podrá cambiar.**

## GARANTÍA

Todos los productos de consumo tienen una garantía legal de **dos años** si son

nuevos o de **un año** si son de segunda mano.

Durante el plazo de garantía, si el consumidor no está conforme con el producto, tiene derecho a reclamar la reparación o la sustitución de forma gratuita.

La reparación de un producto en garantía ha de ser **totalmente gratuita**, es decir, no se puede cobrar el material, ni la mano de obra, ni los desplazamientos, ni ningún otro concepto.

¡ATENCIÓN!

Si la reparación o la sustitución no son posibles, o no se realizan en un plazo razonable, o no dejan el producto en buenas condiciones, el consumidor tiene derecho a reclamar la rebaja del precio o la devolución del dinero.

¿SABÍA QUE...?

### SALDOS

Los saldos sólo pueden venderse si se advierte claramente que se trata de productos deteriorados o anticuados.



# COMPRA DE PRODUCTES

Hi ha una gran diversitat d'establiments de venda al públic segons els productes que hi podem trobar (aliments, roba, calçat, vehicles, electrodomèstics, articles per a la llar, mobles, automòbils, joguines, etc.), però tots ells han de complir unes normes comunes.

## PREUS

Els preus són lliures però sempre s'han d'anunciar mitjançant cartells o etiquetes visibles.

## FACTURA

Tots els establiments estan obligats a lliurar una factura o tiquet de compra.

És molt important **guardar la factura** per si cal presentar una reclamació posterior.

## TARGETA BANCÀRIA

Si pagueu amb targeta bancària, l'establiment us ha de sol·licitar una identificació per comprovar que en sou els titulars reals.

## CANVIS O DEVOLUCIONS

Els establiments no estan obligats a tornar els diners o canviar un producte si aquest no presenta cap problema. Per tant, si voleu fer un regal o comprar un producte sense estar del tot segurs si us anirà bé, **consulteu primer si el podreu canviar.**

## GARANTIA

Tots els productes de consum tenen una garantia legal de **dos anys** si són nous, o d'**un any** si són de segona mà.

Durant aquest temps de garantia, si no esteu conformes amb el producte, teniu dret a reclamar la reparació o la substitució de forma gratuïta.

La reparació d'un producte en garantia ha de ser totalment gratuïta, és a dir, no us poden cobrar el material, ni la mà d'obra, ni els desplaçaments, ni cap concepte.

VIGILEU!

Si la reparació o la substitució no són possibles, o no es fan en un temps raonable, o no deixen el producte en bones condicions, tindreu dret a reclamar la rebaixa del preu o la devolució dels diners pagats.

SABÍEU QUE...?

### SALDOS

Els saldos només es poden vendre si s'adverteixen clarament que es tracta de productes deteriorats o anticuats.



Las reclamaciones de un producto en garantía deben dirigirse siempre al **vendedor**.

necesidad de que el consumidor lo demuestre.

**¡RECUERDE!** El vendedor o el fabricante pueden ampliar voluntariamente el plazo de garantía. Es la llamada **garantía comercial**. Ahora bien, como la garantía comercial es voluntaria puede limitarse; por ejemplo, cubriendo las piezas o la mano de obra y no los desplazamientos.

Durante los primeros seis meses a contar desde la fecha de compra del producto se presume que las faltas de conformidad ya existían en el momento de la adquisición, sin

**REBAJAS**

Los establecimientos que lo deseen pueden hacer rebajas durante dos temporadas al año:

- ▶ Invierno: del 7 de enero al 6 de marzo.
- ▶ Verano: del 1 de julio al 31 de agosto.

Los productos rebajados deben exhibir el precio antiguo y el precio rebajado y no pueden estar deteriorados.

**¡ATENCIÓN!** Durante la época de rebajas seguimos teniendo **los mismos derechos** que durante el resto del año. La única diferencia es que el precio será más económico.

**¿SABÍA QUE...?**  
**LIQUIDACIONES**  
Los establecimientos que quieran cesar la actividad o cambiar el negocio pueden hacer liquidación de sus productos y venderlos a un precio más económico.



Les reclamacions d'un producte en garantia s'han de cursar sempre davant el **venedor**.

l'adquisició, sense que el consumidor hagi de demostrar res.

**RECORDEU!** El venedor o fabricant poden ampliar voluntàriament el temps de la garantia del producte. És el que s'anomena **garantia comercial**. Ara bé, com la **garantia comercial** és voluntària pot estar limitada; per exemple, pot cobrir només les peces o la mà d'obra i no els desplaçaments!

Durant els primers sis mesos a comptar des de la data de compra del producte es presumeix que les manques de conformitat ja existien en el moment de

**REBAIXES**

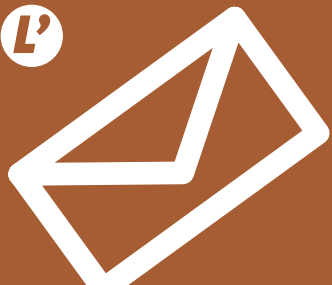
Els establiments que ho desitgin poden fer rebaixes durant dues temporades a l'any:

- ▶ Hivern: del 7 de gener al 6 de març.
- ▶ Estiu: de l'1 de juliol al 31 d'agost.

Els productes rebaixats han de mostrar el preu antic i el preu rebaixat, i no poden estar deteriorats.

**VIGILEU!** Durant l'època de rebaixes seguim tenint **els mateixos drets** que durant la resta de l'any. L'única diferència és que el preu serà més econòmic.

**SABÍEU QUE...?**  
**LIQUIDACIONS**  
Els establiments que vulguin cessar l'activitat o canviar el negoci poden fer liquidacions dels seus productes i vendre'ls a un preu més econòmic.



# VENTAS ESPECIALES

Cada vez es más habitual comprar productos o contratar servicios a distancia, es decir, por teléfono, por internet o por correo. También son muy frecuentes las visitas de comerciales a domicilio que venden todo tipo de artículos o que ofrecen los servicios de alguna empresa de luz, gas o teléfono. Estos canales de venta tienen en común que no se realizan en el clásico establecimiento comercial o tienda y, por eso, se denominan ventas especiales.

## IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

El vendedor siempre se debe identificar correctamente, facilitando el nombre de la empresa que representa y el domicilio social o la dirección del establecimiento.

## CONTRATO

El consumidor tiene derecho a recibir una copia del contrato por escrito.

¡RECUERDE!

El plazo para ejercer el derecho de revocación es sólo de **7 días** desde la recepción del producto o la firma del contrato de servicio. Pero si el vendedor no ha entregado el “documento de revocación” este plazo se amplía a **3 meses**.

## DERECHO DE REVOCACIÓN

Cuando un consumidor adquiere un producto o un servicio fuera de un establecimiento comercial o a distancia tiene derecho a devolver el producto o a desistir del servicio, sin que se le pueda aplicar **ninguna penalización ni gasto alguno**.

Es recomendable ejercer el derecho de revocación **por escrito**, mediante una carta certificada o burofax con acuse de recibo dirigido al establecimiento. ¡De esta forma, Ud. siempre dispondrá de una prueba!

El vendedor está obligado a entregar junto con el contrato un “**documento de revocación**” para que el comprador lo pueda firmar y enviar, si desea desistir de la compra.

### ¿SABÍA QUE...?

Si la compra se ha financiado, el ejercicio del derecho de revocación por parte del comprador implica también la anulación de la financiación.



# VENDES ESPECIALS

Cada cop és més habitual comprar productes o contractar serveis a distància, és a dir, per telèfon, per internet o per correu. També són molt freqüents les visites de comercials a domicili que volen vendre tota mena d'articles o que ofereixen els serveis d'alguna empresa de llum, gas o de telèfon. Aquests canals de venda tenen en comú que no es fan en el clàssic establiment comercial o botiga i, per això, s'anomenen vendes especials.

## IDENTIFICACIÓ DEL VENEDOR

El venedor sempre s'ha d'identificar correctament, facilitant el nom de l'empresa que representa, i el domicili social o l'adreça de l'establiment.

## CONTRACTE

El consumidor té dret a rebre una còpia escrita del contracte.

RECORDEU!

El termini per exercir el dret de revocació és només de **7 dies** des de la recepció del producte o la firma del contracte de servei. Però si el venedor no ha lliurat el “document de revocació”, aquest termini s'amplia a **3 mesos**!

## DRET DE REVOCACIÓ

Quan un consumidor adquireix un producte o un servei fora d'un establiment comercial o a distància té dret a tornar el producte o desistir del servei, sense que li pugui ser aplicada **cap penalització ni despesa**.

És convenient exercir el dret de revocació **per escrit**, mitjançant carta certificada o burofax dirigit a l'establiment i amb acusament de recepció. D'aquesta forma, sempre disposareu d'una prova!

El venedor està obligat a lliurar juntament amb el contracte un “**document de revocació**” per a què el comprador el pugui firmar i enviar, si vol desistir de la compra.

### SABÍEU QUE...?

Si la compra s'ha finançat, l'exercici del dret de revocació per part del comprador implica també l'anul·lació del finançament.



# SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y TALLERES DE REPARACIÓN

A menudo es necesario realizar reparaciones de electrodomésticos; aparatos de telefonía, electrónicos o informáticos; cámaras fotográficas; relojes; automóviles, etc. En estas ocasiones tendremos que acudir a un servicio de asistencia técnica o a un taller de reparación especializado.

## PRECIOS

Los precios son libres pero los establecimientos están obligados a exhibir de forma visible el precio por hora de la mano de obra, los gastos de transporte o desplazamiento y de almacenamiento.

