

Informe-vos:

Al Servei d'Atenció al Consumidor del Govern d'Andorra situat al Camí de la Grau, edifici Prat del Rull, AD500 Andorra la Vella,

Telèfon: + 376 875 600,
a/e: consum@govern.ad.

Al telèfon gratuït: **180 00 180**, que opera els 7 dies de la setmana, en horari ampliat.

Podeu formular les vostres queixes, reclamacions o denúncies:

De forma virtual utilitzant el formulari electrònic de reclamació de consum al web www.consum.ad.

De forma física, formalitzant el full oficial de reclamació que podeu trobar als establiments comercials i que heu de disposar a les oficines d'informació turística o a la seu del Servei d'Atenció al Consumidor.



**SERVEI D'ATENCIÓ
AL CONSUMIDOR**
 **180 00 180**
www.consum.ad



10 Consells de Consum



15 de març
**Dia mundial dels
drets del consumidor**

Servei d'Atenció al Consumidor



Govern d'Andorra

10 consells de consum:

El 15 de març de 1962, el president dels Estats Units d'Amèrica, John F. Kennedy, va pronunciar un discurs davant el Congrés d'aquell país en què incidia en els drets dels consumidors. A partir dels anys 70, la IOCU (Organització Internacional de Consumidors) va començar a celebrar, cada 15 de març, el Dia mundial dels drets del consumidor per augmentar la consciència mundial sobre aquests drets, data que va quedar definitivament instaurada de forma oficial per l'ONU l'any 1983.

Per aquest fet, el Servei d'Atenció al Consumidor vol participar en aquesta jornada, a fi de commemorar aquesta data, amb l'objectiu que els consumidors coneguin els seus drets i per, oferir-los alguns consells de consum.



- 1 Abans d'adquirir qualsevol producte o servei compareu-ne les qualitats, les condicions, els preus i els serveis. Trieu el que més s'ajusti a les vostres necessitats.
- 2 Conserveu els catàlegs comercials i la publicitat del producte juntament amb les característiques. En ser vinculants, l'empresari està obligat a complir el que s'hi anuncia.
- 3 Llegiu atentament les condicions dels contractes, també la lletra petita. Si no enteneu alguna cosa, demaneu-ho i no signeu res fins que ho tingueu tot clar. Un cop hagueu signat, compliu sempre les condicions.
- 4 Llegiu atentament les etiquetes i apliqueu amb cura les instruccions d'ús dels productes.
- 5 En productes peribles, consulteu-ne les dates de caducitat o de consum preferent a l'envàs o a l'etiqueta del producte.
- 6 Pregunteu al comerciant si accepta devolucions. L'establiment no té cap obligació d'acceptar-ne encara que els productes estiguin en perfecte estat, a menys que ho anunciï. Si n'accepta, demaneu-ne les condicions.
- 7 Els preus finals han de ser amb els impostos inclosos. Demaneu, conserveu i reviseu tots els tiquets i les factures de compra.
- 8 Generalment, els productes adquirits a Andorra disposen de dos anys de garantia legal. Si durant aquest temps detecteu algun defecte en un producte, adreceu-vos a l'establiment on l'heu adquirit amb el tiquet o la factura de compra.
- 9 En el cas de productes defectuosos, quan l'establiment no pugui reparar ni substituir el producte, podeu exigir el retorn dels diners o la rebaixa del preu si el defecte és de poca importància.
- 10 Si penseu que s'han vulnerat els vostres drets com a consumidor i no heu arribat a cap acord amb l'empresari, podeu fer una reclamació. L'establiment disposa dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia de consum. Ompliu el formulari i feu-lo arribar al Servei d'Atenció al Consumidor o a qualsevol oficina d'informació turística del país. També podeu fer la reclamació mitjançant el formulari electrònic al web www.consum.ad o directament a la seu del Servei d'Atenció al Consumidor.