



Guia bàsica de consum per a les persones grans

0. Introducció.	3
1. Drets bàsics de les persones consumidores.	4
2. Consells generals de consum:	5
2.1. Abans de comprar un bé o contractar un servei.	5
2.2. En el moment de la compra.	5
2.3. Després de la compra.	5
2.4. Garantia dels productes.	5
3. Consells específics de consum:	6
3.1. Compres a distància.	6
3.2. Subministraments bàsics.	7
3.3. Serveis bancaris i financers.	9
3.4. Assegurances.	9
3.5. Tractaments de salut.	9
3.6. Obres i reparacions d'electrodomèstics.	10
3.7. Contractació de viatges.	10
3.8. Telefonía i internet.	10
4. Consells generals de prevenció i seguretat:	11
4.1. Visites a domicili.	11
4.2. Trucades per telèfon.	11
4.3. Dades personals.	12
5. Consulta, queixa, reclamació, denúncia: pas a pas.	12
6. Qui protegeix els drets bàsics de les persones consumidores?	13
7. Servei d'atenció de l'OMIC	13
8. Voleu més informació? Informació i educació en consum	14
9. Altres telèfons d'interès.	14

Des de l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores de l'Ajuntament de Barcelona (OMIC) i el Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona hem preparat aquesta guia bàsica de consum amb **informació** i recomanacions per ajudar les persones grans, el seu entorn més proper i totes les persones consumidores en general a conèixer els seus **drets en consum, amb consells pràctics, adreces i telèfons de contacte i consells de prevenció i seguretat** per consumir de manera satisfactòria i sense ensurts.

Les nostres **relacions de consum** amb les empreses, és a dir, quan comprem béns o contractem serveis, són majoritàriament satisfactòries, però de vegades ens podem trobar amb conflictes o situacions en que no es respecten els drets de consum i que facin que esdevinguem persones consumidores vulnerables. Els drets en consum es recullen a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Esperem, doncs, que aquesta Guia serveixi per fer que la nostra sigui una ciutat que potencii i faciliti unes relacions de consum informades, reflexives, segures, sostenibles, locals, de proximitat i, sobretot, satisfactòries.

Relació de consum: relació entre empreses o intermediaris de venda de productes o serveis i les persones consumidores.

Persona consumidora: persona física que compra un producte o contracta un servei.

Persona consumidora vulnerable: les persones físiques que per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui territorialment, sectorialment o temporalment, en una situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat.

La relació de consum inclou **la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda i el subministrament** de béns i serveis, és a dir, abans, durant i després de la compra de béns o contractació de serveis.



1. Drets bàsics de les persones consumidores.

• *Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.* Cada cop que comprem un producte o contractem un servei, es crea una relació de consum, i ens convertim en **persones consumidores** amb uns drets:

- El **dret a la informació clara, llegible i suficient** sobre tots els productes i serveis.
- El **dret a la protecció de la salut i a la seguretat**. Allò que adquirim o contractem ha de ser segur.
- El dret a la **indemnització i la reparació de danys**. Ens protegeix quan patim danys arran d'una compra o la contractació d'un servei.
- El **dret a la protecció dels interessos econòmics**. Tenim el dret de disposar d'un contracte i de justificants de tots els pagaments que fem.
- Els **drets lingüístics**. Tenim dret a ser atesos i a rebre els contractes, entre altres, en la llengua oficial que triem.

Drets i llibertats de les persones grans (Consell Assessor de la Gent Gran)

Document obert de drets i llibertats de les persones grans, amb especial atenció a les persones grans amb dependència.

- **Dret a rebre informació** i gaudir de mesures de promoció d'un bon envelliment i suport a la dependència al llarg de tot el cicle vital.
- **Dret a l'autonomia de decisió** i a continuar sent reconegudes, al llarg de tota la vellesa, com a ciutadans i ciutadanes de ple dret amb total respecte a la nostra dignitat i intimitat.
- **Dret a una protecció jurídica adequada**, tant de la nostra persona com dels nostres béns.
- **Dret a rebre uns serveis d'atenció adequats** al nostre grau de dependència en el marc d'un model d'atenció centrat en la persona.
- Dret a fer que la societat conegui i sigui sensible a les necessitats de les persones grans, i molt especialment de les persones grans amb dependència.



