

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

ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona . . . . .	4
ACUB. Associació de Consumidors i Usuaris de Barcelona . . . . .	5
AICEC-ADICAE. Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya . . . . .	6
Associació de Joves Consumidors de Catalunya. Consum Rebel . . . . .	8
CUS. Salut, Consum i Alimentació Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat . . . . .	9
PROGRAM. Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran . . . . .	11
UCC. Unió de Consumidors de Catalunya. . . . .	12
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província . . . . .	15



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

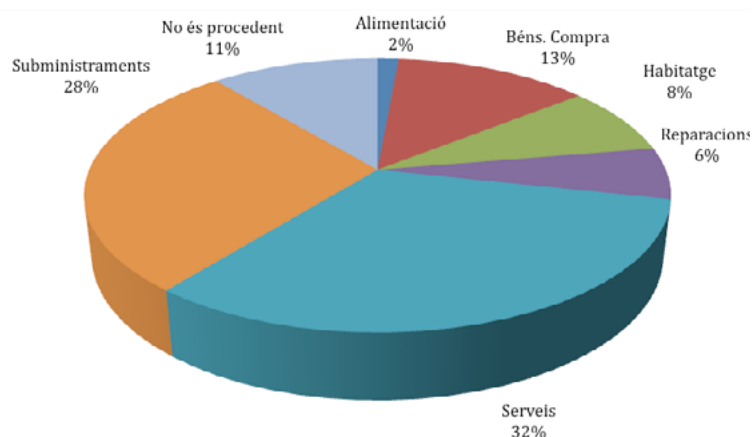
En aquestes pàgines es recullen les dades de les associacions de consumidors membres del Consell Municipal de Consum. Les dues primeres taules reflecteixen els percentatges de consultes i reclamacions en conjunt, a més dels que corresponen a l'OMIC. A l'apartat «Total» apareixen els percentatges del conjunt de tots els organismes.

A continuació es recullen les dades i un resum de l'activitat de cada associació.

## DADES CONJUNTES DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

### Consultes ateses

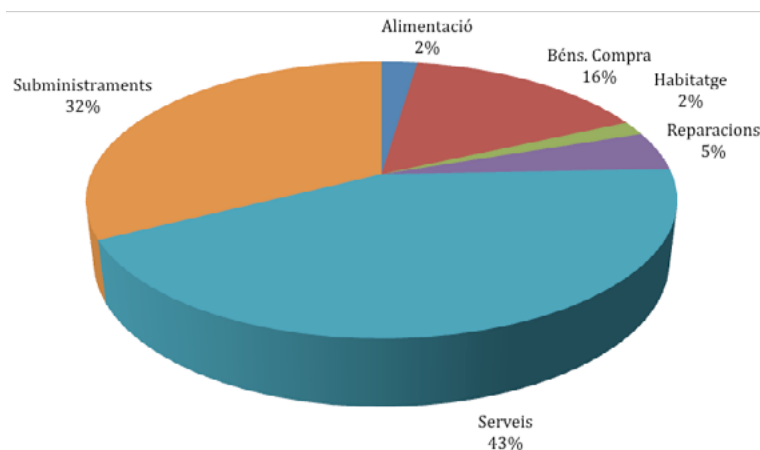
	OMIC	ACPB	ACUB	AICEC-ADICAE	CUS	UCC	UNAE	TOTAL
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,64</b>	<b>24,40</b>	<b>2,84</b>		<b>2,66</b>	<b>0,15</b>	<b>0,43</b>	<b>1,40</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>								
Béns	2,58	0,78			2,23	4,69	2,16	2,38
Automòbils	2,04	1,37	4,22		1,43	0,59	0,22	1,93
Calçat i tèxtil	2,27	1,52	2,14		1,30		3,03	2,09
Electrodomèstics	5,22	2,25	7,88		0,99		1,30	4,74
Mobles i decoració	1,86	1,81	1,76		1,36		0,22	1,71
<b>HABITATGE</b>								
Habitatge	2,04	2,65	5,61				2,38	1,96
Arrendaments	5,24	2,06	7,56		2,04	7,61	3,46	4,93
Compra d'habitatge	1,19	0,59	2,52	0,13	0,93	3,51	1,73	1,20
Temps compartit	0,01	0,00	0,38					0,01
<b>REPARACIONS</b>								
Reparacions a la llar	2,22	2,40	3,02		2,91	2,64	2,16	2,17
Automòbils	1,73	1,42	6,43		1,73	2,78	1,73	1,77
Electrodomèstics	2,12	1,27	9,14		1,67		5,84	2,13
<b>SERVEIS</b>								
Turisme	3,73	1,57	0,95		2,29	7,61	2,60	3,48
Serveis	4,46	3,28	1,39			9,22	1,08	4,13
Assegurances	2,93	0,69	4,41	9,05	1,67	7,61	6,06	3,25
Ensenyament	2,19	1,18	0,50			1,46		1,94
Entitats financeres	3,24	1,37	2,71	89,88	1,49	6,44	8,44	7,00
Oci i cultura	2,24		1,07				0,22	1,94
Administració		0,93	1,58			1,17		0,09
Sanitat	1,63	1,37	3,78		45,72	1,61	1,30	2,63
Restauració	1,89	5,49	2,77		0,81	0,73	0,65	1,88
Transports	6,13	14,80	2,08		3,59	6,88	5,19	5,97
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>								
Aigua	1,19	0,39	2,65		0,43	0,73	1,08	1,12
Electricitat	4,01	10,98	5,55	0,07	2,91	6,00	11,90	4,15
Gas	2,55	1,37	3,21		2,42	1,76	3,03	2,40
Telecomunicacions	21,78	14,06	13,86	0,87	19,39	26,79	24,24	20,52
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>	<b>12,89</b>						<b>9,52</b>	<b>11,07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## DADES CONJUNTES DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

