

# GUIA DE CONSUM PER A LA GENT GRAN

Defenseu  
els teus drets.



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana  
del Consum**

# A la nostra gent gran

Em plau adreçar-vos aquestes línies amb motiu de la presentació de la Guia de consum per a la gent gran que editem des de l'Agència Catalana del Consum amb la voluntat de facilitar-vos consells, pautes i recomanacions que us puguin ajudar a tenir una relacions de consum segures, tot evitant possibles fraus i enganys.

No en va, el consum és una activitat present en el nostre dia a dia que realitzem tant de manera conscient com inconscient, des que ens llevem en el moment que encenem el llum, fins que anem a dormir. I l'Agència Catalana del Consum té la missió de vetllar pels interessos i els drets legítims de les persones consumidores i, especialment, els dels col·lectius d'especial protecció i atenció com sou el col·lectiu de la gent gran, oferint-vos assessorament, formació i ajuda.

Amb el convenciment que la guia que teniu entre les mans us serà d'utilitat en el vostre dia a dia, us saluda ben cordialment.

**Montserrat Ribera i Puig**  
**Directora Agència Catalana del Consum.**  
**Generalitat de Catalunya**



## Índex

- P04 Drets bàsics de les persones consumidores
- P06 Consells generals
- P08 Compres a distància i fora d'establiment
- P10 Subministraments bàsics
- P12 Reparacions i serveis a domicili
- P14 Assegurances i serveis bancaris
- P16 Altres serveis
- P18 Com reclamar

# Drets bàsics de les persones consumidores

A Catalunya, l'Agència Catalana del Consum vetlla per defensar i garantir els nostres drets com a persones consumidores, és a dir, cada vegada que comprem un producte o contractem un servei.

El Codi de Consum de Catalunya, com a llei bàsica de consum, reconeix una protecció especial a col·lectius com ara el de la gent gran.

Alguns dels drets principals que tenim com a consumidors i consumidores són:

## El dret a la informació

Abans de fer una compra o una contractació, tenim dret a disposar d'informació clara, llegible i suficient sobre les característiques dels productes o els serveis, les condicions de venda, el preu final (amb l'IVA inclòs), etc.



## El dret a la protecció de la salut i a la seguretat

Tots els productes i els serveis que es posen a la venda han de ser segurs i no poden comportar riscos per a la nostra salut.





## El dret a la protecció dels interessos econòmics

Quan fem una compra o contractem un servei tenim dret a disposar del contracte i a rebre justificants de tots els pagaments que fem. A més, podem exigir que es compleixin les ofertes que ens fan i que els productes i els serveis tinguin les condicions i la qualitat anunciades.

## El dret a la indemnització i la reparació de danys

Les persones consumidores tenim dret que se'ns reperi o indemnitzi quan patim danys o perjudicis com a conseqüència de la compra d'un producte o la utilització d'un servei.

## Els drets lingüístics

En les nostres relacions de consum, tenim dret a ser atesos en la llengua oficial que escollim i a rebre en català els documents relacionats amb la compra o la contractació que fem.

## El dret a la protecció jurídica i administrativa

Les administracions públiques actuen per aturar totes aquelles activitats que vagin en contra dels nostres drets i interessos com a consumidors i consumidores.

# Consells generals

## Abans de la compra

- Trieu establiments de confiança, com per exemple els adherits al sistema arbitral.
- Teniu dret a rebre informació clara i veraç (publicitat, ofertes, etc.).
- Els preus han d'estar anunciats amb l'IVA inclòs i si voleu contractar un servei, com per exemple la reparació d'un electrodomèstic, us han de fer un pressupost.
- També han d'indicar el preu per unitat de mesura dels productes a doll i dels envasats mesurables. El preu sempre s'ha de referir al pes net del producte.
- Compareu preus, ja que els de la majoria de productes i serveis són lliures.

