



Guia de l'usuari

# Començar a viure pel teu compte

Estratègies per consumir responsablement



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Guia de l'usuari

# **Començar a viure pel teu compte**

Estratègies per consumir responsablement

© Diputació de Barcelona  
Primera edició: juliol de 2009

Disseny i producció: Direcció de Comunicació  
de la Diputació de Barcelona

Impressió:

Dipòsit legal: B-

# Índex

<b>Els joves ens independitzem: què cal saber?</b> .....	5
<b>Els serveis bancaris bàsics: llibreta i compte corrent</b> .....	6
No és el mateix, és diferent .....	6
El compte jove .....	6
<b>Ja tinc targeta</b> .....	7
Saber distingir és important .....	7
Precaucions d'ús .....	7
<b>Els préstecs</b> .....	8
No tinc diners .....	8
Com contractar els préstecs .....	8
L'endeutament no és un joc .....	9
Compte amb els pagaments ajornats .....	9
<b>Què he de saber dels meus estalvis?</b> .....	10
Productes d'estalvi/inversió .....	10
Uns principis bàsics per invertir .....	11
<b>També em cobren despeses i comissions</b> .....	12
Però si jo abans no pagava per això .....	12
Primeres despeses que has de conèixer .....	12
La lluita de les associacions de consumidors en contra de les comissions ..	13
<b>Com contractar una assegurança amb garanties</b> .....	14
Què és una assegurança? .....	14
Com es contracta? .....	14
Com evitar els problemes amb les assegurances .....	14
<b>Les assegurances més comunes</b> .....	16
Assegurança de salut .....	16
Assegurança d'incendi .....	16
Assegurança de vida .....	16
Assegurança multirisc de la llar .....	17
Assegurança de decessos .....	17
Assegurança de robatori .....	17

Assegurança de responsabilitat civil . . . . .	17
Assegurança d'automòbil . . . . .	18
<b>Serveis financers per telèfon i Internet . . . . .</b>	<b>19</b>
L'oficina virtual . . . . .	19
<b>Com reclamar a la banca i les assegurances . . . . .</b>	<b>20</b>
Reclamar, un dret de tots . . . . .	20
Reclamació extrajudicial . . . . .	20
<b>Què fer si...? . . . . .</b>	<b>22</b>
...em roben la targeta? . . . . .	22
...no em vol assegurar cap companyia? . . . . .	22
...m'envien un correu electrònic sol·licitant-me el meu número secret? . . . . .	22
...vull comparar els costos de diferents préstecs? . . . . .	22
...vull estalviar per a una casa? . . . . .	23

## Relació de fitxes

**Fitxa 1.** Serveis generals I: aigua, gas i electricitat

**Fitxa 2.** Serveis generals II: connexió a Internet i telèfon fix

**Fitxa 3.** El préstec

**Fitxa 4.** Crèdits i préstecs hipotecaris

**Fitxa 5.** Assegurances

**Fitxa 6.** Lloguer d'un habitatge

**Fitxa 7.** Compra d'un habitatge

**Fitxa 8.** Vendes a distància i a domicili

**Fitxa 9.** Vendes en rebaixes, saldos, promocions, liquidacions...

**Fitxa 10.** Serveis a domicili

**Fitxa 11.** Sistemes de reclamació

**Fitxa 12.** Compres de mobles i electrodomèstics. Garanties

**Fitxa 13.** Etiquetatge. Conèixer el que es compra

## Els joves ens independitzem: què cal saber?

Som joves. A poc a poc anem formant part activa de la societat. Prenem les nostres pròpies decisions, determinem què volem ser a la vida, el nostre compromís amb certes idees o associacions, en què invertir el nostre temps lliure i en quines coses, i qui ha de formar part del nostre cercle per desenvolupar-nos com persones.

A poc a poc la nostra vida es va omplint de necessitats, d'il·lusions, de projectes. Comencem a manejar més diners però, de vegades, no són suficient i necessitem altres fonts per afrontar-los. És llavors quan arriben els nostres primers contactes amb una entitat bancària i els nostres primers productes tant per poder tenir diners disponibles a tothora, com per estalviar-ne o demanar-ne prestat per a compres.

Però no només això. El món dels adults també implica en determinades situacions haver d'oferir garanties addicionals per a determinades compres o, nosaltres mateixos, volem assegurar-les davant el risc que puguin sofrir algun dany. Apareixen en les nostres vides les companyies asseguradores.

Anem creixent com a persones i quant a necessitats, però també necessitem conèixer millor aquest nou món en què ens introduïm i ens formem. Per això s'ha pogut constatar mitjançant diverses enquestes que el 44,29% dels joves entre 14 i 20 anys desconeixen els seus drets i obligacions com a consumidors i que el 84,26% se sent tractat en menor qualitat per la banca i les asseguradores pel sol fet de ser-ho. D'altra banda, el 62,86% opina que el nivell de protecció dels consumidors en aquestes matèries és clarament insuficient.

Vosaltres mateixos sou els que heu determinat aquestes xifres. Per això nosaltres, compromesos amb vosaltres, volem fer un esforç i acostar-vos el món de la banca i les assegurances de manera senzilla perquè pugueu operar amb ells amb totes les garanties.

Aquest manual està dirigit als joves entre 14 i 20 anys. El seu propòsit és servir de base perquè us iniciu en el coneixement dels productes financers i en feu una utilització responsable.

Les fitxes adjuntes aporten els coneixements bàsics que es necessiten conèixer quan es marxa de casa per començar una vida independent.

## Els serveis bancaris bàsics: llibreta i compte corrent

### No és el mateix, és diferent

Pot ser que et pensis que són el mateix, però no, no ho són. Tots dos són uns contractes de dipòsit que permeten total disponibilitat del saldo que s'hi mantingui. És a dir, puc ingressar i treure diners quan vulgui. Es dona la possibilitat que hi hagi tant un com diversos titulars amb disponibilitat indistinta (pot disposar de diners qualsevol d'ells) o mancomunada (es necessita l'autorització de tots o un nombre determinat de titulars per retirar efectiu).

Les diferències bàsiques són que les llibretes d'estalvi se sustenten en una llibreta física en la qual queden registrades totes les nostres operacions i no permeten el descobert (disposar de més diners del que ens queda de saldo), mentre que els comptes corrents se sustenten en apunts informàtics que periòdicament l'entitat bancària ens envia a casa per correu i permeten descoberts. Actualment ambdues permeten la utilització de talonari de xecs i de targeta contra el seu saldo.

Com hauràs pogut comprovar, per conèixer totes les operacions que s'han operat en la teva llibreta hauràs d'anar a l'oficina i actualitzar-la. En canvi, amb el compte corrent el banc et fa arribar aquesta informació a casa. Com a contrapartida, les comissions de manteniment d'un compte corrent dupliquen i tripliquen les d'una llibreta.

### El compte jove

Es tracta d'una modalitat de compte que no té cap tipus de cost per al titular fins que compleixi una determinada edat (normalment els 26). Però has d'estar atent quan s'aproximi el seu venciment perquè, moltes vegades, les entitats bancàries transformen aquest compte jove en un altre amb comissions molt altes. Informa't abans que canviï la modalitat.

*«El 91,42% dels joves fins a 20 anys reconeix tenir o haver tingut en alguna ocasió una llibreta o un compte corrent.»*

## Ja tinc targeta

### Saber distingir és important

Les targetes són un mitjà de pagament mitjançant el qual el seu posseïdor pot disposar de diners en efectiu a través dels caixers o realitzar compres en establiments. Va lligada a un compte, en el qual es deuen totes les operacions que realitzem amb ella. Cada targeta pot tenir solament un titular i per treure diners d'un caixer necessitaràs marcar un número secret o PIN, que únicament has de conèixer tu.

N'hi ha de dos tipus, les de dèbit i les de crèdit, que normalment confonem, però que és important distingir.

Les de dèbit permeten operar en caixers i realitzar compres i el seu límit és el saldo del compte. No podem fer cap operació si no hi tenim diners.

Amb les targetes de crèdit el que tenim són uns diners addicionals als del compte corrent que ens presta l'entitat bancària. Però, és clar, per aquest «préstec» ens cobraran uns interessos i una comissió més elevada. Permet, igual que la de dèbit, fer compres i treure diners des del caixer, però, si fem això últim, ens cobraran una comissió important.

### Precaucions d'ús

- El fet que sigui difícil dur un control exacte del saldo del compte sol incitar-nos a realitzar més despesa de la que podem. Modera'n l'ús.
- Normalment totes les entitats tenen una targeta jove de dèbit que no implica cap despesa fins a determinada edat.
- No diguis a ningú el número secret i, en cas de robatori o frau, denuncia'l immediatament i contacta amb una associació de consumidors.

*«El 62,86% dels joves reconeix tenir o haver tingut en alguna ocasió una targeta.»*



## Els préstecs

### No tinc diners

A poc a poc les teves necessitats es van incrementant. Vols fer un curs especialitzat, t'agradaria tenir una moto o un ordinador més potent, però no disposes de prou diners. Sol ser en aquests moments quan recorrem als préstecs o els crèdits. Amb els primers, l'entitat ens presta uns diners determinats per retornar en uns terminis establerts sense possibilitat de renovació (per exemple, 12.000 euros a retornar en 24 mensualitats). Amb els crèdits, en canvi, disposem d'uns diners per temps indeterminat i hem de reposar els que utilitzem cada certa data (per exemple, tenim a la nostra disposició un saldo de 1.000 euros i n'hem utilitzat 200; llavors el 5 del més següent hauré de retornar-los al banc). Naturalment, per aquest finançament ens cobren interessos i comissions tant d'obertura com de cancel·lació anticipada.

### Com contractar els préstecs

No et deixis portar pels impulsos consumistes. Per a un consum responsable, adquireix béns i serveis en funció de la utilitat que et puguin reportar. Analitza també les teves veritables necessitats financeres i no demanis un crèdit quan no et faci falta o no demanis més d'allò que necessites.

Dirigeix-te, amb les idees clares, en primer lloc a la teva entitat habitual, però compara sempre amb altres: com més, millor. Et sorprendràs de les diferències. Recorda que sol ser molt rendible invertir unes hores a realitzar les consultes, i la teva butxaca t'ho agrairà. Pensa que sempre serà millor un crèdit que les targetes, perquè la finalitat de les targetes no és el crèdit, sinó les compres senzilles, i tenen uns tipus d'interès abusius.

Interroga el teu interlocutor del banc amb totes les preguntes que se t'acudin. No tinguis vergonya, combinar la correcció i la fermesa en l'exigència dels teus drets és una bona manera de negociar. Assabenta't dels drets que la Llei de crèdit al consum t'atorga; és el millor mitjà perquè la teva compra sigui encara més satisfactòria.

Davant les molt diverses opcions de compra, i els no menys abundants mitjans de pagament, s'imposa un estudi de tots: préstecs i crèdits, lletres, terminis, etc. Si vas a comprar una moto o un altre producte d'alt cost, pregunta quin TAE (tipus d'interès amb la seva suma anual, però també comissions o despeses) o interès efectiu et cobrarà la financera del venedor, i compara'l amb altres entitats financeres.