### Reclamacions gestionades

Organisme	OMIC	ACPB	ACUB	AICEC-ADICAE	CUS	UCC	UNAE	TOTAL
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>2,44</b>		<b>15,08</b>		<b>2,79</b>			<b>2,33</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>								
Béns	3,80				2,90		3,90	3,24
Automòbils	1,53		4,37		1,93	6,06	0,22	1,42
Calçat i tèxtil	2,84				1,83		0,87	2,33
Electrodomèstics	8,84		3,17		1,50		1,52	6,97
Mobles i decoració	2,16		4,37		2,04		0,22	1,88
<b>HABITATGE</b>								
Habitatge	0,61					3,03	0,87	0,51
Arrendaments	0,82		1,59		2,79	3,03	0,43	0,88
Compra d'habitatge	0,13			0,27	1,50		1,52	0,29
Temps compartit								0,00
<b>REPARACIONS</b>								
Reparacions a la llar	1,23		9,92		3,65		1,74	1,44
Automòbils	1,41				2,26		0,87	1,26
Electrodomèstics	1,89		8,73		2,47		2,60	1,86
<b>SERVEIS</b>								
Turisme	4,40				2,69	6,06	1,95	3,64
Serveis	8,39		6,75			9,09	1,30	6,63
Assegurances	1,44		3,57	9,05	2,47	6,06	5,21	2,54
Ensenyament	1,29							1,00
Entitats financeres	1,86		0,79	90,15	2,26	15,15	3,69	11,69
Oci i cultura	4,19						0,00	3,20
Administració								0,00
Sanitat	0,82				38,99	3,03	0,87	3,34
Restauració	3,86				1,29			3,04
Transports	9,63		18,25		3,44	3,03	3,47	8,07
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>								
Aigua	0,41				0,64	6,06	1,08	0,43
Electricitat	4,44		15,08	0,13	4,19	3,03	13,88	4,46
Gas	2,40				3,54	9,09	3,69	2,25
Telecomunicacions	29,16		8,33	0,40	14,82	27,27	49,67	25,32
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>								
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

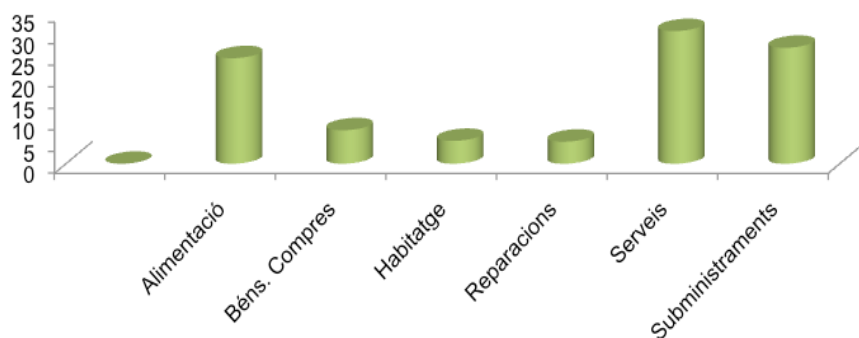


## ACPB

### Associació de Consumidors de la Província de Barcelona

L'ACPB és una entitat catalana sense afany de lucre que des de la seva creació, l'any 1967, es dedica a informar, assessorar i defensar les persones consumidores de Catalunya davant dels abusos, frauds i enganys amb què es poden trobar.

