



# DUBTTES LEGALS I CONSVM

Guia per defendre  
els teus drets com a  
consumidor/a





Tot el contingut està protegit per drets d'autor i no s'autoritza la seua distribució, modificació, venda, lloguer, tot el contingut està registrat en \*SafeCreative® com a prova de la data de la seua creació, i ha sigut registrat des del moment en què era un simple esborrany, les seues modificacions, i està també previst registrar les futures modificacions. Aplica a més les polítiques relacionades amb la propietat intel·lectual pròpies del lloc web.

No es permet la reproducció total o parcial d'aquesta obra, ni la seua incorporació a un sistema informàtic, ni la seua transmissió en qualsevol forma o per qualsevol mitjà (electrònic, mecànic, fotocòpia, enregistrament o altres) sense autorització prèvia i per escrit dels titulars del copyright. La infracció d'aquests drets pot constituir un delictes contra la propietat intel·lectual.

Cap persona, física o jurídica, diferent d'ACICOM podrà impartir formacions (ja siguen presencials o no), de manera gratuïta o onerosa, amb un temari, contingut textual o visual similar al que es trobe en el lloc web i/o en aquest Ebook.

Tots els drets de comercialització del contingut, així com la seua disposició i difusió, són de manera exclusiva d'ACICOM, per la qual cosa, si es desitja alguna llicència, haurà de comunicar-se a través del correu electrònic [acicom@acicom.org](mailto:acicom@acicom.org), i sol·licitar una llicència d'ús per a aquesta finalitat. ACICOM no estarà en l'obligació d'atorgar aquesta llicència.

# CONTINGUT

## **VIATGES I DRETS DELS CONSUMIDORS**

VIATGES EN AVIÓ

VIATGES EN TREN

VIATGE EN AUTOBÚS

VIATGE EN VAIXELL

RECOMANACIONS FINALS

## **COMPRES ONLINE**

DUBTES LEGALS MÉS FREQUENTS

COM RECLAMAR?

COMPRES SEGURES I CIBER ATAC

## **TELEFONÍA**

DUBTES LEGALS

COM RECLAMAR?

## **SUMINISTRES**

COM RECLAMAR?

<https://acicom.org/>

DUBTES LEGALS EN

# CONSUM

GUIA RÀPIDA PER DEFENDRE  
ELS TEUS DRETS COM A  
CONSUMIDOR/A

## QUÈ TROBARÀS?

CONSELLS

RESPOSTA A DUBTES  
LEGALS FREQUENTS

COM RECLAMAR?



## QUI ÉS ACICOM?

ASSOCIACIÓ CIUTADANIA I  
COMUNICACIÓ

ACICOM és una associació que promou la defensa dels drets de la ciutadania i especialment els drets relacionats amb la informació i la comunicació, tals com la llibertat d'expressió, el dret a la informació, el dret d'accés de la ciutadania als mitjans de comunicació, i la defensa de l'ús del valencià.

ACICOM també es preocupa per oferir un servei públic a la ciutadania amb l'objectiu de resoldre dubtes legals relacionats amb la pandèmia sanitària i amb el drets dels consumidors i consumidores, gràcies a Acicomtesta.



## GUÍA RÁPIDA PER DEFENDRE ELS TEUS DRETS COM A CONSUMIDOR/A

**En aquesta guia gratuïta trobaràs solucions i respostes al teus dubtes més freqüents respecte als problemes que més sovint et trobes com a consumidor o consumidora.**

Si has sentit alguna vegada que passaves hores i hores al telèfon amb una companyia sense solucionar el problema, fins i tot parlant-li a una màquina que et demanava que premeres el botó 1, 2 o 3 i tu ja no sabies a quin havies de prémer perquè mai et passava amb una persona, aquesta guia és per a tu.

Perquè la guia per defensar els teus drets naix amb l'objectiu d'ajudar-te.

