

Exercici 1:

Situació pràctica:

L'Anna compra un electrodomèstic en una botiga i, en arribar a casa, s'adona que té un defecte de fabricació. Torna a la botiga per reclamar, però el dependent li diu que no accepten devolucions.

Preguntes:

1. Quins drets té l'Anna com a consumidora en aquest cas?
 2. Quin procediment hauria de seguir per fer valer els seus drets?
 3. Com hauria d'actuar la botiga segons la normativa de consum?
-

Exercici 2:

Situació pràctica:

En Marc compra unes sabates a través de Zara en línia. En rebre-les, s'adona que no li agraden i vol retornar-les. Contacta amb l'empresa, però aquesta li diu que no accepten devolucions.

Preguntes:

1. Quins drets té en Marc segons la normativa de comerç electrònic?
 2. Quin és el termini legal per exercir el dret de desistiment?
 3. En quins casos no es podria exercir aquest dret?
-

Exercici 3:

Situació pràctica:

En Jordi compra un telèfon mòbil nou en una botiga Movistar. Als cinc mesos, el dispositiu deixa de funcionar correctament sense que ell l'hagi malmès. La botiga li diu que s'ha d'adreçar al fabricant per gestionar la garantia.

Preguntes:

1. Qui és el responsable d'oferir la garantia legal del producte?
 2. Quines opcions té en Jordi segons la normativa de garanties?
 3. Què passaria si la botiga es negués a fer-se responsable?
-

Exercici 4:

Situació pràctica:

La Marta contracta un viatge combinat amb una agència, però en arribar a la destinació, l'hotel és de qualitat inferior a la contractada i algunes excursions no es duen a terme. L'agència es desentén de la seva queixa.

Preguntes:

1. A quines institucions públiques pot recórrer la Marta per defensar els seus drets?
 2. Quin tipus de reclamació hauria de presentar?
 3. Quins passos ha de seguir per formalitzar la seva queixa?
-