Organisme	Consultes
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>2,84</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>	
Béns	
Automòbils	4,22
Calçat i tèxtil	2,14
Electrodomèstics	7,88
Mobles i decoració	1,76
<b>HABITATGE</b>	
Habitatge	5,61
Arrendaments	7,56
Compra d'habitatge	2,52
Temps compartit	0,38
<b>REPARACIONS</b>	
Reparacions a la llar	3,02
Automòbils	6,43
Electrodomèstics	9,14
<b>SERVEIS</b>	
Turisme	0,95
Serveis	1,39
Assegurances	4,41
Ensenyament	0,50
Entitats financeres	2,71
Oci i cultura	
Administració	1,58
Sanitat	3,78
Restauració	2,77
Transports	2,08
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>	
Aigua	2,65
Electricitat	5,55
Gas	3,21
Telecomunicacions	13,86
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

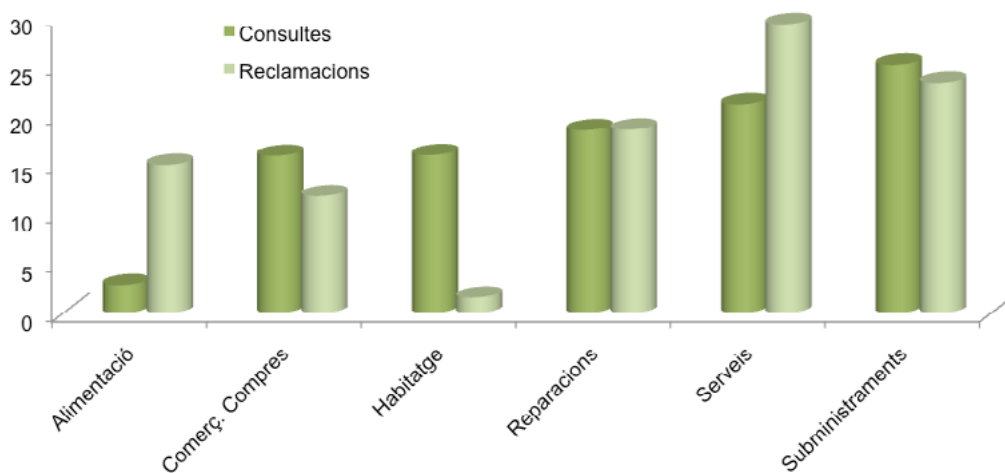




## ACUB. Associació de Consumidors i Usuaris de Barcelona

L'Associació de Consumidors i Usuaris de Barcelona (ACUB), que enguany celebra els seus 30 anys d'existència, segueix amb la seva tasca d'atenció als usuaris i consumidors mitjançant l'assistència telefònica i presencial.

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>2,84</b>	<b>15,08</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Automòbils	4,22	4,37
Calçat i tèxtil	2,14	
Electrodomèstics	7,88	3,17
Mobles i decoració	1,76	4,37
<b>HABITATGE</b>		
Habitatge	5,61	
Arrendaments	7,56	1,59
Compra d'habitatge	2,52	
Temps compartit	0,38	
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	3,02	9,92
Automòbils	6,43	
Electrodomèstics	9,14	8,73
<b>SERVEIS</b>		
Turisme	0,95	
Serveis	1,39	6,75
Assegurances	4,41	3,57
Ensenyament	0,50	
Entitats financeres	2,71	0,79
Oci i cultura	1,07	
Administració	1,58	
Sanitat	3,78	
Restauració	2,77	
Transports	2,08	18,25
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	2,65	
Electricitat	5,55	15,08
Gas	3,21	
Telecomunicacions	13,86	8,33
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>





**AICEC - ADICAE**

**AICEC-ADICAE**

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

#### **Fitxa de l'associació**

**Nom de l'associació:** Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya (AICEC-ADICAE)

**Núm. de registre:** 46

**Web:** [www.adicae.net/catalunya](http://www.adicae.net/catalunya)

**President:** Sr. Manuel Pardos Vicente

**Vicepresident:** Sr. Jordi Tarruella Mellado

**Secretari:** Sr. Jaume Vallès Armengol

**Coordinadora tècnica:** Isabel Prado González

**Secretari general:** Jofre Farrés Roselló

#### **L'associació**

AICEC-ADICAE (Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya) és una associació de consumidors especialitzada en productes i serveis financers, d'estalvi-inversió, i d'assegurances, amb número de registre d'associacions 12132 i amb número de registre d'associacions de consumidors de la Generalitat de Catalunya 46. De conformitat amb els seus objectius i finalitats, AICEC-ADICAE persegueix la defensa i protecció dels legítims interessos econòmics i socials dels usuaris de serveis financers, assessorant, orientant, informant i defensant els seus drets davant de bancs, caixes, asseguradores, agències de valors i altres entitats financeres de crèdit, estalvi o inversió col·lectiva, així com davant d'empreses que ofereixen productes i serveis en general al consumidor.

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 de productes i serveis financers (bancaris, d'assegurances i d'inversió) amb 22 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 transparència entre les entitats financeres i els consumidors. AICEC-ADICAE defensa els drets dels consumidors contra els abusos de les entitats financeres, promou la prevenció i formació dels usuaris i també treballa per aconseguir una legislació adequada per poder fer front a les problemàtiques habituals del consum financer del nostre país.

