

**RESUM D'ACTIVITATS**  
**FACILITAT PER LES ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS**  
**QUE FORMEN PART DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM**

AICEC-ADICAE. Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya .....	2
Consum Rebel. Associació de Joves Consumidors de Catalunya .....	4
CUS. Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat i Consum .....	6
OCUC. Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya .....	8
PROGRAN. Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran .....	10
UCC. Unió de Consumidors de Catalunya-UCC .....	11
UNAE. Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província .....	14



**Ajuntament de Barcelona**  
**Promoció Econòmica**



# AICEC-ADICAE

Associació d'Usuaris de Bancs  
Caixes i Assegurances  
de Catalunya

## AICEC-ADICAE

Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya

### BREU EXPLICACIÓ DE LA MISSIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

AICEC, Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya, està integrada a ADICAE, associació d'àmbit nacional especialitzada en el consum i l'assessorament genèric sobre productes i serveis financers (bancaris, d'assegurances i d'inversió) amb vint anys d'història. Com a associació de consumidors, pretenem compensar la gran diferència que existeix entre el ciutadà i les grans entitats financeres, cada vegada més allunyades dels interessos dels consumidors i usuaris. El nostre objectiu és aconseguir una societat més justa en l'àmbit del consum financer, millorant els canals d'informació i la transparència entre les entitats financeres i els consumidors. AICEC-ADICAE promou la prevenció i la formació dels usuaris, i treballa per aconseguir una legislació adequada per poder fer front a les problemàtiques habituals del consum financer del nostre país.

### BREU EXPLICACIÓ DE LES PRINCIPALS ACTIVITATS DESENVOLUPADES DURANT L'ANY 2008

#### **Documental *Endeutats*:**

#### **el sobreendeutament de les llars, un gran problema per als consumidors**

El documental *Endeutats* analitza el sobreendeutament de les famílies de Catalunya. Per això, AICEC-ADICAE va treballar per poder aconseguir la participació d'especialistes de diferents àmbits (economistes, advocats, psicòlegs, sociòlegs, treballadors socials, etc.). A través de l'opinió d'aquests experts i d'un seguiment a quatre famílies de diferents edats, nivells adquisitius i procedències analitzem els factors econòmics, socials i culturals que han portat la societat catalana a aquesta situació, i indaguem quines són les vies legals i polítiques que tenim a l'abast o ens manquen per abordar aquest problema. Tot això de la mà d'una associació de consumidors especialitzada en serveis financers com és AICEC-ADICAE, que, amb la col·laboració de la Fundació Quepo i de l'Associació Audiovisual Debitas, pretén fer-ne una àmplia difusió per generar una reflexió i un debat entorn d'un fet amb una forta incidència social, les devastadores conseqüències del qual tot just ara es comencen a notar.

#### **Servei d'informació, formació i divulgació dels drets dels consumidors**

##### 1) Assemblees de socis

L'objectiu principal que s'ha buscat amb aquestes assemblees ha estat, d'una banda, la participació dels socis en les activitats pròpies de l'associació, amb la col·laboració dels professionals i tècnics en consum financer, i de l'altra, la seva participació també en els òrgans directius de l'associació. En aquest sentit, dins de la Junta Directiva d'AICEC-ADICAE s'han aconseguit formar grups de treball permanents entre els socis amb temes com ara els productes d'estalvi-inversió i les inversions en béns tangibles, les hipoteques, la publicitat en l'àmbit financer, les assegurances o la immigració.

##### 2) Cooperació amb la Junta Arbitral de Consum

En el camp de la cooperació amb les juntes arbitral de consum, AICEC-ADICAE, com a associació de consumidors, desenvolupa una tasca qualificada en la Junta Arbitral de la Generalitat de Catalunya i la dels ajuntaments de Barcelona, Mataró i l'Hospitalet en tots els àmbits de consum, i dirigeix les

reclamacions dels seus socis al Sistema Arbitral de Consum quan aquesta via és factible (entre aquestes reclamacions destaquen les relacionades amb la informàtica, els electrodomèstics i la telefonia, i reclamacions sobre gestions bancàries dirigides a gestories, immobiliàries, taxadores, etc.).