Ací trobaràs xicotets consells per tal de què pugues recopilar les proves que necessites per fer valdre els teus drets. Et parlarem també dels diferents terminis per reclamar a cada empresa segons si es tracta, per exemple, d'un viatge o una compra online.

Perquè volem ajudar-te i perquè tots junts i juntes podem ser més forts que les grans companyies.

# VIATGES



## De què parlarem?

Viatges en avió

Viatges en tren

Viatges en autobús

Viatges en vaixell

Recomanacions finals



# VIATGES EN AVIÓ

## QUIN ÉS EL TEU PROBLEMA?

### AEROLÍNIA CANCEL·LA EL VOL



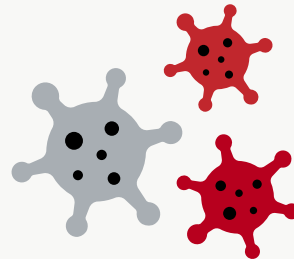
L'aerolínia té **7 dies** des de la cancel·lació per a retornar-te els diners o bé oferir-te un vol alternatiu.

Si vols el reembossament del bitllet, et recomanem que ho demanes per escrit.

Si passats 7 dies no et retornen els diners, pots iniciar la reclamació davant **AESA** (Agència Estatal de Seguretat Aèria). Et deixem l'enllaç a continuació per a iniciar la reclamació:

[https://sede.seguridadaaerea.gob.es/SAU\\_PASAJEROS/Paginas/SolicitudReclamacion.aspx?accion=0&idioma=es](https://sede.seguridadaaerea.gob.es/SAU_PASAJEROS/Paginas/SolicitudReclamacion.aspx?accion=0&idioma=es)

### NO POTS VIATJAR PER RESTRICCIONS COVID



En cas de no poder viatjar per restriccions de mobilitat conseqüència del COVID:

Tens **14 dies** des que no pots realitzar el viatge per a cancel·lar el teu bitllet sense penalització. L'empresa o companyia aèria té a partir d'eixe moment **60 dies** per a proposar-te alguna alternativa de viatge (un vol altre dia) o bé el reembossament.

Pots acceptar o no aquestes alternatives, i la decisió sobre una opció o una altra la tens tu.

Recorda **sol·licitar la cancel·lació per escrit** i que pots **gravar** qualsevol conversa amb l'empresa sense necessitat d'avisar que estàs gravant (no podràs difondre aquesta conversa però sí que aportar-la a un Jutge o a la Junta Arbitral de Consum competent).

Una vegada triada una proposta, si en el termini acordat amb l'empresa no reps el val o el nou bitllet; o en el cas que en els 60 dies no t'oferisquen el reembossament o una alternativa, pots iniciar la reclamació en l'Oficina d'Atenció al Consumidor del teu Ajuntament (**OMIC**) i davant **AESA**.

## RETARDS DE L'AVIÓ



En cas de retard podem tindre dret a assistència per part de l'aerolínia (menjar, allotjament si és necessari, trasllat des d'on estàs fins a l'aeroport i dues telefonades gratuïtes).

Quin serà l'import de la indemnització?

Cancel·lacions, denegacions d'embarcament o retard de **més de 3 hores**:

- Distància de fins a 1.500 km: **250 euros**.
- De 1.500 a 3.500 km: **400 euros**.
- Més de 3.500 km: **600 euros**

Quan no tindràs dret a aquestes indemnitzacions? Per descomptat tindrem dret al reembossament de l'import del bitllet però no a la indemnització extra, En quins casos?

- Circumstàncies extraordinàries (mal temps, pandèmia sanitària, etc.)
- Si ens avisen amb 2 setmanes d'antelació.
- Si ens ofereixen un vol alternatiu en la mateixa ruta i horari similar

## EQUIPATGE



La pèrdua, la deterioració o el retard en el lliurament del nostre equipatge poden donar dret a indemnització. La compensació màxima és de **1.220€**.