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ Si Ud. no recoge el producto, el establecimiento puede cobrarle gastos de almacenamiento.
- ▶ El usuario pierde el derecho a recuperar el producto una vez transcurridos **3 años** desde la fecha del resguardo de depósito.

### ¡RECUERDE!

Sólo se pueden cobrar gastos de transporte o desplazamiento una sola vez, aunque el servicio incluya diferentes aparatos.

## RESGUARDO DE DEPÓSITO

En el momento de dejar el aparato o el automóvil, el establecimiento tiene que entregar al usuario un resguardo por escrito en el que consten sus datos identificativos, la fecha de entrada y la fecha prevista para la entrega del producto ya reparado.

## PRESUPUESTO

El usuario tiene derecho a la entrega de un presupuesto por escrito donde se indiquen los trabajos a realizar y el precio total. El usuario puede aceptar o no este presupuesto.

## FACTURA

El establecimiento debe entregar una factura final por los trabajos realizados, que debe coincidir con el importe presupuestado.

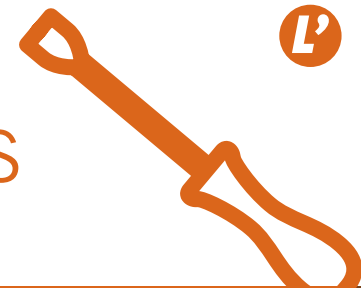
## GARANTIA

Las reparaciones tienen una garantía de **3 meses**. En caso de reparaciones de automóviles, la garantía es de **3 meses o 2000 Km**.

Si Ud. no acepta el presupuesto, el establecimiento puede cobrarle los gastos de su elaboración.

### ¡RECUERDE!

# SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I TALLERS DE REPARACIÓ



Sovint necessitem fer reparacions d'electrodomèstics, aparells de telefonía, aparells electrònics o informàtics, càmeres fotogràfiques, rellotges, automòbils, etc. En aquestes ocasions haurem d'anar a un servei d'assistència tècnica o a un taller de reparació especialitzat.

## PREUS

Els preus són lliures però els establiments han d'exhibir de forma visible el preu per hora de la mà d'obra, les despeses de transport o desplaçament i d'emmagatzematge.

### SABIEU QUE...?

Si no recolliu el producte, l'establiment podrà cobrar-vos despeses d'emmagatzematge.

L'usuari perd el dret a recuperar el producte un cop passats **3 anys** de la data del resguard.

### RECORDEU!

Només es poden cobrar despeses de transport o desplaçament una sola vegada, encara que el servei inclogui diferents aparells.

## RESGUARD DE DIPÒSIT

En el moment de deixar l'aparell o l'automòbil, l'establiment ha de lliurar un resguard per escrit on constin les seves dades identificatives, la data d'entrada i la data prevista de lliurament del producte ja reparat.

## PRESUPPOST

L'usuari té dret al lliurament d'un pressupost per escrit on s'indiquin les feines a realitzar i el preu total. Aquest pressupost pot acceptar-se o no.

## FACTURA

L'establiment ha de lliurar una factura final per les feines realitzades, que ha de coincidir amb l'import pressupostat.

## GARANTIA

Les reparacions tenen una garantia de **3 mesos**. En el cas de reparacions d'automòbils, la garantia serà de **3 mesos o 2000 km**.

Si no accepteu el pressupost, l'establiment us pot cobrar les despeses per la seva elaboració.

### RECORDEU!



# SERVICIOS A DOMICILIO

Hablamos de servicios a domicilio cuando contratamos un profesional para realizar reformas o reparaciones en casa: pintores, carpinteros, lampistas, cerrajeros, electricistas, paletas, etc.

## INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS

Estos profesionales están obligados a llevar la tarifa de precios de los materiales, de la mano de obra, del transporte y del desplazamiento.

## PRESUPUESTO

El cliente tiene derecho a que se le entregue un presupuesto por escrito antes del inicio de los trabajos, donde consten todas las tareas a realizar, el precio y la forma de pago. El usuario puede aceptar o rechazar el presupuesto.

¡ATENCIÓN!

Si el usuario no acepta el presupuesto, se le pueden cobrar los gastos de su elaboración.

## FACTURA

Una vez finalizado el trabajo, el profesional debe entregar al usuario una factura que deberá coincidir con los precios presupuestados.

Si Ud. hace pagos a cuenta del precio final, exija siempre que le entreguen un recibo donde consten los datos identificativos del profesional y el importe avanzado.

## HOJA DE RECLAMACIÓN

Los profesionales deberán llevar Hojas Oficiales de Reclamación/Denuncia que Ud. puede rellenar y tramitar si no está conforme con los trabajos realizados.

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ Todos los profesionales que realizan servicios a domicilio **tienen que ir debidamente identificados**. ¡No dude en exigirles la acreditación antes de dejarlos entrar en su casa!
- ▶ Existen recargos adicionales si se solicita el servicio urgente, o en horas nocturnas o en días festivos. **¡Infórmese siempre del coste del servicio antes de encargarlo!**
- ▶ Si tiene un seguro de hogar puede ser que muchas de las averías que tenga en casa queden cubiertas por la aseguradora. **¡Infórmese antes de encargar los servicios a un tercero!**



# SERVEI A DOMICILI

Parlem de serveis a domicili quan contractem a un professional per realitzar reformes o reparacions a casa: pintors, fusters, lampistes, serrallers, electricistes, manobres, etc.

## INFORMACIÓ SOBRE ELS PREUS

Aquests professionals hauran de portar la tarifa de preus dels materials, de la mà d'obra, dels transports i dels desplaçaments.

## PRESSUPOST

El client té dret al lliurament d'un pressupost per escrit abans de l'inici dels treballs, on constin totes les feines que s'han de realitzar, el preu i la forma de pagament. L'usuari pot acceptar o rebutjar el pressupost.

VIGILEU!

Si no accepteu el pressupost, us poden cobrar les despeses de la seva elaboració.

## FACTURA

Un cop finalitzades les feines encarregades, el professional us ha de lliurar una factura que haurà de coincidir amb els preus presupostats.

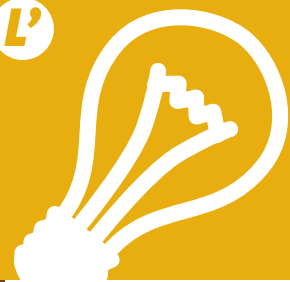
Si feu pagaments a compte del preu final, exigiu que us lliurin sempre un rebut on constin les dades identificatives del professional i l'import avançat.

## FULL DE RECLAMACIÓ

Els professionals hauran de portar Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia que podreu omplir i tramitar si no esteu conformes amb la feina realitzada.

### SABÍEU QUE...?

- ▶ Tots els professionals que realitzin serveis a domicili **han d'anar degudament identifiats**. No dubteu en exigir-los l'acreditació abans de deixar-los entrar a casa!
- ▶ Existeixen recàrrecs addicionals si sol·liciteu el servei urgentment o en hores nocturnes o festius. **Informe-vos sempre del cost del servei abans d'encarregar-lo!**
- ▶ Si teniu una assegurança de la llar pot ser que moltes avaries que tingueu a casa quedin cobertes per l'asseguradora. **Informe-vos-en abans d'encarregar el servei a un tercer!**



## SUMINISTROS BÁSICOS: agua, luz y gas

Independientemente que vivamos en una vivienda de propiedad o de alquiler, siempre será necesario disponer de los suministros básicos; es decir, el agua, la luz y el gas. Por eso conviene conocer algunos aspectos importantes de estos servicios.

### EL CONTRATO

La compañía suministradora del servicio está obligada a informar al usuario de los importes de alta y de las condiciones contractuales.

La compañía debe entregar un contrato escrito que tendrá una duración de un año, y se prorrogará automáticamente si ninguna de la dos partes lo da por finalizado antes de forma expresa.

El titular del contrato es la persona que queda obligada frente a la compañía y, por tanto, quien responde del pago del consumo realizado.

#### ¡ATENCIÓN!

Antes de solicitar el cambio de nombre del suministro a su favor, debe informarse de si existen deudas a cargo del antiguo titular **porque le podrían ser exigidas a Ud.**

En el momento de contratar, la compañía puede solicitarle un depósito que le tendrá que devolver cuando finalice el contrato.

### EL CONTADOR

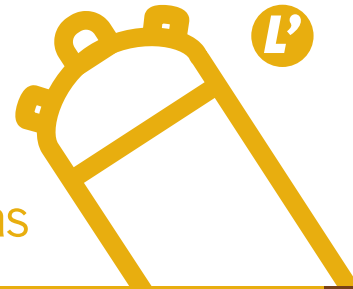
El contador puede ser de **propiedad** o de **alquiler**. En el primer caso, el mantenimiento y las reparaciones irán a cargo del usuario; en el segundo caso, serán a cargo de la compañía.

### FACTURAS

La facturación del consumo se hace en función de las lecturas del contador. Las lecturas pueden ser reales o estimadas.

Si el usuario no paga una factura, la compañía puede interrumpir el suministro, pero siempre debe avisar previamente.

En caso de sufrir una interrupción no programada del servicio, el usuario tiene derecho a exigir una **indemnización por los daños y perjuicios** que este hecho le haya podido ocasionar.



## SUBMINISTRAMENTS BÀSICS: Aigua, llum i gas

Independèntment que visquem en un habitatge de propietat o de lloguer, sempre serà necessari disposar dels subministraments bàsics; és a dir, l'aigua, la llum i el gas. Per això, convé conèixer alguns aspectes importants d'aquests serveis.

### EL CONTRACTE

La companyia subministradora del servei està obligada a informar-vos dels importes d'alta i de les condicions contractuals.

