

Exercici: redacta un full de reclamacions que sí que funcione

Exercici pràctic individual a partir de tres situacions reals de consum (un mòbil que s'espatla en garantia, un cobrament indegut d'una subscripció i un producte que no arriba) en què cada estudiant identifica el dret vulnerat i redacta la reclamació formal correcta pas a pas.

DURADA

55 min · 1 sessió

AGRUPAMENT

individual (revisió per parelles al final)

UNITAT 7

Economia personal I: pressupost, estalvi i consum responsable

MATERIALS

- Tres fitxes de situació de consum impreses (incloses al final)
- Plantilla de reclamació formal (dades · fets · dret invocat · petició · termini)
- Resum dels drets bàsics del consumidor i dels terminis de garantia vigents
- Calculadora del mòbil per al càlcul de terminis

ENCAIX CURRICULAR · **Sabers** Ingresos, gastos y presupuesto personal, Ahorro, objetivos y fondo de emergencia, Interés simple e interés compuesto, Decisiones de compra y consumo informado, El consumidor digital y los derechos del consumidor, Consumo responsable, reparación y economía circular · **Comp. específiques** CE3 · **Comp. clau** CCL, CC, CPSAA

Plantejament

Quasi tothom s'ha sentit estafat alguna vegada com a consumidor: un mòbil que mor als catorze mesos, una subscripció que continua cobrant després de donar-la de baixa, un paquet que no arriba. I quasi ningú reclama, perquè pareix complicat, perquè «no servirà de res» o perquè no sap ni per on començar. Eixa resignació és exactament el que algunes empreses esperen.

La unitat ha explicat els teus drets com a consumidor. Esta activitat els convertix en una eina de veritat: vas a aprendre a **redactar una reclamació que l'empresa no puga ignorar fàcilment**, perquè cita el dret concret, els fets exactes i la petició clara, amb terminis. Una reclamació ben escrita és una de les habilitats més rendibles de la vida adulta.

Objectius didàctics

- Identificar el dret del consumidor vulnerat en cada situació.
- Aplicar correctament els terminis legals (garantia, desistiment, devolució).
- Redactar una reclamació formal amb estructura completa i to ferm però correcte.
- Conèixer la ruta de reclamació: primer l'empresa, després el full oficial, després consum / arbitratge.

Les tres situacions

- **Situació 1 — El mòbil que mor en garantia.** Vas comprar un mòbil fa 14 mesos. Deixa de carregar. La botiga diu que «la garantia és només d'un any». Tenen raó?
- **Situació 2 — La subscripció zombi.** Vas donar de baixa una app fa dos mesos, però et continuen cobrant 9,99 € cada mes. Guardes el correu de confirmació de baixa.

- **Situació 3 — El paquet fantasma.** Vas comprar en línia fa tres setmanes. El producte no va arribar mai i la web no respon als correus.

Passos

1. **Repàs de drets i terminis (10 min).** El professor recorda els punts clau: garantia legal, dret de desistiment en compres en línia, obligació d'entrega, i la ruta de reclamació. Cada estudiant anota els terminis en una xuleta personal.
2. **Diagnòstic de les tres situacions (15 min).** Per a cada situació, l'estudiant escriu: quin dret s'ha vulnerat, quin termini aplica i si l'empresa té o no raó. Pista de la situació 1: la garantia legal cobrix més d'un any, convé revisar els terminis vigents abans d'acceptar el «no».
3. **Redacció d'una reclamació completa (20 min).** Cada estudiant tria **una** de les tres situacions i redacta la reclamació formal completa usant la plantilla: identificació, exposició de fets amb dates, dret invocat, petició concreta (reparació, devolució, indemnització) i termini que dona a l'empresa per a respondre.
4. **Revisió per parelles (7 min).** El company revisa amb una llista de tres preguntes: cita el dret concret? Inclou dates i fets verificables? La petició és clara i amb termini?
5. **Tancament (3 min).** El professor arreplega la ruta completa: si l'empresa no respon, full de reclamacions oficial; si no es resol, oficina de consum o arbitratge de consum (gratuït).

Plantilla de reclamació

- **Dades del reclamant:** nom, contacte.
- **Dades de l'empresa:** nom comercial, adreça.
- **Fets (amb dates):** què va passar, quan es va comprar, quan va fallar, quines gestions s'han fet ja.
- **Dret invocat:** el dret concret que s'ha vulnerat.
- **Petició:** què s'exigix exactament (reparació, substitució, devolució de l'import).
- **Termini:** data límit que es dona a l'empresa per a respondre abans d'acudir a consum.

Criteris d'avaluació

CRITERI	DESCRIPCIÓ	PES
Diagnòstic de les tres situacions	Dret i termini correctes en cada cas	30 %
Reclamació completa	Tots els apartats de la plantilla omplits	35 %
Precisió de fets i terminis	Dates, garantia i terminis correctament aplicats	20 %
To i claredat	Ferm però correcte, petició inequívoca	15 %

Variants i extensions

- **Variant cas propi:** qui haja viscut una situació real de consum la redacta com a reclamació de veritat i, si escau, la presenta.
- **Connexió amb l'activitat de dark patterns d'esta unitat:** la subscripció zombi de la situació 2 és un *forced continuity*; es pot enllaçar amb l'auditoria d'apps.
- **Extensió digital:** localitzar el formulari oficial de full de reclamacions de la comunitat autònoma i omplir-ne un de prova.