2. Consells generals de consum.

2.1. Abans de comprar un bé o contractar un servei.

- Trieu establiments que us generin confiança.
- Compareu la relació qualitat-preu i no us precipiteu.
- Comproveu que la informació és clara, llegible i suficient.
- Si necessiteu ajuda o voleu fer una consulta, demaneu-ho: teniu dret a ser atès i a rebre el suport que requereiu
- Pregunteu les condicions de devolució i les garanties.

2.2. En el moment de la compra.

- Demaneu sempre i conserveu el tiquet de compra o còpia del contracte: és la vostra garantia.
- Abans de signar qualsevol document, llegiu-lo bé.
- És obligatori rebre una còpia, també en paper, d'allò que signeu.

2.3. Després de la compra.

- Comproveu el canvi abans de sortir de l'establiment i reviseu els tiquets de compra o factura.
- Reclameu a l'establiment o empresa els productes o els serveis defectuosos.
- Si voleu donar-vos de baixa d'un servei, comproveu en quin termini ho heu de fer.

2.4. Garantia dels productes.

- Si hi detecteu un defecte, contacteu amb el venedor amb rapidesa.
- La garantia dels productes nous és de tres anys.
- El fabricant ha de garantir peces de recanvi durant 10 anys.
- L'empresa venedora respon durant 1 any del mal funcionament d'un producte reparat o substituït en garantia.
- Els productes de segona mà, tenen, com a mínim, un any de garantia.
- Llegiu la informació sobre la política de canvis i devolucions i, davant del dubte, pregunteu abans de comprar.



3. Consells específics de consum.

3.1. Compres a distància.

Si compreu per internet

- Feu-ho en pàgines web que conegueu.
- Millor si l'empresa té seu social a Europa.
- Comproveu que hi constin canals de contacte.
- Abans de confirmar la compra, reviseu-ne bé el cost total.
- Conserveu el missatge de confirmació.

Si compreu per telèfon

- Demaneu l'oferta per escrit.
- Atenció en dir un SÍ, o donar el consentiment de paraula; en alguns casos és com si signéssiu un contracte.

Si compreu en una excursió

- Ningú no us obliga a comprar.
- No cregueu en productes miraculosos.
- No us deixeu enlluernar per ofertes, descomptes o regals.

Dret de desistiment.

Quan la venda és a distància (per internet, per telèfon, per correu postal...), a domicili o bé fora d'un establiment comercial (durant una excursió, per exemple), la persona consumidora o usuària té dret a desistir de la compra del producte o del servei contractat sense indicar-ne el motiu i sense que comporti cap cost diferent dels previstos a la llei.

Hi ha excepcions: quan es tracti d'alguns dels productes o serveis exclosos del dret de desistiment, com ara productes fets a mida o personalitzats, o serveis que s'hagin prestat i executat de forma completa. En el contracte o la factura, l'empresari ha d'informar per escrit i de manera clara del dret a desistir i indicar el nom, l'adreça o telèfon on s'ha de comunicar i el termini per fer-ho.

El termini per retornar la compra o desistir del servei contractat és de 14 dies naturals i comença a computar-se:

- A partir del dia de la formalització del contracte en el cas dels contractes de serveis.
- A partir del dia de la possessió material dels béns en el cas dels contractes de venda per part de l'usuari o un tercer indicat per aquest, diferent del transportista.

En cas que exerciu el dret de desistiment, l'empresari ha de retornar-vos els diners en un termini màxim de 14 dies naturals des que en sigui coneixedor.

Llegiu la informació sobre la política de canvis o devolucions i, davant del dubte, pregunteu abans de comprar.

