

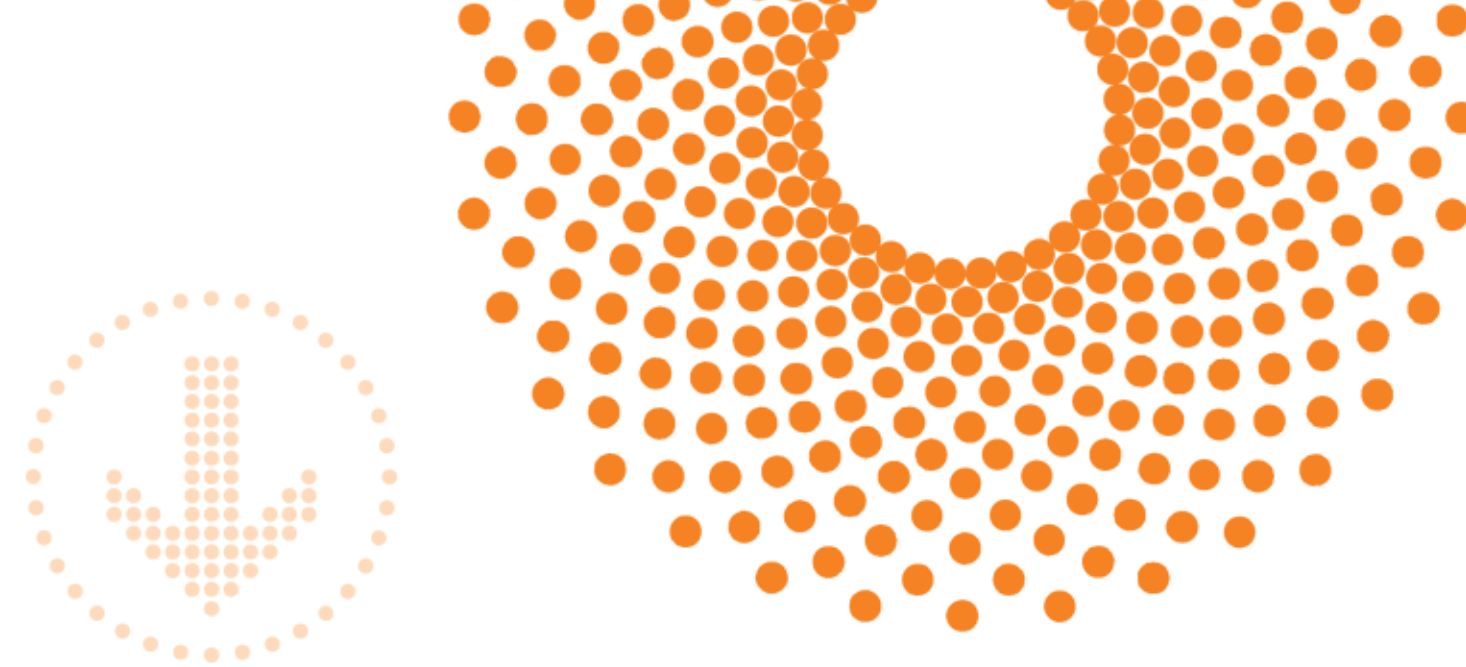
Deu punts de trobada

Si sou persones consumidores

- 1 Prioritzeu la informació clara i precisa i, sobretot, fidedigne.
- 2 Practiqueu un consum reflexiu, us evitarà compres poc satisfactòries.
- 3 Llegiu atentament i apliqueu amb cura les instruccions d'ús dels productes.
- 4 No tingueu por a reclamar si creieu que s'han vulnerat els vostres drets.
- 5 Tingueu en compte la importància del consum respectuós amb el medi ambient.

Si sou empreses

- 6 Poseu a l'abast de les persones consumidores un telèfon d'atenció gratuït.
- 7 Adreceu-vos a les persones consumidores en la seva llengua.
- 8 Faciliteu de manera entenedora tota la informació dels productes i serveis.
- 9 Considereu les queixes dels consumidors com un valor per millorar el vostre servei.
- 10 Adheriu-vos al sistema d'arbitratge de consum, que supervisa l'Agència Catalana del Consum.



consum
punt de trobada **la nostra força**

consum
punt de trobada **la nostra força**

Consum: punt de trobada

En el seu camí de futur, Catalunya aposta per un model de consum genuí i pioner a Europa que té per filosofia fer del consum un punt de trobada. Un encontre entre totes les parts que intervenen en els processos de consum: les persones consumidores, les empreses i les administracions.