La companyia us ha de lliurar un contracte per escrit, que tindrà una durada d'un any, i es prorrogarà automàticament si cap de les dues parts el dóna per finalitzat abans de forma expressa.

El titular del contracte és la persona que queda obligada davant la companyia i, per tant, qui respon del pagament del consum realitzat.

#### VIGILEU!

Si sol·liciteu el canvi de nom del subministrament, cal parar especial atenció a l'existència de possibles deutes a càrrec de l'antic titular **perquè aquestes us podran ser exigides a vosaltres.**

En el moment de contractar, la companyia us pot sol·licitar un dipòsit que us haurà de tornar quan finalitzi el contracte.

### EL COMPTADOR

El comptador pot ser de **propietat** o de **lloguer**. En el primer cas, el manteniment i les reparacions aniran a càrrec vostre; en el segon cas, seran a càrrec de la companyia.

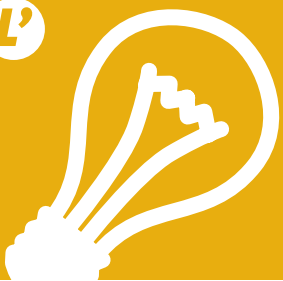
### FACTURES

La facturació del consum es fa en funció a les lectures del comptador. Les lectures poden ser reals o estimades.

Si no pagueu una factura, la companyia pot interrompre el subministrament, però sempre us ha d'avisar prèviament.

En cas d'interrupció no programada del servei, teniu dret a exigir una **indemnització pels danys i perjudicis** que aquest fet us hagi pogut ocasionar.





## BAJA DE LOS SERVICIOS

Cuando se abandona una vivienda es necesario dar de baja el suministro o asegurarse muy bien que el nuevo ocupante haga el cambio de nombre.

En las instalaciones de gas natural y gas butano es obligatorio hacer una revisión a cargo del abonado cada **5 años**.

¡RECUERDE!

¡ATENCIÓN!

En caso que no se haga así y el nuevo ocupante no pague las facturas, la compañía reclamará su pago a quien conste como titular del contrato de suministro.

En el momento de darse de baja de los servicios, es preferible comunicarlo a la compañía **por escrito con acuse de recibo**. De esta forma Ud. dispondrá de una prueba.

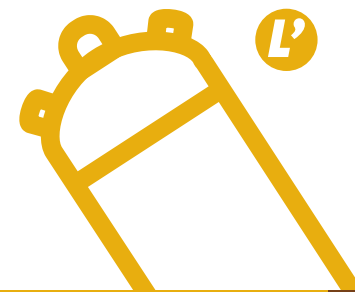
## TARIFAS

En el suministro eléctrico y en el del gas coexisten las tarifas libremente fijadas por las comercializadoras con la Tarifa de Último Recurso (TUR) que fija el gobierno.

La TUR sólo la pueden aplicar las Comercializadoras de Último Recurso.

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ El suministro del agua es competencia municipal.
- ▶ El suministro eléctrico y el de gas están liberalizados, es decir, cualquier compañía puede dar el servicio. Preste atención a las visitas de comerciales que le ofrezcan cambiar de compañía: ¡repase bien las condiciones y valore si realmente son interesantes!



## BAIXA DELS SERVEIS

Quan es deixa l'habitatge cal donar de baixa el servei o assegurar-se molt bé que el nou ocupant realitzi el canvi de nom.

A les instal·lacions de gas natural i gas butà cal fer una revisió obligatòria a càrrec de l'abonat cada **5 anys**.

RECORDEU!

VIGILEU!

En cas que no es faci així i el nou ocupant no pagui les factures, la companyia reclamarà el seu pagament a qui consti com a titular del contracte.

Si voleu sol·licitar la baixa dels serveis, és preferible fer la comunicació a la companyia **per escrit amb acusatament de recepció**. D'aquesta manera disposareu d'una prova.

## TARIFES

En el subministrament elèctric i en el del gas coexisteixen les tarifes lliurement fixades per les comercialitzadores amb la Tarifa d'Últim Recurs (TUR) que fixa el govern.

La TUR només la poden aplicar les Comercialitzadores d'Últim Recurs.

### SABÍEU QUE...?

- ▶ El subministrament de l'aigua és competència municipal.
- ▶ El subministrament elèctric i el de gas estan liberalitzats, és a dir, qualsevol companyia pot donar el servei. Presteu atenció a les visites de comercials que us ofereixin canviar de companyia: repasseu bé les condicions i valoreu si realment són interessants!



# VIAJES COMBINADOS

Contratar un viaje combinado es un servicio muy práctico porque la agencia se encarga de organizar todo el viaje entero, incluyendo el transporte, el alojamiento y/o las visitas que queramos hacer.

## INFORMACIÓN ESCRITA:

La agencia de viajes debe facilitar al usuario información escrita sobre todos los detalles del viaje y de los servicios que incluya.

## EN CASO DE PROBLEMAS....

... si antes de iniciar el viaje la agencia le comunica cualquier cambio importante, Ud. tiene derecho a la devolución del precio pagado o a otro viaje similar, más una indemnización por daños y perjuicios.

... si durante el viaje no se prestan los servicios contratados, Ud. puede exigir una alternativa similar a la que tuviera contratada, o bien, la vuelta inmediata al punto de origen con devolución del importe de todo aquello de lo que no se haya disfrutado.

¡ATENCIÓN!

Ante la publicidad de ofertas muy atractivas hay que prestar especial atención a los servicios que incluye exactamente el precio anunciado.

**LA RESERVA:** En el momento de hacer la reserva, la agencia únicamente puede solicitar el **40%** del precio del viaje en concepto de depósito.

### ¿SABÍA QUE...?

Si Ud. anula un viaje que ya tuviera contratado, la agencia le puede cobrar gastos de gestión y anulación, más una penalización que variará en función de los días que falten para empezar el viaje:

- ▶ Entre 10 y 15 días: 5% del importe total del viaje.
- ▶ Entre 3 y 10 días: 15%.
- ▶ Si faltan 48 horas o menos: 25%.
- ▶ ¡Si no se presenta a la hora prevista para la salida, puede perder el 100%!



# VIATGES COMBINATS

Contractar un viatge combinat és un servei molt pràctic perquè l'agència s'encarrega d'organitzar tot el viatge sencer, incloent el transport, l'allotjament i/o les visites que vulguem fer.

## INFORMACIÓ ESCRITA:

L'agència de viatges us ha de facilitar informació escrita sobre tots els detalls del viatge i dels serveis que inclou.

## EN CAS DE PROBLEMES...

... si abans d'iniciar el viatge l'agència ens comunica qualsevol variació important, tenim dret a la devolució dels diners pagats o a un altre viatge similar, més una indemnització per danys i perjudicis.

... si durant el viatge no es presten els serveis contractats, podem exigir una alternativa similar a la que tinguéssim contractada, o bé, la tornada immediata al punt d'origen amb devolució de l'import de tot allò del que no s'hagi gaudit.

VIGILEU!

Davant la publicitat d'ofertes molt atractives, cal parar especial atenció als serveis que inclou exactament el preu anunciat!

**LA RESERVA:** En el moment de fer la reserva, l'agència únicament pot sol·licitar el **40%** del preu del viatge en concepte de dipòsit.

### SABÍEU QUE...?

Si anul·leu un viatge que ja teníeu contractat, l'agència us pot cobrar despeses de gestió i d'anul·lació, més una penalització que variará en funció dels dies que faltin per començar el viatge:

- ▶ Entre 10 i 15 dies: 5% de l'import total del viatge.
- ▶ Entre 3 i 10 dies: 15%.
- ▶ Si faltan 48 hores o menys: 25%.
- ▶ Si no us presenteu a l'hora prevista per a la sortida, perdreu el 100%!



# ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Si queremos pasar unos días fuera de casa y queremos contratar un alojamiento turístico, es decir, un hotel, un hostel, un balneario, un establecimiento de turismo rural o un camping, lo podemos hacer contactando directamente con el establecimiento, sin tener que ir a una agencia de viajes.

## PRECIOS

Estos establecimientos tienen libertad de precios, pero deben darles publicidad y exhibirlos en la recepción de forma clara y visible.

## FACTURA

No se puede cobrar un importe superior a los precios exhibidos y siempre debe entregarse una factura por los servicios prestados.

## RESERVAS

En el momento de reservar un alojamiento, le pueden solicitar una paga y señal que variará en función del número de días que reserve:

- ▶ Por estancias inferiores a 7 días: 25%.
- ▶ Por estancias de 7 días o más: 50%.

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ Puede perder la paga y señal si anula la reserva dentro de los **15 días previos** a la fecha prevista para la ocupación.
- ▶ El establecimiento tiene que mantener la reserva hasta las 20h. si no ha habido paga y señal. Si se ha entregado una paga y señal, la reserva debe mantenerse el número de días que cubra aquella.
- ▶ Si abandona la habitación del hotel antes de la fecha prevista, el establecimiento puede exigirle, como máximo, el **40% del precio total** de los servicios que no haya utilizado.



# ESTABLIMENTS D'ALLOTJAMENT TURÍSTIC

Si volem passar uns dies fora de casa i volem contractar un allotjament turístic, és a dir, un hotel, un hostel, un balneari, un establiment de turisme rural o un càmping, ho podem fer posant-nos directament en contacte amb l'establiment, sense haver d'anar a una agència de viatges.

## PREUS

Aquests establiments tenen llibertat de preus, però han de donar-ne publicitat i els han d'exhibir a la recepció de forma clara i visible.

## FACTURA

No es pot cobrar un import superior als preus exhibits i sempre us han de lliurar una factura pels serveis prestats.