## Durant la compra

- Informeu-vos si la botiga o establiment accepta canvis o devolucions i en quines condicions
- L'etiquetatge dels productes és obligatori. La informació ha de ser llegible, precisa, clara i fàcil de comprendre. Heu d'identificar, entre d'altres, el nom del producte i el fabricant o responsable, la composició o els ingredients.
- Fixeu-vos en la data de caducitat o de consum preferent.
- Heu de poder pagar en efectiu.
- Si avanceu una paga i senyal, us han d'informar de les

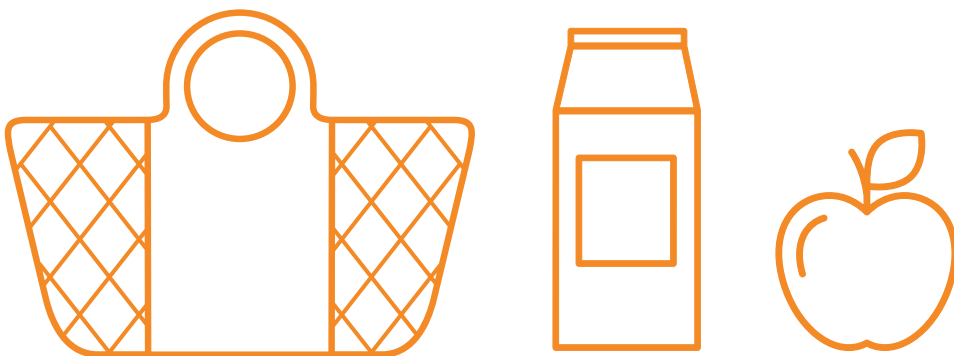


penalitzacions que us aplicaran en cas que decidiu anul·lar la compra.

- No signeu res que no entengueu.
- Guardeu el comprovant de tots els pagaments que feu, són la vostra garantia.

### Després de la compra

- Teniu dret a un canvi o devolució del producte si aquest és defectuós. En la resta de casos, dependrà de les condicions que tingui anunciades la botiga.
- Si doneu de baixa un servei, comproveu si teniu compromís de permanència, mireu al contracte amb quina antelació ho heu de comunicar a l'empresa i també vigileu si teniu serveis addicionals que no vulgueu mantenir.
- Reviseu les factures dels serveis contractats (telèfon, llum, etc.), els extractes bancaris i els tiquets de cada compra.



# Compres a distància i fora d'establiment

## Per internet

- Compreu en llocs que conegueu o amb bones referències.
- Verifiqueu que la pàgina contingui la identitat de l'empresa venedora i dades de contacte.
- Identifiqueu les característiques del producte o servei, el preu, el cost del transport, la forma de pagament i de lliurament.
- Abans de confirmar la compra, vigileu que no hi hagi opcions premarcades (poden implicar despeses addicionals).
- Comproveu que heu rebut la confirmació amb el detall de la compra i conserveu el missatge.
- En cas d'incidències, guardeu constància de l'error per si heu de reclamar càrrecs indeguts.
- Disposeu de 14 dies per retornar la compra sense justificar-ho, excepte en productes personalitzats o fets a mida, aliments o els que tenen data concreta de prestació -entrades per a espectacles, bitllets d'avió-.
- Llegiu la informació sobre la política de canvis i, davant del dubte, pregunteu.

## A casa o per telèfon

- Les empreses no us poden trucar per fer-vos ofertes comercials sense el vostre consentiment; si accepteu rebre'n, no us precipiteu a l'hora de contractar.
- Les comercialitzadores de llum o gas no poden oferir-vos seveis





o fer contractacions a domicili, excepte que ho demaneu expressament.

- Està prohibit fer trucades des de números ocults i entre les 21h i les 9h així com els caps de setmana i festius.
- Sigueu prudents a l'hora de facilitar el telèfon (en sortejos, promocions, etc.) ja que podria ser usat amb finalitats comercials.
- Demaneu l'oferta per escrit, per estudiar-la amb calma.
- No faciliteu dades personals o bancàries ni factures anteriors i no accepteu ni signeu res que no entengueu.
- Si contracteu per telèfon o en el vostre domicili, teniu 14 dies per anul·lar la compra sense haver de donar explicacions i sense cap cost.

