



Pràctiques comercials habituals...

PRÀCTIQUES COMERCIALS HABITUALS I DOCUMENTS IMPORTANTES

Els bescanvis

Quan s'ha comprat un producte, només es té dret al canvi o a la devolució de la quantitat pagada si el producte és defectuós.

Si voleu canviar un producte no perquè sigui defectuós, sinó per altres raons -el color o la talla no són els adequats, etc., l'establiment no està obligat a fer aquest canvi o a retornar l'import, excepte que ofereixi aquesta possibilitat.

La paga i senyal i els encàrrecs

La paga i senyal és la quantitat de diners que s'entrega a compte en un establiment comercial perquè ens reservi un producte o ens faci un encàrrec.

La paga i senyal obliga el comprador a adquirir el producte o a rebre el servei en el termini de temps acordat.

D'altra banda, si el comprador decideix no adquirir el producte o no utilitzar el servei perd aquesta quantitat i no té dret que li sigui retornada.

Els vals de compra

Una pràctica molt habitual en els establiments comercials és el canvi d'un producte per un val de compra. Aquest sistema consisteix a canviar un producte retornat per un val que permet adquirir un producte diferent un altre dia. Els vals de compra són molt útils per al consumidor, perquè faciliten els canvis, sobretot quan es tracta de regals.

Requisits dels vals

Els vals han de ser per l'import total de la compra. En els vals, es poden incloure condicions per als canvis, com ara la caducitat, la no-acceptació durant el període de rebaixes...; però, si en el val no s'indica cap restricció, l'establiment no en pot condicionar l'ús.

Les rebaixes

Per rebaixa s'entén una reducció del preu d'un producte en relació amb els preus habituals.

Requisits dels productes o serveis rebaijats

Els productes rebaijats han de mostrar el preu antic i el preu rebaijat i han de tenir les mateixes garanties que abans de les rebaijades.

No es poden vendre com a productes rebaijats els deteriorats, els de baixa qualitat o els adquirits expressament per a aquesta finalitat.

A més, els productes que es venen en període de

rebaijades han d'haver estat a la venda anteriorment a l'inici de les rebaijades.

Temporada de rebaijades

L'època de rebaijades està establerta en un màxim de dues temporades anuals. A Catalunya aquests períodes són:

- Rebaijades d'hivern: des del 7 de gener fins al 6 de març.
- Rebaijades d'estiu: durant els mesos de juliol i agost.

Condicions de venda

Durant el període de rebaijades, l'establiment ha de seguir mantenint les mateixes condicions de venda que durant la resta de l'any. Així, si habitualment accepta targetes de crèdit, també n'ha d'acceptar en període de rebaijades, si prèviament no informa del contrari.

Si l'establiment té per norma efectuar canvis, també n'ha de continuar fent en el període de rebaijades.

Si l'establiment fa un val de compra durant les rebaijades, l'ha de fer pel preu realment pagat pel producte.

La publicitat

La publicitat és tota forma de comunicació d'una persona física o jurídica, pública o privada, en l'exercici d'una activitat comercial, industrial, artesanal o professional amb la finalitat de promoure directament o indirectament la contractació de béns mobles, immobles, serveis, drets i obligacions.

La publicitat té dos objectius principals:

- Donar a conèixer productes i serveis.
- Induir al consum.

Per això, la llei regula les tècniques publicitàries i estableix que l'oferta, la promoció i la publicitat dels productes o serveis s'ha d'ajustar a la seva naturalesa, a les seves característiques i condicions, i a la seva utilitat o finalitat. També estableix que els continguts, les prestacions pròpies de cada producte o servei, i les condicions i garanties ofertes en la publicitat són exigibles per part dels consumidors i usuaris.

Es considera il·lícita la publicitat enganyosa, la publicitat deslleial, la publicitat subliminar i la que infringeix la normativa que regula la publicitat de determinats productes, especialment sensibles, com els farmacèutics i les joguines.

En el món de la publicitat hi ha dos principis molt importants. Un estableix que la publicitat s'ha de regir pel principi de la veracitat; l'altre diu que la publicitat vincula l'anunciant i que no ha d'incloure un error.