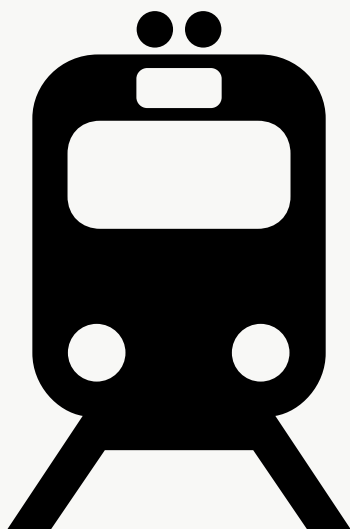
Aquest import màxim dependrà de les pertinences que portares en la maleta, dels dies que durava el viatge (perquè s'entén que a més dies, més pertinences) i del que es justifique que has hagut de comprar mentrestant (per exemple, era un viatge de treball i has hagut de comprar-te roba per a les reunions o conferències).





# VIATGES EN TREN

## QUIN ÉS EL TEU PROBLEMA?



### RENFE CANCEL·LA EL TRAJECTE

Si cancel·la Renfe, de manera automàtica procedeixen al reembossament de l'import del bitllet (ací no t'ofereixen alternativa). Si veus que no et retornen els diners, posa't en contacte a través del seu web.

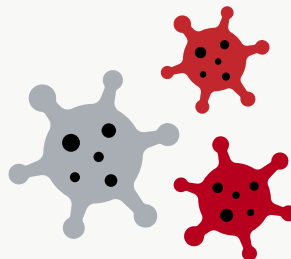
- Renfe València:

<https://www.renfe.com/es/es/cercanias/cercanias-valencia>

- Renfe Alacant:

<https://www.renfe.com/es/es/cercanias/cercanias-murcia-alicante>

### NO POTS VIATJAR PER RESTRICCIONS COVID



Tens **14 dies** des que no pots realitzar el viatge per a cancel·lar el teu bitllet sense penalització. Renfe té a partir d'aqueix moment **60 dies** per a proposar-te alguna alternativa de viatge (un tren per a un altre dia) o bé el reembossament. Pots acceptar o no aquestes alternatives, i la decisió sobre una opció o una altra la tens tu.

Recorda sol·licitar la cancel·lació **per escrit** i recorda també que pots **gravar qualsevol conversa** amb Renfe sense necessitat d'avisar que estàs gravant (no podràs difondre aquesta conversa però sí que aportar-la a un Jutge o a l'autoritat competent si tu participes de la conversa).

Recorda que si Renfe no compleix amb els pactes o no t'ofereix alternatives en els 60 dies següents, pots iniciar una reclamació en la Junta Arbitral de Transport. Ací et deixem en enllaç de contacte a les Juntes Arbitrals de Transport d'Alacant, Castelló i València:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales/valencia>

## RETARDS DEL TREN



Pots reclamar en cas d'un retard de més de 15 minuts.  
En funció del retard, la compensació o compensació pot resultar major.

### RETARDS DE + 15 MINUTS

En retards de més de 15 minuts, tindràs dret a una indemnització del **50% del teu bitllet**.

### RETARDS DE + 30 MINUTS

En cas d'un retard de més de 30 minuts, podràs reclamar el **100%** de l'import del teu bitllet.

### EXCEPCIONS

Si el retard es deu a les condicions climatològiques greus, es consideraran situacions de força major i Renfe no tindrà obligació d'indemnitzar.

El termini normal de resposta de Renfe serà d'1 mes i màxim 3 mesos. Si no tens resposta o la resposta no és la que esperaves, sempre pots acudir a les Juntes Arbitrals de Consum.

En cas de **vaga**, Renfe t'oferirà l'opció a viatjar en un altre horari el més pròxim possible al del teu bitllet. Si no vols aquesta alternativa, podràs anul·lar el bitllet (amb la devolució de l'import pagat) o canviar la data sense cap cost.

## CONSELLS BÀSICS

### PER ESCRIT

És recomanable que totes les comunicacions siguin per escrit.

