

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. Aquesta informació ha de ser clara, precisa i accessible per a totes les persones, independentment de les seves capacitats físiques o mentals. És essencial per a prendre decisions lliures i informades sobre els productes i serveis que consumeixen.

El consumidor té dret a rebre informació adequada i oportuna sobre les característiques principals dels productes i serveis, els riscos associats i les condicions de venda. Aquesta informació ha de ser proporcionada de manera comprensible i accessible, utilitzant formats i llenguatges que siguin fàcilment comprensibles i accessibles per a totes les persones.

El consumidor també té dret a rebre informació sobre els seus drets i les vies de reclamació disponibles. És important que aquesta informació sigui accessible i comprensible, i que es proporcioni de manera oportuna i adequada.

El consumidor té dret a rebre informació sobre els seus drets i les vies de reclamació disponibles. És important que aquesta informació sigui accessible i comprensible, i que es proporcioni de manera oportuna i adequada.

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