#### **Altra informació rellevant de l'entitat**

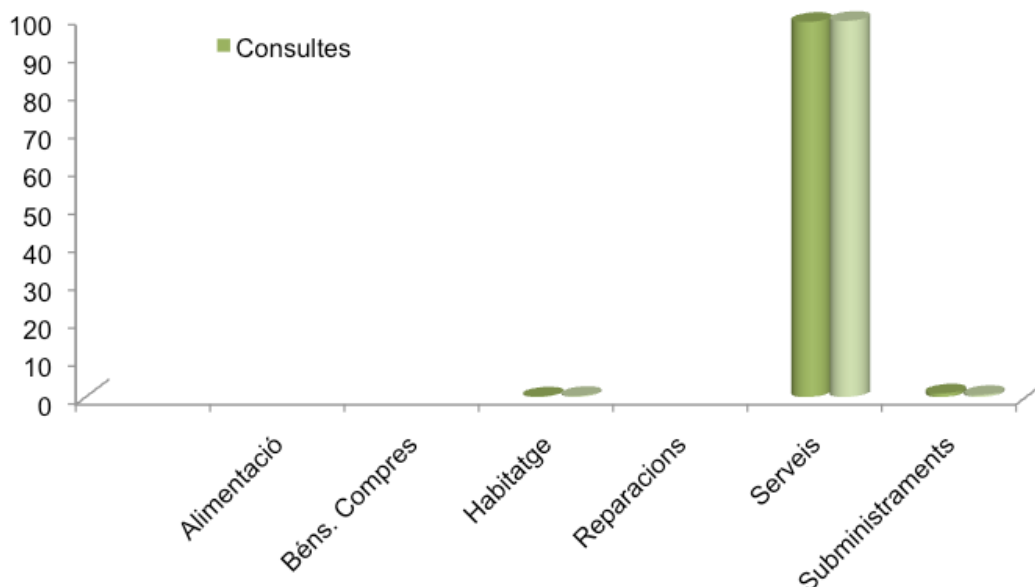
AICEC-ADICAE és membre del Consell de les Persones Consumidores i Usuàries de Catalunya i representant dels consumidors en el Consell Municipal de Consum de Barcelona.

ADICAE és membre de la Comissió Permanent del Consell de Consumidors i Usuaris d'Espanya, del Consell Consultiu de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, de Consumers International, d'Euroshareholders i de diferents grups de treball sobre serveis financers de la Comissió Europea.

## Temes importants tractats durant l'any 2010

Entre els serveis que ofereix l'associació podem assenyalar els de formació, informació, assessorament, defensa jurídica col·lectiva i estudis especialitzats. Un dels objectius primordials d'AICEC-ADICAE per al 2010 era precisament fomentar i potenciar la participació dels socis i l'associacionisme actiu, augmentant el nivell de coneixement dels mateixos drets per part dels ciutadans i la participació dels ciutadans-consumidors en tots aquells problemes que els afecten i els interessin. Un any més, el principal àmbit d'actuació ha estat el relacionat amb **les hipoteques i el sobreendeutament**. Mereixen una atenció especial les accions sobre les abusives **clàusules limitadores de tipus d'interès** i l'enganyosa **contractació de falses cobertures de riscos**, que han provocat que el brusc descens que l'Euríbor ha experimentat no es traslladi als consumidors hipotecats ni es vegi reflectit en una baixada de la seva quota hipotecària. En aquesta línia cal remarcar, doncs, el gran impacte que ha generat en els consumidors la problemàtica del sobreendeutament, sense que es prenguin les mesures oportunes i necessàries per augmentar-ne de manera definitiva la protecció davant les possibles conjuntures econòmiques i les males pràctiques bancàries, cada vegada més generalitzades a causa de la constant evolució del llenguatge bancari, l'oferta de nous serveis i productes financers cada vegada més complexos, les noves vies de contractació i, evidentment, les conseqüències de la mateixa crisi. Els actuals hàbits de consum, decidits i impulsats per pràctiques empresarials agressives i interessades (especialment les que sorgeixen en el sector dels serveis financers), estan en l'origen de l'actual crisi. Els consumidors organitzats són la clau per superar la crisi, amb les seves decisions de consum, basades en una bona informació i formació, amb les seves reivindicacions com a col·lectiu i amb una utilització justa, raonable i responsable dels serveis financers, dels diferents instruments de crèdit i de la seva capacitat d'endeutament.

	Consultes	Reclamacions
Compra d'habitatge	0,13	0,27
Assegurances	9,05	9,05
Entitats financeres	89,88	90,15
Electricitat	0,07	0,13
Telecomunicacions	0,87	0,40
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>





## **ASSOCIACIÓ DE JOVES CONSUMIDORS DE CATALUNYA CONSUM REBEL**

### **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, en la divulgació dels drets dels joves consumidors tant de forma individual com general, així com en la representació dels seus drets en les juntes arbitral 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 a 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 aquest col·lectiu.





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

La **Cus, Salut, Consum i Alimentació** és una associació de consumidors sense afany de lucre que va néixer l'any 1977 com a conseqüència de la indefensió en la qual es trobaven els usuaris del sistema públic de salut, i que fou legalitzada oficialment el 1979. Es va ampliar l'àmbit d'actuació el 1982 amb la incorporació del consum en general, però, amb tot, la salut i els serveis sanitaris han estat i són l'estrella de la nostra activitat, a la qual en els darrers anys hem afegit l'alimentació i la seguretat alimentària com a eixos transversals relacionats amb la salut, el consum i l'alimentació.