## **L'endeutament no és un joc**

Els préstecs i crèdits són un respir temporal, però cal ser conscient que tard o d'hora cal retornar les quotes i, a més, amb interessos. Per això, l'endeutament ha de ser utilitzat per a necessitats puntuals i el seu cost ha d'estar planificat per poder plantar cara als pagaments futurs. La seva contractació descontrolada ens pot sobrepassar i introduir en una perillosa espiral d'impagats. Abans d'endeutar-te, analitza la seva necessitat i les teves possibilitats de retornar el préstec. I deixa sempre un marge davant possibles successos que puguin minvar la teva solvència (impostos, atur, malaltia, etc.).

## **Compte amb els pagaments ajornats**

De vegades, determinats establiments ens permeten pagar de manera ajornada. Atenció! Molt sovint sol ser un crèdit al consum que no concedeix una entitat bancària. Informa't si té interessos, comissions o si, per pagar en efectiu, et fan algun descompte.

*«El 4% dels menors de 20 anys reconeix ser titular d'un préstec hipotecari. Tan sols l'1,43% ho és d'un préstec personal.»*

## Què he de saber dels meus estalvis?

### Productes d'estalvi/inversió

Has ajuntat alguns diners, però, en aquests moments, no et fa falta gastar-lo en cap necessitat. Els tens a la teva llibreta o compte corrent, però veus que amb prou feines donen interès. Com podries treure-li algun rendiment? Hi ha molts productes d'estalvi/inversió on pots invertir els teus diners. En economia hi ha una màxima: com més seguretat menor rendibilitat. Per tant, si inverteixes en un producte sense risc tindràs una rendibilitat molt baixa, però t'assegurars el capital dipositat més un interès. Per contra, pots invertir en productes més arriscats (accions) i arriscar-te que pugui molt el seu rendiment, però també que no guanyis gens i, fins i tot, perdís una part molt important dels diners que vas dipositar.

A continuació t'indiquem de menor a major risc els més comuns perquè els coneguis, encara que abans de prendre una decisió és millor que t'assessoris per un professional o per una associació de consumidors:

- **Imposició a termini fix:** assegura el 100% del capital al seu venciment més un interès que normalment sol ser baix.
- **Dipòsit garantit:** es garanteix el 100% o una part del capital, però no un interès, que pot ser zero. També cal tenir en compte el cobrament de comissions de gestió o dipòsit.
- **Pla d'estalvi:** sol ser una assegurança de vida. N'hi ha de garantits i de no garantits. Sol confondre's amb el compte habitatge, tot i que és diferent. Acostumen a ocasionar comissions quan es recupera el capital.
- **Fons d'inversió:** n'hi ha de renda fixa o FIAMM (amb escàs risc, però amb escassa rendibilitat) i de renda variable o mixta o FIM (amb major possibilitat de guanys, però també de pèrdues). Sol ser una «cistella» de diversos títols financers (accions, bons, obligacions...) que, en invertir en diverses classes, disminueix el risc de pèrdua per la baixada d'un títol, i pot ser compensada per la pujada d'un altre.
- **Accions:** s'inverteix en un únic títol/valor i en funció de la seva cotització tindrem o no guanys o pèrdues. És un dels més arriscats del mercat.

*«El 10% dels joves de fins a 20 anys ha tingut alguna vegada un termini fix, mentre que un fons d'inversió o accions l'han contractat un 7,14%.»*

## **Uns principis bàsics per invertir**

Al principi no tindràs molts diners, però és important que coneguis alguns principis bàsics per a més endavant o per si pots i t'animes a anar fent algunes proves.

Assegura't que l'intermediari amb el qual tractes està degudament habilitat per prestar serveis d'inversió. Així evitaràs els anomenats «xiringuitos» financers.

Abans d'efectuar una inversió recull tota la informació necessària per tenir un coneixement total de les característiques dels productes, inclosos els seus riscos, les característiques del mercat en els quals es negocien i el cost de l'operació.

Si desconeixes quin tipus d'informació t'han d'oferir com a inversor, pots informar-te'n a través d'una organització de consumidors.

Desconfia de les promeses de rendibilitat que estiguin clarament per sobre del mercat. Formalitza per escrit i clarament les teves relacions amb els intermediaris i para la deguda atenció a qualsevol document que signis, ja que després et compromet. Si hi ha qualsevol cosa que no entens, pregunta. Conserva'n sempre una còpia.

Sempre que ho consideris convenient, pots exigir a la teva entitat que et faciliti informació detallada, en paper, sobre l'estat actual de les teves inversions.

Diversifica el risc de la seva inversió entre diversos productes.

En la inversió en renda variable (accions), tingues present que el preu dels valors pot registrar importants alces, però també descensos.

## També em cobren despeses i comissions

### Però si jo abans no pagava per això

Com ja t'hem comentat, si contractes «productes joves» (compte jove, targeta jove, etc.) determinades comissions com la de manteniment no les hauràs de pagar. No obstant això, quan superis l'edat determinada en els contractes es començaran a deure sobre el saldo del teu compte determinades comissions que abans no tenies, en transformar-se aquesta en una comuna. Per això, t'aconsellem que, abans de complir aquesta edat, t'acostis a la teva sucursal i t'informis sobre les despeses i comissions que generarà el teu nou compte i, no ho dubtis, si no t'interessa cancel·la-la! Això sí, assegura't que te la cancel·len i no que te la deixen a 0 euros, ja que, si és així, encara que no tinguis saldo, et carregaran comissions de manteniment que et posaran en «números vermells» i deuràs diners a l'entitat.

De la mateixa manera, assegura't quan contractis algun producte «gratuit» que realment ho és. Per exemple, normalment et convencen que la contractació de la targeta és gratuïta, però el que no et comenten és que és tan sols el primer any. A partir d'aquest moment, et cobraran una comissió.

### Primeres despeses que has de conèixer

- **Per transferències:** no són gratis. Et solen cobrar una miqueta per cent de comissió o un mínim. Per estalviar-te-la pots treure els diners a la finestra i ingressar-los al compte desitjat en efectiu.
- **Per renovació de la targeta:** normalment la targeta jove és gratis el primer any, però no els següents. Cada vegada que te la renovin et cobraran un mínim de 6 euros.
- **Per treure diners en un caixer que no és el de la teva entitat bancària.**
- **Per cobertura o cancel·lació anticipada d'un préstec:** entre l'1 i el 3% de l'import sol·licitat.

## La lluita de les associacions de consumidors en contra de les comissions

Hi ha cinc requisits perquè et puguin cobrar una comissió. No obstant això, les entitats bancàries abusen de la bona fe dels consumidors i de la falta de control dels organismes supervisors, cobrant comissions il·legals. Algunes són de petita quantitat (altres no), però, multiplicades per tots els clients, suposen grans beneficis a bancs i caixes. Les associacions de consumidors porten anys lluitant contra aquest abús als consumidors i fins i tot algunes han organitzat una gran plataforma contra les comissions.

1. Que l'entitat acrediti la realització del servei al client que autoritza el cobrament de la comissió o la repercussió de la despesa, ja que no poden cobrar-te serveis o operacions no practicades o despeses no generades. Tampoc no és lícit que la comissió o despesa estigui prevista al document contractual, però remetent-se de manera genèrica, pel que fa al seu import, a les tarifes de l'entitat.
2. Que el servei que genera la comissió o la despesa sigui sol·licitat o autoritzat per tu com a client, ja que en cap cas podran carregar-se comissions o despeses per serveis no acceptats o sol·licitats de forma clara.
3. Que la comissió o despesa figurin com a concepte al contracte que vas signar o que posteriorment hagi estat d'acord expressament que t'ho cobrin.
4. Que la comissió o despesa estigui expressament recollida en el full de tarifes de comissions, que ha d'estar penjat a totes les sucursals del banc o caixa, redactat de forma fàcilment comprensible per a la clientela.
5. Que la comissió sigui proporcionada i equitativa al servei que es presta. Les tarifes publicades per les entitats només tenen el caràcter de màximes, no vol dir que no puguin cobrar-te-les més baixes.

*«El 61% dels joves afirma que no se li ha informat adequadament de les característiques i comissions dels productes bancaris que contracta. Al mateix temps, l'11,43% reconeix que té problemes per reclamar comissions injustes.»*

## Com contractar una assegurança amb garanties

### Què és una assegurança?

Es tracta d'un contracte (pòlissa) en el qual una companyia asseguradora cobra a la persona que la contracta (prenedor) una quantitat de diners (prima) amb la finalitat d'assegurar el risc que ocorri un fet o sinistre (robatori, incendi, accident, defunció, etc.) sobre un bé o persona (assegurat). L'asseguradora pagarà aleshores una quantitat de diners estipulada (indemnització) a un beneficiari (pot ser el prenedor o la persona que el prenedor determini –fills, esposa, un tercer, etc.).

### Com es contracta?

Hi ha tantes formes com assegurances, però generalment segueixen l'esquema següent:

- S'emplena una sol·licitud d'assegurança on s'assenyala mitjançant un qüestionari les dades de l'assegurat i el risc que es pretén assegurar.
- Si l'asseguradora decideix assegurar aquest risc, emet una proposta d'assegurança que no vincula el sol·licitant però sí l'assegurador durant un termini de 15 dies.
- Per treure diners en un caixer que no és el de la teva entitat bancària.
- Si el prenedor està d'acord, es formalitza el contracte (pòlissa). Si el prenedor aprecia que existeixen divergències entre la proposta d'assegurança i la pòlissa, té un termini d'un mes des de la recepció del contracte per reclamar. Si no ho fa, s'entén que hi està d'acord.

### Com evitar els problemes amb les assegurances

Després de signar el contracte, guarda una còpia de tota la documentació que et lliurin, fins i tot de la publicitat. S'ha de ser ben curós amb aquests documents, perquè seran la millor manera de saber, en cas de conflicte, a què es va comprometre la companyia en signar la pòlissa amb tu.

Compara qualitat/preu, és a dir, serveis i indemnitzacions garantides, i contracta'ls amb les companyies que t'interessin. Tingues present que contractant una assegurança directament amb la companyia pots estalviar-te una part de la prima, la corresponent a comissions de l'agent o d'un possible corredor.

En contractar una assegurança, han de donar-te sempre les seves condicions generals. Sol ser a través d'un llibret, en el qual s'indiquen quines cobertures contractes i quines no. Si no te'l faciliten, demana'l i llegeix-lo. Si no ho fas, no sabràs què cobreix realment la teva assegurança i pots acabar emportant-te sorpreses molt desagradables.

Si has de notificar alguna cosa a l'asseguradora, procura fer-ho per escrit. El millor és portar dues còpies a l'oficina de la companyia i demanar que te'n segellin una per quedar-te-la o bé enviar-la per correu certificat.

A saber...

- Per donar-se de baixa d'una assegurança cal avisar amb dos mesos d'antelació. Si no ho fas, l'asseguradora pot obligar-te a pagar la prima.
- La comunicació del sinistre ha de fer-se a la companyia dintre del termini màxim de set dies d'haver-lo conegut.
- En el cas de falta de pagament de la prima, la cobertura de l'assegurador queda suspesa un mes després del seu venciment. Si l'assegurador no reclama el pagament dintre dels sis mesos següents, s'entendrà que el contracte queda extingit.