### 3) Publicacions

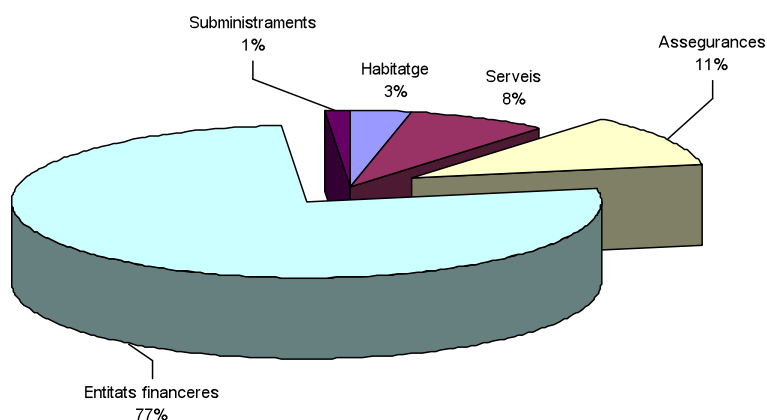
S'hi han tractat temes com ara els nous productes d'estalvi, les expectatives i els riscos per als consumidors pel que fa als diferents mitjans de pagament, guies pràctiques per contractar, negociar i defensar els drets dels consumidors en àmbits com ara les hipoteques, els crèdits ràpids o les reunificadoras de crèdits i, més recentment, un estudi sobre el sector de les assegurances i un altre sobre l'accés a la justícia dels ciutadans de la Unió Europea en el marc dels serveis i els productes financers.

### 4) Xerrades i ponències

Aquestes accions d'informació i formació específiques van dirigides als consumidors finals, i el 2008 han tocat temes tan específics com el sobreendeutament familiar, els préstecs hipotecaris, els immigrants, les noves tecnologies aplicades als serveis financers, els diferents tipus d'assegurances i, com ja és habitual en la nostra associació, els riscos i el funcionament dels productes financers destinats als joves.

#### AICEC-ADICAE. DADES

	Consultes	Reclamacions
<b>HABITATGE</b>	<b>3,43%</b>	
Compra d'habitatge	3,43%	
<b>SERVEIS</b>	<b>95,31%</b>	
Turisme	0,45%	
Assegurances	11,30%	30,10%
Ensenyament	7,14%	
Entitats financeres	76,42%	69,90%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>1,26%</b>	
Electricitat	0,63%	
Telecomunicacions	0,63%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>





## **CONSUM REBEL**

### **Associació de Joves Consumidors de Catalunya**

#### **PRESENTACIÓ**

L'Associació de Joves Consumidors de Catalunya-Consum Rebel fa anys que lluita per a la defensa dels drets dels joves consumidors. La seva activitat prioritària consisteix en l'assessorament i l'orientació en temes de consum i en la divulgació dels drets dels joves consumidors tant de manera individual com general, així com en la representació dels seus drets en les juntes arbitrals de consum.

La nostra associació vol acostar els joves als temes relacionats amb el consum, ja que una bona informació pot evitar moltes reclamacions i molts enganys que sovint es produeixen. Per aquest motiu, estem especialitzats en temes relacionats amb el consum jove i especialment en els seus hàbits de consum, i participem activament en la realització de conferències, col·loquis i tallers per a aquest col·lectiu.

#### **ACTUACIÓ**

##### **Fites més importants del 2008**

Les nostres actuacions durant l'any 2008 s'han encaminat en dues direccions però amb el mateix objectiu: educar i informar els joves consumidors en temes de consum que els poden interessar i tocar de ben a prop.

La primera actuació ha estat l'organització de conferències, col·loquis i tallers participatius sobre consum juvenil en la nostra seu, en instituts, col·legis, casals i centres cívics.

Els temes més sol·licitats han estat «Anorèxia i bulímia: cuida el teu cos», «Els riscos i la prevenció a l'hora de fer-se un pírcing o un tatuatge» i «L'habitatge: un dret». Així mateix, hem dut a terme activitats sobre els temes següents: «Internet com a mitjà de compravenda de productes», «La publicitat com a inductora a consumir», «Viatges de fi de curs», «Locals d'esbarjo i dret d'admissió», «Consum responsable i comerç just», «Assegurances de motocicletes i cotxes», «Deixa de fumar», «El bon ús del mòbil», «El cànon digital», «L'arbitratge de consum», «Consum de noves tecnologies» i «El consum de marques», entre d'altres.

La segona actuació ha estat l'edició de dues publicacions:

- Díptic sobre «Els productes ecològics», editat amb la intenció de lliurar-lo i debatre'l en col·legis, instituts i AMPA amb l'objectiu d'informar els joves sobre l'alternativa que existeix en la seva alimentació, i incentivar-los a mantenir una bona alimentació i a consumir aliments ecològics per les seves propietats naturals, sanes i de bona qualitat, destacant-ne els beneficis tant per a la salut dels joves com per al medi ambient i la conservació del planeta.
- Còmic *Que no t'enredin! No et deixis endur per la publicitat!*, sobre la influència de la publicitat en els hàbits de consum, que busca fer reflexionar els joves i alhora els informa sobre els seus drets i els facilita un seguit de consells. D'aquesta manera, ens apropem als joves a través d'una eina que els és atractiva, mentre que també se'ls dona informació i se'ls forma sobre com influeix la publicitat en els nostres hàbits de consum mitjançant les estratègies publicitàries.