## RESERVES

En el moment de reservar un allotjament, us poden sol·licitar una paga i senyal que variará en funció del número de dies que reserveu:

- ▶ Per estades inferiors a 7 dies: 25%.
- ▶ Per estades de 7 dies o més: 50%.

### SABÍEU QUE...?

- ▶ Podeu perdre la paga i senyal si anul·leu la reserva dintre dels 15 dies anteriors a la data d'ocupació.
- ▶ L'establiment ha de mantenir la reserva fins a les 20h si no hi ha hagut paga i senyal. Si s'ha lliurat un import en concepte de paga i senyal, la reserva s'ha de mantenir el nombre de dies que cobreixi aquella.
- ▶ Si s'abandona l'habitació de l'hotel abans de la data prevista, l'establiment pot demanar, com a màxim, el 40% del preu total dels serveis que no s'hagin utilitzat.



# TRANSPORTES

Las empresas que facilitan servicios de transporte son responsables de la cancelación, interrupción o retraso del viaje, y también de los daños, pérdidas o averías del equipaje facturado.

## TRANSPORTE TERRESTRE

Cualquier reclamación relacionada con el transporte terrestre se puede cursar gratuitamente ante el siguiente organismo:

**Junta Arbitral del  
Transport de Catalunya**  
Av. Josep Tarradellas, 2-6  
08029 de Barcelona  
Tf. 93.495.80.00

En caso de pérdida, daños o retraso en la entrega del equipaje facturado, es necesario formular una reclamación por escrito en el mismo momento.

Puede dirigirse al mostrador que la compañía tenga en el aeropuerto o al mostrador de AENA y rellenar el llamado "PIR" (Parte de Incidencias con el Equipaje).

¡RECUERDE!

**¿SABÍA QUE...?**  
Ud. puede contratar un **seguro de valor del equipaje** que facture. En este caso, si la compañía pierde la maleta o le causa daños, le deberá indemnizar con el valor que haya declarado.

## TRANSPORTE AÉREO

Si el vuelo reservado sufre overbooking, cancelación o retraso, la compañía está obligada a dar información por escrito a los pasajeros sobre sus derechos, principalmente en materia de compensación y asistencia. ¡No dude en exigirla!

La normativa fija unas compensaciones a los pasajeros que se vean afectados por estas situaciones.

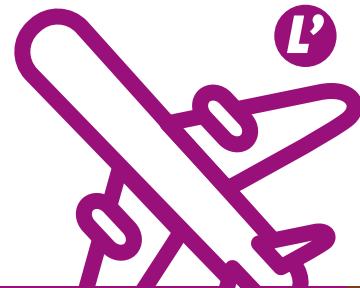
## TRANSPORTE MARÍTIMO

Los itinerarios, frecuencias, tarifas y condiciones de transporte tienen que estar siempre a disposición del público.

### SUPUESTO

### COMPENSACIÓN

Overbooking o cancelación del vuelo	250 a 600 € + Devolución precio billete o transporte alternativo + Asistencia
Retraso del vuelo	Asistencia (manutención y alojamiento)



# TRANSPORTS

Les empreses que faciliten serveis de transport són responsables de la cancel·lació, interrupció o retard del viatge, i també en cas de danys, pèrdues o avaries de l'equipatge facturat.

## TRANSPORT TERRESTRE

Qualsevol reclamació relacionada amb el transport terrestre es pot cursar gratuïtament davant el següent organisme:

**Junta Arbitral del  
Transport de Catalunya**  
Av. Josep Tarradellas, 2-6  
08029 de Barcelona  
Tf. 93.495.80.00

En cas de pèrdua, danys o endarreriment en el lliurament de l'equipatge, cal formular una reclamació per escrit en el mateix moment.

Us podeu dirigir al taulell que la companyia tingui a l'aeroport o al taulell d'AENA i omplir l'anomenat "PIR" (Comunicat d'Incidències amb l'Equipatge).

RECORDEU!

**SABÍEU QUE...?**  
Podeu contractar una **assegurança de valor de l'equipatge** facturat. En aquest cas, si la companyia perd la maleta o li causa danys, us haurà d'indemnitzar amb el valor que hàgiu declarat.

## TRANSPORT AERI

Si el vol reservat pateix overbooking, cancel·lació o endarreriment, la companyia aèria està obligada a donar informació per escrit als passatgers sobre els seus drets, sobre tot en matèria de compensació i assistència. Exigiu-la!

La normativa fixa unes compensacions als passatgers que es vegin afectats per aquestes situacions.

## TRANSPORTE MARÍTIMO

Els itineraris, freqüències, tarifes i condicions de transport han d'estar sempre a disposició del públic.

### SUPÒSIT

### COMPENSACIÓ

Overbooking o cancel·lació de vol	250 a 600 € + Devolució preu bitllet o transport alternatiu + Assistència
Endarreriment de vol	Assistència (manutenció i allotjament)



# BARES Y RESTAURANTES

Los establecimientos de restauración se clasifican en restaurantes, bares y restaurantes-bares. La mayoría de requisitos son comunes para todos ellos pero existen algunas especialidades.

## LOS PRECIOS

Los precios se pueden fijar libremente, pero es obligatorio darles publicidad.

Los restaurantes y los restaurantes-bares deben exhibir la lista de **precios en el interior y exterior del local**. Los bares sólo deben exhibir los **precios en el interior**.

## LA FACTURA

Los restaurantes y los restaurantes-bares están obligados a entregar una factura a sus clientes, donde consten claramente los diferentes conceptos por separado. Los bares sólo están obligados a entregar un tiquet.

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ Los servicios no solicitados no se pueden cobrar; por ejemplo, si el establecimiento ofrece una tapa sin haberla pedido, no la puede cobrar.
- ▶ Tampoco se pueden cobrar conceptos como "reserva", "cubiertos", "mesa", "propina", etc.

## EL MENÚ

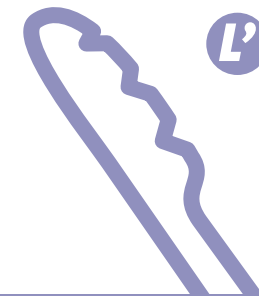
Dentro del precio global del menú se incluye siempre el pan, una bebida y los postres.

Si el consumidor renuncia a uno de los componentes del menú (por ejemplo, si no quiere los postres), ¡¡el establecimiento no está obligado a descontarlo del precio!!

¡ATENCIÓN!

## DERECHO DE ADMISIÓN

Los titulares de los establecimientos públicos tienen la facultad de limitar el acceso a sus locales, siempre y cuando se basen en causas objetivas, públicas y conocidas, y las apliquen de forma idéntica a todo el mundo, sin que **en ningún caso puedan ser discriminatorias**.



# BARS I RESTAURANTS

Els establiments de restauració es classifiquen en restaurants, bars i restaurants-bars. La majoria de requisits són comuns en tots ells però hi ha algunes especialitats.

## ELS PREUS

Els preus es poden fixar lliurement, però cal fer-ne publicitat.

Els restaurants i els restaurants-bars han d'exhibir la llista de **preus a l'interior i a l'exterior del local**. Els bars només han d'exhibir els **preus a l'interior**.

## LA FACTURA

Els restaurants i els restaurants-bar estan obligats a lliurar una factura als seus clients, on s'especifiqui clarament els diferents conceptes per separat. Els bars només estan obligats a lliurar un tiquet.

### SABÍEU QUE...?

- ▶ Els serveis no sol·licitats no es poden cobrar; per exemple, si l'establiment ofereix una tapa sense haver-la demanat, no la pot cobrar.
- ▶ Tampoc es poden cobrar conceptes com "reserva", "coberts", "taula", "propina", etc.

## EL MENÚ

Dins del preu global del menú s'inclou sempre el pa, una beguda i les postres.

Si el consumidor renuncia a un dels components del menú (per exemple, si no vol les postres), l'establiment no està obligat a descomptar-lo del preu!!

VIGILEU!

## DRET D'ADMISIÓ

Els titulars dels establiments públics tenen la facultat de limitar l'accés als seus locals sempre i quan es basin en causes objectives, públiques i conegudes, les quals s'han d'aplicar de manera igual per a tothom i **en cap cas no poden ser discriminatories**.

# BANCOS Y CAJAS

Los bancos y las cajas de ahorros ofrecen servicios para depositar y rentabilizar los ahorros y para financiar adquisiciones. Existen muchos productos bancarios pero todos ellos están sometidos a una normativa de transparencia y protección de la clientela.

## ANTES DE CONTRATAR

Los clientes tienen derecho a:

- ▶ Conocer las tarifas de comisiones y los gastos de los productos o servicios bancarios.

¡ATENCIÓN!

Las comisiones bancarias sólo se pueden aplicar a servicios realmente prestados y sólo si el cliente los ha solicitado o aceptado.

- ▶ Conocer el modelo de contrato de un determinado producto o servicio.
- ▶ Solicitar la entrega de una hoja informativa gratuita sobre préstamos hipotecarios.
- ▶ Disponer de forma gratuita de ofertas vinculantes de **préstamos hipotecarios, transferencias bancarias al exterior y créditos al consumo.**

¡RECUERDE!

Es muy importante solicitar esta oferta vinculante antes de contratar estos productos para poder estudiar con mayor detenimiento toda la información.

## EN EL MOMENTO DE CONTRATAR

Los clientes tienen derecho a:

- ▶ Recibir un ejemplar del contrato firmado.