### GUARDA TOT

Guarda el bitllet, els correus electrònics, les reclamacions, itot!



# VIATGES EN AUTOBÚS

## QUIN ÉS EL TEU PROBLEMA?

### EMPRESA CANCEL·LA EL VIATGE

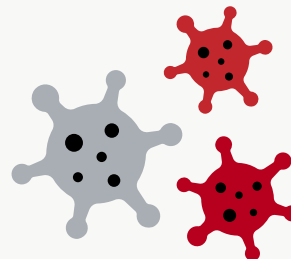


Recorda que l'empresa ha d'oferir-te una alternativa de viatge o el reembossament dels diners en els següents 14 dies.

Si no t'ofereixen alternatives o no et retornen els diners malgrat haver-lo sol·licitat tu, pots iniciar una reclamació en la Junta Arbitral de Transport. Ací et deixem en enllaç de contacte a les Juntes Arbitrals de Transport d'Alacant, Castelló i València:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales/valencia>

### NO POTS VIATJAR PER RESTRICCIONS COVID



Si eres tu qui no pot viatjar per restriccions de mobilitat, però l'empresa no ha cancel·lat el viatge, tens 14 dies des que no pots realitzar el viatge per a cancel·lar el teu bitllet sense penalització.

L'empresa té a partir d'aqueix moment 60 dies per a proposar-te alguna alternativa de viatge (un autobús per a un altre dia) o bé el reembossament. Pots acceptar o no aquestes alternatives, i la decisió sobre una opció o una altra la tens tu. Recorda sol·licitar la cancel·lació per escrit i que pots gravar qualsevol conversa amb l'empresa sense necessitat d'avisar que estàs gravant (no podràs difondre aquesta conversa però sí que aportar-la a un Jutge o a l'autoritat competent).

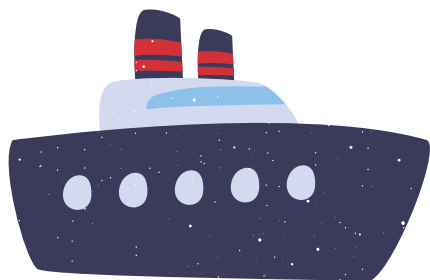
Recorda que si l'empresa amb la qual has contractat l'autobús no compleix amb els pactes o no t'ofereix alternatives en els 60 dies següents, pots iniciar una reclamació en la Junta Arbitral de Transport. Ací et deixem en enllaç de contacte a les Juntes Arbitrals de Transport d'Alacant, Castelló i València:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales/valencia>



# VIATGES EN VAIXELL

## QUIN ÉS EL TEU PROBLEMA?



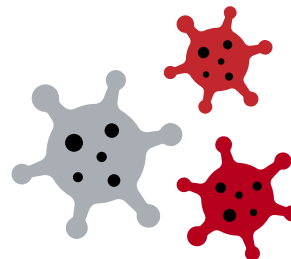
### EMPRESA CANCEL·LA EL VIATGE

Si l'empresa cancel·la el viatge, tenen 7 dies per a proposar-te una alternativa o el reembossament de l'import del bitllet.

Si necessites fer una reclamació, ací tens més informació de la Junta Arbitral de Transport:

<https://www.mitma.gob.es/transporte-terrestre/servicios-al-transportista/juntas-arbitrales/juntas-arbitrales-del-transporte-funcionamiento>

### NO POTS VIATJAR PER RESTRICCIONS COVID



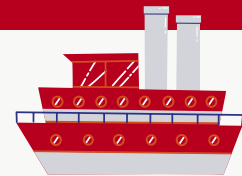
Si has de cancel·lar el viatge per restriccions de mobilitat, tindràs 14 dies per a cancel·lar el viatge i l'empresa tindrà 60 dies per a proposar-te una alternativa o el reembossament. Recorda que l'última paraula la tens tu. Passats els 60 dies si no et contesten o no compleixen amb la teua elecció, pots iniciar una reclamació en la Junta Arbitral de Transport d'Alacant, Castelló i València:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales/valencia>



### RETARDS DEL VAIXELL

Les indemnitzacions per retards seran mínim del 25% del preu del bitllet i poden arribar al 50%. En qualsevol cas, tots el retards de més de 90 minuts donaran dret tant a menjar i beguda, com un lloc on dormir en els casos en que la espera suposara la necessitat de pernoctar.