3.2. Revisions a domicili de subministraments bàsics.

Gas

- La inspecció de la instal·lació és obligatòria cada 5 anys.
- L'ha de fer la companyia subministradora i ha d'avisar amb antelació.
- Durant les inspeccions i revisions de la instal·lació, no s'ha de pagar res, el cost l'han de carregar a la factura següent.
- La revisió dels aparells (caldera) és obligatòria cada 2 anys i cal sol·licitar-la.
- La pot fer la mateixa empresa subministradora o una altra empresa o professional que decidiu.
- S'ha de pagar en la factura o al moment si es tracta d'un professional.
- La revisió de la bombona de butà no és obligatòria (només la data de caducitat de la goma).

Aigua

- El subministrament és competència municipal, però el municipi pot encarregar-lo a una empresa concessionària.
- La companyia us instal·larà un comptador que pot ser de propietat o de lloguer i us donarà d'alta en el subministrament.
- Les persones interessades poden sol·licitar que es verifiqui el comptador de gas, aigua o electricitat, en cas de facturació



excessiva per mal funcionament del comptador (sempre que es comprovi que no hi ha fuites).

Llum

- Reviseu el contracte que teniu amb l'empresa comercialitzadora.
- Contracteu la potència i la tarifa que s'ajusti més bé a les vostres necessitats.
- Optimitzeu el vostre consum energètic.
- Els comptadors de consum de la llum són digitals i no cal que vinguin a llegir-los.
- Com estalviar en la factura de la llum?
([Enllaç](#)).

Ajuts

Bo social elèctric: és un descompte en la factura de la llum que han de fer les empreses comercialitzadores de referència de subministrament elèctric als consumidors en situació de vulnerabilitat econòmica.
([Enllaç](#)).

Bo social tèrmic: és una ajuda amb un pagament únic anual per compensar les despeses tèrmiques ocasionades als consumidors més vulnerables per l'ús de la calefacció, l'aigua calenta o la cuina.
([Enllaç](#)).

Telèfon d'atenció 913 146 673 (de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00h) o directament a la vostra empresa comercialitzadora.

Bonificacions sobre el cànon de l'aigua en els usos domèstics:
([Enllaç](#)).

Aigües de Barcelona: Telèfon d'atenció al client. 935 219 777 / 900 710 710 (dies feiners, de 8.00 a 20.00 hores):
([Enllaç](#)).



3.3. Serveis bancaris i financers.

- Demaneu atenció personalitzada si la necessiteu.
- No accepteu les ofertes dels crèdits al consum a través del mòbil (no se'n poden conèixer totes les condicions reals).
- Atenció amb les ofertes d'hipoteques inverses, targetes i altres productes; abans de signar, us han de donar tota la informació per escrit.
- Els bancs ofereixen una gran diversitat de productes i serveis d'altres empreses (tractaments de salut, assegurances, etc.).
- Si us ofereixen un pagament fraccionat, potser esteu signant un finançament (crèdit de consum), mireu les condicions.
- Abans de signar, demaneu SEMPRE les condicions generals i específiques del contracte en paper i llegiu-les abans de signar.
- Si teniu dubtes, NO SIGNEU. Podeu consultar a una persona de confiança o a una associació de persones consumidores especialitzada en temes financers.

3.4. Assegurances.



- Abans de signar un contracte, comproveu que conté de manera clara les condicions generals, però també les específiques.
- Us han de lliurar una còpia del contracte, també en paper.
- Els contractes solen ser anuals i amb clàusula de renovació automàtica.
- Si voleu cancel·lar el contracte, ho heu de comunicar un mes abans de la data del venciment.
- Si és l'empresa qui cancel·la, us ha d'avisar dos mesos abans de la data del venciment.
- Les assegurances de salut poden incloure períodes de carència durant els quals no es poden rebre els serveis contractats.

3.5. Tractaments de salut



- Teniu dret a rebre qualsevol informació (sanitària i/o econòmica) de manera comprensible.
- Conserveu tota la documentació del tractament (oferta, contracte, factures, informació sanitària...)

- Teniu dret a demanar i obtenir les dades de la vostra història clínica.
- Els tractaments i productes utilitzats tenen garantia.

3.6. Obres i reparacions d'electrodomèstics

- Cal demanar sempre un pressupost previ i guardar-lo.
- Si us cobren un preu més elevat, podeu reclamar-ho amb el pressupost.
- En les reparacions a domicili, us han de lliurar una factura de servei.

3.7. Contractació de viatges

- Demaneu per escrit tota la informació: horaris, assegurances, hotels...
- Llegiu bé el contracte abans de signar-lo.
- Sol·liciteu informació sobre què cobreix cada assegurança contractada.
- Demaneu una còpia de tots els pagaments que feu a compte.

3.8. Telefonia i internet

- Si voleu canviar d'operador conservant el número de telèfon, heu de demanar la portabilitat al nou operador i no cal que us doneu de baixa de l'anterior.
- Comproveu que no tingueu cap clàusula de permanència, ja que us podrien cobrar una penalització.
- Les trucades als 803, 806, 807, 905 i 907 comporten una retribució per la prestació d'uns serveis d'informació o entreteniment i, en conseqüència, tenen un cost força superior.
- Podeu demanar gratuïtament a la companyia de telefonia la desconexió dels serveis de tarifació addicional.
- No es poden fer servir números amb tarifació addicional per prestar serveis d'atenció al client o de postvenda.



4. Consells Generals de prevenció i seguretat.

- NO faciliteu informació o dades personals (amb qui conviviu, l'edat, els ingressos, dades de les factures).
- No faciliteu les dades del vostre compte bancari o targeta de crèdit.
- Si el producte o servei que us ofereixen no us convenç, no teniu per què comprar o contractar.
- No és obligatori contractar cap producte o servei que no vulgueu.
- Abans de comprar, contractar o signar cap document, consulteu amb algú de confiança.
- Si considereu que esteu sent víctimes d'una estafa, truqueu al telèfon d'emergències 112.

Aprenem a dir: "ARA NO, m'ho rumiaré o no m'interessa".

4.1. Si rebeu visites imprevistes al domicili amb finalitats comercials o de revisió de la xarxa o instal·lació de subministraments (aigua, llum o gas).

- Desconfieu. Les empreses han d'avisar amb antelació i acreditar-se.
- En cas de dubte, truqueu a l'empresa subministradora o al 112.
- Demaneu tota la informació prèvia que considereu necessària i sol·liciteu l'oferta per escrit.
- No prengueu decisions al moment ni signeu cap document.
- Si teniu algun comptador dintre el domicili, totes les empreses de subministraments disposen d'un sistema telefònic o digital per donar la lectura i que evita l'entrada al domicili.

4.2. Si truquen per telèfon persones desconegudes.

- Sense el vostre consentiment, ningú no pot trucar-vos per fer-vos ofertes comercials
- Si és el cas, i abans d'acceptar una oferta per telèfon, demaneu que us l'enviïn per escrit o, encara millor, per correu electrònic.



- Està **prohibit fer trucades** amb finalitats comercials:
 - des de números ocults.
 - entre les 21.00 i les 9.00 hores.
 - els caps de setmana i els dies festius.
- En cada trucada, a l'inici de la conversa, us han d'**informar clarament** de la identitat de la persona venedora i de la **finalitat comercial**.
- **No faciliteu les vostres dades** bancàries ni dades personals o factures anteriors si no esteu ben segurs i convençuts de la compra o contractació.
- No respongueu missatges d'origen desconegut ni accepteu ofertes a través de missatges SMS al telèfon mòbil. Abans, s'han de conèixer totes les condicions de contractació.



4.3. Dades personals.

- Aneu amb compte a l'hora de facilitar les vostres dades.
- Faciliteu-les només quan sigui imprescindible.
- Presteu atenció a l'ús que en volen fer.
- Cal que doneu consentiment inequívoc i exprés al tractament de dades.
- Fixeu-vos sempre en qui us sol·licita les dades i qui és el responsable del fitxer de dades, davant del qual podeu exercir els drets de protecció de les vostres dades.
- En cas de desavinences amb el responsable del fitxer, contacteu amb l'autoritat de protecció de dades corresponent



5. Consulta, queixa, reclamació, denúncia: pas a pas.

- **Consulta:** si necessiteu resoldre dubtes sobre els vostres drets i obligacions com a persona consumidora o empresa.
- **Queixa:** per deixar constància de la vostra **disconformitat per un mal servei** (un tracte inapropiat, un temps d'espera excessiu, etc.), sense demanar cap indemnització.
- **Reclamació:** Es per demanar a l'empresa la reparació d'un dany.
- **Denúncia:** Si voleu que s'investiguin uns fets que poden ser

una infracció de la normativa de consum (una publicitat enganyosa, la manca de fulls oficials de reclamació).

5.1. Com reclamar, pas a pas.

1. Primer, poseu-vos en contacte amb l'empresa per fer la reclamació.
2. Les empreses han de tenir un telèfon o una adreça electrònica on es pugui fer la reclamació. En els serveis bàsics ha de ser gratuït.
3. Tots els establiments comercials han de disposar de fulls oficials de reclamació.
4. SEMPRE us han de donar una còpia o un número de reclamació (comprovant de la reclamació).
5. L'empresa disposa de 30 dies per respondre-us.
6. Si no us respon o la resposta no us satisfà, podeu presentar una reclamació a l'OMIC.

6. Qui protegeix els drets bàsics de les persones consumidores?

- L'administració pública, l'OMIC en el cas de l'Ajuntament de Barcelona.
- Les entitats i associacions de persones consumidores.

Més informació: [\(Enllaç\)](#)

Recordeu: l'OMIC fa mediació entre les parts i només pot intervenir quan hi ha un conflicte de consum i les parts no han arribat prèviament a cap acord.

7. Servei d'atenció de l'OMIC

- **Telefònic 010:** només consultes bàsiques en consum, (de dilluns a divendres no festius, de 9.00 a 18.00 hores). Gratuït. Telèfon 931537010 per a trucades de fora de l'Àrea metropolitana (tarifa ordinària)
- **Telemàtic** per a consultes o per presentar reclamacions: barcelona.cat/omic



- **Presencial amb cita prèvia:** Ronda de Sant Pau, 43, baixos. Horari d'atenció, de dilluns a divendres, de 9.30 a 13,30 hores, per demanar la cita prèvia es pot fer per mitjà de l'adreça barcelona.cat/omic o al telèfon 934023274 (de dilluns a divendres de 10.00 a 12.00 h).



8. Voleu més informació?

8.1. Informació i educació en consum:

- L'OMIC ofereix sessions informatives i tallers de consum a Barcelona.
- Per veure el calendari de les sessions consulteu-les aquí: ([Enllaç](#)).
- Com demanar organitzar una sessió: a l'adreça electrònica consum@bcn.cat



9. Altres telèfons d'interès

- **Subministraments:** A la factura, és obligatori que hi constin els telèfons gratuïts d'atenció al client i un telèfon per a avaries de 24 hores.
- **Mossos d'Esquadra:** 112.
- **Guàrdia Urbana:** 092.
- **Telèfon únic d'emergències:** 112.
- **CatSalut Respon:** 061.
- **Bombers:** 080.

Com et pots posar en contacte amb nosaltres?

Pots venir
Pots trucar-nos
Pots escriure'ns

Oficina municipal d'informació a les persones consumidores (OMIC)

Telefònic 010: només consultes bàsiques en consum, (de dilluns a divendres no festius, de 9.00 a 18.00 hores). Gratuït. Telèfon 931537010 per trucades de fora de l'Àrea metropolitana (tarifa ordinària).

Telemàtic Per a consultes i/o presentar reclamacions.
barcelona.cat/omic

Presencial amb cita prèvia: Ronda de Sant Pau, 43, baixos. Horari d'atenció de dilluns a divendres, de 9.30 a 13.30 hores.

Per demanar la cita prèvia a barcelona.cat/omic o al telèfon 934023274 de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Com hi pots arribar?

Metro: L2, Sant Antoni i L3, Paral·lel
Busos: V11, D50, 120 i 121
Parada de Bicing: Ronda de Sant Pau, 51



barcelona.cat/omic
barcelona.cat/consellgentgran

Amb la col·laboració de:
Consell Assessor de la Gent Gran