

Lidera el teu consum

Ciutadà actiu,
consumidor responsable

Exposició modular sobre consum responsable

Exposició itinerant

Coordinació de la producció i l'edició

Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona

Disseny

Externa Comunicació



**Diputació
Barcelona**

Tots som consumidors

Coneix els teus drets

Exposició itinerant

Coordinació de la producció i l'edició

Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona

Disseny

Externa Comunicació



**Diputació
Barcelona**



Els nostres drets

Qualsevol persona que compra un producte o contracta un servei per fer-lo servir –no amb un ús empresarial– és un consumidor o consumidora.

Conèixer els nostres drets i com els podem exercir ens protegeix, com a persones consumidores, de possibles abusos.

Quins són els nostres drets com a consumidors?

01/ Tenim dret a la protecció de la salut i a la seguretat.

02/ Tenim dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.

03/ Tenim dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica, i a la indemnització i reparació de danys.

04/ Tenim dret a la informació, l'educació i la formació, i a rebre-les en la nostra llengua.

05/ Tenim dret a la representació, la consulta i la participació.



Com ens protegim?

Què podem fer quan creiem que els nostres drets s'han vulnerat?

Si considerem que un producte o servei que hem adquirit no compleix la qualitat o les prestacions expressades en el contracte, la publicitat o altres documents, ho podem **reclamar**.

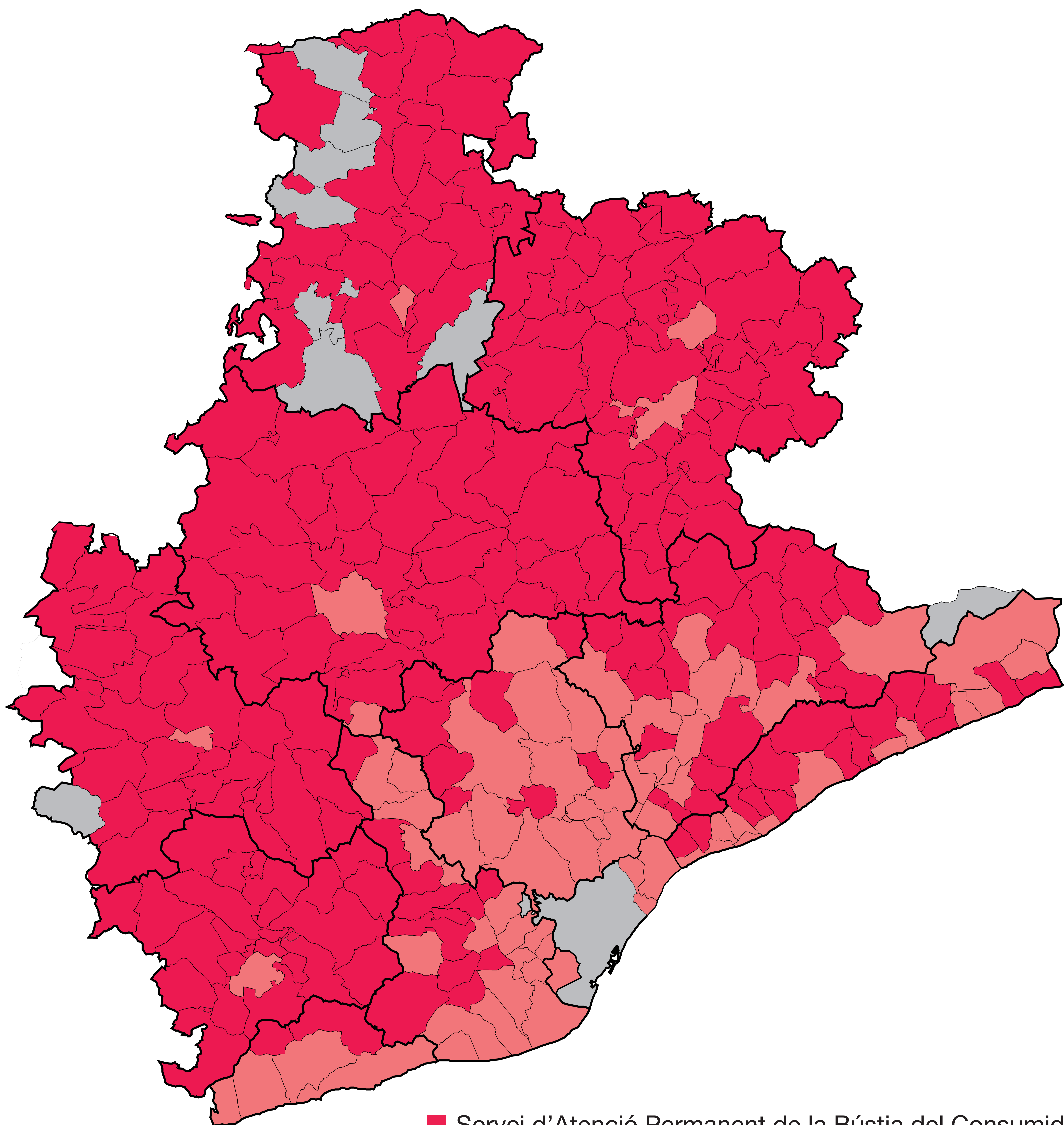
Com?