## VIATGES COMBINATS

En el cas de tractar-se d'un viatge combinat (per exemple, un creuer), el viatge s'entén com a combinat i té altres requisits. Te'ls expliquem a continuació.

### QUÈ SÓN?

Són els viatges que combinen transport i allotjament. Un creuer és exemple d'un viatge combinat, però també els viatges que es compren en una agència de viatges si combinen aquests dos elements.

### QUÈ ENS PODEN OFERIR?

Si es cancel·la el viatge, les empreses poden oferir-te una bo canviable o el reembossament, i podràs tenir dret a una indemnització segons amb quina antelació siga la cancel·lació del viatge.

### EXCEPCIONS

Si el la cancel·lació és per circumstàncies sanitàries, per una catàstrofe natural o problemes de seguretat greu en el lloc de destinació, podràs rebre l'import pagat però no una indemnització.

## RECOMANACIONS FINALS



### PER ESCRIT

És recomanable que totes les comunicacions siguin per escrit.

### GUARDA TOT

Guarda el billet, els correus electrònics, les reclamacions, itot!

### PAGA AMB TARGETA DE CRÈDIT

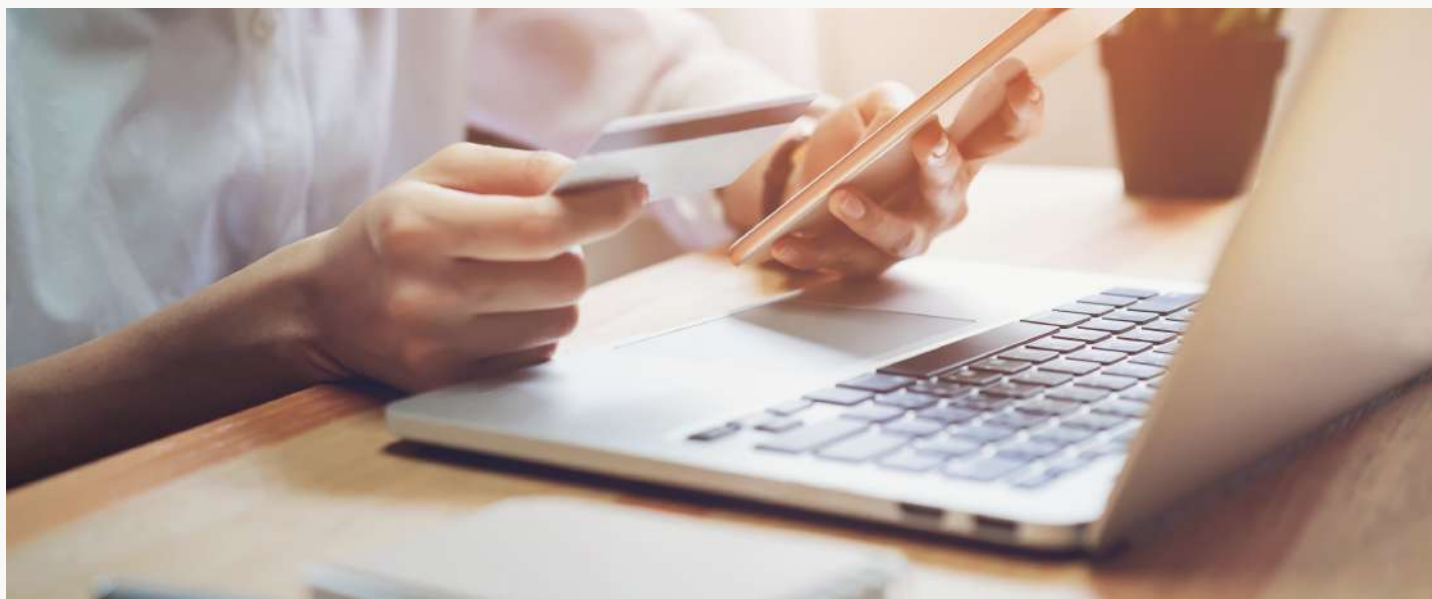
Moltes d'aquestes targetes tenen una assegurança de viatge al qual en molts casos li podràs reclamar el reembossament del gastat en el viatge cancel·lat.