*«El 81,43% dels joves creuen que les asseguradores els discriminen o penalitzen a l'hora de contractar una assegurança pel sol fet de ser-ho.»*



## Les assegurances més comunes

### Assegurança de salut

Garanteixen una indemnització econòmica o una prestació de servei determinada quan la persona o persones assegurades contreguin una malaltia o pateixin un accident. N'hi ha de dos tipus: els de malaltia (es cobra una renda durant la baixa) i els d'assistència sanitària (rebem cures mèdiques si estem malalts). És important emplenar fidelment les preguntes del qüestionari de salut: és preferible pagar una prima més elevada o saber des del principi que no queden cobertes certes circumstàncies a arriscar-nos a no quedar assegurats per no haver-les declarat.

### Assegurança d'incendi

L'asseguradora indemnitza els danys i pèrdues materials causades com a conseqüència de l'acció directa del foc, explosió i les despeses i danys ocasionats per salvar els objectes assegurats i minorar els efectes de l'incendi. És l'única assegurança obligatòria a l'hora de sol·licitar un préstec hipotecari.

### Assegurança de vida

És un contracte pel qual l'entitat es compromet, mitjançant el pagament d'una prima única o periòdica per part del prenedor, a pagar la prestació convinguda al beneficiari en el cas que es compleixi la circumstància prevista: que les persones assegurades morin o sobrevisquin a un període de temps determinat. No obstant això, en algunes ocasions, les entitats bancàries i asseguradores han utilitzat aquesta assegurança com a mitjà d'estalvi/inversió per a les seves exempcions fiscals (plans de jubilació, *unit link*, etc.). És important conèixer aquesta possibilitat, ja que actua de manera molt semblant a un fons d'inversió i pot ser que les primes dipositades perdin valor com a conseqüència de l'evolució dels títols referenciats.

## **Assegurança multirisc de la llar**

Cobreix els danys en habitatges i arriba fins i tot a les persones que hi visquin. Dintre seu se sol cobrir diverses contingències d'incendi, robatori, accidents, aigua, reparació de materials, etc. En funció del nombre de cobertures, més gran serà la prima. És molt important conèixer el valor que vam assegurar tant en continent (elements que no poden separar-se de la superfície que el sustenta: parets, parquet...) i contingut (mobles, electrodomèstics, aixovar...) perquè la indemnització serà fins a aquesta suma assegurada.

## **Assegurança de decessos**

Cobreix les despeses derivades de la defunció (servei fúnebre religiós, costos de cementiri, tramitacions, etc.).

## **Assegurança de robatori**

Garanteix els danys patits per la víctima en ser objecte de certs delictes comesos per terceres persones. És convenient distingir el robatori (subtracció il·legítima mitjançant força o violència en les coses assegurades), l'espoliació (apoderament il·legítim dels béns assegurats mitjançant actes d'intimidació o violència sobre les persones que els custodien) i el furt (quan no s'empra força ni violència). Normalment no queden exclosos objectes de valor com joies, art, valors i diners en metàl·lic. Si volen assegurar-se, haurien de relacionar-se peça per peça o justificar-se d'alguna manera.

## **Assegurança de responsabilitat civil**

Mitjançant aquest contracte l'asseguradora s'obliga a indemnitzar un tercer pels danys i perjudicis causats per l'assegurat en les condicions previstes. Normalment, els d'automòbils solen recollir aquesta assegurança. Si l'assegurança és de responsabilitat civil familiar, a més de l'assegurat estan coberts els familiars que es determinin. Si és d'habitatge, cobreix els danys causats per aquesta a tercers (si es desprèn un tros de cornisa, etc.).

## **Assegurança d'automòbil**

Cobreix la responsabilitat del conductor del vehicle, tant pels danys que causi a les persones amb motiu de la circulació com a les coses. Aquesta assegurança és obligatòria (està prohibida la circulació de vehicles a motor sense estar assegurats), encara que es poden contractar addicionalment cobertures més grans: danys propis al vehicle, robatori, incendi, defensa i reclamacions... No obstant això, encara que la companyia ha de cobrir els danys ocasionats per un conductor, l'asseguradora pot repetir (exigir responsabilitat i indemnització) contra l'assegurat si hi ha hagut conducta dolosa (conducció temerària, superació del límit d'alcoholèmia, etc.). Per tant, això és molt important tenir-lo en compte, ja que hauríem de pagar de la nostra butxaca aquestes imprudències, que solen ascendir a quantitats molt elevades.

## Serveis financers per telèfon i Internet

### L'oficina virtual

A poc a poc les noves tecnologies ens permeten poder realitzar consultes i operacions sense haver d'acudir a la sucursal. Encara que això implica una gran comoditat, la falta de regulació jurídica i les llacunes en seguretat fan que el nombre d'usuaris sigui encara menor de l'esperat. Dintre d'aquests serveis a distància destaquen els següents:

- **Els realitzats telefònicament.** Les entitats bancàries i, sobretot, asseguradores permeten que el consumidor pugui realitzar consultes, operacions i contractacions a través del telèfon. Per a això caldrà donar el DNI, el número d'identificació personal i, en alguns casos, claus secretes que estaran impreses en una targeta. Aquestes converses són gravades i conservades durant cinc anys i, en el cas d'algun problema, caldrà dirigir-se a la companyia i comprovar la veracitat de la trucada. En els contractes bancaris, se sol incloure que si en el termini de 15 dies naturals no es rebés reclamació escrita del titular, es considerarà conforme. El problema que troben els usuaris és que aquest termini és realment curt i que, mentre que per contractar tan sols cal una trucada, per reclamar cal realitzar gestions escrites, fefaents i, sobretot, la dificultat que té el client per obtenir còpia de la conversa gravada, la qual cosa el situa en inferioritat de condicions.
- **Els realitzats a través d'Internet.** Les entitats no tenen oficines físiques i els usuaris fan les seves operacions des dels seus ordinadors personals a través d'Internet. S'accedeix a l'adreça electrònica de l'entitat, s'introdueix un nom d'usuari i una contrasenya i es comença a operar. Els bancs per Internet solen ser més econòmics, ofereixen majors rendibilitats als comptes i disposen de simuladors per calcular els préstecs i despeses. No obstant això, en determinades ocasions com la contractació d'un préstec hipotecari, cal acudir físicament a un notari i al registrador per formalitzar el préstec. Encara que les entitats inverteixen en seguretat, cal assegurar-se'n mitjançant diverses icones que apareixen en la pantalla (cadenats tancats, finestres d'avís...) i no caure en el parany del *phising* (estafadores que es fan passar per entitats bancàries i que ens sol·liciten el nostre PIN o dades bancàries mitjançant un *mail* que envien al nostre correu electrònic).

*«El 5,71% dels joves entre 14 i 20 anys reconeix haver contractat la banca a través d'Internet i només l'1,43% ho ha fet per a un préstec personal.»*

## Com reclamar a la banca i les assegurances

### Reclamar, un dret de tots

Estàs revisant la teva llibreta. De sobte veus una comissió que no saps a què es deu. Acudeixes a la teva oficina, exigeixes explicacions, però obtens respostes poc convincents. Què fer?

Dia rere dia, els consumidors de tot el món ens veiem sotmesos a determinades pràctiques per les entitats bancàries i asseguradores que no són les correctes. Unes vegades és conseqüència d'un malentès. Unes altres no. A poc a poc, els ciutadans anem perdent la por a informar-nos, formar-nos i reclamar, la majoria de vegades a través d'una associació de consumidors o una OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor). A continuació et detallarem com procedir en aquests casos.

### Reclamació extrajudicial

És la més ràpida i econòmica. La Llei 44/2002 estableix una sèrie de mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes que permeten articular les nostres reclamacions:

- En primer lloc, et recomanem parlar amb els responsables de la teva oficina. Pot ser que, quan ho estudiïn, et donin una solució immediata.
- En cas de no resoldre's, pots dirigir-te al Defensor del Client (problemes amb les entitats bancàries), Defensor de l'Assegurat (asseguradores) o Servei d'Atenció al Client respectiu. La seva resolució és d'obligatori compliment per a l'entitat, encara que no per a tu. Aquests haurien de justificar recepció per escrit de les reclamacions que se'ls presentin i resoldre-les o denegar-les per escrit i de forma motivada. Han de resoldre en el termini de dos mesos des de la recepció de la reclamació. En cas de no fer-ho, o que no estiguis d'acord amb la resolució presa, pots plantejar reclamació davant l'organisme següent.
- El Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris (productes bancaris), el Comissionat per a la Defensa de l'Inversor (fons d'inversió i

borsa) i el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat (assegurances) són les últimes instàncies de resolució extrajudicial. La seva decisió no és vinculant per a les parts, però suposa un dictamen molt important. Normalment, les entitats solen acatar-la. En cas que no ho facin, l'única via lliure és la dels tribunals de justícia, més llarga i costosa.

Abans de reclamar és molt important que t'assessoris. Una mala reclamació pot fer que perdís una via de resolució important. Informa't en una OMIC o en una associació de consumidors.

Problemes que els joves de 14 a 20 anys reconeixen que han tingut alguna vegada amb banca i assegurances:

### **Banca:**

- Entendre els contractes: 27,14%
- Obtenir un préstec: 20%
- Tracte personal: 14,29%

### **Assegurances:**

- Que el vulguin assegurar: 44,29%
- Reclamar qualsevol sinistre: 22,86%
- Entendre el contracte: 18,57%

## Què fer si...?

### ...em roben la targeta?

Si et roben la targeta o se t'ha quedat bloquejada en el caixer, truca immediatament al teu banc o caixa (en els caixers sol haver-hi un número de telèfon per a emergències) i demana que l'anul·lin. Immediatament, posa una denúncia a la comissaria més propera. T'estalviaràs més d'un esglai.

### ...no em vol assegurar cap companyia?

Si després d'acudir almenys a tres asseguradores cap no et vol assegurar, ho farà el Consorci de Compensació d'Assegurances. Es tracta d'un organisme oficial que t'oferirà l'assegurança obligatòria.

### ...m'envien un correu electrònic sol·licitant-me el meu número secret?

La banca electrònica té els seus avantatges, però també els seus inconvenients. Desconfia d'aquells correus electrònics d'entitats financeres que rebis que et sol·liciten el teu número secret o les dades bancàries dels teus comptes, argumentant que és per seguretat o per un error en el sistema. Són falsos i darrere d'ells hi ha importants bandes organitzades de frau que poden deixar-te el compte a zero en un tres i no res.

### ...vull comparar els costos de diferents préstecs?

Per poder saber quin finançament és el més barat has de fixar-te en la taxa anual equivalent (TAE), que recull el veritable cost del teu préstec perquè engloba interessos, comissions i despeses. Recorda que per endeutar-te has de buscar la TAE més baixa. Per dipositar els teus diners i obtenir l'interès més alt possible, has de trobar el producte que t'oferixi la TAE més alta. És molt senzill.

## **...vull estalviar per a una casa?**

El producte ideal és el compte habitatge. No té cap tipus de comissió, ofereix més rendibilitat que els comptes corrents i, a més, permet deduir el 15% de les aportacions a l'hora de fer la nostra declaració de la renda. Això sí, els diners que hi estalviïs tan sols pots dedicar-los a la compra o reforma d'un habitatge i, com a màxim, hauràs de fer-ho abans del quart any.

