

Serveis públics municipals de consum a l'abast de tothom

La informació, un dret fonamental de les persones consumidores



Diputació
Barcelona

Objectius dels serveis 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.

- Les empreses t'han d'informar sobre l'accessibilitat dels viatges i, si ho 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.

Vulnerabilitat de les persones consumidores amb discapacitat

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

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.
- Funciona a través d'una persona operadora o intèrpret intermediària que transmet el missatge.
- Permet contactar i conversar amb persones oients.

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.



Guia bàsica per tenir uns bons hàbits de consum



Fulls de reclamació

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



Signatura de contracte

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



Publicitat

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



Ofertes porta freda

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



Experiència

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



Demana pressupost

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



Comerç electrònic

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



Consum responsable

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



Tiquet o factura

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



Garanties

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



Sentit comú

El sentit comú ens servirà per saber si una oferta té o no sentit o si una pàgina web ens inspira o no confiança. Pensa abans de llançar-t'hi!



Pagaments i devolucions

Abans de comprar informa't sobre els mitjans de pagament. Demana si pots retornar el producte i en quines condicions.

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

1

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.

2

3

Molts ajuntaments
utilitzen el Servei
Públic de Consum
com a mediador per
resoldre conflictes
de consum

Més informació de consum (vídeo)



Cerca la teva oficina de consum



**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