## **Els nostres objectius per al 2009**

Des de Consum Rebel, per a aquest any 2009 volem continuar amb la línia d'actuació que hem seguit fins ara. Per aquest motiu, i mitjançant el conveni que tenim signat amb la Diputació de Barcelona, arribem cada cop a més municipis que s'interessen per les nostres activitats. També col·laborem amb el Centre Cívic Golferich, amb el qual la nostra associació du a terme, des de l'any passat, activitats en les seves instal·lacions.

La nostra associació ha ampliat la temàtica per a la realització de conferències, col·loquis i tallers, i ofereix noves activitats per als joves, com per exemple «El consum de marques», «El canon digital», «Aprèn sense adonar-te'n» i «Que no t'enredin amb la publicitat».

De la mateixa manera, tenim prevista la reedició del còmic sobre publicitat editat l'any anterior, ja que ha generat gran demanda per part de centres cívics, escoles i altres entitats. D'altra banda, volem continuar amb aquesta línia de treball i editar un nou còmic sobre consum.



## **CUS** **Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat i Consum**

### **PRESENTACIÓ**

Per a la CUS: Salut, Consum i Alimentació, l'any 2008 ha estat un any de molta activitat, ja que hem ampliat els nostres camps d'actuació tot i continuar amb els àmbits de treball habituals. Podem afirmar que tot i ser la mateixa associació, la CUS s'adapta dia a dia a les demandes dels consumidors, per tal de ser més present en la nostra societat de consum.

Tot just vam iniciar el nostre recorregut fa trenta anys. Amb el temps, i un cop consolidada la nostra activitat en l'àmbit de la salut, s'amplia al món del consum en general. L'assessorament en consum es fa tant a les nostres oficines, amb seu central a Barcelona, com en col·laboració amb l'OMIC d'Olesa de Montserrat i amb l'OMIC de Monistrol de Montserrat. Durant tot l'any, el nombre de consultes ha estat creixent. Formem part com a àrbitres de les diverses juntes arbitral de consum que hi ha arreu de Catalunya. També continuem treballant intensament per tal de promoure la mediació i la via arbitral com a sistemes de resolució de conflictes entre consumidor i empresa.

Hem consolidat la nostra nova oficina de Lleida, que era la segona en aquesta província, juntament amb la de Mollerussa, i hem inaugurat una nova oficina a Tàrraga.

Centrats en l'àmbit de la salut i els serveis socio-sanitaris, el nostre principal objectiu continua essent atendre totes aquelles consultes que ens fan arribar els usuaris a través de diferents mitjans: telèfon, fax, correu electrònic, carta i visites personalitzades. El continu degotall de comentaris, consultes, queixes i reclamacions que ens fan arribar els nostres socis i els ciutadans en general ens ajuda i ens motiva a preparar documentacions específiques per tal d'aportar informació útil i entenedora a tots els usuaris de la sanitat catalana.

Seguint la nostra tasca divulgativa, podem afirmar que aquest any el nombre de xerrades adreçades a la tercera edat ha arribat al centenar. En l'àmbit del consum, les xerrades i els tallers han anat dirigits majoritàriament a joves, en el marc dels IES de Barcelona i de Lleida. El nostre taller sobre «La publicitat enganyosa», pensat en principi per a públic jove, ha estat adaptat a la gent gran i als adults en general amb un gran èxit. Així mateix, s'han ideat dos jocs, un per a públic infantil i un altre per a públic adolescent, sobre alimentació i seguretat alimentària.

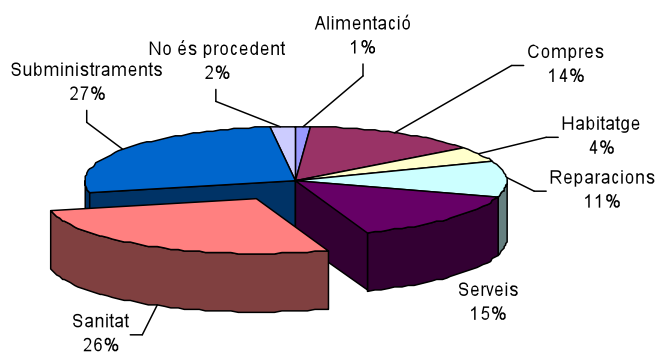
La presència de la CUS en els mitjans de comunicació és notòria, tant per la publicació i la difusió dels nostres comunicats de premsa com per la nostra col·laboració en debats, tertúlies i informatius a televisió, ràdio i premsa. Mantenim el nostre espai, dins l'àrea del consum, en el programa *En bones mans*, de l'emissora Onda Cero. Continua la publicació del nostre butlletí periòdic *InfoCus*, que inclou seccions fixes dels tres àmbits d'influència de la CUS: salut, consum i alimentació.