### GRAVA LA CONVERSA TELEFÒNICA

Grava les converses telefòniques mantingudes amb l'empresa en reclamar el reembossament. No pots difondre-les, però sí que aportar-les a un procediment judicial o a l'Autoritat arbitral competent.

**ACUDEIX A LA OMIC** (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).

# COMPRES PER INTERNET



## Compres online. Problemes

Si has comprat per internet algun producte, com un ordinador o roba, ací et contem els drets més importants que tens. I és que és molt habitual que, al comprar alguna cosa de forma online, sense tocar ni vore el producte, pugui haver problemes per rebre a temps la compra, per tornar-ho si no t'agrada, etc. A qui pots reclamar?, qui paga les despeses de l'enviament, quins terminis tens?

A continuació et donem resposta a totes aquestes preguntes.



¿DE QUÈ PARLAREM?

---

**TERMINIS DE DEVOLUCIÓ**

---

**RECLAMACIONS**

---

**COMPRES SEGURES**

---

## DUBTES MÉS FREQUENTS

### TERMINIS D'ENVIAMENT

- **Si no s'especifica res:** màxim 30 dies.
- **Si concreta data:** hauràs d'esperar a que arribe aquesta data. Si és per temps superior a 30 dies, ha d'especificar-ho.

### TERMINI PER A LA DEVOLUCIÓ

- Mínim fins a **14 dies** després d'haver rebut el producte (no quan fas la compra).
- **Important:** abans de fer la compra, revisa les condicions de venda, perquè és possible que com a consumidor hages de córrer amb les **despeses d'enviament** per tornar el producte

### EXCEPCIONS

**No podràs tornar els següents tipus de producte:** billets d'avió, tren (excepte que pagues extra o assegurança), entrades de teatre, concerts per a dates concretes, productes d'alimentació, productes personalitzats, contingut digital si ja s'ha fet la descàrrega, com en un curso online o un ebook, etc.

## MÉS DUBTES

### GARANTIA

2 anys per els productes nous.

### QUÈ PASSA SI UN PRODUCTE QUE HAVIES COMPRAT NO ARRIBA?

Primer, posa't en contacte amb l'empresa **per escrit** i sol·licita la devolució de l'import del producte.

Si no et contesten, **telefona** (recorda que pots **gravar la conversa** telefònica sense necessitat d'avisar que estàs gravant; no podràs difondre l'enregistrament, però sí que aportar-li-la a un jutge si fera falta).


**Recopila totes les proves** de la teua compra: el número de confirmació i el correu electrònic, la factura de compra, captures de pantalla, correus electrònics enviats demanant el reembossament de l'import.

**Escriu al servei d'atenció al client** de l'empresa demanant, una vegada més, que et retornen l'import de la compra perquè el producte no arriba i en el propi correu electrònic posa un termini per a iniciar accions legals si no et reembossen els diners. Passat aquest termini (una o dues setmanes), pots iniciar la reclamació per **via judicial** o a través de les **oficines d'atenció al consumidor del teu ajuntament**. Si l'empresa amb la qual has realitzat la compra estiguera adherida al **Sistema Arbitral de Consum**, podries iniciar la reclamació per aquesta via de manera gratuïta.