### **Fora d'un establiment comercial (durant una excursió, etc.)**

- No esteu obligats a comprar.
- Si us ofereixen un producte o servei, penseu bé si el necessiteu i informeu-vos del preu total.
- No cregueu en productes miraculosos ni us deixeu enlluernar per ofertes, regals o facilitats de pagament.
- Exigiu el contracte i la factura amb les dades de l'empresa venedora.
- Teniu 14 dies per retornar el producte sense cap penalització ni explicació.

# Subministraments bàsics

Abans de contractar:

- Informeu-vos de les tarifes, de les dades i de la documentació que heu de presentar.
- Reviseu les condicions. Pot incloure serveis addicionals que no us interessin, permanències i penalitzacions si cancel·leu.
- Demaneu per escrit les ofertes i condicions.
  - Si contracteu per telèfon o telemàticament teniu dret a disposar del contracte.
  - Les empreses comercialitzadores de llum o de gas no poden fer-vos visites per oferir serveis, excepte que ho demaneu expressament.
  - Per donar-vos de baixa feu-ho segons digui el vostre cotracte (us recomanem fer-ho per escrit per tenir-ne constància).

## Aigua

- El subministrament és competència municipal i el municipi el pot encarregar a una concessionària.

## Llum

- Contracteu la potència i la tarifa ajustada a les vostres necessitats.
- Estudieu si us interessa una tarifa:
  - Amb discriminació horària.
  - De mercat lliure o preu regulat.
- Pregunteu a la companyia si teniu dret al bo social (descompte sobre el consum i la potència).



## Gas

- El gas butà que es comercialitza en les bombones tradicionals (quan estan buides pesen més de 9 kg i menys de 20 kg) té el preu regulat per llei. La resta d'envasos tenen el preu que marqui la distribuïdora.
- El preu de comercialització inclou el repartiment a domicili fins la porta d'accés a l'habitatge (també podeu adquirir-les, pel mateix preu, a d'altres punts com ara estacions de servei).

## Revisions obligatòries i manteniment

### *Gas butà*

- La revisió de les instal·lacions fixes s'ha de fer cada 5 anys i l'heu de sol·licitar a una empresa de confiança. No inclou el tub flexible (cal canviar-lo quan caduca) ni el regulador, que l'heu de canviar si es fa malbé.

### *Calderes (de calefacció i d'aigua calenta)*

- La revisió és cada 2 anys.
- L'heu de sol·licitar a una empresa. Si no en teniu cap de confiança, consulteu al gremis d'instal·ladors.
- No és obligatori tenir un contracte de manteniment.
- Els preus són lliures, per tant, compareu ofertes.

### *Gas canalitzat*

- La inspecció la fa la companyia cada 5 anys i la cobra en la factura, mai en efectiu.
- Si ho preferiu, podeu triar una altra empresa de la vostra confiança i li haureu de pagar segons acordeu.

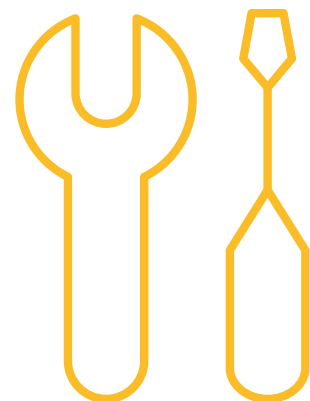
# Reparacions i serveis a domicili

- Trieu empreses establertes legalment (és un sector amb un grau d'intrusisme alt).
- Informeu-vos de les tarifes abans de contractar (mà d'obra, des plaçaments, peces...). Vigileu amb els descomptes molt llaminers.
- Pel que fa als possibles conceptes de recàrrecs o suplementes del servei, sapiguen que:
  - “Horari nocturn” només es pot cobrar si es presta entre les 22 h i les 6 h.
  - “Dia festiu” només es pot cobrar si es presta dins les 24 h del dia festiu (diumenges i festius del lloc on es presta; generalment s'exclouen els dissabtes).
  - “Horari nocturn” i “dia festiu” no són compatibles, només se'n pot cobrar un dels dos.
  - No es poden cobrar per conceptes com ara “disponibilitat immediata” o “urgència”.
- Quan no sigui possible calcular el preu del servei, teniu dret a disposar d'un pressupost per escrit.
- Si no accepteu el pressupost, us poden cobrar per l'elaboració, sempre que us n'haguessin informat prèviament.

# 05/



- Si durant el servei apareixen nous conceptes que augmenten el cost, us ho han de comunicar perquè valoreu si accepteu una modificació del pressupost inicial.
- Si porteu un producte per reparar, us ha de lliurar un resguard de dipòsit (comprovant per recollir-lo). Un cop reparat, teniu 6 mesos per recollir-lo.
- Si feu pagaments parcials durant la prestació del servei, exigiu rebuts detallats (a banda de la factura o el justificant de pagament pel total del servei, un cop finalitzat).
- Les factures i els justificants de pagament han de contenir unes dades mínimes: la identificació de l'empresa, tots els conceptes amb el detall dels imports, els impostos, el preu total i la data.
- Els serveis estan en garantia durant un període mínim de 6 mesos des de la finalització, sens perjudici dels 2 anys de garantia que poden tenir, per exemple, les peces o recanvis nous que s'hagin usat.



# Assegurances i serveis bancaris

## Assegurances

- Reviseu que cobreixi els supòsits pels quals la contracteu.
- Comproveu, abans de signar, que el contracte (pòlissa) contingui clarament les condicions que heu pactat.
- Habitualment els contractes són anuals i contenen una clàusula de renovació automàtica.
- Tant l'entitat asseguradora com la persona assegurada poden oposar-se a la renovació del contracte mitjançant una notificació escrita a l'altra part:
  - Si no voleu renovar el contracte, ho heu de notificar com a mínim 1 mes abans del venciment.
  - L'asseguradora us ha de comunicar qualsevol canvi en el contracte amb 2 mesos d'antelació al venciment.
- Tant l'empresa asseguradora com la persona assegurada han de respectar el contracte íntegre fins a la data de venciment.
- I recordeu que:
  - En les assegurances de salut, a l'inici pot haver-hi un temps de carència durant el qual no podreu utilitzar els serveis contractats. Informeu-vos bé dels tipus de carència i de la durada.



- L'assegurança obligatòria de vehicles automòbils no cobreix els danys del conductor i del vehicle que causa l'accident, ni tampoc el robatori del vehicle, però podeu contractar altres assegurances voluntàries que assegurin tots aquest aspectes (assegurança a tot risc).

### Serveis bancaris

- Si rebeu una oferta, demaneu-ne còpia per llegir-la amb calma -i si cal, consulteu a algú de confiança-. Recordeu que no teniu obligació de comprar o contractar cap producte o servei que no desitgeu.
- El preu de les comissions és lliure però ha d'estar informat i han de respondre a serveis prestats realment o a despeses justificades. No us poden cobrar per serveis que no hagueu sol·licitat o acceptat.
- No faciliteu contrasenyes ni dades bancàries (per telèfon, correu electrònic, missatges al mòbil, etc.). Les entitats financeres mai no demanen aquesta informació, perquè ja la tenen.
- Si us canvien les condicions contractades us han d'informar amb antelació i si no us interessen, us podeu donar de baixa.