El pressupost

A l'hora de contractar un servei, com ara la reparació d'un electrodomèstic o d'un vehicle, o unes obres per a la casa, us han de facilitar un pressupost previ i per escrit, per saber quan haureu de pagar. En el pressupost hi ha de constar clarament:

- La identificació de qui prestarà el servei (nom i cognoms, adreça i NIF).
- L'explicació del servei que es realitzarà.
- El preu del servei desglossat: mà d'obra, desplaçaments, material i peces de recanvi.
- Els impostos aplicables.
- El termini de validesa del pressupost.
- Els establiments han de poder lliurar el pressupost, almenys, en català.

Amb aquestes dades, podreu determinar si us interessa contractar aquests serveis o bé recórrer a un altre professional que us ofereixi unes condicions millors.

El contingut del pressupost obliga el professional a respectar tot el que s'hi estableixi durant el termini de validesa.

El contracte

En els casos en què la prestació del servei pot tenir una certa durada en el temps, com pot ser el cas d'un curs a distància, un viatge programat o en algunes adquisicions d'una certa importància econòmica, com ara la compra d'un habitatge, cal que el consumidor i el professional signin un contracte en què es recullin detalladament les condicions de l'adquisició o de la prestació de serveis. De vegades, la mateixa Llei determina les dades que han de constar en el contracte per garantir els drets de totes dues parts.

Els establiments han de poder lliurar el contracte, almenys, en català.

La factura o el tiquet de compra

La factura o el tiquet de compra és el document que el professional lliura quan s'ha efectuat el pagament total del servei o del producte. La factura ha d'identificar degudament el professional, també hi ha de constar el producte adquirit o el servei prestat i el preu satisfet amb el corresponent impost aplicat.

La factura o el tiquet de compra són la prova de la relació entre el professional i el consumidor, i, per tant, són un comprovant imprescindible en el cas que es vulgui fer cap reclamació.

Els establiments han de poder lliurar la factura, almenys, en català.

La garantia

Una gran part dels productes i dels serveis tenen una garantia determinada per llei; un exemple dels productes que han de tenir garantia són: els electrodomèstics, els automòbils, les joies, el material d'informàtica i les joguines, entre d'altres.

El document de garantia

És el document que us han de lliurar quan compreu un producte que ha de tenir garantia. La informació mínima que ha de constar-hi és:

- L'objecte sobre el qual recau la garantia.
- Les dades del garant, és a dir, qui es fa càrrec de la garantia, que pot ser el fabricant o el venedor.
- Les dades del titular de la garantia, és a dir, qui adquireix el producte.
- Els drets del titular de la garantia: reparacions gratuïtes, substitució del producte, devolució de l'import pagat...
- Període de durada de la garantia.

La durada de la garantia

La Llei estableix que la garantia ha de ser com a mínim de 6 mesos (amb algunes excepcions, com en el cas dels automòbils usats) i aquest període comença a partir del moment en què el consumidor rep el producte.

La durada de la garantia pot ser prorrogada pel garant, però no pot ser reduïda.

La cobertura de la garantia

La garantia ha de cobrir la reparació total i gratuïta del producte, inclosos els desplaçaments, els accessoris, les peces de recanvi i la mà d'obra.

Si l'avaria és conseqüència d'un mal ús del consumidor o d'una manipulació d'un tercer, es perden els drets de garantia i, per tant, la reparació s'ha de pagar.

En el cas que la reparació no sigui satisfactòria, el consumidor té dret a la substitució del producte per un altre de les mateixes característiques o a la devolució de l'import pagat.

La garantia comercial

Tot i que el període de garantia no pot ser inferior al que estableix la Llei (6 mesos), el fabricant i el venedor sí que poden donar més enllà una garantia parcial, és a dir, que inclogui per exemple les peces de recanvi, però no la mà d'obra o els desplaçaments.

Cal estar molt alerta a les condicions que s'inclouen en el document de garantia.



*Oficina d'Informació al Consumidor
Consell Comarcal del Segrià
Amb la col·laboració de l'Institut
Català de Consum*