No obstant això, també tractem altres temes relacionats amb els nostres objectius prioritaris, com són el sector sociosanitari i social i el medi ambient, especialment relacionat amb la salut.

També oferim serveis complementaris, a més dels propis als nostres associats, a les OMIC, ajuntaments, entitats, empreses i persones que ho sol·licitin.

La CUS forma part del Consell Municipal de Consum de l'Ajuntament de Barcelona i també del Consell de les Persones Consumidores de la Generalitat de Catalunya, així com de diverses comissions i òrgans de participació.

A banda de la seu central situada a Barcelona, disposem d'altres delegacions a Lleida capital (dues), a Mollerussa i a Tàrraga. A més, tenim convenis amb municipis per tal d'oferir el nostre assessorament i serveis.

La defensa dels drets dels consumidors i usuaris és la principal activitat de les nostres oficines, i la formació, la informació i la divulgació de temes de salut, consum i alimentació són les principals consultes que ens arriben.

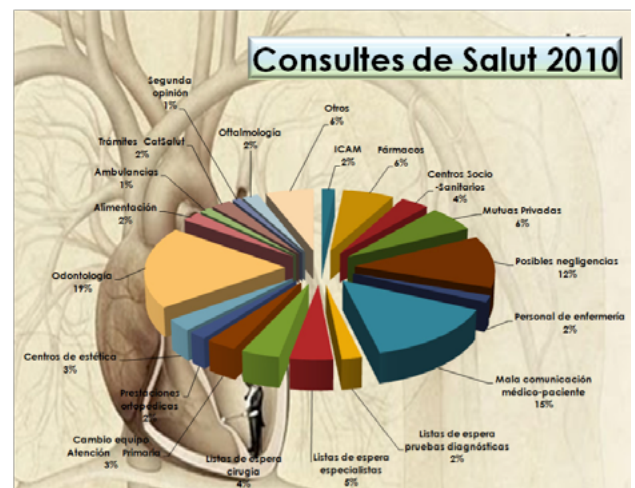
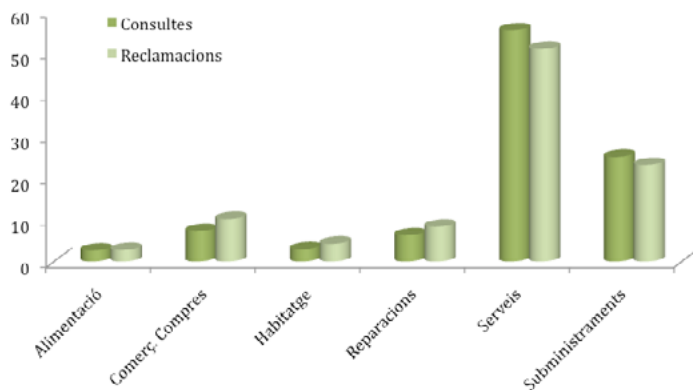
Com que considerem que la formació i la informació són eines importants per a la **CUS**, donem molta importància a les xerrades i tallers que organitzem en diversos municipis i que van dirigits a tots els col·lectius, des de joves fins a persones grans.

Disposem d'eines, jocs i/o instruments que ajuden a conscienciar els futurs consumidors de les seves responsabilitats com a tals i de com exercir un consum responsable i sostenible. Actualment estem treballant amb municipis de Catalunya oferint el «joc de seguretat alimentària» adreçat a nens i joves a través de les escoles.

Editem fullets, tríptics, guies, etc, d'aquells temes que considerem que són d'interès general pels consumidors/ ciutadans.

Si voleu més informació o posar-vos en contacte amb nosaltres podeu fer-ho a través del nostre lloc web [www.cus-usuaris.org](http://www.cus-usuaris.org), on també trobareu les adreces, correus electrònics i telèfons de les nostres delegacions.

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>2,66</b>	<b>2,79</b>
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Béns	2,23	2,90
Automòbils	1,43	1,93
Calçat i tèxtil	1,30	1,83
Electrodomèstics	0,99	1,50
Mobles i decoració	1,36	2,04
<b>HABITATGE</b>		
Arrendaments	2,04	2,79
Compra d'habitatge	0,93	1,50
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	2,91	3,65
Automòbils	1,73	2,26
Electrodomèstics	1,67	2,47
<b>SERVEIS</b>		
Turisme	2,29	2,69
Assegurances	1,67	2,47
Entitats financeres	1,49	2,26
Sanitat	45,72	38,99
Restauració	0,81	1,29
Transports	3,59	3,44
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	0,43	0,64
Electricitat	2,91	4,19
Gas	2,42	3,54
Telecomunicacions	19,39	14,82
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>





## **PROGRAM**

### **Associació 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 a partir de 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.