En la nostra línia d'investigació i treball de camp, cal esmentar la realització d'una enquesta sobre aspectes de consum efectuada durant la celebració del Dia del Consumidor.

Finalment, volem manifestar que continuem formant part d'una gran varietat de consells de direcció i participació, plenaris, grups de treball, etc., tant de l'Administració catalana com d'altres entitats, entre les quals destacarem el Consell Municipal de Consum de Barcelona i el Consell de les Persones Consumidores, dels quals som membres de la permanent.

## CUS. DADES

Reclamacions	
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>1%</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>	<b>14%</b>
Béns	4%
Automòbils	2%
Calçat i tèxtil	2%
Electrodomèstics	2%
Mobles i decoració	4%
<b>HABITATGE</b>	<b>4%</b>
Arrendaments	1%
Compra d'habitatge	3%
<b>REPARACIONS</b>	<b>11%</b>
Reparacions a la llar	3%
Instal·ladors	2%
Automòbils	3%
Electrodomèstics	3%
<b>SERVEIS</b>	<b>42%</b>
Turisme	9%
Assegurances	2%
Entitats financeres	2%
Sanitat	28%
Transports	1%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>27%</b>
Electricitat	1%
Gas	1%
Telecomunicacions	25%
<b>No és procedent</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



CMC DADES.DOC - 02/03/09

## CUS. DADES DE SANITAT

Descripció de les reclamacions relacionades amb sanitat	
Estètica	1%
Denúncies	2%
Medicaments	5%
Salut mental	6%
ICAM	3%
Reintegrament	6%
Protocols	1%
Mala comunicació	13%
Llistes d'espera	8%
Odontòlegs	7%
Teràpies naturals	1%
Mútues	3%
Urgències	4%
Possibles negligències	21%
Consultes telefòniques	19%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## **OCUC**

### **Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya**

L'OCUC, l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya, és una entitat sense ànim de lucre, declarada d'utilitat pública i organització més representativa a Catalunya, que des de l'any 1978 es dedica a defensar, assessorar, informar i representar els consumidors i els usuaris.

L'àmbit territorial de l'OCUC és Catalunya i actualment té seus a Barcelona, Sant Feliu de Llobregat, Mataró, Malgrat de Mar i Girona.

L'OCUC té com a principal objectiu la defensa dels drets i els interessos dels consumidors i usuaris mitjançant les actuacions següents:

- Assessorament als associats i assistència en la reclamació o mediació amb les empreses.
- Educació dels consumidors i usuaris i difusió i defensa dels seus drets.
- Alerta i prevenció dels riscos que poden afectar els seus drets.
- Denúncia dels abusos dels agents públics o privats.
- Exercici d'accions legals contra els fraus i/o excessos que els puguin perjudicar.

L'OCUC imparteix xerrades, cursos i tallers de formació, i du a terme campanyes de consum responsable i de sensibilització ambiental, així com estudis de mercat i informes sobre temes de consum i ambientals.

L'OCUC edita trimestralment la revista *L'OCUC Press*, i el butlletí *L'OCUC Informatiu*, que s'intercala amb la revista, així com diverses guies pràctiques sobre temes de consum i ambientals.

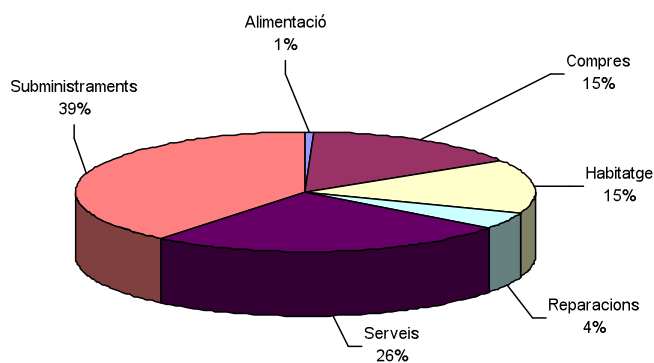
Per a més informació, podeu consultar la nostra pàgina web, [www.ocuc.cat](http://www.ocuc.cat), on a part de tota la informació sobre l'organització, trobareu les adreces, els telèfons i les adreces electròniques de les nostres seus.



