

DRETS DEL CONSUMIDOR (RESUM)

1. Dret a la informació i transparència

- **Preus visibles:** Tots els comerços (inclosos els aparadors) i establiments de restauració han de mostrar el **preu complet final**, amb l'IVA i qualsevol taxa o suplement ja inclosos.
- **Tiquets i factures:** És obligatori que et lliurin un tiquet o factura de la compra. Guarda'l sempre, ja que és el teu comprovant legal imprescindible per a qualsevol canvi, devolució o reclamació.
- **Horaris:** Els horaris comercials han d'estar clarament visibles des de l'exterior de la botiga.

2. Dret a la garantia dels productes

Des de la darrera actualització de la llei de consum, els terminis de garantia són molt protectors:

- **Productes nous:** Tenen una garantia legal de **3 anys** des de la data de compra. Si el producte falla durant els primers 2 anys, es dona per fet que el defecte és de fàbrica (tret que el comerç demostrï el contrari).
- **Productes de segona mà:** La garantia es pot pactar, però **mai pot ser inferior a 1 any**.
- **Reparacions:** Les reparacions en garantia tenen una cobertura pròpia si el defecte persisteix.

3. Canvis i devolucions (Dret de desestimació)

- **A botigues físiques:** Legalment, els comerços físics **no estan obligats** a acceptar canvis o devolucions si el producte està en perfecte estat, *a menys que la seva publicitat o política comercial així ho anunciï* (la típica frase de "si no queda satisfet, li tornem els diners"). Si ho anuncien, es converteix en una obligació per a ells.
- **Compres en línia o fora de l'establiment:** Tens un dret de desestimació legal de **14 dies naturals** per retornar el producte sense haver de donar cap explicació i rebre el reemborsament complet.

4. Fulls oficials de reclamació

Tots els comerços, bars, restaurants i prestadors de serveis a Barcelona tenen l'obligació de:

- Tenir **fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia** de la Generalitat de Catalunya a disposició dels clients.
- Exhibir un cartell de forma visible que indiqui que disposen d'aquests fulls.
- Si un establiment es nega a lliurar-te el full de reclamacions, pots demanar la presència de la Guàrdia Urbana per aixecar acta d'aquest fet.

Aquests són els enllaços oficials a les dues normes fonamentals que regulen els drets dels consumidors a Barcelona i a la resta del territori, on podràs consultar el text complet i actualitzat de les lleis:

- **Àmbit de Catalunya:** Pots consultar el text consolidat de la [Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya a la base de dades del BOE](#). Aquesta és la norma pròpia que detalla les obligacions de les empreses en el mercat català (com els requisits lingüístics, fulls de reclamació i preus).
- **Àmbit Estatal:** Per a aspectes generals com el règim de garanties de tres anys o el dret de desestimació de 14 dies en compres en línia, s'aplica el [Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refundit de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris](#).