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

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 arbitrals constituïdes a Catalunya com a vocal en representació dels consumidors, i du a terme campanyes periòdiques de foment del sistema arbitral de consum com a solució als 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, amb data 13 de maig de 1998.

Com a associació democràtica, progressista i sense afany de lucre, la UCC lluita per a 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 Unió de Consumidors de Catalunya-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 escrit. 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)).

També ofereix un **servei específic per als associats** que consisteix en la **gestió i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies**.

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

### **PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ**

La Unió de Consumidors de Catalunya-UCC és una organització oberta a tots els sectors de 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. La Unió de Consumidors de Catalunya-UCC destina la totalitat dels seus ingressos al compliment dels seus objectius.

## CONSELLS I COMISSIONS

La Unió de Consumidors de Catalunya-UCC és present a la majoria dels consells i comissions participatius per fer sentir la veu dels consumidors i usuaris. En destaquem els següents:

- Consell de Ciutat de Barcelona (la UCC va ser escollida per representar el Consell Municipal de Consum)
- Consell Municipal de Consum de Barcelona
- Consell de les Persones Consumidores de Catalunya
- Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya
- Consell General de Participació de l'Agència Catalana de Turisme
- Consell i Fòrum de l'Audiovisual de Catalunya
- Agència de Qualitat d'Internet IQUA
- Agència de Seguretat Alimentària
- Consell de Sostenibilitat
- Consell d'Agricultura Ecològica
- Institut Metropolità del Taxi

## 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.).

## RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Unió de Consumidors de Catalunya s'ha constituït en el referent de molts mitjans de comunicació de Catalunya, per tractar temes d'actualitat sobre qüestions que afecten els consumidors, per difondre els drets que emparen aquests consumidors segons la legalitat vigent i per enviar comunicats de premsa.

Cal destacar la participació de la Unió de Consumidors de Catalunya de forma recurrent en més de quinze **programes de ràdio i televisió**, i els convenis signats amb la Xarxa Audiovisual Local-Xal (que agrupa el major nombre de televisions locals de Catalunya) i l'Agència de Comunicació Local, S.A. (que agrupa la majoria de les emissores de ràdio municipals), que ens permeten tenir un canal estable tant per a la difusió de material audiovisual que puguem elaborar com per difondre els drets dels consumidors.

## MITJANS D'INFORMACIÓ I FORMACIÓ PROPIS POSATS A DISPOSICIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

### 1. Revista

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

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

L'objectiu del butlletí informatiu *Consumidors* és fer arribar informació d'interès als consumidors i usuaris 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.consumidors.org](http://www.consumidors.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.

### 3. Publicacions específiques sobre temes de consum

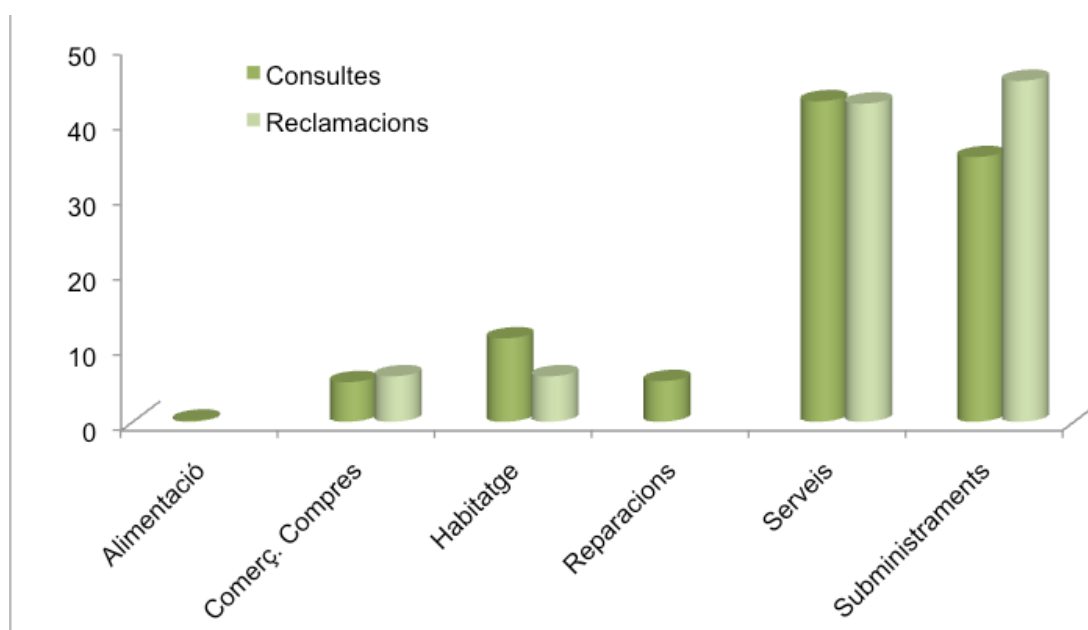
La Unió de Consumidors elabora tota una sèrie de materials que estan a disposició dels ciutadans mitjançant el portal Consumidors a l'apartat de publicacions: <http://www.consumidors.org/interior.jsp?Pagina=Publicacions>

## ANÀLISIS, INFORMES I ESTUDIS

Una altra de les seves activitats és dur a terme enquestes i estudis sobre diferents temes de consum: pàgines webs d'empreses, indemnitzacions als passatgers en cas de pèrdua d'equipatge, etiquetatge del peix, transport públic, etc.