**Per a més qüestions acosta't a una OMIC  
(Oficina d'informació al consumidor)  
o a una Associació de consumidors**





**Diputació** | Àrea de Salut Pública  
**Barcelona** | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

# Serveis generals I: aigua, gas i electricitat

## L'aigua, el bé més preuat; mima'!!

### SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

L'aigua és un bé necessari i escàs per a la humanitat, i els poders públics tenen l'obligació d'administrar-la. Et proposem unes senzilles pautes per a l'ús d'aquest preuat bé, en benefici de la nostra butxaca i el nostre entorn. Els ajuntaments exerceixen les competències en la regulació, condicions i preus del subministrament d'aigua.

### CONTRACTA EL SERVEI FÀCILMENT

#### Quins documents s'han d'aportar per contractar el servei?

- DNI del sol·licitant.
- Dades bancàries per domiciliar el pagament. Encara que no és obligatori, es pot realitzar en efectiu.
- Si és arrendatari de l'habitatge, el contracte de lloguer.
- Si és propietari de l'habitatge, escriptura de propietat o contracte de compravenda.
- Si anem a donar d'alta aquest subministrament, això és, si l'habitatge no ha tingut subministrament d'aigua amb anterioritat, necessitarem el butlletí d'instal·lació segellat pel Servei Provincial d'Indústria, Comerç i Desenvolupament del Govern de Catalunya.
- Si l'habitatge ja ha disposat de subministrament d'aigua, necessitarem l'últim rebut, o el nom de l'anterior titular, per a la cessió del dret del subministrament. En aquest cas el titular anterior podrà recuperar la fiança que inicialment va abonar en donar d'alta el servei.

#### Quan **NO** podem reclamar?

- Acumulació de lectures per absència del titular a casa teva.
- Alt consum estacional estiu amb aire condicionat.

**Controla el consum en aquestes èpoques!**

#### Quan **SÍ** podem reclamar?

- Consum desproporcionat per avaria de la instal·lació, vicis ocults en la construcció.
- Funcionament defectuós del comptador.

**Coneix i reivindica els teus drets**

## El gas, l'energia que la teva vida necessita

### QUINES DADES HAS DE TROBAR EN LA TEVA FACTURA?

- Període de facturació.
- Consum de gas en el període.
- Valor de facturació.
- Domicili del subministrament.
- Tarifa aplicada.
- Potència contractada.
- Consum mitjà facturat en Kw/h.

#### TINGUES EN COMPTE!

Que el període de pagament s'estableix en 20 dies naturals des de la data de la factura.

Si l'últim dia del període de pagament és dissabte o festiu, vencerà el primer dia laborable que el segueixi.

**Estalvia cèntim a cèntim amb la factura.**

**Revisa-la!**

**Si tens dubtes, consulta amb l'OMIC del teu ajuntament.**

## Electricitat

### MANTINGUES ENCESOS ELS TEUS DRETS EN TOT MOMENT

L'empresa pot negar-se a donar el subministrament i no podrà subscriure la pòlissa:

- Si el consumidor no està d'acord amb el contracte.
- Si hi ha defectes en la instal·lació.

**Elecció de la companyia** i possible modificació de la potència que es vol contractar.

#### Despeses fixes

Quantitats fixades pel ministeri per a cada any. Es concreten en la cèdula d'habitabilitat i és una quantia que no varia en funció del consum.

#### Despeses per consum

És la quantitat corresponent al que consumim i la quantia varia proporcionalment al consum.

- Has de ser assessorat i informat.
- Disposar d'assistència 24 hores.
- Donar-te de baixa en qualsevol moment comunicant-ho a la companyia en un termini de 6 mesos.

#### **CUIDA LA BUTXACA, ESTALVIA LLUM**

- Apaga els llums quan no els necessitis.
- Programa els electrodomèstics a la potència que necessitin.
- Utilitza bombetes de baix consum.

**Informa't en tot moment de quins són els teus drets**



**Diputació** | Àrea de Salut Pública  
**Barcelona** | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Serveis generals II: connexió a Internet i telèfon fix Internet i telefonia mòbil

### Controla el consum de telefonia, la teva butxaca t'ho agrairà:

- Analitza la destinació i l'hora de les teves trucades més habituals i compara les tarifes dels diferents operadors per veure quina companyia et resulta més econòmica.
- Fes preferentment les teves trucades durant l'horari «reduït». Estalviaràs fins al 50%.
- Demana informació a la teva companyia sobre bons i plans de descompte. Segons l'operador i el tipus de trucada, pots estalviar fins a un 45%. Si tens mòbil, fes només les trucades imprescindibles i deixa la resta per a quan arribis a casa. Les tarifes de la telefonia fixa són més barates.
- Tingues en compte que hi ha un «abonament social» del qual et pots beneficiar si els teus ingressos no superen la quantia de l'IPREM (indicador públic de renda d'efectes múltiples).

### Compte amb Internet!

- Amb les novetats de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de protecció de consumidors i usuaris, haurà d'aparèixer en el contracte que acceptes donar-te d'alta del servei i la possibilitat de donar-te de baixa. La formalització del contracte serà gratuïta.

### Vigila amb el 'phishing' (pesca de contrasenyes)

- És una tècnica informàtica a través de la qual s'utilitza un duplicat fals d'una pàgina web amb la finalitat d'aconseguir les dades confidencials de la persona destinatària del correu electrònic (contrasenyes i claus bancàries, números de compte i de targetes de crèdit, dates de caducitat...).

### ON DENUNCIAR-HO?

- A la Brigada d'Investigació Tecnològica (BIT), cos de la Policia Nacional que investiga els delictes comesos a través d'Internet: fraudeinternet@policia.es.
- A la comissaria dels Mossos d'Esquadra: en el cas que la persona consumidora hagi estat víctima d'un delicte informàtic.

Que no posin traves als teus drets. **INFORMA'T!**  
Per fax: 902 104 132 • Correus: apartat 1000 (08080 Barcelona)

**Informa't en tot moment de quins són els teus drets**

## Telèfon fix

En la telefonia fixa el consumidor té dret a «un servei telefònic bàsic», el qual facilita la comunicació entre els usuaris. Perquè això es pugui donar, ens hauríem de connectar a la xarxa telefònica bàsica (XTB). L'usuari té dret a la preselecció de la prestació de serveis que haurà de gestionar amb la companyia triada.

### ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- **Compra de telèfon fix:** en qualsevol empresa que tingui aquest aparell, les avaries les abona el consumidor.
- **Lloguer:** es paga per aquesta situació, però les avaries i canvis d'aparell van a càrrec de la titular del servei.

### T'ACONSELLEM

- **Compte amb el 907!**

Es produeixen descàrregues per part de l'usuari de programes que no desitja i que el connecten a números internacionals amb la tarifa addicional que això suposa.

**SOL·LICITA LA DESCONNEXIÓ, ÉS UN DRET.**

- **Atenció!**

Si deixes de rebre informació del teu operador i reps una factura d'un altre operador es produeix l'*slaming*, que consisteix en un canvi d'operadora sense la teva autorització. Comprova-ho com més aviat millor, pot ser

**INTENCIONAT.**

---

## **ON RECLAMAR SI TENIM UN PROBLEMA DE TELEFONIA?**

### **Si tens problemes, com resoldre'ls?**

1. 1004 CAC (Centre d'Atenció al Client) és gratuït, haurà de respondre en 1 mes com a màxim.
2. Informa't en les associacions de consumidors i t'orientaran sobre qualsevol problema que et sorgeixi.
3. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
4. Sistema Arbitral de consum, en un termini de 3 mesos, i tindrà 6 mesos per a resoldre si accepta l'arbitratge.
5. Secretaria d'Estat de Comunicacions i Serveis d'Informació (SETSI) sempre per escrit, en un termini de 3 mesos des de la no acceptació de l'arbitratge.





**Diputació** | Àrea de Salut Pública  
**Barcelona** | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## El préstec

### LA MEVA PRIMERA TARGETA: SABER DISTINGIR ÉS IMPORTANT

- Les targetes són un mitjà de pagament mitjançant el qual el seu posseïdor pot disposar de diners en efectiu a través dels caixers o fer compres en establiments.
- Va lligada a un compte en el qual es veuen totes les operacions que hi realitzem.
- Cada targeta pot tenir només un titular i per treure diners en un caixer necessitaràs marcar un número secret o PIN que únicament has de conèixer tu.
- N'hi ha de dos tipus, les de dèbit i les de crèdit, que normalment confonem, però que és important distingir. Les de dèbit permeten operar en caixers i fer compres, i el seu límit és el mateix saldo del compte. No podem fer cap operació si no hi tenim diners. Amb les targetes de crèdit el que tenim són uns diners addicionals als del compte corrent que ens presta l'entitat bancària. Però, és clar, per aquest «préstec» ens cobraran uns interessos i una comissió més elevada. Permet, igual que la de dèbit, fer compres i treure diners des del caixer, però, si fem això últim, ens cobraran una comissió important.

### PRECAUCIONS EN L'ÚS

- El fet que sigui difícil dur un control exacte del saldo del compte sol incitar-nos a fer més despesa de la que podem. Modera el seu ús.
- Normalment totes les entitats tenen una targeta jove de dèbit que no implica cap despesa fins a determinada edat.
- No diguis a ningú el número secret i, en cas de robatori o frau, denuncia'l immediatament i contacta amb l'OMIC del teu ajuntament o a una Associació de Consumidors.

## L'ENDEUTAMENT NO ÉS UN JOC

Els préstecs i crèdits són un respir temporal, però cal ser conscient que tard o d'hora cal retornar les quotes i, a més, amb interessos. Per això, l'endeutament ha de ser utilitzat per a necessitats puntuals i el seu cost ha d'estar planificat per poder plantar cara als pagaments futurs. La seva contractació descontrolada ens pot sobrepassar i introduir en una perillosa espiral d'impagats. Abans d'endeutar-te, analitza les teves necessitats i possibilitats per retornar el préstec. I deixa sempre un marge davant possibles successos que puguin minvar la teva solvència (impostos, atur, malaltia, etcètera.).

## NO TINC PROU DINERS

A poc a poc les teves necessitats es van incrementant. Vols fer un curs especialitzat, t'agradaria tenir una moto o un ordinador més potent, però no disposes de prou diners. Sol ser en aquests moments quan recorrem als préstecs o els crèdits. Amb els primers, l'entitat ens presta uns diners determinats per retornar en uns terminis establerts sense possibilitat de renovació (per exemple, 12.000 euros a retornar en 24 mensualitats).

Amb els crèdits, en canvi, disposem d'uns diners per un temps indeterminat i hem de reposar els que utilitzem cada certa data (per exemple, tenim a la nostra disposició un saldo de 1.000 euros i n'hem utilitzat 200, el 5 del mes següent hauré de retornar-los al banc). Naturalment, per aquest finançament ens cobren interessos i comissions tant d'obertura com de cancel·lació anticipada.

### ATENCIÓ AMB ELS PAGAMENTS AJORNATS

De vegades determinats establiments ens permeten pagar de manera ajornada. Atenció! La major part de vegades sol ser un crèdit al consum que concedeix una entitat bancària. Informa't si té interessos, comissions o si, per pagar en efectiu, et fan algun descompte.