## DESPUÉS DE CONTRATAR

Los clientes tienen derecho a:

- ▶ Recibir los extractos informativos.
- ▶ Recibir información sobre cualquier cambio en las comisiones o gastos del producto o servicio.
- ▶ Presentar reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente o Defensor del Cliente y también ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ Si aparece cualquier cargo en su cuenta corriente con el cual no está de acuerdo, tiene derecho a solicitar su inmediata anulación.
- ▶ Existe una gran oferta de **créditos rápidos** en el mercado que son relativamente sencillos de conseguir, pero no hay que olvidar que este tipo de crédito es mucho más caro que un préstamo tradicional.

# BANCS I CAIXES

Els bancs i caixes d'estalvis ofereixen serveis per dipositar i rendibilitzar els estalvis, i per finançar adquisicions. Són molts els productes bancaris i moltes les seves modalitats, però tots ells estan sotmesos a una normativa de transparència i protecció de la clientela.

## ABANS DE CONTRACTAR

Els clients tenen dret a:

- ▶ Conèixer les tarifes de comissions i despeses dels productes o serveis bancaris.

VIGILEU!

Les comissions bancàries només es poden aplicar a serveis realment prestats, i només si el client els ha sol·licitat o acceptat.

- ▶ Conèixer el model de contracte d'un determinat producte o servei.
- ▶ Sol·licitar el lliurament d'un full informatiu gratuït sobre préstecs hipotecaris.
- ▶ Disposar de forma gratuïta d'ofertes vinculants de préstecs hipotecaris, transferències bancàries a l'exterior i crèdits al consum.

RECORDEU!

És molt important sol·licitar aquesta oferta vinculant abans de contractar aquests productes per a poder estudiar amb deteniment tota la informació.

## EN EL MOMENT DE CONTRACTAR

Els clients tenen dret a:

- ▶ Rebre un exemplar del contracte signat.

## DESPRÉS DE CONTRACTAR

Els clients tenen dret a:

- ▶ Rebre els extractes informatius.
- ▶ Rebre informació sobre qualsevol canvi en les comissions o despeses del producte o servei.
- ▶ Presentar reclamacions davant el Departament d'Atenció al Client o Defensor del Client de l'entitat i també davant el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

### SABÍEU QUE...?

- ▶ Si en el vostre compte corrent apareix qualsevol càrrec amb el qual no estigueu d'acord, teniu dret a sol·licitar la seva immediata anul·lació.
- ▶ Existeix molta oferta de **crédits ràpids** senzills d'aconseguir, però cal recordar que **aquests crèdits són molt més cars** que els préstecs tradicionals.

# SEGUROS

Un seguro es un contrato por el cual la compañía aseguradora se obliga a pagarnos una indemnización si se produce el siniestro asegurado (por ejemplo, un robo). A cambio, tendremos que pagar una prima a la compañía

Hay muchas clases de seguros en función del riesgo que se asegura: el automóvil, el hogar, la vida, la asistencia sanitaria, la responsabilidad civil, los viajes, el equipaje en el transporte aéreo, etc.

Antes de contratar un seguro es recomendable solicitar una propuesta a varias compañías para poderlas comparar. Esta propuesta tiene una validez de **15 días** (o **20** si se trata del seguro obligatorio de vehículos a motor).

¡RECUERDE!

Los seguros se pueden contratar directamente con la compañía aseguradora. **No es obligatorio contratarlos a través de un corredor de seguros o intermediario.**

## ¿SABÍA QUE...?

Es necesario fijarse muy bien en las condiciones generales del contrato o póliza, es decir, en la **“letra pequeña”**, ya que en ella se delimitan exactamente los riesgos cubiertos por el seguro y los que quedan excluidos.

## SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOMÓVILES

El seguro de automóviles es obligatorio por ley y el conductor está obligado a llevar en el vehículo el recibo para acreditar su vigencia.

Este seguro obligatorio sólo cubre los daños que el vehículo ocasione a terceros. Si Ud. quiere cubrir los posibles daños propios o el riesgo de robo de su automóvil, tendrá que ampliar el seguro

En el seguro obligatorio de vehículos Ud. tiene derecho a solicitar un certificado con el historial de siniestros de los últimos dos años. Así, si desea cambiar de compañía, la nueva le podrá aplicar las correspondientes bonificaciones.

Si ninguna compañía quiere asegurar su automóvil, puede recurrir al Consorcio de Compensación de Seguros, quien asumirá el riesgo ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).

¡RECUERDE!

# ASSEGUANCES

Una assegurança és un contracte on la companyia asseguradora s'obliga a pagar-nos una indemnització si es produeix el sinistre que tenim assegurat (per exemple, un robatori). A canvi, haurem de pagar una prima a la companyia.

Hi ha moltes classes d'assegurances en funció de l'objecte que s'assegura: l'automòbil, la llar, la vida, l'assistència sanitària, la responsabilitat civil, els viatges, l'equipatge en transports aeris, etc.

Abans de contractar una assegurança convé sol·licitar una proposta a diverses companyies per poder-les comparar. Aquesta proposta té una validesa de **15 dies** (o **20** si es tracta de l'assegurança obligatòria de vehicles a motor).

RECORDEU!

Les assegurances es poden contractar directament amb la companyia asseguradora. No és obligatori contractar-les a través d'un corredor d'assegurances o intermediari.

## SABÍEU QUE...?

Cal parar especial atenció a les condicions generals del contracte o pòlissa, és a dir, a la **“lletra petita”**, ja que és on es delimiten exactament els riscos coberts per l'assegurança i els que queden exclosos.

## ASSEGUANÇA OBLIGATÒRIA D'AUTOMOBILS

L'assegurança d'automòbils és obligatòria per llei i el conductor ha de portar al vehicle el rebut conforme té l'assegurança vigent.

Aquesta assegurança obligatòria només cobreix els danys que el vehicle ocasioni a tercers. Si voleu cobrir els danys propis o el risc de robatori del vehicle, haureu d'ampliar l'assegurança.

En l'assegurança obligatòria de vehicles teniu dret a demanar un certificat amb l'historial de sinistres dels dos últims anys. Així, si voleu canviar de companyia, la nova us podrà aplicar les corresponents bonificacions.

Si cap companyia vol assegurar el vostre automòbil, podeu recórrer al Consorci de Compensació d'Assegurances, qui assumirà el risc ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).

RECORDEU!

# COMPRA DE UNA VIVIENDA

La compra de una vivienda es una de las operaciones más importantes de la vida, y la más cara. Por eso, es necesario tener en cuenta muchos aspectos e informarse muy bien antes de firmar un contrato. ¡No dude en buscar asesoramiento!

## FINANCIACIÓN DE LA COMPRA

Si no disponemos del dinero suficiente para comprar una vivienda, será necesario solicitar financiación a un banco o caja de ahorros. Es el llamado **préstamo hipotecario**. Tenga en cuenta algunos aspectos claves:

- ▶ Es recomendable solicitar como máximo el **70 u 80%** del importe de compra para evitar el sobreendeudamiento.
- ▶ Es recomendable que la cuota mensual de devolución del préstamo no sea superior a **1/3** de los ingresos familiares.
- ▶ Es necesario comparar las condiciones entre diferentes entidades, fijándose especialmente en el tipo de interés aplicable y en las comisiones.

Puede solicitar a la entidad financiera una **oferta vinculante** escrita donde consten las condiciones exactas del préstamo. La entidad está obligada a mantener estas condiciones durante un plazo mínimo de **10 días**.

## VIVIENDA DE SEGUNDA MANO

La compra de una vivienda de segunda mano se puede hacer directamente con el propietario o a través de un agente inmobiliario, quien cobrará una comisión por su trabajo.

Es preferible no dejar exclusivamente en manos del agente inmobiliario la búsqueda de la financiación de la operación.

Por mucho que le presione el agente inmobiliario, no debe firmar nada sin estar del todo seguro que conseguirá la financiación.

¡ATENCIÓN!

Antes de comprar una vivienda de segunda mano es necesario:

- ▶ Solicitar en el **Registro de la Propiedad** una nota simple informativa de la titularidad y cargas de la vivienda.
- ▶ Informarse en el **Ayuntamiento** si la vivienda está afectada por algún plan urbanístico y si está al corriente de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- ▶ Solicitar al **Secretario de la comunidad de vecinos** un certificado conforme la vivienda está al corriente del pago de los gastos comunitarios.
- ▶ Solicitar la cédula de habitabilidad al vendedor.

# COMPRA D'UN HABITATGE

La compra d'un habitatge és una de les operacions més importants a la vida, i la més cara. Per això, cal parar especial atenció a diferents aspectes i informar-se molt bé abans de signar cap contracte. No dubteu en buscar assessorament!!

## FINANÇAMENT DE LA COMPRA

Si no disposem dels diners suficients per a la compra d'un habitatge serà necessari sol·licitar un finançament a un banc o caixa d'estalvis. És el que s'anomena **préstec hipotecari**. Tingueu en compte algunes consideracions:

- ▶ És convenient sol·licitar com a màxim el **70 o 80%** de l'import de la compra per evitar el sobreendeutament.
- ▶ És convenient que la quota mensual de devolució del préstec no sigui superior a **1/3** dels ingressos familiars.
- ▶ Cal comparar les condicions entre diferents entitats, parant especial atenció al tipus d'interès aplicable i a les despeses i comissions.

Podeu sol·licitar a l'entitat financera una **oferta vinculant** escrita on constin les condicions exactes del préstec. L'entitat està obligada a mantenir aquestes condicions durant un mínim de **10 dies**.

## HABITATGE DE SEGONA MÀ

La compra d'un habitatge de segona mà es pot fer directament amb el propietari o a través d'un agent immobiliari, el qual cobrarà una comissió per la seva feina.

És preferible no deixar exclusivament en mans de l'agent immobiliari la cerca del finançament de l'operació.