La Unió de Consumidors també elabora informes jurídics a petició dels seus associats i de diferents entitats sobre qüestions diverses (clàusules contractuals, comissions bancàries, comunitats de veïns, etc.)

	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,15</b>	
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Béns	4,69	
Automòbils	0,59	6,06
<b>HABITATGE</b>		
Habitatge		3,03
Arrendaments	7,61	3,03
Compra d'habitatge	3,51	
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	2,64	
Automòbils	2,78	
<b>SERVEIS</b>		
Turisme	7,61	6,06
Serveis	9,22	9,09
Assegurances	7,61	6,06
Ensenyament	1,46	
Entitats financeres	6,44	15,15
Administració	1,17	
Sanitat	1,61	3,03
Restauració	0,73	
Transports	6,88	3,03
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	0,73	6,06
Electricitat	6,00	3,03
Gas	1,76	9,09
Telecomunicacions	26,79	27,27
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

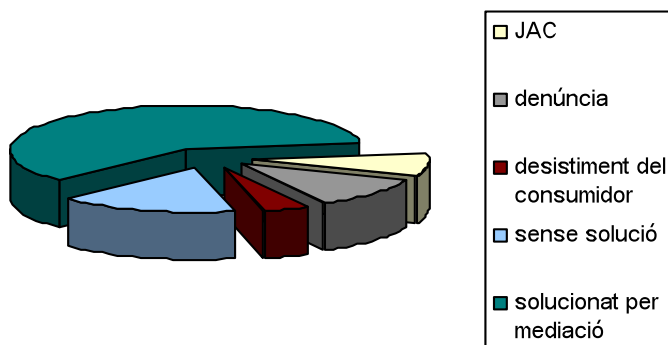


## Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província

**El gabinet de consum d'UNAE** és un gabinet jurídicotècnic sobre dret del consum, on un equip d'advocats i tècnics en consum treballen en defensa dels interessos i drets de totes les persones consumidores. La nostra tasca va des de la defensa dels interessos particulars dels nostres associats i associades fins als interessos generals de tots els consumidors/es que constitueixen la societat catalana.

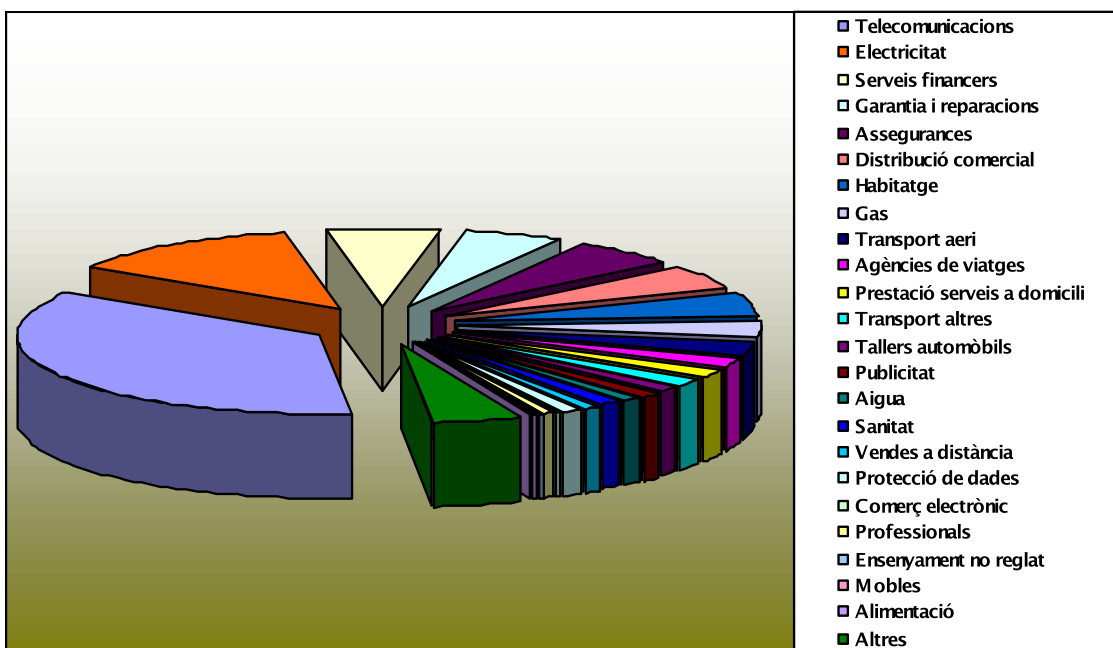
Aquesta tasca ha arribat a uns nivells de complexitat cada cop més grans per l'avenç de les noves tecnologies en sectors com les telecomunicacions, i per l'aparició de noves formes de contractació i noves relacions de consum, com és sobretot la contractació electrònica. A això cal sumar noves preocupacions dels consumidors que van més enllà del simple moment de la compra o contractació, com podria ser, per exemple, la protecció de dades o el consum responsable.