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Servei de Suport a les Polítiques de Consum

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

Llars Mundet. Edifici Serradell

08035 Barcelona

Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193

[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Crèdits i préstecs hipotecaris

### NECESSITES DINERS? COMPTE!

La compra d'un habitatge és la decisió econòmica més important per als consumidors. L'elevat preu de l'habitatge exigeix fórmules de finançament com els préstecs hipotecaris. Bancs i caixes ens presten diners i la nostra casa queda «en penyora» com a garantia que els retornarem. En cas de no pagar el préstec poden embargar el nostre habitatge. Per això, i perquè una part important dels nostres ingressos estaran durant molt de temps destinats al pagament mensual del préstec, el consumidor ha de tenir especial preocupació a l'hora de plantejar-se comprar i finançar un habitatge.

### Pren nota: Planifica i compara ofertes

Abans de prendre qualsevol decisió, és fonamental planificar la «capacitat d'endeutament». El consumidor ha de conèixer amb quins ingressos periòdics comptarà per poder assumir el pagament del préstec, a més d'altres despeses habituals i imprevists. Guarda un matalàs per a l'estalvi. T'aconsellem que «busquis i comparis» ofertes. Acudeix a diferents bancs i caixes d'estalvis de la teva ciutat, perd la por a Internet i cerca ofertes al web, que solen ser més barates que les de les entitats tradicionals.

**Tingues en compte que una hipoteca és el contracte més important de la nostra vida, estudia'l bé!**

**Crèdits a l'emancipació**, que el fet d'emancipar-te no sigui un problema econòmic.

#### **Crèdits per a l'habitatge:**

La sol·licitud es realitzarà davant la Xarxa de Borses Joves.  
C. Pintor Ribalta, 13 • 08028 Barcelona

#### **Crèdits per a la formació:**

La sol·licitud es realitzarà davant l'Agència de Gestió d'Ajudes Universitàries i d'Investigació (AGAUR).  
Via Laietana, 28, 2a planta • 08003 Barcelona  
Telèfon: 935 529 000 • Fax: 935 529 010

#### **Crèdits per a crear empresa:**

La sol·licitud es farà davant el Servei de Creació d'Empreses de la Generalitat a través de la pàgina web: [www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)

## L'OFERTA VINCULANT

Un cop el client ha pogut examinar les ofertes de les diferents entitats financeres i s'ha decidit per un determinat préstec, pot demanar una oferta vinculant. Abans de l'oferta és necessari:

- Fer la taxació de l'immoble i pagar el cost corresponent.
- Que l'entitat de crèdit comprovi la capacitat financera del sol·licitant.
- L'entitat ens haurà de fer l'oferta vinculant per escrit, especificant totes les condicions financeres del préstec.
- L'oferta serà vinculant per a l'entitat com a mínim durant 10 dies des del lliurament al client.

## CONDICIONS BÀSIQUES!

El 4% dels menors de 20 anys reconeix ser titular d'un préstec hipotecari. Només l'1,43% ho és d'un préstec personal!

## CONSELLS

- **Abans de decidir-te:** exigeix informació! Estàs en el teu dret.
- **Que no et confonguin:** coneix la teva hipoteca pas a pas!
- **Pren nota:** el tipus que més interessa al consumidor és l'Euribor, més baix que uns altres com IRPH o CECA, que beneficien les entitats. Bancs i caixes volen fer més negoci.

## ON RECLAMAR?

- Obtindràs informació al 012, Telèfon d'Atenció als Consumidors, i a través de l'assessorament de l'OMIC del teu ajuntament i de les associacions de consumidors.
- Les entitats de crèdit disposen d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client o defensor del client, al qual es pot reclamar, encara que tenen els seus propis mètodes d'atenció.
- En cas de conflicte, sol·licitem els fulls de reclamacions/denúncia que l'establiment té a la nostra disposició, tot i que tenen una eficàcia molt limitada.



**Diputació** | Àrea de Salut Pública  
**Barcelona** | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Assegurances

### QUÈ ÉS UNA ASSEGURANÇA?

Es tracta d'un contracte (pòlissa) en el qual una companyia asseguradora cobra a la persona que la contracta (prenedor) una quantitat de diners (prima) amb la finalitat d'assegurar el risc que ocorre un fet o sinistre (robatori, incendi, accident, defunció, etc.) sobre un bé o persona (assegurat). L'asseguradora pagarà aleshores una quantitat de diners estipulada (indemnització) a un beneficiari (pot ser el prenedor o la persona que el prenedor determini –fills, esposa, un tercer, etc.–).

### COM ES CONTRACTA?

Hi ha tantes formes com assegurances, però, generalment, segueix l'esquema següent:

- S'emplena una sol·licitud d'assegurança on s'assenyala mitjançant un qüestionari les dades de l'assegurat i el risc que es pretén assegurar.
- Si l'asseguradora decideix assegurar aquest risc emet una proposta d'assegurança que no vincula el sol·licitant, però sí l'assegurador durant un termini de quinze dies. Si el prenedor hi està d'acord, es formalitza el contracte (pòlissa).
- Si el prenedor aprecia que hi ha divergències entre la proposta d'assegurança i la pòlissa, té un termini d'un mes des de la recepció del contracte per reclamar. Si no ho fa, s'entén que hi està d'acord.

### CAL SABER QUE...

- Per donar-se de baixa d'una assegurança cal avisar amb dos mesos d'antelació. Si no ho fas, l'asseguradora pot obligar-te a pagar la prima.
- La comunicació del sinistre ha de comunicar-se a la companyia dins del termini màxim de set dies d'haver-lo conegut.
- En el cas de falta de pagament de la prima, la cobertura de l'assegurador queda suspesa un mes després al seu venciment. Si l'assegurador no reclama el pagament dins dels sis mesos següents, s'entendrà que el contracte queda extingit.

**“ El 81,43% dels joves creuen que les asseguradores els discriminen o penalitzen a l'hora de contractar una assegurança pel sol fet de ser-ho. ”**



## CONEIX LES ASSEGURANCES MÉS COMUNES

### Obligatòries

#### *Assegurança d'incendi*

L'asseguradora indemnitzava els danys i pèrdues materials causades com a conseqüència de l'acció directa del foc o explosió i les despeses i danys ocasionats per salvar els objectes assegurats i minora els efectes de l'incendi. És l'única assegurança obligatòria a l'hora de sol·licitar un préstec hipotecari.

#### *Assegurança multirisc de la llar*

Cobreix els danys en habitatges i arriba fins i tot a les persones que hi visquin. Dins de l'assegurança se sol cobrir diverses contingències: incendi, robatori, accidents, aigua, reparació de materials, etc. En funció del nombre de cobertures, més gran serà la prima. És molt important conèixer el valor que vam assegurar tant en continent (elements que no poden separar-se de la superfície que el sustenta: parets, parquet...) i contingut (mobles, electrodomèstics, aixovar...) perquè la indemnització serà fins a aquesta suma assegurada.

#### *Assegurança de moto o d'automòbil*

Cobreix la responsabilitat del conductor del vehicle, tant pels danys que causi a les persones amb motiu de la circulació, com a les coses. Està prohibida la circulació de vehicles de motor sense estar assegurats. Poden contractar addicionalment cobertures més grans: danys propis al vehicle, robatori, incendi, defensa i reclamacions... No obstant això, encara que la companyia ha de cobrir els danys ocasionats per un conductor, l'asseguradora pot repetir (exigir responsabilitat i indemnització) contra l'assegurat si hi ha hagut conducta dolosa (conducció temerària, superació del límit d'alcoholèmia, etc.).

### Les més habituals

#### *Assegurança de salut*

Garanteixen una indemnització econòmica o una prestació de servei determinada quan la persona o persones assegurades contreguin una malaltia o pateixin un accident. N'hi ha de dos tipus: les de malaltia (es cobra una renda durant la baixa) i les d'assistència sanitària (reben cures mèdiques si estem malalts). És important emplenar

fidelment les preguntes del qüestionari de salut: és preferible pagar una prima més elevada o saber des del principi que no queden cobertes certes circumstàncies a arriscar-nos a no quedar assegurats per no haver-les declarat.

### **Assegurança de vida**

És un contracte pel qual l'entitat es compromet, mitjançant el pagament d'una prima única o periòdica per part del prenedor, a pagar la prestació convinguda al beneficiari en cas que es compleixi la circumstància prevista: que les persones assegurades morin o sobrevisquin a un període de temps determinat.

#### **QUÈ PASSA SI...**

- No em vol assegurar cap companyia? Si després d'acudir almenys a tres asseguradores cap no et vol assegurar, ho farà el Consorci de Compensació d'Assegurances. És un organisme oficial que t'oferirà l'assegurança obligatòria. Per a més informació pots trucar al telèfon **902 222 665**.
- L'entitat asseguradora ens dóna de baixa contra la nostra voluntat? **No pot donar-nos de baixa si no és que incomplim alguna de les condicions del contracte d'assegurança.** Si no és així, l'entitat asseguradora únicament pot donar per finalitzat el contracte quan arriba la data de venciment.
- Em vull donar de baixa de la pòlissa? **En els casos de pòlisses d'assegurança sense previsió de pròrroga automàtica, serà suficient esperar a la fi del termini previst de vigència del contracte.**
- En el cas de contractes d'assegurança amb previsió de pròrroga automàtica, a fi d'evitar que l'assegurança es prorrogui automàticament, **és necessari enviar una notificació per escrit a l'entitat asseguradora** (o, si escau, a l'agent d'assegurances que va mitjançar en el contracte) **amb una antelació mínima de dos mesos a la data de la conclusió de l'assegurança.** La notificació de la baixa de la pòlissa ha de ser fefaent (carta certificada, telegrama amb justificant de recepció...) amb la finalitat que es pugui provar.
- He de comunicar a l'asseguradora que he sofert un sinistre? **S'ha de comunicar en un termini de set dies a partir del moment que he tingut coneixement del sinistre,** sempre que la pòlissa no n'estableixi un altre més elevat.



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Servei de Suport a les Politiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Lloguer d'un habitatge

### SI HAS DECIDIT MARXAR DE CASA...

Si has decidit marxar de casa, et recomanem que a l'hora de llogar la teva nova residència tinguis en compte:

#### Abans de llogar

Abans de llogar visita l'habitatge i comprova el contracte de subministraments d'aigua, electricitat i gas. Si estan donats de baixa, hauràs de fer un gran desemborsament. No facis cap pagament abans de signar el contracte de lloguer i de llegir detingudament les clàusules annexes. Recorda que el contracte s'ha de registrar en el Col·legi d'Administradors o en la Cambra de la Propietat Urbana. **Vés amb compte amb les llistes de pagament de pisos de lloguer, i demana que et garanteixin l'actualització de la informació abans de fer una despesa econòmica.**

#### La durada

La durada d'un lloguer és la pactada, i si no se'n pacta cap, serà d'un any, però, en contractes inferiors a 5 anys, l'arrendador ha de perllongar el lloguer per terminis anuals fins a 5 anys. **Si vols deixar el lloguer, ho has de comunicar a l'arrendador com a mínim un mes abans de finalitzar el termini pactat o les pròrrogues.** En finalitzar el lloguer, sempre que hagin transcorregut 5 anys com a mínim, i cap de les dues parts no comuniqui la voluntat de finalitzar-lo, el contracte queda automàticament prorrogat per terminis anuals fins a un màxim de 3 anys més.