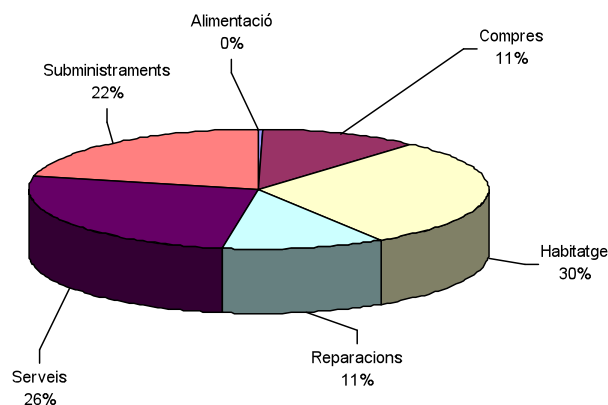
## OCUC. DADES

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,24%</b>
<b>COMPRES</b>	<b>15,44%</b>	<b>11,13%</b>
Béns	11,84%	7,11%
Automòbils	2,48%	2,13%
Calçat i tèxtil	0,56%	0,24%
Electrodomèstics	0,40%	1,18%
Mobles i decoració	0,16%	0,47%
<b>HABITATGE</b>	<b>14,96%</b>	<b>29,63%</b>
Habitatge	4,48%	6,64%
Arrendaments	7,92%	16,35%
Compra d'habitatge	2,48%	6,40%
Temps compartit	0,08%	0,24%
<b>REPARACIONS</b>	<b>4,24%</b>	<b>11,37%</b>
Reparacions a la llar	1,92%	5,45%
Instal·ladors	0,56%	1,18%
Automòbils	1,28%	3,08%
Electrodomèstics	0,48%	1,66%
<b>SERVEI</b>	<b>25,6%</b>	<b>25,84%</b>
Turisme	2,80%	1,90%
Serveis	0,80%	2,37%
Assegurances	6,32%	8,06%
Ensenyament	1,52%	2,37%
Entitats financeres	4,96%	5,69%
Oci i cultura	0,40%	0,24%
Administració	1,76%	2,13%
Sanitat	0,48%	0,24%
Restauració	0,16%	0,47%
Transports	6,40%	2,37%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>39,2%</b>	<b>21,79%</b>
Aigua	0,88%	1,18%
Electricitat	3,20%	1,42%
Gas	6,88%	3,08%
Telecomunicacions	28,24%	16,11%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### CONSULTES



### RECLAMACIONS





## PROGRAM

### Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran

Associació de consumidors especialitzada en el consum de la gent gran. La seva activitat, des del 1995, ha estat informar i formar consumidors grans amb el qual les consultes que rep.

En especial, es fa una tasca d'informació als casals de gent gran, assessoria telefònica i assistència presencial a la seu social, en col·laboració amb FATEC (Federació de Gent Gran de Catalunya).

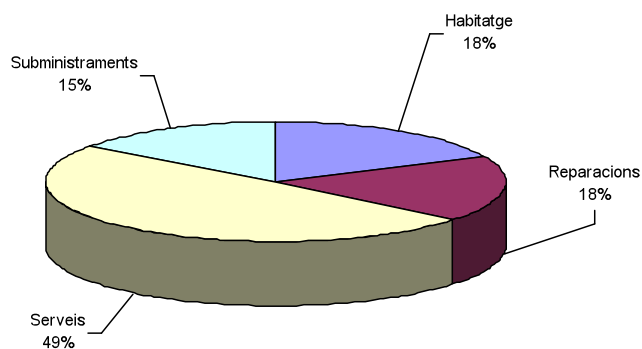
L'àmbit d'actuació és el territori català i especialment prop de 500 casals adherits a FATEC (es calcula un col·lectiu de 100.000 persones grans).

L'objectiu de l'entitat és ampliar aquest servei i seguir defensant els problemes de consum de la gent gran.

#### PROGRAM. DADES

Consultes	
<b>HABITATGE</b>	<b>18%</b>
Habitatge	3%
Arrendaments	15%
<b>REPARACIONS</b>	<b>18%</b>
Reparacions a la llar	6%
Instal·ladors	8%
Electrodomèstics	4%
<b>SERVEI</b>	<b>49%</b>
Turisme	6%
Serveis	12%
Assegurances	7%
Entitats financeres	2%
Administració	6%
Sanitat	9%
Restauració	7%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>15%</b>
Telecomunicacions	28,24%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

#### RECLAMACIONS



## **UCC**

### **Unió de Consumidors de Catalunya-UCC**

La **Unió de Consumidors de Catalunya-UCC** és una associació sense ànim de lucre que té com a objectiu primordial prestar serveis a tots els consumidors i usuaris i, molt especialment, informar, assessorar, dur a terme les reclamacions, queixes i denúncies pertinents, realitzar enquestes i sondejos, i divulgar tota la informació que pugui afavorir l'actuació dels ciutadans i ciutadanes com a consumidors i usuaris.