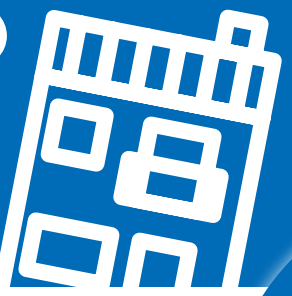
Per molt que us pressioni l'agent immobiliari, no heu de signar res sense estar del tot segurs que aconsegiu el finançament.

VIGILEU!

Abans de comprar un habitatge de segona mà, cal:

- ▶ Sol·licitar al **Registre de la Propietat** una nota simple informativa de la titularitat i càrregues de l'habitatge.
- ▶ Informar-se a l'**Ajuntament** si l'habitatge està afectat per algun pla urbanístic i si està al corrent de pagament de l'Impost sobre Béns Immobles.
- ▶ Sol·licitar al **Secretari de la comunitat de veïns** un certificat conforme el pis està al corrent de pagament de les despeses comunitàries.
- ▶ Sol·licitar la cédula de habitabilitat al venedor.





### ¿SABÍA QUE...?

- ▶ En la compra de una vivienda de segunda mano el vendedor responde de los vicios ocultos durante **6 meses**.
- ▶ En la compra de una vivienda nueva el vendedor responde de los defectos de acabado durante **1 año**; de los defectos de habitabilidad durante **3 años** y de los defectos de estructura durante **10 años**.
- ▶ Las Administraciones Públicas realizan programas de **vivienda de protección oficial** con unas condiciones económicas más ventajosas para determinados colectivos. ¡Infórmese en su Ayuntamiento o en el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya ([www.gencat.net](http://www.gencat.net)).

## VIVIENDA DE OBRA NUEVA

En la compra de una vivienda nueva el promotor o vendedor está obligado por ley a entregar al comprador toda la información relativa a la vivienda, incluida la titularidad y situación registral, los planos de la vivienda, la cédula de habitabilidad, el seguro de daños, los estatutos de la comunidad, etc.

## EL CONTRATO DE COMPRAVENTA

En el contrato de compraventa tiene que constar el precio, la forma de pago, la fecha en que se firmará ante notario la escritura pública de compraventa y en la que se entregará la vivienda.

## LAS ARRAS

Es frecuente tener que adelantar una cantidad a cuenta del precio total en concepto de arras o señal.

Normalmente las arras son penitenciales, es decir, permiten que las partes puedan renunciar al contrato de compraventa,

perdiendo el comprador la cantidad entregada o devolviéndola el vendedor por duplicado.

## LA ESCRITURA PÚBLICA

La escritura pública de compraventa se tiene que firmar ante un notario.

El notario es un profesional que le puede ayudar a resolver cualquier duda que pueda tener en el momento de firmar. **¡No dude en plantearle sus consultas!**

¡RECUERDE!

## LOS GASTOS

La compra de una vivienda comporta una serie de gastos a los que el comprador debe hacer frente de forma separada al precio del piso: liquidación de impuestos; gastos de gestoría y de notario; inscripción registral; tasación y comisiones bancarias para la financiación de la operación. Normalmente se calcula que estos gastos **son el 10% del precio del piso**.



### SABÍEU QUE...?

- ▶ En la compra d'un habitatge de segona mà el venedor respon dels vicis ocults durant **6 mesos**.
- ▶ En la compra d'un habitatge nou el venedor respon dels defectes d'acabats durant **1 any**; dels defectes d'habitabilitat durant **3 anys** i dels defectes d'estructura durant **10 anys**.
- ▶ Les Administracions Públiques realitzen programes d'**habitatges de protecció oficial** amb unes condicions econòmiques més avantatjoses per determinats col·lectius. Informeu-vos-en en el vostre Ajuntament o al Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya ([www.gencat.net](http://www.gencat.net)).

## HABITATGE D'OBRA NOVA

En la compra d'un habitatge nou el promotor o venedor està obligat per llei a lliurar-nos tota la informació relativa a l'habitatge, inclosa la titularitat i situació registral, els plànols de l'habitatge, la cédula d'habitabilitat, l'assegurança de danys, els estatuts de la comunitat, etc.

perdent el comprador l'import lliurat o tornant-lo el venedor per duplicat.

## EL CONTRACTE DE COMPRAVENTA

En el contracte de compravenda s'ha de fer constar el preu, la forma de pagament, la data en que es firmará davant el notari l'escriptura pública de compravenda i en què es lliurarà el pis.

## L'ESCRITURA PÚBLICA

L'escriptura pública de compravenda s'ha de fer davant d'un notari.

El notari és un professional que us pot ajudar a resoldre qualsevol dubte que pugueu tenir en el moment de signar. **No dubteu en plantejar-li les vostres consultes.**

RECORDEU!

## LES DESPESES

La compra d'un habitatge comporta una sèrie de despeses a les que el comprador haurà de fer front, de forma separada al preu del pis: liquidació d'impostos; despeses de gestoria i de notari; inscripció registral; taxació i comissions bancàries pel finançament de l'operació. Normalment es calcula que aquestes despeses **són el 10% del preu del pis**.

## LES ARRES

És freqüent que hagueu de lliurar una quantitat a compte del preu total en concepte d'arres o senyal.

Normalment les arres són penitencials, és a dir, permeten que les parts puguin renunciar al contracte de compravenda,



# ALQUILER DE UNA VIVIENDA

El alquiler es un contrato por el cual el propietario de una vivienda cede su uso a una persona (llamada arrendatario) a cambio de una cantidad mensual (llamada renta).

## EL CONTRATO

Aunque no es obligatorio, es muy recomendable que el contrato de alquiler se haga por escrito, haciendo constar la identificación de la vivienda y de las partes, la duración, la renta y el resto de cláusulas que se aplicarán.

¡RECUERDE!

En los estancos se venden unos formularios de contrato de alquiler muy completos, sencillos y que respetan los derechos de las dos partes.

## LA FIANZA

En el momento de firmar el contrato de alquiler, es obligatorio dar una fianza que, por ley, será igual al precio de una mensualidad.

Esta fianza debe ser devuelta al arrendatario en el momento en que finalice el contrato, siempre que la vivienda esté en buen estado y al corriente de pago.

¡ATENCIÓN!

La normativa también permite que el propietario exija otras garantías al arrendatario.

## LA DURACIÓN

La duración del contrato de alquiler se puede pactar libremente pero el arrendatario siempre tendrá derecho a mantener el contrato durante **5 años**.

Una vez transcurridos los primeros 5 años, el propietario o el arrendatario pueden dar por finalizado el contrato, previo aviso a la otra parte con un mes de antelación.

Si el propietario no dice nada en este plazo, el arrendatario tiene derecho a mantener el contrato durante **3 años más**.

¡RECUERDE!

## LA RENTA

La renta es la cantidad que el arrendatario tiene que pagar cada mes. Este importe se fija libremente entre las partes.

Es muy importante **conservar los recibos mensuales** que ha de entregar el propietario al arrendatario cuando éste paga la renta.

¡ATENCIÓN!

Durante los primeros cinco años del contrato la renta puede aumentarse o disminuirse anualmente según la variación del IPC. A partir del sexto año, se hará según lo pactado en el contrato y, si no se ha pactado nada, según el IPC.



# LLOGUER D'UN HABITATGE

El lloguer és un contracte pel qual el propietari d'un habitatge cedeix el seu ús a una persona (anomenada llogater) a canvi d'uns diners mensuals (anomenats renda).

## EL CONTRACTE

Tot i no ser obligatori, és molt recomanable que el contracte de lloguer es faci per escrit, on consti la identificació de l'habitatge i de les parts, la durada, la renda i la resta de clàusules que s'aplicaran.

RECORDEU!

Als estancs es venen uns formularis de contracte de lloguer molt complets, senzills i que respecten els drets de les dues parts.

mantenir el contracte durant **5 anys**.

Un cop passats els primers 5 anys, el propietari o el llogater poden donar per finalitzat el contracte, avisant a l'altre part amb un mes d'antelació.

Si el propietari no diu res en aquest termini, el llogater té dret a mantenir el contracte durant **3 anys més**.

RECORDEU!

## LA FIANÇA

En el moment de signar el contracte de lloguer, és obligatori donar una fiança que, per llei, ha de ser igual al preu d'una mensualitat.

Aquesta fiança s'ha de tornar al llogater en el moment de finalitzar el contracte, si l'habitatge està en bon estat i al corrent de pagament.

VIGILEU!

La normativa també permet que el propietari exigeixi altres garanties al llogater.

## LA RENDA

La renda és la quantitat que el llogater ha de pagar cada mes. Aquest import es fixa lliurement entre les parts.

És molt important **conservar els rebuts mensuals** que ha de lliurar el propietari al llogater quan es paga la renda.

VIGILEU!

Durant els primers cinc anys del contracte, la renda pot augmentar-se o disminuir-se anualment segons la variació de l'IPC. A partir del sisè any, es farà segons el que s'hagi estipulat en el contracte i, si no s'ha pactat res, segons l'IPC.

## LA DURADA

La durada del contracte de lloguer es pot pactar lliurement, però el llogater sempre tindrà dret a



## ¡RECUERDE!

El IPC (Índice de Precios al Consumo) es un dato oficial que puede consultar en el Instituto Nacional de Estadística ([www.ine.es](http://www.ine.es)).

En el contrato de alquiler también se puede pactar que el arrendatario pague otros gastos, de forma independiente a la renta (por ejemplo, los gastos de comunidad y los impuestos). Estos gastos han de constar de forma separada e individualizada en el recibo del alquiler.

Además, el arrendatario también tiene que pagar los servicios de agua, luz y gas de la vivienda.