#### Quan vagis a signar

Quan vagis a signar el contracte, fixa't que aquest contingui com a mínim:

- La identificació de l'habitatge.
- El nom, els cognoms i el DNI del propietari/a i els teus.
- La quantitat anual de la renda.
- La durada.
- S'ha de pactar anticipadament, i si no és així s'entendrà d'un any.
- La forma del pagament del lloguer.

- La fiança. Quantitat equivalent a un mes de lloguer que l'inquilí paga al propietari com una garantia. Es retorna quan finalitza el contracte de lloguer si l'inquilí deixa l'habitatge en les mateixes condicions que el va trobar. A més de la fiança, un mes si està sense moblar i dos mesos si està moblat. Es pot demanar una altra garantia, un aval.
- La clàusula anual d'actualització de la renda.
- La repercussió de les despeses, quines van a suportar cadascuna de les parts.

## AJUDES AL LLOGUER

### Puc sol·licitar-les?

Sí, si tens fins a 35 anys, sempre que:

Tinguis uns ingressos anuals ponderats no superiors a dues vegades l'IPREM (índex que serveix per calcular el llindar d'ingressos) o que tinguis uns ingressos mínims anuals de 6.500 euros.

Hagis signat un contracte de lloguer a través de:

- Les borses joves d'habitatge convingudes amb la Secretaria General de Joventut.
- La Xarxa de Mediació per al Lloguer Social.
- Entitats col·laboradores amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge a tal finalitat.

La renda que paguis sigui com a mínim de 90 euros/mes i com a màxim que no superi la xifra per metre quadrat útil depenent de la zona on se situï l'habitatge. Quina és la quantia? És la diferència entre el lloguer d'equilibri (lloguer màxim a cobrar pel propietari de l'habitatge, que depèn dels metres quadrats i de la zona) i el lloguer just (lloguer que ha de pagar l'arrendatari, que es determina multiplicant els ingressos totals bruts per un coeficient que depèn dels membres de la unitat de convivència), sense superar en cap cas un màxim de 2.880 euros anuals. A més també hi ha la renda bàsica d'emancipació, que t'ajuda en el pagament del teu habitatge habitual i permanent si tens entre 22 i 30 anys, durant el termini màxim de 4 anys consecutius o no.

### Com se sol·licita l'ajut?

Mitjançant sol·licitud, segons model oficial, que facilitarà la Borsa Jove d'Habitatge, a la qual s'haurien d'adjuntar diversos documents com una fotocòpia compulsada del DNI, del contracte de lloguer... Pots trobar la sol·licitud en [www.mediambient.gencat.net](http://www.mediambient.gencat.net) o [www.gencat.net/joventut](http://www.gencat.net/joventut).

## REPARACIONS

L'arrendador té l'obligació de fer totes les reparacions necessàries per conservar l'habitatge en condicions d'habitabilitat, excepte que el deteriorament l'hagis provocat tu. L'arrendador pagarà l'impost de béns immobles, tret que es pacti el contrari en contracte. Durant els 5 primers anys la renda s'actualitza segons l'IPC publicat a finals d'any.

### T'ACONSELLEM

No deixis de pagar la renda, ja que es considera causa de rescissió del contracte. Si, d'altra banda, tens problemes perquè el propietari es nega a cobrar, pots consignar la renda en un jutjat. Si optes per buscar un pis de lloguer a través d'una empresa que ens ven una llista d'habitatges de lloguer disponibles, assegura't abans de la serietat i credibilitat dels professionals, a fi d'evitar sorpreses (pisos ja llogats, pisos que el propietari no vol llogar, etc.). Llegeix bé les condicions del contracte abans de signar-lo i fixa't especialment en les condicions, els serveis, el preu i la durada del contracte. En cas de dubtes demana una còpia del contracte i assessora't a través d'una associació de consumidors.



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Compra d'un habitatge

Catalunya, i més en concret la província de Barcelona, és un lloc difícil per a l'accés de les persones joves al mercat de l'habitatge. Si en el total de la comunitat l'esforç financer que hauria d'assumir una persona jove per sufragar la compra d'un habitatge lliure pujaria fins al 72,9% del seu salari, a la província de Barcelona és del 83%. L'habitatge és la compra més important i que va a requerir un major esforç per als joves.

- Si ja està construït, has de comprovar el seu estat (qualitat dels materials, esquerdes...).
- És convenient signar l'escriptura pública davant notari, i inscriure-la en el Registre de la Propietat, ja que tindràs més seguretat enfront de qualsevol sorpresa. Vigila!: encara que la compra sigui passada per notari i registrador ningú com tu mateix ha de conèixer i vigilar l'operació.
- Ubicació de l'habitatge, facilitat de les comunicacions, mitjans de transport...
- El que et prometin en la publicitat ha de ser real i podràs exigir-ho.
- Si el pis és de segona mà, comprova la seva titularitat, l'antiguitat real de la finca, si té càrregues pendents (pots esbrinar-ho gràcies a una nota simple que pots sol·licitar en el Registre de la Propietat) i l'estat de les instal·lacions.

El que ha d'incloure com a mínim el document de **compravenda**:

- Les dades i capacitats de comprador i venedor.
- Les dades de l'habitatge, indicant si està lliure de càrregues o no.
- El preu de l'habitatge i d'altres elements si s'hi inclouen juntament.
- Les condicions del pagament.
- El repartiment de les despeses que generi l'adquisició de l'habitatge.
- La data que es farà el lliurament de claus i l'escriptura pública davant notari.
- Les conseqüències del possible incompliment per a qualsevol de les dues parts.

**Exigeix còpia d'aquest document**



## CONTRACTES D'ARRES O SENYAL

És un acord per escrit entre comprador i venedor pel qual aquest reserva el dret sobre l'habitatge mitjançant el lliurament d'una quantitat. El contracte d'arres més habitual és el «d'arres penitencials», per mitjà del qual el futur comprador es compromet a adquirir l'habitatge en el termini i condicions assenyalades en el document:

- Si el comprador desisteix, perdrà la quantitat entregada com a arres o senyal.
- Si el venedor es fa enrere, haurà de retornar per duplicat la quantitat percebuda com a arres o senyal.

Les quantitats que el futur comprador lliuri en concepte d'arres s'entendran a compte del preu en cas que s'arribi a formalitzar la compravenda.

## RESPONSABILITAT EN L'EDIFICACIÓ

La responsabilitat de les persones que intervenen en l'edificació s'exigirà de forma individualitzada, excepte quan això no sigui possible. En aquest cas s'exigirà de forma solidària. A més de la responsabilitat contractual per la normativa civil, es respondrà en els terminis determinats a comptar des de la recepció de l'obra dels danys següents:

- 10 anys: danys materials causats en l'edifici per vicis o defectes que afectin els elements estructurals (fonamentació, bigues, etc.) i comprometin l'estabilitat de l'edifici.
- 3 anys: danys causats per vicis o defectes dels elements de la construcció o de les instal·lacions, que afectin l'adequada habitabilitat de l'habitatge.
- 1 any: danys causats per vicis o defectes d'execució, que afectin els elements de finalització o acabat de l'habitatge.

## ET PODEN AJUDAR A COMPRAR LA CASA

**Has de saber que existeixen ajuts públics per a l'adquisició de la teva casa,** però t'hauràs de cenyir a un determinat tipus d'habitatge; habitatges protegits que s'hagin destinat amb anterioritat a l'arrendament, aquelles amb superfície útil de 120 m<sup>2</sup> sempre que hagi passat 1 any des de la seva qualificació definitiva, de nova construcció adquirides després de 2 anys des de la data de concessió de la cèdula d'habitabilitat i usades que no superin els 90 m<sup>2</sup> de superfície útil. S'han de destinar a domicili habitual i tindran el preu de venda limitat durant 15 anys.

## Els ajuts que pots obtenir són:

- **Préstecs convinguts:** És un préstec que et concedeix una entitat de crèdit en conveni amb el Govern espanyol i/o la Generalitat de Catalunya.
- **Subsidiació del préstec:** Si és la primera vegada que adquireixes un pis, pots optar a aquest ajut, es tracta d'un abonament mensual, durant un temps limitat, d'un percentatge de les quotes d'amortització de capital i interessos.
- **Ajut directe a l'entrada:** L'ajut directe és una subvenció. La quantia és abonada directament per l'entitat que t'ha concedit el préstec convingut. També fa falta complir una sèrie de requisits si vols sol·licitar aquest ajut.

### ON M'INFORMO?

A [www.mediambient.gencat.cat](http://www.mediambient.gencat.cat), a través del correu de la Diputació de Barcelona [d.s.hua@diba.cat](mailto:d.s.hua@diba.cat), trucant al **012** o també pots acudir a l'OMIC del teu ajuntament o a una associació de consumidors.



**Diputació  
Barcelona** | Àrea de Salut Pública  
i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Vendes a distància i a domicili

### TIPUS DE VENDES ESPECIALS

#### Venda a domicili

L'empresari ens proposa un producte o servei fora de botigues o establiments, sense que nosaltres ho haguem sol·licitat.

#### Venda a distància

És aquella en la qual el comprador i el venedor no es troben en el mateix lloc, transmetent-se l'oferta del primer i l'acceptació del segon a través de qualsevol mitjà de comunicació a distància (telèfon, Internet...).

#### Venda automàtica

Pots adquirir el producte o servei mitjançant l'accionament de qualsevol tipus de mecanisme, previ dipòsit del seu import (màquines expendedores...).

### DRET DE DESISTIMENT

- En les vendes a domicili hi ha un període de reflexió no inferior a set dies, durant el qual pot decidir la devolució del producte del qual es tracti i rebre les quantitats que hagin entregat.
- No confondre la venda a domicili amb la venda per correspondència, com tampoc el simple repartiment dels productes o de les mercaderies adquirides en establiments comercials.
- En la venda automàtica és obligatori pel comerciant que puguis recuperar l'import introduït en cas que no se't faciliti el producte sol·licitat.
- En el cas que tinguem un problema amb la nostra compra és necessari que contactem, en primer lloc, amb el venedor, a fi d'intentar arribar a una solució. En el cas que no sigui atesa la nostra pretensió, podem consultar amb l'OMIC del teu ajuntament.