# Com saber si un web és segur per comprar?



És important que **el web siga oficial** o tinga una **reputació** i un prestigi conegut. Si vas a fer un pagament, revisa sempre que el web complisca els protocols de seguretat identificats amb les sigues **https**. També hi apareixerà un emoji d'un cadenat tancat al costat. 

Hem d'assegurar-se de què accedim directament al web, o bé des de Google, però mai mitjançant un enllaç des d'un altre web.

Un altre consell molt important que, encara que sembla obvi, passa més del que pensem: **no fiar-se de les gangues**.

A més a més, els webs oficials tenen sempre informació sobre la **protecció de dades**, tenen una adreça i informació de **contacte**, publiquen la política de venda, devolucions, reclamacions. Si no veus aquest tipus d'informació o de preguntes freqüents (que sol aparèixer com "avis legal, termes d'ús, política de privacitat"), desconfia.

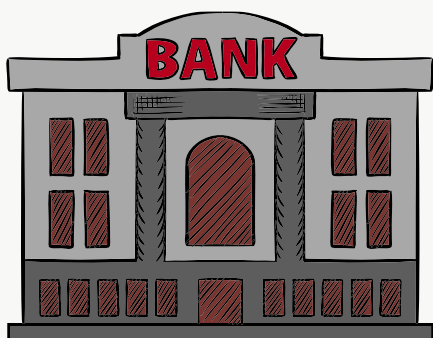
Si volem encara tenir més seguretat, podem pagar amb **targetes que són sols d'us online**, i que recarregues amb l'import que necessites, però sense que es pugui tenir accés a les dades del teu compte normal.

És convenient **no** fer pagaments online si estem fent ús d'una **wifi pública**.





## QUÈ FER EN CAS D'UN CIBER ATAC?



### 1. BANC

Avisa al banc per cancel·lar la targeta.

Hauràs de demanar al banc un certificat del moviment del teu compte amb el detall de la compra fraudulenta.

### 2. DENUNCIA

Has de posar una denuncia a la policia, aportant el certificat del banc amb el detall de la compra i moviments bancaris i la resta de dades que tingues (correus electrònics, captures de pantalla, etc).



### 3. REEMBOSSAMENT

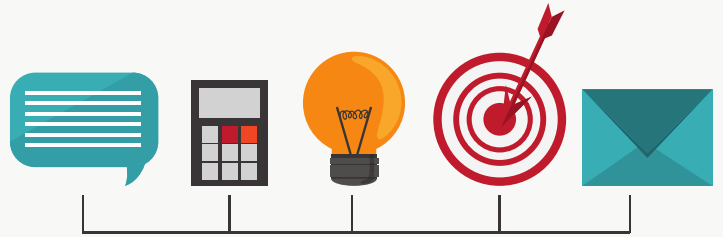
Demana-li al Banc que et tornen els diners que has perdut amb el ciber atac o frau al fer la compra. Hauràs d'aportar la denuncia. Si el Banc es nega a tornar-te els diners, posa una reclamació a l'oficina.



### 4. TARGETA DE CRÈDIT

Si has pagat amb targeta de crèdit, també podràs sol·licitar gràcies a l'assegurança de la targeta el reembossament de l'import del frau.





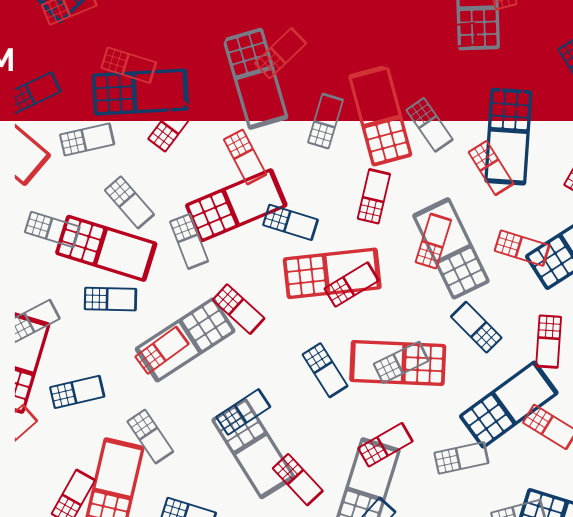
# TELECOMUNICACIONS

## DE QUÈ PARLAREM?

Dubtes legals: alta, permanència, condicions del contracte, etc.

