

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



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

# Serveis públics municipals de consum a l'abast de tothom

La informació, un dret fonamental de les persones consumidores



Diputació de Barcelona DL B 5965-2023



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.

## 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.



## 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.

## 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.