La UCC participa a les diferents juntes arbitral constituintes a Catalunya com a vocal en representació dels consumidors, i du a terme campanyes periòdiques de foment del sistema arbitral com a solució de conflictes de consum.

La Unió de Consumidors va ser declarada «**organització de consumidors més representativa a Catalunya**», mitjançant resolució de l'Honorable Conseller d'Indústria, Comerç i Turisme, el 13 de maig de 1998.

Com a associació democràtica, progressista i sense afany de lucre, la Unió de Consumidors lluita per la defensa dels drets dels consumidors i usuaris amb total independència davant els poders públics i privats, organitzacions polítiques, econòmiques i socials. Els Estatuts de la Unió de Consumidors recullen la finalitat de defensa i promoció dels interessos i drets, individuals i col·lectius, dels consumidors i usuaris, la formació i informació d'aquests, i la seva representació.

La UCC promou la col·laboració amb els poders públics, especialment amb les OMIC.

La Unió de Consumidors presta un servei adreçat **a tots els consumidors i usuaris** consistent en **la informació i l'assessorament sobre temes de consum**. Aquest servei d'atenció personalitzat està a disposició de tots els consumidors i usuaris, independentment de si en són socis o no. L'assessorament és totalment gratuït per a aquelles persones que volen informació telefònica o per correu electrònic. De tot aquest col·lectiu, una part important ens ve adreçada per diferents oficines municipals d'informació al consumidor, oficines provincials d'informació als consumidors o des del Telèfon del Consumidor de la Generalitat de Catalunya. Altres persones acudeixen a nosaltres directament ([www.consumidors.org](http://www.consumidors.org)).

Com a associació, la UCC també ofereix un **servei específic per als associats**, que consisteix en la **gestió i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies** en representació seva.

A banda d'aquests serveis, la Unió de Consumidors du a terme enquestes, sondeigs i estudis sobre diferents temes d'actualitat d'especial interès per als consumidors.

#### **PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ**

La Unió de Consumidors és una organització oberta a tots els sectors de la població, i una de les seves principals reivindicacions és la defensa del dret de tots els ciutadans a una permanent millora de la qualitat de vida. Per fer realitat aquests principis, la Unió de Consumidors destina la totalitat dels seus ingressos al compliment dels seus objectius.

## CONSELLS I COMISSIONS

La Unió de Consumidors és present a un gran nombre de consells i comissions participatius per fer sentir la veu dels consumidors i usuaris. En destaquem els següents:

- Consell de Direcció de l'Agència Catalana de Consum
- Permanent del Consell de les Persones Consumidores de Catalunya
- Consell de l'Audiovisual de Catalunya
- Fòrum de l'Audiovisual de Catalunya
- Agència de Qualitat d'Internet IQUA
- Agència de Seguretat Alimentària
- Comissió de Programes d'Ordenació d'Equipaments Comercials
- Consell de Sostenibilitat
- Consell d'Agricultura Ecològica
- Institut Metropolità del Taxi
- Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya
- Comissió d'Establiments Comercials de la Generalitat de Catalunya
- Consell de la Ciutat de Barcelona
- Diferents consells de comerç i consum dels ajuntaments de Catalunya

## CONVENIS I COL·LABORACIONS

La Unió de Consumidors de Catalunya té subscrits convenis de prestació de serveis amb diferents municipis catalans per tal de gestionar el servei d'atenció als consumidors. També col·labora de manera continuada en les campanyes municipals de consum (tallers escolars, inspeccions, redacció de documents informatius, informes, xerrades, etc.).

### Difusió externa

La Unió de Consumidors és un referent de molts mitjans de comunicació de Catalunya, tant per tractar temes d'actualitat sobre qüestions que afecten els consumidors com per difondre els drets que emparen aquests consumidors segons la legalitat vigent.

Cal destacar la participació de la Unió de Consumidors de Catalunya de manera recurrent en més de quinze programes de ràdio i televisió, i el conveni signat amb la Xarxa Audiovisual Local-XAL, organisme que agrupa el major nombre de televisions locals de Catalunya, per tal de difondre unes càpsules, de curta durada, on mitjançant preguntes i respostes s'intenta orientar el consumidor sobre les temàtiques amb més nombre de reclamacions, segons dades dels serveis jurídics de la Unió de Consumidors.

### Revista

L'any 2008 la UCC va consolidar un projecte de molts anys de treball amb la publicació de la revista **CONSUMIDORS**. Aquesta publicació, actualment semestral, tracta temes d'actualitat, novetats legislatives, les denúncies que ens arriben, etc.

En properes edicions incorporarem estudis comparatius, entrevistes, informes, etc.