L'Agència Catalana del Consum, organisme depenent del Govern de Catalunya, lidera i impulsa aquest nou patró de bones pràctiques de consum. L'exposició Consum. Punt de trobada pretén difondre les claus d'aquest model per tal que les persones consumidores i les empreses puguin exercir les seves relacions de consum de manera satisfactòria.

El Codi de Consum, una eina útil

El Codi de Consum de Catalunya és un nou marc jurídic que regula el conjunt de les relacions de consum. A partir de la seva aplicació s'ha unificat tota la reglamentació relacionada amb matèria de consum i que fins ara es trobava dispersa en diferents lleis.

Aquesta normativa especifica les responsabilitats de les persones consumidores, les empreses i les administracions. El fet que es delimitin els drets i deures de totes les parts implicades fa d'aquest Codi de Consum una eina molt útil per millorar el nivell de protecció de les persones consumidores.

El Codi de Consum és una eina de present i de futur perquè s'adapta a les noves realitats socials i econòmiques i és receptiu als nous canvis que el dinamisme de la societat incorporarà.

Conèixer el drets, complir els deures

El principi bàsic de qualsevol acte de consum és la informació. Estar ben informats evitarà situacions indesitjades i pèrdues de temps i d'energies. Les empreses tenen l'obligació de facilitar la informació relativa als productes o serveis que ofereixen. Al seu torn, les persones consumidores han d'estar atentes a les indicacions dels fabricants i venedors. La informació és fonamental tant per fer una compra raonada com per fer un bon ús del producte o servei un cop adquirit. Amb una bona informació, les persones consumidores tindran més eines al seu abast per fer una bona tria i comprar els productes o serveis que més s'adaptin a les seves necessitats. Aquest acte de responsabilitat com a persona consumidora reflexiva ha d'anar més enllà de la compra per tal de prevenir possibles reclamacions posteriors. Per això cal conservar sempre els tiquets i comprovants de compra i els contractes signats.

Una bona informació i una bona tria no sempre garanteixen un consum profitós. Si la persona consumidora



detecta anomalies en el producte que ha comprat o constata que s'incomplixen les condicions contractuals d'un servei, pot emprendre el camí de la reclamació.

Sempre amb seguretat

La característica fonamental que ha de tenir tot producte és la seguretat. Els productes no poden comportar riscos que facin perillar la salut de les persones consumidores. La llei és inflexible en aquest aspecte i vetlla especialment pels col·lectius de persones més febles, com ara els infants i la gent gran.

Els fabricants són els responsables de la seguretat dels productes i a ells se'ls hi exigiran responsabilitats en cas que incomplixin els requisits que imposa la normativa. No obstant, les



persones consumidores són responsables de les conseqüències que es deriven de fer un mal ús dels productes o de no seguir les indicacions del fabricant o distribuïdor. Actualment existeixen molts mecanismes per detectar i retirar del mercat els productes perillosos. L'Agència Catalana del Consum fa inspeccions periòdiques per localitzar possibles productes insegurs. Catalunya està integrada en una gran xarxa internacional d'alertes, el sistema Rapex, que permet obtenir informació immediata sobre la presència de productes irregulars en qualsevol país de la Unió Europea.

Però així i tot, les persones consumidores han d'estar sempre en guàrdia i denunciar a l'administració qualsevol irregularitat que detectin. La implicació dels ciutadans fa que la seguretat dels productes sigui cosa de tots.

L'Agència Catalana del Consum educa

L'Agència Catalana del Consum té com a objectius principals informar i formar a les persones consumido-

res i a les empreses per tal que puguin exercir acuradament els seus drets i deures. Les estratègies que fa servir estan pensades per fomentar l'esperit crític en les persones consumidores i per estimular la competitivitat en les empreses. L'Agència Catalana del Consum aposta en els programes divulgatius per un model de consum que respon als valors de la sostenibilitat i el respecte del medi ambient. Una eina per posar en pràctica aquests plans formatius és l'Escola del Consum de Catalunya, un centre permanent d'educació en consum.

La reclamació, una opció necessària

Quan la persona consumidora que creu que li han vulnerat els drets ha esgotat la via de la queixa, ha d'emprendre el camí de la reclamació. És una via llarga i difícil, però no s'ha de defallir perquè és l'única manera de plantar cara a les males pràctiques del consum. És també la manera de reparar els danys que es puguin haver causat a la per-

sona consumidora. Els ciutadans no estan sols en els processos de reclamació. L'Agència Catalana del Consum els hi fa costat. Les reclamacions de les persones consumidores no són només un benefici individual, sinó que ajuden al conjunt de la societat. Per això és molt important reclamar sempre que calgui.