**Dins de la venda a distància ens trobem  
amb la venda a través d'Internet**

## RECOMANEM A L'HORA DE COMPRAR PER INTERNET:

És molt important que la pàgina Web on comprem sigui segura. És segura quan la icona que reflexa el nivell de seguretat, normalment un cadenat, canviï d'estat, tancant-se o il·luminant-se, i la URL passa de ser `http://` a ser `https://`

- No comprem si a la pàgina Web no s'indiquen les dades, identitat i direcció de l'empresa venedora, les característiques del producte o servei, el seu preu i si aquest inclou el cost del transport, la forma de pagament, la modalitat d'entrega i informació sobre el document de desistiment.
- Llevat de certs casos marginals, la botiga ens ha d'informar de l'existència d'un dret de desistiment que ens permetrà, sense haver d'al·legar cap motiu, cancel·lar el contracte durant un termini mínim de 7 dies a comptar des del dia de la recepció del producte.
- Quan fem la comanda, el comerciant ens ha d'avisar de la seva recepció sense demora, també per via electrònica. És convenient que imprimim el missatge del venedor, que ha de contenir tota la informació d'interès relativa al producte i el preu d'aquest.
- El venedor haurà de realitzar el lliurament del bé o servei dins dels 30 dies següents al de l'acceptació expressa del consumidor, excepte que en l'oferta s'indiqui un altre termini.
- Juntament amb el producte i els seus accessoris hauríem de rebre informació escrita en la qual consti la direcció de l'establiment, a l'efecte de poder presentar reclamacions, la factura corresponent, el rebut i la garantia.
- Si fem el pagament mitjançant l'autorització del càrrec en una targeta de crèdit, hem de recordar que es pot exigir l'anul·lació del càrrec al venedor i/o a l'entitat emissora de la targeta perquè anul·li l'operació, si la targeta és utilitzada indegudament o si finalment no s'arribés a proveir el bé o servei.
- És molt recomanable que utilitzem una targeta de crèdit vinculada a un compte bancari en el qual poguem fer imposicions per l'import exacte de les nostres compres. Així, limitarem el risc de cobraments no esperats, en el supòsit de captació fraudulenta de les nostres dades.
- Hem de prestar atenció a la informació que ens dóna la Web sobre l'ús que farà de les nostres dades en el cas que comprem algun producte.

- En el cas que comprem a través de pàgines Web que tinguin el segell de qualitat de l'Agència de Qualitat d'Internet, IQUA, Tenim una garantia de seguretat i protecció com a consumidors.
- En el cas d'incidències en la compra per Internet, cal enviar una carta certificada, telegrama o burofax a l'adreça de l'empresa que figuri en la Web, exponent raonadament la nostra pretensió.
- En el cas que no rebem resposta, o que aquesta no respecti els nostres drets, podem presentar una reclamació a través de la Junta Arbitral de Consum més pròxima al nostre domicili.

### **ATENCIÓ**

En cap cas es poden vendre a domicili aquells productes que per la seva forma de presentació o per altres circumstàncies no compleixin les normes tècnico-sanitàries que regulen la seva venda, especialment els productes alimentaris.



**Diputació  
Barcelona** | Àrea de Salut Pública  
i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Vendes en rebaixes, saldos, promocions, liquidacions...

### REBAIXES

Venda que porten a terme els comerciants reduint els marges comercials, en determinades èpoques de l'any, coincidint amb els canvis d'estació i fi de temporada.

### QUÈ ÉS UN ARTICLE REBAIXAT?

Aquell que té una reducció de preu en relació amb el seu preu habitual, però que no implica una reducció de la qualitat del producte.

### QUINA OBLIGACIÓ TÉ EL COMERCIANT A L'HORA DE REBAIXAR UN ARTICLE?

- L'article rebaixat ha de mostrar el preu antic i al seu costat, el rebaixat.
- Els productes que es venen en rebaixes han d'haver estat a la venda anteriorment al període de rebaixes, no productes que s'hagin adquirit per a aquesta finalitat.
- L'establiment ha de disposar d'un nombre suficient de productes idèntics a l'ofert a fi de vendre'ls en les condicions anunciades, i a més ha de respectar les mateixes condicions de venda que durant la resta de l'any (si accepta habitualment targetes de crèdit, també les ha d'acceptar en rebaixes).
- Els períodes de rebaixes són dos: hivern i estiu. La venda en rebaixa dels productes de saldo i dels productes adquirits expressament per al període de rebaixes.

**Les vendes de saldo** només podran realitzar-se en establiments dedicats exclusivament a això. També excepcionalment en qualsevol establiment, sempre que compleixi els requisits següents: físicament separats de la resta i si el motiu del saldo és la pèrdua d'actualitat, que hagin estat a la venda durant almenys tres mesos.



**PROHIBIDA**

La venda en rebaixa dels productes de saldo i dels productes adquirits expressament per al període de rebaixes.

**Liquidació:** Quan ens trobem davant una liquidació? Es produeix com a conseqüència de l'execució d'una decisió judicial o administrativa, o és portada a terme pel comerciant o pel comprador del negoci en algun dels casos següents: cessament total o parcial de l'activitat comercial; canvi o modificació substancial de l'orientació del negoci; canvi de local o realització d'obres d'importància, i qualsevol supòsit de força major que obstaculitzi greument el normal desenvolupament de l'activitat comercial.

**Vendes amb obsequi,** estic obligat a comprar el producte? Una venda amb obsequi és aquella en la qual el comerciant utilitza concursos, sorteigs, vals, premis o similars. Però no es pot condicionar el lliurament del premi que li ha correspost al consumidor a la compra d'altres productes.

**CONSELLS**

- Fer rebaixes és una decisió de cada comerciant, fins i tot la seva durada (mínima d'una setmana i màxima de dos mesos). Les temporades de rebaixes són dues, hivern i estiu.
- Trobarem productes a un preu inferior a l'habitual, amb la mateixa qualitat i garantia, sense tares ni defectes. Els productes han d'haver estat a la venda amb anterioritat. Els comerciants no poden adquirir-los especialment per a la venda en rebaixes.
- Hem de saber que la publicitat és vinculant, podem exigir el seu compliment. Conservem els catàlegs comercials, la publicitat, les instruccions... amb els preus i les característiques de l'article.
- Diferenciem les vendes en rebaixes d'altres tipus de vendes a preus inferiors als habituals com, per exemple, les vendes en liquidació (pel tancament o canvi d'orientació del negoci), les vendes de saldos (pel fet de tractar-se d'articles passats de moda o deteriorats) i les ofertes (a fi de promocionar un producte).
- Tinguem present que si un establiment admet habitualment les targetes de crèdit com a forma de pagament, també les ha d'admetre en època de rebaixes.

- Tinguem en compte que podem trobar, en el mateix comerç, els articles rebaixats juntament amb uns altres que no ho estan. Han d'estar ben diferenciats els uns dels altres.
- L'etiquetatge ha de ser en català i/o castellà.
- Fem una llista dels productes que ens interessen, d'acord amb el nostre pressupost.
- Demanem i conservem la factura o el tiquet de compra, amb la referència concreta de l'article que comprem; són la nostra garantia.
- Preguntem si accepten canvis: no hi ha cap obligació de canviar un producte en perfecte estat, tret que així ho anunciï l'establiment comercial.

### **ATENCIÓ!**

No confonguem saldos amb rebaixes, ja que els saldos són productes amb valor de mercat manifestament reduït (desfasats, deteriorats...) que, això sí, no poden comportar riscos ni enganys per al consumidor, i han d'estar ben diferenciats de la resta de productes de l'establiment. Són productes defectuosos, deteriorats o desaparellats. Productes de difícil sortida als seus preus habituals per pèrdua d'actualitat, reduïdes possibilitats d'utilització...

**En cas de dubte, posa't en contacte amb l'OMIC del teu ajuntament o amb una associació de consumidors.**



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Serveis a domicili

Lampistes, electricistes, instal·ladors, etc., són persones que realitzen serveis fonamentals per al bon funcionament dels nostres habitatges. Coneix els teus drets quan els serveis vénen a casa. La prestació de serveis a domicili té una important repercussió en les economies domèstiques: n'hi ha prou a pensar en totes aquelles activitats professionals desenvolupades en els domicilis dels consumidors per procedir a la conservació i/o reparació de l'habitatge, així com els estris o utensilis que conté.

### EL PRESTADOR D'UN SERVEI TÉ L'OBLIGACIÓ DE DONAR-TE UN PRESSUPOST

Abans de prestar el servei, el professional ha de lliurar un pressupost, que el consumidor ha d'acceptar o rebutjar per escrit. El professional té dret a cobrar les tasques d'elaboració del pressupost.

Al pressupost, que ha d'estar redactat almenys en català, hi ha de constar:

- Nom, adreça, telèfon i NIF del prestador del servei.
- Nom, adreça del client, descripció dels serveis a realitzar.
- La informació sobre quantitat, qualitat i preus dels materials.
- Preu de la mà d'obra per hora, dia, metre o superfície.
- Si el professional prestador del servei detecta cap avaria o defecte després d'haver fet el pressupost, ho ha d'indicar per escrit al més aviat possible i fer una quantificació de la reparació.
- Els desplaçaments i les altres tarifes aplicables al servei. Les despeses de desplaçament només es poden cobrar una vegada.
- La data aproximada de l'inici i d'acabament del servei.
- El període de garantia, si n'hi ha.
- Període de validesa de l'oferta realitzada en el pressupost.

- Data i signatura o segell del prestador del servei i al costat un requadre reservat a la signatura del client, on expressament ha de constar, en lletres majúscules, la frase «Pressupost rebut abans de la realització dels treballs».

El pressupost constarà d'original i còpia. L'original es lliurarà al client, i el prestador haurà de conservar la còpia signada durant un termini no inferior a un any des del venciment de la garantia.

### COMPTE, S'HA DE SIGNAR EL PRESSUPOST

**Compte!** Si hi hagués algun cost o servei addicional necessari per a la prestació, i no s'ha inclòs en el pressupost, t'ho haurien de comunicar abans de la realització del servei.

**Què ocorre amb els defectes del treball?** Si en el termini de trenta dies des de la finalització del treball apareixen defectes, el prestador del servei serà l'encarregat de corregir-los sense cost addicional per a tu.

**Garanties.** Compte! Has de fixar-te bé en la correcta identificació del treball realitzat, així com de l'empresa que la faci, i del temps de vigència, data d'inici i condicions de validesa de la garantia.

### FES VALER ELS TEUS DRETS: QUE NINGÚ NO INTENTI ENGANYAR-TE A CASA TEVA

**Compte!** Guarda una còpia de qualsevol carta que enviïs i certifica-la perquè consti que la vas enviar.

- Sol·licita el número de reclamació.
- Registre de trucades.
- Tenir els rebuts, factures.
- Demanar el nom de la persona amb qui parles.
- Descripció del producte.
- Detall d'hora i lloc de compra de producte o servei.
- Expressar els defectes i accions preses.
- El que vol el consumidor.

## **FACTURA**

- Descripció del treball.
- Preu total de materials, hores.
- Durada de garantia.
- Número de registre.
- Data i signatura del prestador del servei i client.

La quantia de la factura s'haurà de correspondre amb l'import pressupostat o anunciat, i el prestador queda obligat a retornar al client de forma immediata les quantitats cobrades en excés sobre el pressupost acceptat.

### **Al dors hi apareix:**

Preu pressupostat de materials, que haurà de correspondre's amb l'import del pressupost.

### **ATENCIÓ!**

El prestador del servei ha de tenir a la disposició del consumidor, redactada almenys en català, la tarifa de preus dels materials, de la mà d'obra, dels transports i/o desplaçaments.

**Vigila! De vegades, la factura i la garantia solen venir juntes.**



**Diputació  
Barcelona** | Àrea de Salut Pública  
i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

# Sistemes de reclamació

## JUNTES ARBITRALS DE CONSUM

### Què són les juntes?

Són organismes administratius que s'encarreguen de tramitar les reclamacions que plantegen els ciutadans de tot Catalunya quan se senten perjudicats com a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei.

### Què fan?

Les juntes arbitral de consum tramiten les reclamacions a través de dos procediments diferents de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge.