- 01/** Sol·licitem un full oficial de reclamació, queixa o denúncia a l'establiment i l'emplenem.
-
- 02/** Si passat un mes no hem rebut una resposta satisfactòria, podem adreçar-nos a:
 - els serveis públics de consum dels ajuntaments i dels consells comarcals,
 - l'Agència Catalana del Consum,
 - les juntes arbitral de consum,
 - els tribunals de jurisdicció ordinària,
 - les associacions de consumidors.
-

Si pensem que un establiment o un servei no respecta els drets de la persona consumidora, ho podem **denunciar**; és a dir, podem posar els fets en coneixement de l'Administració pública.

Què és la XLC?

La Xarxa Local de Consum (XLC) és una agrupació d'ens locals que treballen de manera coordinada per defensar els drets dels consumidors i consumidores des de la proximitat.



- Servei d'Atenció Permanent de la Bústia del Consumidor
- Serveis públics de consum
- Municipis no adherits

Si voleu més informació sobre la XCL: www.diba.cat/web/consum

La compra responsable

Què cal tenir
en compte?

Exposició itinerant

Coordinació de la producció i l'edició

Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de l'Àrea d'Atenció
a les Persones de la Diputació de Barcelona

Disseny

Externa Comunicació



**Diputació
Barcelona**



**Mira
Informa-te'n
Assegura-te'n
Decideix**

La compra responsable és una compra racional, reflexiva i conscient.

Fer una compra responsable implica...

- Abans/**
- Tenir en compte què és el que veritablement **necessitem**.
 - Ser conscients dels **compromisos econòmics** derivats de la compra i de la nostra capacitat per assumir-los.
 - Ser conscients de l'**impacte** que té aquesta compra sobre nosaltres i sobre el nostre entorn.

-
- Durant/**
- Informar-nos de les característiques del producte mitjançant l'**etiquetatge**.
 - **Comparar**, si escau, els diferents fabricants d'un mateix producte per valorar quin ens interessa més.
 - Sol·licitar el **comprovant** de la compra.

-
- Després/**
- Conservar els comprovants de compra, ja que són documents de **garantia**.
 - En cas de **manca de conformitat** amb el producte, demanar-ne la reparació o substitució, o bé una rebaixa en el preu o la devolució dels diners pagats durant el període de garantia.
-

QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA DE L'EDIFICI ACABAT ETIQUETA

DADES DE L'EDIFICI

Normativa vigent construcció/rehabilitació

Tipus d'edifici

Adreça

Municipi

C.P.

C. Autònoma

Referència cadastral

Consum d'energia kWh / m² any

Emissions kg CO₂ / m² any

ESCALA DE LA QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA

A més eficient		
B		
C		20
D	99	
E		
F		
G menys eficient		

Vàlid fins

REGISTRE

ESPAÑA
Directiva 2010 / 31 / UE

Fixa't en l'etiqueta

Tres claus bàsiques de la compra responsable

L'etiqueta/

- És **obligatòria** en tots els productes que es comercialitzen i ens aporta informació útil per poder escollir.
- Ens pot servir per identificar la **traçabilitat** d'un producte; és a dir, per conèixer-ne l'origen i les diferents etapes de producció, transformació i distribució.
- Alguns tipus de productes incorporen un etiquetatge que ens permet conèixer-ne el nivell d'**eficiència energètica**.
- El **marcatge CE** ens indica que el producte compleix els requisits de seguretat de les directives europees.



L'oferta/

- La **publicitat** no pot ser enganyosa, deslleial ni agressiva, i és **vinculant**.
- Els productes han d'exhibir el **preu** de venda, tant a l'aparador com a l'interior dels establiments. En els productes a granel o els envasats mesurables, s'ha d'indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metre, etc.).

La garantia/

- Tots els productes d'**ús durador** tenen una garantia.
 - Els contractes, les factures, els rebuts i els justificants de pagament serveixen com a **comprovants** de la compra.
 - Els comerciants han de respondre de la **conformitat** dels productes durant, almenys, dos anys.
 - Durant els **sis primers mesos**, les **manques de conformitat** es pressuposa que són d'origen.
 - Els **productes de segona mà** tenen una garantia d'un any com a mínim.
-

La contractació de serveis

Compte amb
la lletra petita!

Exposició itinerant

Coordinació de la producció i l'edició

Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de l'Àrea d'Atenció
a les Persones de la Diputació de Barcelona

Disseny

Externa Comunicació



**Diputació
Barcelona**



El contracte

Els serveis que contractem i les seves garanties

Tots els serveis tenen una **garantia mínima de 6 mesos**, sempre que no hi hagi una normativa específica que indiqui una altra cosa.

El contracte: llegim-lo amb atenció

El contracte recull i formalitza un acord, del qual es deriven uns **drets** i unes **obligacions**. Per això és molt important que, abans de signar-lo, el llegim íntegrament i en demanem una **còpia** en la llengua que escollim (català o castellà).

Compte amb les clàusules abusives!

- Les clàusules abusives d'un contracte són aquelles condicions generals que produeixen un **desequilibri** entre els drets i les obligacions de les dues parts.
 - Només els jutjats i tribunals de les administracions competents en la protecció dels consumidors poden manifestar l'**abusivitat** d'una clàusula.
 - Les clàusules abusives són **nul·les de ple dret** i es donen per no posades, però no invaliden el contracte com a tal.
-

**Truca,
informa't
i actua**



Què ha d'incloure un contracte?

- L'**adreça física** d'un lloc on el consumidor pugui ser atès.
- El **telèfon** d'un servei d'atenció d'incidències i reclamacions **gratuït**.
- Informació del lloc i el procediment que cal seguir per presentar **queixes i reclamacions**.
- En el cas dels serveis de tracte continuat –aigua, llum, etc.–, informació sobre el procediment per **donar-se de baixa** i sobre les possibles penalitzacions que se'n puguin derivar.

Documents que hem de tenir

- **El pressupost** és el document emès per l'empresa prestadora abans de l'adquisició del producte o servei i n'ha d'incloure el preu amb exactitud. Les empreses poden cobrar per fer un pressupost, si n'informen prèviament.
 - **La factura** és el document emès per l'empresa que presta el servei una vegada l'ha finalitzat. Ha d'especificar les característiques d'aquest servei i l'import de l'operació.
-

El consum responsable

Pensa globalment,
actua localment

Exposició itinerant

Coordinació de la producció i l'edició

Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona

Disseny

Externa Comunicació



**Diputació
Barcelona**



**Compra
conscient**

El consum responsable és el consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.

Què implica el consum responsable?

Consumir de manera responsable implica tenir en compte **què i qui hi ha darrere** del producte:

01/ El medi ambient.

02/ Les condicions laborals dels treballadors i les treballadores.

03/ La situació dels drets humans en els països on s'han produït els béns.



Productes de Km 0



El consum, millor de proximitat

El consum de proximitat prioritza la compra dels productes del nostre **entorn més proper**. Escurçant la distància entre el punt d'origen i el de consum d'allò que adquirim...

- 01/** Reduïm el consum d'energia i les emissions contaminants derivades del transport.

- 02/** Reforcem l'economia local, de manera que contribuïm a la creació d'ocupació.

- 03/** Es pot establir un contacte directe entre productor i consumidor i accedir més fàcilment a la informació referent al producte.

- 04/** En el cas dels aliments, a més, aprofitem millor les propietats organolèptiques i nutritives d'un producte més fresc, contribuïm a la conservació d'espècies autòctones, afavorim el manteniment de petites explotacions agrícoles i ramaderes, i així evitem el despoblament de zones rurals.



**Comerç
just**

El comerç just basa la producció, distribució i venda de productes no només en criteris de benefici econòmic, sinó també en criteris ètics i mediambientals per afavorir el desenvolupament sostenible dels països en via de desenvolupament.

Què garantim amb el consum de productes de comerç just?

01/ Condicions laborals dignes per als treballadors i treballadores.

02/ El pagament d'un preu just als productors.

03/ Reinvertir els beneficis en el desenvolupament de la comunitat d'on provenen.



Pobresa energètica

La pobresa energètica és la dificultat o la incapacitat de mantenir l'habitatge en les condicions adequades de temperatura i a un preu just.

Consells per disminuir la despesa:

01/ Conegueu quina és la potència que teniu contractada. Heu de contractar-la en funció dels aparells que tingueu instal·lats.

02/ Feu servir llum natural, deixeu la porta de la nevera oberta el menor temps possible i ventileu la casa només durant 10 minuts per mantenir-ne la temperatura i ajudar a prevenir humitats.

03/ Aïlleu portes i finestres per ajudar a controlar la temperatura de la casa i reduir el consum.

04/ Demaneu informació sobre abonaments socials, descomptes per a famílies nombroses o altres ajuts i diferents sistemes de facturació de la llum.