## ¿SABÍA QUE...?

- ▶ **Está prohibido que el arrendatario alquile a su vez la vivienda**, ya sea en su totalidad o por habitaciones, a una tercera persona sin consentimiento del propietario. Si lo hace, el propietario puede dar por finalizado el contrato.
- ▶ Las Administraciones Públicas realizan programas de **viviendas de protección oficial de alquiler** con unas condiciones económicas más ventajosas para determinados colectivos. ¡Infórmese en su Ayuntamiento o en el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya ([www.gencat.net](http://www.gencat.net)).

## OBRAS

El propietario está obligado a realizar todas las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad. Estas obras las tendrá que pagar el propietario y **no podrá aumentar por ello la renta**.

El arrendatario está obligado a realizar a su cargo las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

El arrendatario no puede realizar obras que modifiquen la configuración de la vivienda sin el consentimiento del propietario. Si lo hace, el propietario **podrá dar por finalizado el contrato** de alquiler y puede obligar al arrendatario a dejar las cosas como estaban antes.

## ¡ATENCIÓN!

## SABÍEU QUE...?

- ▶ **Està prohibit que el llogater llogui l'habitatge** sencer o per habitacions a una tercera persona sense consentiment del propietari. Si es fa això, el propietari podrà donar per finalitzat el contracte.
- ▶ Les Administracions Públiques realitzen programes d'**habitatges de protecció oficial de lloguer** amb unes condicions econòmiques més avantatjoses per a determinats col·lectius. Informeu-vos-en en el vostre Ajuntament o al Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya ([www.gencat.net](http://www.gencat.net)).

## VIGILEU!

## OBRES

El propietari està obligat a realitzar totes les reparacions necessàries per a conservar l'habitatge en condicions d'habitabilitat. Aquestes obres les haurà de pagar el propietari, i **no podrà augmentar la renda** per aquest concepte.

El llogater està obligat a realitzar a càrrec seu les petites reparacions que exigeixi el desgast per l'ús ordinari de l'habitatge.

El llogater no pot realitzar obres que modifiquen la configuració de l'habitatge sense el consentiment del propietari. Si es fa, el propietari **pot donar per finalitzat el contracte** de lloguer i pot obligar al llogater a deixar les coses com estaven abans.

## RECORDEU!

L'IPC (Índex de Preus al Consum) és una dada oficial que podreu consultar a l'Institut Nacional d'Estadística ([www.ine.es](http://www.ine.es)).

En el contracte de lloguer també es podrà pactar que el llogater hagi de pagar altres despeses a part de la renda (per exemple, les despeses de comunitat i els impostos). Aquestes despeses han de constar de forma separada i individualitzada en el rebut del lloguer.

A més, el llogater també haurà de pagar els serveis d'aigua, llum i gas de l'habitatge.





# TELÉFONO E INTERNET

La telefonía fija, móvil y el acceso a internet son en la actualidad los sectores que más reclamaciones ocasionan a los consumidores y usuarios. Por eso, conviene conocer algunos aspectos básicos de estos servicios.

## ANTES DE CONTRATAR:

- ▶ En caso de avería en la red o interrupción del servicio, ¡Ud. tiene derecho a exigir una indemnización!
- ▶ Es importante **comparar los precios** de las diferentes operadoras y fijarse en los servicios que incluyen las ofertas (cuotas fijas, alquiler de aparatos o terminales, instalación y/o mantenimiento de la línea, etc.).
- ▶ En el momento de escoger la operadora que prestará los servicios conviene optar por aquellas que estén adheridas al **sistema arbitral de consumo**, ya que de esta forma, en caso de problemas, será más sencillo poder reclamar. Para informarse sobre el arbitraje de consumo, repase el apartado de esta guía relativo a las reclamaciones.

Si la factura incluye conceptos con los cuales no está de acuerdo, es necesario presentar una reclamación formal lo antes posible. En caso contrario, se puede entender que Ud. acepta esos cargos.

¡ATENCIÓN!

## EN EL MOMENTO DE DARSE DE BAJA:

- ▶ Antes de darse de baja, compruebe si en el contrato se ha establecido el pago de algún gasto para el supuesto que el abonado se dé de baja antes de un plazo determinado.
- ▶ Conserve siempre la publicidad y recuerde que la operadora está obligada a mantener las condiciones anunciadas.
- ▶ Es necesario vigilar que el contrato no incluya servicios no deseados.

No le pueden cobrar ningún gasto si se da de baja por incumplimiento de la operadora.

¡RECUERDE!

## DURANTE EL SERVICIO:

- ▶ Los usuarios tienen derecho a que la operadora les entregue una **factura** por los consumos realizados. ¡Revise con atención los importes facturados!

### ¿SABÍA QUE...?

El coste de las llamadas internacionales será mucho más económico si llama desde un locutorio. Se puede llegar a ahorrar hasta un 60% dependiendo del país de destino. ¡Infórmese!



# TELÈFON I INTERNET

La telefonía fija, móvil i l'accés a internet són en l'actualitat els sectors que més reclamacions ocasionen als consumidors i usuaris. Per això, convé conèixer alguns aspectes bàsics d'aquests serveis.

## ABANS DE CONTRACTAR:

- ▶ En cas d'avaría en la xarxa o interrupció del servei, teniu dret a exigir una indemnització!
- ▶ És important **comparar els preus** de les diferents operadores i fixar-se en els serveis que inclouen les ofertes (quotes fixes, lloguer d'aparells o terminals, instal·lació i/o manteniment de la línia, etc.).
- ▶ En el moment de triar l'operadora que prestarà els serveis convé optar per aquelles que estiguin adherides al **sistema arbitral de consum**, ja que d'aquesta forma, en cas de problemes, serà més senzill poder reclamar. Per a informar-vos sobre l'arbitratge de consum repasseu l'apartat d'aquesta guia relatiu a les reclamacions.

Si la factura inclou conceptes amb els quals no esteu d'acord, cal presentar una reclamació formal el més aviat possible. En cas contrari, es pot entendre que accepteu aquests càrrecs.

VIGILEU!

## EN EL MOMENT DE DONAR-SE DE BAIXA:

- ▶ Abans de donar-vos de baixa, comproveu si en el contracte s'ha establert el pagament d'alguna despesa pel cas que l'abonat es doni de baixa abans d'una data concreta.
- ▶ Conserveu sempre la publicitat i recordeu que l'operadora està obligada a mantenir les condicions anunciades.
- ▶ Cal vigilar que el contracte no inclogui serveis no desitjats.

No us poden cobrar cap despesa si us doneu de baixa per incompliment de l'operadora.

RECORDEU!

### SABIEU QUE...?

El cost de les trucades internacionals serà molt més econòmic si truqueu des d'un locutori. Us podeu arribar a estalviar fins a un 60% depenent del país de destí. Informeu-vos-en!

## DURANT EL SERVEI:

- ▶ Els usuaris tenen dret a que l'operadora els lliuri una **factura** pels consums realitzats. Reviseu amb atenció els importes facturats!



- ▶ En el momento de solicitar la baja del servicio también hay que solicitar la baja de los servicios accesorios que se puedan tener contratados (por ejemplo, contestador, planes, alquiler de terminales, etc.).
- ▶ **Es recomendable comunicar la baja por escrito**, enviando una carta certificada o burofax con acuse de recibo a la operadora. Adjunte a esta carta una fotocopia del documento de identidad del titular.

**¡RECUERDE!**

Si Ud. da la orden de baja por teléfono no tendrá ningún comprobante de haberla solicitado, y será más difícil reclamar posteriormente si la operadora continúa facturando servicios.

**¿SABÍA QUE...?**

- ▶ Si quiere recibir llamadas en el teléfono móvil cuando esté en el extranjero, tendrá que activar el **servicio de roaming**. Pero recuerde que cuando conteste al teléfono desde el extranjero, tendrá que pagar el coste de la llamada que reciba correspondiente al tramo internacional.
- ▶ Si no quiere que desde su teléfono se puedan realizar llamadas internacionales o de tarificación adicional, tiene derecho a solicitar a su operadora la **desconexión de estos servicios**.

**TELÈFONS ESPECIALS**

- |  |   |
|--|---|
| <b>112</b>   | Teléfono gratuito de los servicios de emergencias.  |
| <b>900</b>   | Los números que empiezan por 900 son gratuitos.   |
| <b>901</b>   | Los números que empiezan por 901 son de coste compartido entre la persona que llama y la persona que recibe la llamada. |
| <b>902</b>   | Los números que empiezan por 902 tienen un coste superior al de una llamada local.                                      |
| <b>803</b><br><b>806</b><br><b>905</b><br><b>907</b> | Los números que empiezan por 803 u 806 o 905 o 907 son de coste muy elevado.  |
| <b>11818</b>   | Este es el número de información telefónica más económico.  |



- ▶ En el momento de solicitar la baja del servicio también hay que solicitar la baja de los servicios accesorios que se puedan tener contratados (por ejemplo, contestador, planes, alquiler de terminales, etc.).
- ▶ **Es recomendable comunicar la baja por escrito** enviando una carta certificada o burofax con acuse de recibo a la operadora. Adjunte a esta carta una fotocopia del documento de identidad del titular.

**RECORDEU!**

Si doneu l'ordre de baixa per telèfon no tindreu cap comprovant d'haver-la sol·licitat i serà més difícil reclamar posteriorment si l'operadora continua facturant els serveis.

**SABÍEU QUE...?**

- ▶ Si voleu rebre trucades al telèfon mòbil quan estigueu a l'estranger, heu d'activar el **servei de roaming**. Però recordeu que en contestar al telèfon des de l'estranger, haureu de pagar el cost de la trucada que rebeu corresponent al tram internacional.
- ▶ Si no voleu que des del vostre telèfon es puguin realitzar trucades internacionals o de tarificació adicional, teniu dret a sol·licitar a la vostra operadora la **desconnexió d'aquests serveis**.