La revista té com a destinataris consumidors i professionals del consum. La distribució es fa entre els socis de la UCC, l'OMIC, l'OPIC i altres equipaments públics de proximitat per a la seva difusió, com poden ser biblioteques.

### Butlletí digital. [www.consumidors.org](http://www.consumidors.org)

L'objectiu del butlletí informatiu és fer arribar informació d'interès als ciutadans i ciutadanes d'arreu de Catalunya d'una manera ràpida, àgil i amb una periodicitat trimestral.

Aquest objectiu s'aconsegueix difonent a través del correu electrònic el butlletí digital a associats i usuaris del portal [www.consumidores.org](http://www.consumidores.org) i a altres persones de col·lectius o bé a particulars que vulguin rebre'l. El butlletí digital, per les característiques del mitjà, no té l'extensió de la revista en paper, i no presenta el mateix contingut necessàriament, sinó que porta una informació més sintètica i alhora més actual.

El format del butlletí està estructurat en unes seccions fixes que ens permeten tractar els diferents temes d'interès amb molt dinamisme, donant més o menys èmfasi als temes.

### Publicacions específiques sobre temes de consum

La Unió de Consumidors elabora tota una sèrie de materials que estan a disposició dels ciutadans mitjançant el portal Consumidors a l'apartat de publicacions:

<http://www.consumidores.org/Interior.jsp?Pagina=Publicacions>.

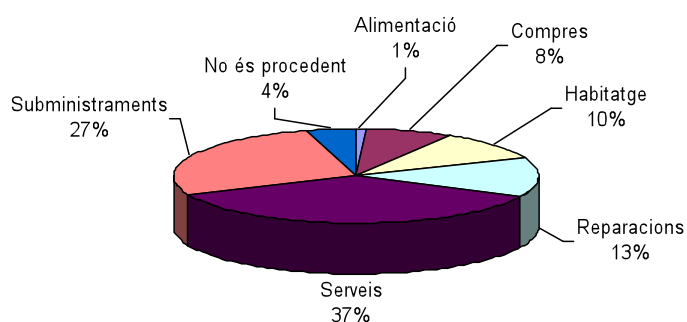
### ANÀLISIS, INFORMES I ESTUDIS

Una altra de les seves activitats és dur a terme enquestes i estudis sobre diferents temes de consum: pàgines web d'empreses, valor declarat a la facturació d'equipatges, indemnitzacions als passatgers en cas de pèrdua d'equipatge, punts de venda de tabac, assegurances d'automòbils per a joves, associacions, etiquetatge del peix, transport públic, pàrquings, etc.

La Unió de Consumidors de Catalunya també elabora informes jurídics a petició dels seus associats i per encàrrecs (clàusules contractuals, comissions bancàries, comunitats de veïns, etc.).

### UCC. DADES

Reclamacions	
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,89%</b>
<b>COMPRES</b>	<b>7,71%</b>
Béns	7,08%
Automòbils	0,63%
<b>HABITATGE</b>	<b>10,37%</b>
Habitatge	4,68%
Arrendaments	3,92%
Compra d'habitatge	1,77%
<b>REPARACIONS</b>	<b>13,29%</b>
Reparacions a la llar	2,66%
Automòbils	1,39%
Electrodomèstics	9,24%
<b>SERVEIS</b>	<b>36,31%</b>
Turisme	3,16%
Serveis	7,72%
Assegurances	4,56%
Ensenyament	2,02%
Entitats financeres	3,54%
Fòrum filatèlic/Afinsa	7,97%
Administració	0,51%
Sanitat	0,51%
Restauració	1,26%
Transports	5,06%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>26,96%</b>
Aigua	0,76%
Electricitat	4,18%
Gas	1,14%
Telecomunicacions	20,88%
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>	<b>4,43%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





## **UNAE**

### **Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província**

UNAE, Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província, és una associació sense ànim de lucre declarada d'utilitat pública que, d'acord amb els seus estatuts (article 2), té com a finalitat agrupar solidàriament tots els consumidors per a la millor defensa dels seus drets i conscienciar els ciutadans sobre la importància d'agrupar-se associativament per aconseguir una millor informació, protecció i defensa dels seus drets com a consumidors. També té com a finalitat, entre d'altres, realitzar activitats per a la formació i educació dels consumidors.

Les tasques ordinàries del nostre Gabinet de Consum es divideixen en dos vessants: per una banda, proporcionar informació i consell, o bé abans de realitzar un acte de consum i prevenir, d'aquesta manera, possibles abusos o enganys als consumidors, o bé després de l'acte de consum, per tal d'assessorar-los sobre els seus drets i deures; per una altra banda, rebre queixes i reclamacions, i actuar, si cal, com a entitat mediatadora, canalitzant vers les juntes arbitrals de consum aquells casos en què la mediació no ha estat eina suficient per a la defensa i protecció dels drets dels consumidors i usuaris, i també formulant denúncies a les administracions pertinents quan hi ha hagut una presumpta infracció legal en matèria de consum.

