

Serveis Públics

Municipals de

Consum a

l'abast de

tothom

La informació, un dret fonamental de les persones consumidores

La informació és un dret fonamental de les persones consumidores. És el primer pas per aconseguir un producte o servei que s'adapti a les nostres necessitats i preferències. Sense informació, no podem prendre decisions raonables i, per tant, no podem protegir-nos dels riscos que comporta la compra o l'ús de productes i serveis. Per això, és essencial que les empreses i els organismes reguladors proporcionin informació clara, completa i accessible a totes les persones consumidores, independentment de les seves capacitats físiques o mentals. Aquesta informació ha de permetre-nos comparar productes i serveis, avaluar-ne la qualitat i el preu, i prendre decisions que ens beneficiïn. És un dret que ens permet exercir altres drets fonamentals, com el de protecció de la nostra salut i el de protecció del nostre patrimoni. Per tant, és un dret que cal promoure i garantir, perquè totes les persones consumidores puguem gaudir d'un nivell adequat de protecció i seguretat.

Objectius dels Servis Públics Municipals de Consum

Explicar-te com consumir de manera satisfactòria

Ajudar-te a tenir uns bons hàbits de consum

Ajudar-te a defensar els teus drets

Desigualtats i discriminació en les relacions de consum

Una desigualtat en les relacions de consum es produeix quan no pots gaudir del producte o servei en igualtat de condicions que la resta de persones.

Vulnerabilitat de les persones consumidores amb discapacitat

El Codi de Consum defensa els drets de les persones amb diversitat cognitiva: tenen els mateixos drets per conèixer, accedir i gaudir dels productes i serveis que la resta de persones consumidores.

Ho sabies?

Quan contractes un viatge amb transport (tren, avió, vaixell, autocar, etcètera) les empreses han de tenir en compte les capacitats funcionals de les persones que hi viatgen.

Les empreses t'han d'informar sobre l'accessibilitat dels viatges i, si no demanes, també sobre la idoneïtat del viatge segons les teves necessitats.

És un dret i per tant, l'empresa ha d'adaptar el servei a les teves necessitats.

Servei CIT, el coneixes?

El Centre d'Intermediació Telefònica per a persones sordes o amb discapacitat auditiva i/o de fonació és un servei de gestió de trucades.

El servei funciona a través d'una persona operadora o intèrpret intermediària que transmet el missatge.

El servei permet contactar i conversar amb persones oients.

Cerca més informació a

www.mdsocialesa2030.gob.es

GUIA BÀSICA PER TENIR UNS BONS HÀBITS DE CONSUM

- No tot és el preu! Consumeix productes tenint en compte el seu impacte ambiental, econòmic i social.

- El venedor està obligat a vendre el què ofereix en la publicitat. Guarda la publicitat i ensenya-la si les condicions són diferents.

- Busca les opinions d'altres persones que hagin consumit el producte o servei.

- Desconfia de les ofertes molt barates. Si compres en un web fora de la UE, no tens garantits els teus drets.

- Si no ho has demanat tu, no et poden vendre cap producte ni per telèfon ni a domicili.

- Demana pressupost. I si deixes un producte a reparar, sol·licita un resguard de dipòsit.

- Llegeix amb atenció el que signes! Si no ho entens o tens dubtes, NO SIGNIS!

- Demana sempre tiquet o factura. Guarda'l durant 3 anys com a garantia! Assegura't que t'han cobrat bé.

- Abans de comprar, pregunta els mitjans de pagament. Pregunta si pots retornar el producte i en quines condicions.

- Tots els establiments han de tenir fulls oficials de queixa, reclamació o denúncia.

- Els productes tenen garantia de 3 anys. Si tens un problema, acudeix a l'establiment on el vas comprar.

SI PATEIXO UN CAS DE DISCRIMINACIÓ EN CONSUM, QUÈ PUC FER?

- Demana ajuda: Adreça't a un Servei Públic de Consum i explica-li el teu cas.
- Per a què? T'informaran i et donaran suport.
- Molts ajuntaments utilitzen el Servei Públic de Consum com a mediador per resoldre conflictes.

Cerca la teva
oficina de consum

Servei CIT



Diputació
Barcelona

Àrea d'Igualtat
i Sostenibilitat Social

Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum