

# 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**.

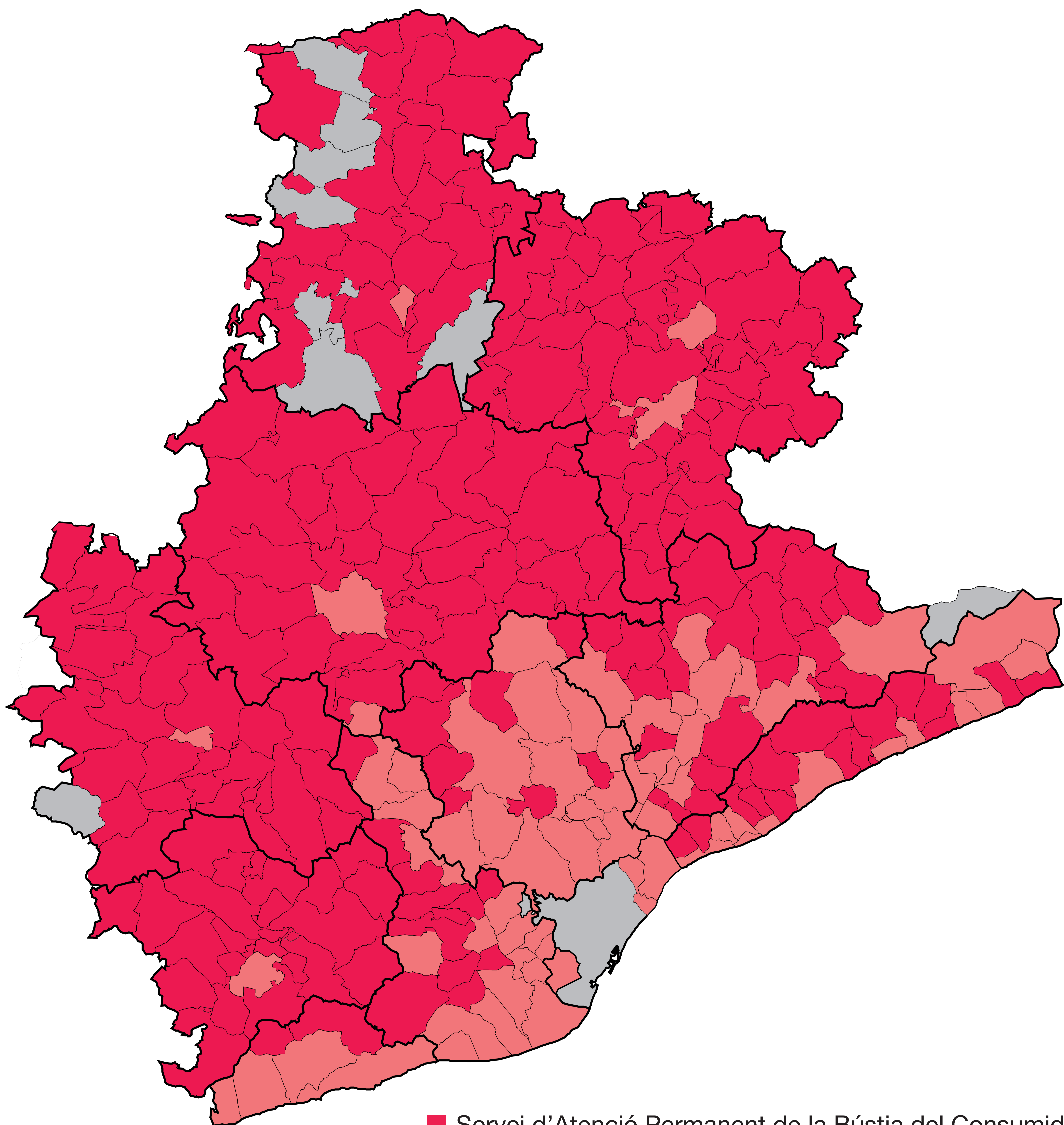
#### Com?

- 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.



Si voleu més informació sobre la XCL: [www.diba.cat/web/consum](http://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 / m<sup>2</sup> any

Emissions kg CO<sub>2</sub> / m<sup>2</sup> any

**ESCALA DE LA QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA**

<b>A</b> més eficient		
<b>B</b>		
<b>C</b>		<b>20</b>
<b>D</b>	<b>99</b>	
<b>E</b>		
<b>F</b>		
<b>G</b> 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.
-