**TELÈFONS ESPECIALS**

- |  |  |
|--|--|
| <b>112</b>   | Telèfon gratuït dels serveis d'emergències   |
| <b>900</b>   | Els números que comencen per 900 són gratuïts.   |
| <b>901</b>   | Els números que comencen per 901 són de cost compartit entre la persona que truca i la persona que rep la trucada. |
| <b>902</b>   | Els números que comencen per 902 tenen un cost superior al d'una trucada local.                                    |
| <b>803</b><br><b>806</b><br><b>905</b><br><b>907</b> | Els números que comencen per 803 o 806 o 905 o 907 són de cost molt elevat.  |
| <b>11818</b>   | Aquest és el número d'informació telefònica més econòmic.  |



# RECLAMACIONES

Si tenemos cualquier problema en relación a la compra de un producto o a la adquisición de un servicio, tenemos derecho a presentar una reclamación ante el establecimiento comercial. Pero, ¿cómo se hace una reclamación?

## 1º RECLAMAR PERSONALMENTE EN LA TIENDA O ESTABLECIMIENTO

En primer lugar, es necesario reclamar personalmente en la tienda o ante el departamento de atención al cliente de la empresa para intentar llegar a una solución amistosa al problema.

Si no se obtiene ninguna respuesta satisfactoria en ese mismo momento, se puede solicitar en la tienda la **Hoja Oficial de Reclamación/Denuncia** para dejar constancia escrita de la reclamación.

¡RECUERDE!

Todos los establecimientos comerciales están obligados a tener Hojas Oficiales de Reclamación a disposición de los clientes. Para tramitarlas Ud. puede seguir las instrucciones que constan al dorso de las mismas.

## 2º MEDIACIÓN

Si no llega a ninguna solución directa con el establecimiento, puede intentar una mediación a través de la OMIC de su Ayuntamiento, de la Agència Catalana del Consum o de las asociaciones de consumidores.

La mediación es una forma de solucionar conflictos por la cual una tercera persona intenta que las dos partes enfrentadas encuentren una solución amistosa.

► La **OMIC** es la Oficina Municipal de Información al Consumidor donde los ciudadanos pueden dirigirse a consultar gratuitamente cualquier tema relacionado con consumo. **¡Consulte en su Ayuntamiento!**

► La **Agència Catalana del Consum** es el organismo de la Generalitat de Catalunya con competencias en consumo (**www.consum.cat** o tf. **012**).

► Las **asociaciones de consumidores** son entidades privadas que dan un servicio de asesoramiento y gestión de reclamaciones a sus asociados (**www.ocuc.cat**).

¡RECUERDE!

# RECLAMACIONS



Si tenim qualsevol problema en relació a la compra d'un producte o a l'adquisició d'un servei, tenim dret a presentar una reclamació davant l'establiment comercial. Però, com es fa una reclamació?

## 1r RECLAMAR PERSONALMENT A LA BOTIGA O ESTABLIMENT

En primer lloc, cal reclamar personalment a la botiga o al departament d'atenció al client de l'empresa per intentar trobar una solució amistosa al problema.

Si no s'obté cap resposta satisfactòria en aquell mateix moment, es pot sol·licitar a la botiga un **Full Oficial de Reclamació / Denúncia** per a deixar constància escrita de la reclamació.

RECORDEU!

Tots els establiments comercials estan obligats a tenir Fulls Oficials de Reclamació a disposició dels clients. Per tramitar-lo, podeu seguir les instruccions que consten al dors del mateix.

## 2n MEDIACIÓ

Si no arribeu a cap solució directa amb l'establiment, podeu intentar una mediació a través de l'OMIC del vostre Ajuntament, de l'Agència Catalana del Consum o de les associacions de consumidors.

La mediació és una forma de solucionar conflictes per la qual una tercera persona intenta que les dues parts enfrontades trobin una solució amistosa.

► L'**OMIC** és l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor on els ciutadans poden adreçar-se a consultar gratuïtament qualsevol tema relacionat amb consum. **Consulteu al vostre Ajuntament!**

► L'**Agència Catalana del Consum** és l'organisme de la Generalitat de Catalunya amb competències en consum (**www.consum.cat** o tf. **012**).

► Les **associacions de consumidors** són entitats privades que donen un servei d'assessoria i gestió de reclamacions als seus associats (**www.ocuc.cat**).

RECORDEU!



### 3º ARBITRAJE DE CONSUMO

Si la mediación no tiene éxito, puede presentar una solicitud de arbitraje de consumo ([www.consum.cat](http://www.consum.cat)).

El arbitraje de consumo es un procedimiento de resolución de conflictos **rápido y gratuito** que finaliza con un **laudo obligatorio** para las dos partes.

La sumisión al arbitraje de consumo es voluntaria para las empresas.

Las empresas adheridas disponen de este distintivo.



¡RECUERDE!

#### ¿SABÍA QUE...?

Las reclamaciones dirigidas a empresas situadas en otro país de la Unión Europea se pueden formular ante el **Centro Europeo del Consumidor** (<http://cec.consumo-inc.es>).

### 4º VÍA JUDICIAL

Si el tema no se ha solucionado por ninguna de las vías anteriores existe la posibilidad de presentar una demanda judicial ante los Juzgados. Puede solicitar información gratuita al **Servei d'Orientació Jurídica** (consulte el más cercano a su domicilio en [www.gencat.cat/justicia](http://www.gencat.cat/justicia) o llamando al 012).



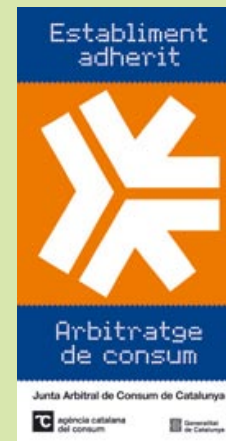
### 3r ARBITRATGE DE CONSUM

Si la mediació no té èxit, es pot presentar una sol·licitud d'arbitratge de consum ([www.consum.cat](http://www.consum.cat)).

L'arbitratge de consum és un procediment de resolució de conflictes **ràpid i gratuït** que finalitza amb un **laude obligatori** per a les dues parts.

La submissió a l'arbitratge de consum és voluntària per a les empreses.

Les empreses adherides disposen d'aquest distintiu.



RECORDEU!

#### SABÍEU QUE...?

Les reclamacions adreçades a empreses situades en un altre país de la Unió Europea es poden formular al **Centre Europeu del Consumidor** (<http://cec.consumo-inc.es>).

### 4t VIA JUDICIAL

Si el tema no s'ha solucionat per cap de les vies anteriors, hi ha la possibilitat de presentar una demanda judicial davant els Jutjats. Podeu demanar informació gratuïta al **Servei d'Orientació Jurídica** (consulteu quin és el més proper al vostre domicili al web [www.gencat.cat/justicia](http://www.gencat.cat/justicia) o al telèfon 012).

## PARA MÁS INFORMACIÓN

- ▶ L'OCUC, Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya  
([www.ocuc.cat](http://www.ocuc.cat))
- ▶ Agència Catalana del Consum  
([www.consum.cat](http://www.consum.cat))
- ▶ Junta Arbitral de Consum de Catalunya  
([www.consum.cat](http://www.consum.cat))
- ▶ Generalitat de Catalunya  
([www.gencat.cat](http://www.gencat.cat))
- ▶ Instituto Nacional del Consumo  
([www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es))
- ▶ Centro Europeo del Consumidor  
(<http://cec.consumo-inc.es>)
- ▶ Comisión Europea  
(<http://ec.europa.eu>)
- ▶ Dolceta (Development of On Line Consumer Education Tools for Adults)  
(<http://portal.dolceta.net>)

## PER A MÉS INFORMACIÓ

Aquesta guia ha estat editada en format bilingüe en català-castellà, català-anglès, català-francès, català-xinès i català-àrab. El seu contingut és bàsic i no exclou una interpretació legal més acurada de cada supòsit particular.

1a edició. 2006.

2a edició. 2009.

© L'OCUC

Dipòsit Legal:

Disseny gràfic i il·lustracions: PERICASandCO, s.c.p.

Traducció anglès, francès, xinès, àrab:

Ampersand Translations Solutions

---

Esta guía ha sido editada en formato bilingüe catalán-castellano, catalán-inglés, catalán-francés, catalán-chino, catalán-árabe. Su contenido es básico y no excluye una interpretación legal más precisa de cada supuesto particular.

1º edición. 2006.

2ª edición. 2009.

© L'OCUC

Depósito Legal:

Diseño gráfico e ilustraciones: PERICASandCO, s.c.p.

Traducción inglés, francés, chino, árabe:

Ampersand Translations Solutions



## L'OCUC

Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya

[www.ocuc.org](http://www.ocuc.org)

### CENTRAL

Av. República Argentina, 29, 1r · 08023 Barcelona

T 93 417 47 37

### GIRONA

Joan Maragall, 39, 3r 1a · 17001 Girona

T 972 22 06 54

### MALGRAT

Desclapers 14, 1r · 08380 Malgrat de Mar

T 93 761 01 33

### MATARÓ

Jaume Ibran 1 bxs. · 08301 Mataró

T 93 790 64 67

### SANT FELIU DE LLOBREGAT

Plaça Rafael Albertí, s/n · 08980 Sant Feliu de Llobregat

T 93 685 38 85

Amb el suport de:



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya



Diputació  
Barcelona

**L'OCUC**  
Organització de Consumidors  
i Usuaris de Catalunya