UNAE participa en moltes activitats relacionades amb el món del consum, d'una banda activament, com a ponents o organitzadors en temes tècnics del dret del consum i, d'altra banda, com a assistents a jornades o conferències organitzades per diferents entitats o administracions. A continuació s'exposa una relació d'aquestes activitats:

- ORGANITZACIÓ DE CONFERÈNCIES I TALLERS
- PONÈNCIES EN ADMINISTRACIONS I EN ALTRES ENTITATS
- PRESÈNCIA A FIRES
- VISITES A/D'EMPRESES I ENTITATS
- ASSISTÈNCIA A JUNTES ARBITRALS DE CONSUM
- PARTICIPACIÓ EN REUNIONS AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES
- ASSISTÈNCIA A JORNADES, CURSOS I SEMINARIS
- PRESÈNCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ
- CONVENIS AMB AJUNTAMENTS
- ACTUALITZACIÓ PERIÒDICA DE LA PÀGINA WEB
- REALITZACIÓ DE TRÍPTICS/DÍPTICS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

En relació amb les qüestions més destacables del 2008, cal esmentar la defensa front a les múltiples reclamacions de deute a les persones consumidores i usuàries, defensa gestionada per la nostra entitat vers l'Administració competent (l'Agència Espanyola de Protecció de Dades) mitjançant una campanya intensiva de denúncies individuals i col·lectives.

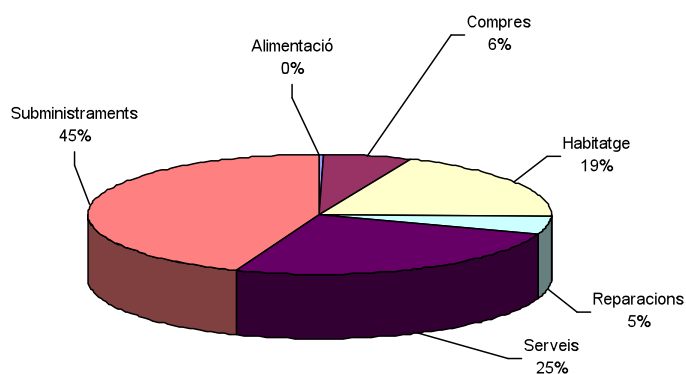
A més, hem consolidat la nostra pàgina web ([www.unaebcn.org](http://www.unaebcn.org)) com a principal eina d'informació i divulgació de la nostra entitat, actualitzem de manera permanent i periòdica totes les notícies que creiem que poden ser interessants per als consumidors, detallam les noves normatives en matèria de consum, i obrim canals de comunicació mitjançant les consultes gratuïtes a través del web.

Tot això amb la finalitat de seguir protegint i defensant els drets dels consumidors i, amb especial rellevància, els dels col·lectius especialment desprotegits, tant individualment com col·lectivament.

## UNAE. DADES

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,36%</b>	<b>-</b>
<b>COMPRES</b>	<b>6,2%</b>	<b>2%</b>
Béns	0,42%	0,16%
Automòbils	1,36%	0,34%
Calçat i tèxtil	0,94%	0,33%
Electrodomèstics	2,39%	0,51%
Mobles i decoració	1,09%	0,66%
<b>HABITATGE</b>	<b>19,31%</b>	<b>4,34%</b>
Habitatge	1,54%	0,19%
Arrendaments	9,36%	2,1%
Compra d'habitatge	7,41%	1,89%
Temps compartit	1,1%	0,16%
<b>REPARACIONS</b>	<b>4,74%</b>	<b>9,85%</b>
Reparacions a la llar	1,09%	1%
Instal·ladors	0,8%	6,57%
Automòbils	2,19%	0,16%
Electrodomèstics	0,66%	2,12%
<b>SERVEIS</b>	<b>25,72%</b>	<b>27,86%</b>
Turisme	1,46%	2,34%
Serveis	3,29%	4,34%
Assegurances	6,59%	7,02%
Ensenyament	1,46%	1%
Entitats financeres	7,05%	4,34%
Oci i cultura	0,36%	1,34%
Administració	0,06%	0,66%
Sanitat	1,46%	0,33%
Restauració	0,3%	2,49%
Transports	3,69%	4%
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	<b>44,66%</b>	<b>55,95%</b>
Aigua	2,19%	0,33%
Electricitat	5,12%	3,67%
Gas	3,29%	4,01%
Telecomunicacions	34,06%	47,94%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### CONSULTES



### RECLAMACIONS