### Mediació

És un procediment senzill i gratuït a través del qual es poden resoldre les controvèrsies sorgides entre les empreses i els seus clients, amb la petició prèvia expressa de les parts i mitjançant la intervenció d'experts en tècniques de negociació.

**EMPRESA ADHERIDA  
AL SISTEMA ARBITRAL**

Se sol·licita amb la sol·licitud d'arbitratge

**EMPRESA QUE NO  
ESTÀ ADHERIDA  
AL SISTEMA ARBITRAL**

Es procedeix a través de la reclamació/denúncia



En ambdós casos, ha d'anar acompanyada de la documentació que acrediti la relació de consum amb l'empresa reclamada i de la documentació necessària per a provar els fets reclamats.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA  
Plaça de Sant Joan, 10, 1a planta, 2a porta  
25007 LLEIDA  
Telèfon: 973 700 424  
imc@paeria.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE BADALONA  
C/ Francesc Layret, 42-46  
08911 BADALONA  
Telèfon: 934 832 743  
jac@aj-badalona.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA  
Ronda Sant Pau, 43-45, 2n  
08015 BARCELONA  
Telèfon: 934 023 344  
junta-arbitral@mail.bcn.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET  
DE LLOBREGAT  
Digoine, 34, baixos  
08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT  
Telèfon: 932 612 623  
junta.arbitral@l-h.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ  
C/ Cuba, 47  
08302 MATARÓ  
Telèfon: 937 582 303  
lgarcia@ajmataro.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL  
Plaça de Sant Roc,7  
08201 SABADELL  
Telèfon: 937 453 222  
jac@ajsabadell.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA  
Conselleria de Comerç, Consum  
i Turisme  
Carrer de la Unió, 36  
08221 TERRASSA  
Telèfon: 937 885 065  
mariapilar.plaza@terrassa.org

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE L'AJUNTAMENT DE VILAFRANCA  
DEL Penedès  
Cort, 14  
08720 VILAFRANCA DEL Penedès  
Telèfon: 938 920 358  
omic@vilafranca.com

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM  
DE CATALUNYA  
Av. Diagonal, 403, 1r  
08008 BARCELONA  
Telèfon: 935 566 050  
jacc.ctc@gencat.net

## ARBITRATGE

És un procediment extrajudicial que neix quan les parts enfrontades, en no posar-se d'acord en la solució més adequada, decideixen que resolgui el conflicte un tercer, en aquest cas un tribunal arbitral, i es comprometen a complir la resolució que aquest dicti.

La Llei diu que el que resol aquest tercer, el col·legi arbitral, tindrà valor de cosa jutjada.

### AVANTATGES DE L'ARBITRATGE



### EXCLUSIONS

L'arbitratge no coneix d'assumptes on concorren lesió, intoxicació, mort o inicis racionals de delictes.

## MEDIACIÓ EN SERVEIS FINANCERS

En primer lloc, et recomanem parlar amb els responsables de la teva oficina. Pot ser que, quan ho estudiïn, et donin una solució immediata.

En cas de no resoldre's, pots dirigir-te al Defensor del Client (problemes amb les entitats bancàries), Defensor de l'Assegurat (asseguradores) o Servei d'Atenció al Client respectiu. La seva resolució és d'obligatori compliment per a l'entitat encara que no per a tu.

Aquests haurien de justificar recepció per escrit de les reclamacions que se'ls presentin i resoldre-les o denegar-les per escrit i de forma motivada. Han de resoldre en el termini de 2 mesos des de la recepció de la reclamació. En cas de no fer-ho o que no estiguis d'acord amb la resolució presa, pots plantejar reclamació davant els següents organismes:

El Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris (productes bancaris), el Comissionat per a la Defensa de l'Inversor (fons d'inversió i borsa) i el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat (assegurances) són les últimes instàncies de resolució extrajudicial. La seva decisió no és vinculant per a les parts però suposa un dictamen molt important. Normalment, les entitats solen acatar-la. En cas que no ho facin, l'única via lliure es la dels Tribunals de Justícia, més llarga i costosa.

SERVEI DE RECLAMACIONS  
DEL BANC D'ESPANYA  
c/Alcalá 48. 28014 Madrid  
Telèfon: 913 386 530  
consultasdereclamaciones@bde.es  
www.bde.es

DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES  
I FONS DE PENSIONS  
Servei de Reclamacions  
P.º Castellana 44. 28046 Madrid  
Telèfon: 902 197 936  
reclamaciones.seguros@meh.es

OFICINA D'ATENCIÓ A L'INVERSOR  
DE LA CNMV  
Passeig de Gràcia 19. 08007 Barcelona  
Telèfon: 902 149 200  
inversores@cmv.es  
www.cnmv.es

PROTECTOR DE L'INVERSOR  
(Borsa de Barcelona)  
Telèfon: (34) 934 013 555

Abans de reclamar és molt important que t'assessoris. Una mala reclamació pot fer que perdís una via de resolució important. Informa't en una associació de consumidors.



**Diputació** | Àrea de Salut Pública  
**Barcelona** | i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
www.diba.cat/consum

## Compres de mobles i electrodomèstics. Garanties

Quan vagis a moblar la casa que has llogat o comprat, el venedor està obligat a lliurar-te un bé que s'ajusti a la descripció, a la publicitat i al model o mostra que et va ensenyar, que sigui apte per a l'ús al que ordinàriament es destinin els béns del mateix tipus, que sigui apte per a l'ús especial que haguessis pactat i que tingui la qualitat i les prestacions habituals que esperis pugui tenir d'un bé del mateix tipus.

Davant la falta de conformitat de qualsevol bé, pots optar entre la reparació o la seva substitució, excepte quan una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada (si ho és, pot optar per una rebaixa en el preu, resolució del contracte o devolució del preu). Aquesta reparació o substitució:

- És gratuïta per al consumidor.
- Es farà en un temps raonable i sense inconvenients per al consumidor.
- Suspèn el termini de garantia de venda del bé.
- Si opta per la reparació, el venedor en respon durant sis mesos.
- No es pot demanar la substitució en el cas de béns de segona mà o d'impossible substitució per altres de similars.

### LES COMPRES DE MOBLES I ELECTRODOMÈSTICS

*Si compro uns mobles i el venedor em diu que me'ls portarà a casa i me'ls muntarà ell, què ocorre si es trenquen uns dies després perquè estaven mal muntats?*

En el cas que la instal·lació estigui inclosa en el preu de venda –i això consta en la factura de compra dels mobles–, s'entén que el bé no és conforme si s'ha trencat per una deficient instal·lació portada a terme pel venedor, i és aquest qui ha de respondre per això.

#### Problema amb la nostra compra

- Si la no conformitat del bé es manifesta als sis mesos del lliurament, es presumeix que ja existia quan es va lliurar. Correspon al venedor desvirtuar aquesta presumpció.
- S'ha d'informar al venedor de la no-conformitat en el termini de dos mesos des que es coneix.

- És nul·la qualsevol renúncia prèvia d'aquests drets per part del consumidor.
- En el cas que tinguem un problema amb la nostra compra és necessari que contactem, en primer lloc, amb el venedor, a fi d'intentar arribar a una solució.
- En el cas que no sigui atesa la nostra pretensió, podem consultar amb alguna associació de consumidors o amb l'OMIC del teu ajuntament.

### **GARANTIA: 2 ANYS**

El venedor respon dels defectes que es manifestin en el bé durant dos anys des del seu lliurament, excepte en els béns de segona mà, en els quals es pot negociar que la garantia legal de dos anys pugui ser reduïda com a màxim fins a un any. No és legal cap garantia inferior a aquest termini d'un any.



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Salut Pública  
i Consum**

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)

## Etiquetatge. Conèixer el que es compra

### CONEIXES EN REALITAT EL QUE COMPRES?

L'etiquetatge d'un producte t'informa de les seves característiques essencials. Llegeix-lo amb atenció.

No oblidis que els productes tenen un termini recomanat per al seu ús òptim, donçs amb el temps poden perdre alguna qualitat.

Moltes vegades veiem les etiquetes sense adonar-nos de la importància que tenen.

Conèixer la informació que contenen és primordial per a saber que adquirim un producte de garanties.

### L'ETIQUETA ECOLÒGICA

Les etiquetes ecològiques identifiquen i certifiquen, de forma oficial, que els productes o serveis als quals acompanyen són respectuosos amb el medi ambient.

Les característiques que han de complir els productes i els serveis que tenen l'etiqueta ecològica es basen en estudis científics i en l'impacte del producte al llarg de la seva vida útil. Per a això, es tenen en compte les matèries primeres, el consum d'aigua i d'energia, la contaminació de l'aigua, les emissions en l'atmosfera i la generació de residus, entre altres factors. D'altra banda, els productes i serveis han de superar unes comprovacions que demostrin la seva qualitat d'ús.

Aquestes són les etiquetes ecològiques a Catalunya:

- Etiqueta ecològica de la Unió Europea de Productes
- Distintiu de garantia de qualitat ambiental



Les dificultats a l'hora de comprendre la informació de les etiquetes i la manera en què es presenten han portat la Comissió Europea a procedir a una revisió de la Directiva relativa a l'etiquetatge sobre propietats nutritives dels productes alimentaris.

## EN QUÈ ENS HEM DE FIXAR DE LES ETIQUETES?

### Productes alimentaris

L'etiquetatge és només una forma d'oferir al consumidor una informació adequada. Podria fer-se molt més per ajudar als consumidors a realitzar opcions saludables amb coneixement de causa. Persisteix l'opinió que l'etiqueta proporciona una informació clara, senzilla i adaptada al consumidor i que a aquest mitjà se li ha de donar suport, reforçar i ampliar mitjançant un exhaustiu programa d'educació nutricional que impliqui grups de consumidors, la indústria alimentària, els educadors estatals i els professionals en matèria de salut.

**T'aconsellem d'observar amb atenció l'etiquetatge, ja que la nostra salut es pot veure afectada per això.**

- Denominació del producte.
- Llista d'ingredients.
- Quantitat neta.
- Data de caducitat o de duració mínima.
- Condicions especials de conservació i d'utilització.
- Identificació de l'empresa.
- Identificació del lot de fabricació.

Un estudi del 2007 assenyala que la principal irregularitat és que en el 7% dels casos no apareix el número de lot i tan sols en el 43% dels productes s'especifica la quantitat en la qual es troben els diferents ingredients.

## Productes industrials

- Nom o denominació del producte.
- Composició.
- Data d'ús o de consum, si escau.
- Contingut net, si escau.
- Característiques essencials, instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, perillositat i condicions de seguretat, si escau.
- Lot de fabricació, si escau.
- Identificació de l'empresa.
- Lloc de procedència o origen.
- Potència màxima, tensió d'alimentació i consum, si escau.

## EN QUÈ T'HAS DE FIXAR D'UN ETIQUETATGE?

Que aparegui la marca CE, garantia que compleix la normativa comunitària.

S'han d'incloure també la marca del producte i les dades del fabricant o importador.

### ATENCIÓ!

Les dades obligatòries de l'etiquetatge han d'estar almenys en castellà o en català.





**Diputació  
Barcelona** | Àrea de Salut Pública  
i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Llars Mundet. Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)