Per tal de poder aportar el nostre gra de sorra per facilitar el màxim d'informació possible als consumidors/es, al llarg de 2010 hem centrat la nostra activitat en els projectes següents:



- **MEDIACIÓ AMB LES EMPRESES, DENÚNCIES I SOL·LICITUDS A LES JUNTES ARBITRALS:** Els problemes de les persones associades a la nostra entitat amb qualsevol tipus d'empresa o servei centren la nostra preocupació. La via de la mediació amb les empreses és la més efectiva per solucionar els problemes, a través dels escrits i les gestions realitzades pel nostre gabinet jurídic. En cas que les empreses no acceptin la mediació ens obliguen a derivar els casos en denúncies administratives als organismes públics pertinents, i sobretot a potenciar la via de l'arbitratge de consum com a font de solució dels conflictes. Aquest 2010 s'ha resolt, a través de la mediació, el 59% de les reclamacions presentades.
- **ASSESSORAMENT JURÍDIC:** Les persones associades també gaudeixen d'un **servei d'orientació jurídica** dels advocats de l'entitat per tal de resoldre els seus dubtes.
- **CONSULTES:** Qualsevol problema de consum que puguem resoldre via telefònica (93 301 26 27), presencialment, via correu electrònic ([unae@unae.cat](mailto:unae@unae.cat)) o lloc web ([www.unae.cat](http://www.unae.cat)). Un dels nostres tècnics facilitarà la informació necessària a la persona interessada sobre els seus drets com a consumidor.
- **LLOC WEB:** El web [www.unae.cat](http://www.unae.cat) és la nostra gran font d'informació als consumidors. A través del web i de forma actualitzada publiquem tot tipus de notícies i estudis de consum que poden ser d'interès. A través del web també es fa arribar a tots els associats, administracions i qualsevol persona que hi estigui interessada el nostre **butlletí de consum**, on es recullen les notícies més interessants de forma bimensual.

- **CAMPANYES I PROJECTES 2010:** Entre les campanyes concretes més destacades d'aquest 2010 cal mencionar la «Campanya d'indicació de preus en establiments comercials», que s'ha dut a terme en diverses botigues de l'Eixample amb molt d'èxit; campanyes de foment de l'arbitratge de consum, i inspeccions a llocs webs d'agències de viatges virtuals (amb les corresponents denúncies de tots els incompliments detectats).
- **XERRADES A UNAE:** Periòdicament a UNAE es realitzen xerrades d'interès per als socis i sòcies, ja sigui a càrrec del personal del mateix gabinet de consum o de persones externes especialitzades en alguna matèria, que poden incloure temes relacionats amb la salut, l'alimentació, el medi ambient, etc.
- **SECTORS CLAUS:** Les telecomunicacions segueixen sent la principal font de problemes dels consumidors, i el tema que centra els nostres esforços. En segon lloc trobem l'electricitat, un altre sector en què s'han disparat les reclamacions amb el procés de liberalització. Sectors com els serveis financers i les assegurances han pres protagonisme amb la crisi econòmica, mentre que altres com l'habitatge o la prestació de serveis a domicili han vist reduït el nombre de conflictes, fet que demostra que hi ha una relació directa entre el volum d'activitat comercial i el volum de reclamacions.





	Consultes	Reclamacions
<b>ALIMENTACIÓ</b>	<b>0,43</b>	
<b>COMERÇ. COMPRES</b>		
Béns	2,16	3,90
Automòbils	0,22	0,22
Calçat i tèxtil	3,03	0,87
Electrodomèstics	1,30	1,52
Mobles i decoració	0,22	0,22
<b>HABITATGE</b>		
Habitatge	2,38	0,87
Arrendaments	3,46	0,43
Compra d'habitatge	1,73	1,52
<b>REPARACIONS</b>		
Reparacions a la llar	2,16	1,74
Automòbils	1,73	0,87
Electrodomèstics	5,84	2,60
<b>SERVEIS</b>		
Turisme	2,60	1,95
Serveis	1,08	1,30
Assegurances	6,06	5,21
Entitats financeres	8,44	3,69
Oci i cultura	0,22	0,00
Sanitat	1,30	0,87
Restauració	0,65	
Transports	5,19	3,47
<b>SUBMINISTRAMENTS</b>		
Aigua	1,08	1,08
Electricitat	11,90	13,88
Gas	3,03	3,69
Telecomunicacions	24,24	49,67
<b>NO ÉS PROCEDENT</b>	<b>9,52</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

