

## COM PUC RECLAMAR?



Si has tingut una incidència has de **presentar una reclamació**



Es pot fer **presencial**, per **telèfon** o **e-mail**



Assegura't que et donin el **número** de la reclamació o una **còpia segellada**



L'empresa té **un mes** per donar contestació a la teva reclamació



En cas de no estar satisfet pots acudir als **òrgans supervisors corresponents**



La gent gran té dret a **ser reconeguda** i a rebre **uns serveis d'atenció adients** a les seves necessitats

**INFORMA'T I RECLAMA AMB AICEC-ADICAE!**

## Vols saber-ne més?

Apúnta't al curs en línia d'ADICAE  
Les persones consumidores en risc d'exclusió. Financera, energètica i telecomunicacions.

<https://formacion.adicae.net>

### CONTACTA amb AICEC-ADICAE:

 [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

 [/aicecadicae](https://www.instagram.com/aicecadicae)

 [/AICEC](https://www.facebook.com/AICEC)

 [@AicecAdicae](https://twitter.com/AicecAdicae)


 [aicec@adicae.net](mailto:aicec@adicae.net)

Barcelona: 933 425 044

Tarragona: 877 440 370

Girona: 872 591 050

Lleida: 973 940 350

 c/Creu dels Molers , 13  
Barcelona

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

# QUINS DRETS TENS A L'ÀMBIT DEL CONSUM



**AICEC-ADICAE**  
Associació d'Usuaris de Bancs,  
Caixes i Assegurances  
de Catalunya

## ELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES

 Informació clara, llegible i suficient

 Protecció de la salut, la seguretat i dels interessos econòmics

 Indemnització i reparació de danys quan contractem un producte o servei

 A tenir un contracte i justificant dels teus pagaments

 Escollir la llengua en la que volem ser atesos

### Què tenir en compte abans de adquirir un bé o servei?

Establiment de confiança

Comparar diferents opcions

Informació clara

Demandar suport si és necessari

Condicions de devolució i garantia

### En les compres a distància...

#### DRET DE DESESTIMENT


El consumidor té dret a **desistir de la compra** sense indicar-ne el motiu i sense cap cost en el termini de 14 dies.

## SERVEIS BANCARIS I FINANCERS


 Vigila amb els **crèdits preconcidits**

 Mireu sempre les condicions d'un **pagament fraccionat**


 **Llegiu amb deteniment** sempre el que esteu signant. Demana el contracte!

 Si tens dubtes, **NO SIGNIS RES!**

## ASSEGUANCES

 Llegir condicions **generals i particulars**


 Tenir sempre la **còpia del contracte** en paper o suport durador (PDF)


 Normalment hi ha **renovació automàtica**

 Per cancel·lar, comunicar amb, mínim, **un mes d'antelació**


 Si cancel·la l'asseguradora ha de comunicar-ho, mínim, **dos mesos** abans

## TELEFONIA I INTERNET

 Vigila amb les promocions i ofertes agressives

 La portabilitat ha de fer-la la companyia en un màxim de set dies

 Assegurar la portabilitat del 'pack' complet

 **ATENCIÓ!** Hi ha moltes ciberestafes en les que pots caure, no donis mai informació personal ni bancàries si no estàs segur

## Aspectes a tenir en compte

### GAS



- Inspecció obligatòria cada 5 anys
- Vigilar que no et cobrin un servei de manteniment
- Donar regular-me la lectura a la companyia

### LLUM



- Contractar potència i tarifa adient al consum propi
- Fomentar l'estalvi energètic
- Revisar sovint les factures
- Assegurar-se que el sistema de telegestió funciona

### BO SOCIAL

Descompte en la factura de la llum i el gas quan et trobes en **situació de vulnerabilitat** i sempre que estiguis al **mercat regulat**.

### AIGUA



- Es pot sol·licitar la **verificació dels comptadors** per un mal funcionament
- Fes un ús **responsable** de l'aigua i utilitza **eines per estalviar**
- Tenir en compte que es paga una **taxa anual pels comptadors**
- Els col·lectius vulnerables poden accedir a la **bonificació del cànon de l'aigua**