



Quins drets dels consumidors protegeixen?

El dret a la protecció de la salut i seguretat, el dret a la protecció dels interessos econòmics, el dret a la informació i educació en matèria de consum, el dret a la representació i consulta, el dret a la participació en l'elaboració de lleis de consum, així com també el dret a la protecció jurídica i a la protecció de danys.

Les matèries que les associacions de consumidors tracten amb major freqüència són les següents:

- Alimentació
- Assegurances
- Automòbils
- Clàusules abusives
- Distribució comercial
- Garanties
- Habitatge (compra i lloguer)
- Internet
- Medi ambient
- Productes i serveis bancaris
- Productes i serveis d'inversió
- Protecció de dades
- Productes industrials i joguines
- Productes i serveis sanitaris
- Publicitat
- Reparacions i manteniment de la llar: electrodomèstics, mobles, etc.
- Responsabilitat per productes defectuosos
- Serveis bàsics (aigua, gas, telèfon...)
- Serveis de professionals col·legiats (advocats, gestors administratius, arquitectes, etc.)
- Serveis diversos (tintoreria, autoscoles, mudances, acadèmies, etc.)
- Serveis turístics i transports
- Telefonia fixa i mòbil...

www.consum.cat



Les Associacions
de Consumidors
a Catalunya



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€. Tarificació per segons. IVA INCLÒS



D.L.B. 505/92-2007



Les Associacions de Consumidors a Catalunya

Les associacions de consumidors constitueixen un instrument eficient per garantir la protecció dels drets de les persones consumidores i la lliure competència entre tots els operadors econòmics que ofereixen els seus productes a les persones consumidores i usuàries.

Què són?

Les associacions de consumidors són entitats privades d'interès públic i sense ànim de lucre que tenen com a principal objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

Podeu recórrer a les associacions de consumidors sempre que considereu que s'ha vulnerat algun dels vostres drets o desitgeu fer alguna consulta com a persones consumidores.

Les associacions de consumidors exerceixen una posició de mediadors entre la persona consumidora i l'agent econòmic amb el qual ha sorgit la controvèrsia per arribar a una solució satisfactòria.

Què fan?

Activitats per garantir la protecció dels interessos de la persona consumidora:

- Proporcionen informació i assessorament a les persones consumidores i usuàries.
- Realitzen mediacions amb les empreses reclamades.
- Tramiten reclamacions i denúncies davant les administracions corresponents.
- Eduquen i formen les persones consumidores.
- Representen les persones associades i exerceixen les corresponents accions en defensa dels seus drets, o bé dels interessos generals de les persones consumidores i usuàries (l'acció de cessació).

Quins requisits han de tenir?

A Catalunya, les associacions de consumidors han d'estar inscrites en el Registre d'Organitzacions de Consumidors de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum. Els objectius de les associacions es defineixen a la Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del Consumidor de Catalunya, i als seus Estatuts, on també s'especifica el seu funcionament intern, que ha de tenir un règim democràtic.

Què caracteritza les associacions de consumidors més representatives?

Han d'estar compostes per un mínim de dues mil persones associades i la seva implantació territorial ha d'arribar, almenys, a deu comarques catalanes.

Les associacions de consumidors més representatives, en estar tan esteses, tenen un elevat nivell d'influència en l'àmbit del consum. Per aquesta raó, es troben representades a les organitzacions públiques de consum que es determini; a més, poden participar en les polítiques sectorials que afecten els interessos de les persones consumidores, i ser consultades en els procediments d'elaboració de les lleis i de les disposicions de caràcter general. Gaudeixen de prioritat per accedir als mitjans de comunicació social.

Quines són les associacions de consumidors més representatives de Catalunya?

ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona

Balmes, 109 pral. 2a
08008- Barcelona
Telèfon: 93 488 16 16
Fax: 93 487 58 58
A/e: acpb@inicia.es

AICEC ADICAE. Associació d'Impositors de Bancs i Caixes d'Estalvis de Catalunya

Entença, 30, entl. 1a
08015- Barcelona
Telèfon: 93 342 50 44
Fax: 93 342 50 45
A/e: coordinacioncatalunya@adicae.net
Web: www.adicae.net

CUS. Salut, Consum i Alimentació

Av. Portal de l'Àngel, 7, àtic, lletres A, B i C.
08002- Barcelona
Telèfon: 93 302 41 38
Fax: 93 317 85 75
A/e: usuarissanitat@telefonica.net
Web: www.cus-usuaris.org

OCUC. Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya

Av. República Argentina, 29, 1r
08023- Barcelona
Telèfon: 93 417 47 37
Fax: 93 212 08 43
A/e: administracio@ocuc.org
Web: www.ocuc.org

UCC. Unió de Consumidors de Catalunya

Villarroel, 10, local 1
08011- Barcelona
Telèfon: 93 454 67 76
Fax: 93 454 52 78
A/e: ucc@consumidors.org
Web: www.consumidors.org

UNAE. Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya

Gran Via de les Corts Catalanes, 682, pral
08010- Barcelona
Telèfon: 93 301 26 27
Fax: 93 412 72 57
A/e: unae@unaebcn.org
Web: www.unaebcn.org

Consumeix amb tranquil·litat!