# Altres serveis

## Telefonia i internet

- Si patiu talls temporals del servei, l'operador us ha de compensar pel temps que hagi durat la interrupció.
- Podeu sol·licitar la desconnexió de les trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional (números 803, 806, 807, 907, 905 i SMS premium) que tenen un cost elevat.
- Reviseu sempre les factures i fixeu-vos que s'hi detallin els conceptes (quotes d'abonament, trucades...) i els serveis contractats (manteniment, serveis de tarifació addicional...).
- Si adquireu un telèfon o un dispositiu mòbil per mitjà del vostre operador, aquest ha de respondre dels possibles defectes durant dos anys. Conserveu-ne la factura de compra: és la vostra garantia.

## Tractaments de salut (clíniques dentals, etc.)

- Teniu dret a:
  - Rebre qualsevol informació (sanitària i/o econòmica) de manera comprensible.
  - Demanar i obtenir dades de la vostra història clínica.
  - Disposar d'un pressupost.







- Si us ofereixen un pagament fraccionat, potser esteu signant un finançament per al tractament (crèdit al consum facilitat per l'empresa). Si és així:
  - Reviseu les condicions del crèdit (quotes, cost total...)
  - Teniu 14 dies per cancel·lar el contracte
  - Si la clínica incompleix, podeu anul·lar el crèdit.
- Conserveu tota la documentació del tractament (oferta, contracte, factures, informació sanitària...)
- Els tractaments i els productes utilitzats tenen garantia.

## Viatges

- Desconfieu d'ofertes amb preus sorprenentment baixos o quan no s'identifiqui clarament l'empresa responsable.
- Abans de contractar informeu-vos de:
  - Les característiques del viatge.
  - Les despeses que us poden cobrar si cancel·leu.
  - Les condicions de pagament.
  - Les assegurances que podeu contractar i si cobreixen els supòsits que us interessin (malaltia, robatori, anul·lació, etc.)
  - Consulteu si necessitareu documentació addicional (passaport, targeta sanitària, etc.)
- Si us cancel·len el viatge teniu dret al reemborsament dels diners.

# Com reclamar

- Contacteu amb l'empresa per una via que en quedi constància (fulls oficials, correu certificat, formulari web, etc.)
- En els serveis bàsics (aigua, llum, gas, telèfon, transports, assegurances...) podeu trucar al telèfon gratuït d'atenció al client. Demaneu sempre número d'incidència.
- Feu una exposició clara i concisa dels fets i concreteu al màxim la vostra petició.
- Si l'empresa no us dona una resposta satisfactòria o passat un mes no respon, adreceu-vos a l'oficina de consum del vostre municipi o comarca o a l'Agència Catalana del Consum.

## Què oferim els organismes públics de consum?

- Atenem els vostres dubtes o consultes relacionades amb compres i contractacions.
- Inspeccionem els productes i serveis que es troben a la venda per tal que siguin segurs i no es vulnerin els vostres drets
- Busquem solucions als conflictes entre persones consumidores i empreses o professionals per mitjà de la mediació i l'arbitratge.
- La mediació i l'arbitratge són:
  - Voluntaris, cal que les dues parts els acceptin.
  - Gratuïts, no cal abonar cap despesa.
  - Senzills, no cal ni advocat ni procurador.
  - Àgils, el termini de resolució és com a màxim de 6 mesos.



- Imparcials, s'escolta a ambdues parts.
- Complementaris, ja que si no s'arriba a un acord per mediació, es pot optar per l'arbitratge.

## Adreces i telèfons de consum

- Web de l'Agència Catalana del Consum: [consum.gencat.cat](http://consum.gencat.cat)
- Telèfon d'Atenció a la ciutadania (podeu fer-hi consultes de consum): 012
- La meua oficina de consum: .....

## Altres telèfons d'interès

- Entitat bancària  
(anul·lació de targetes) .....
- Aigua .....
- Llum .....
- Gas .....
- Telèfon .....
- Assegurances  
(Incidències + reclamacions) .....



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana  
del Consum**



**Anys al  
teu costat**