Com reclamar?

# Telefonia



## ALTA

En contractar amb una empresa de telecomunicacions (per a l'alta d'internet, televisió i/o telèfon):

Guarda sempre **captures de pantalla de l'oferta** contractada, **grava la conversa** telefònica en la qual contractes els serveis o t'informen de les **condicions**,

I molt important: demana sempre que **t'envien per correu electrònic i per correu postal una còpia** del contracte,

## PERMANÈNCIA

En molts contractes per a obtenir productes com internet o un terminal mòbil, existeix una obligació de permanència en la companyia o empresa amb la que contractes. El termini de duració és en moltes ocasions per un any, però pot variar en funció dels productes contractats i el seu import.

Si decideixes després que vols anar-te'n de la companyia abans de finalitzat el període de permanència i, per tant, donar de **baixa** el contracte, **poden obligar-te a pagar una penalització**.

L'import d'aquesta penalització serà proporcional als dies que et falten per acabar de complir el període de permanència.

## INCOMPLIMENT CONDICIONS CONTRACTUALS

Què ocorre quan l'empresa de telefonia mòbil no està complint les condicions contractades però, si els dius que vols donar-te de baixa, t'avisen que et cobraran la penalització de la permanència?

El primer és **exigir-los per escrit el compliment de les condicions contractades**.

Pots enviar un correu electrònic al servei d'atenció al client. En el cas en el que no has rebut cap mena de resposta a la teua sol·licitud, pot ser interessant que et plantejges fer-lo per **burofax**. Si continuen sense complir, **exigeix per escrit la resolució del contracte** sense cap penalització per a tu, per incompliment de la companyia les condicions pactades, i detalla en què han consistit aquests incompliments.



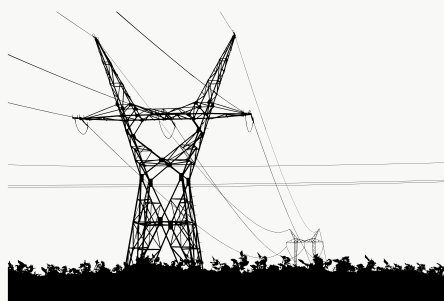
## SUBMINISTRAMENTS (LLUM, AIGUA, GAS...)

Totes les companyies de subministraments tenen un servei d'atenció a les teues queixes, incidències o reclamacions. Han de facilitar-te un domicili postal i un telèfon on contactar.

Per descomptat, pots també acudir a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) quan la reclamació està relacionada amb la part comercial del subministrament (la factura, atenció al client, condicions de contractació, clàusules abusives, etc) i no amb temes que afecten, per exemple, a la tensió).

En el cas de **l'electricitat i el gas**, també pots acudir a reclamar al Servei Territorial d'Indústria, energia i mines. Et deixem l'enllaç a continuació:  
[https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=15740&version=amp](https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=15740&version=amp)

Si es tracta d'un consum excésiu, el primer serà comprovar el comptador i telefonar un tècnic per a realitzar una revisió, i si la resposta no és satisfactòria, doncs continuar la reclamació.



Important: cal recordar que la persona que ha escollit reclamar mitjançant la via arbitral no pot després acudir a la via judicial.




FINS ACÍ LA GUIA BÀSICA PER DEFENDRE  
ELS TEUS DRETS COM A CONSUMIDOR/A

# ESPEREM HAVER-TE AJUDAT



Si has arribat fins a ací és perquè vos fer-ho bé i  
defendre el teus drets.

## CONTACTA AMB NOSALTRES

 [@acicom](https://twitter.com/acicom)  [acicom@acicom.org](mailto:acicom@acicom.org)  [960722884](tel:960722884)

<https://acicom.org/>