

# QUÈ ÉS CONSUM?



T'havies aturat mai a pensar que la majoria de gestos que fem diàriament estan relacionats amb el consum? Avui, en aixecar-te del llit, has encès el llum. La roba que t'has posat l'has comprada. I per desplaçar-te has de pagar el transport públic, o la benzina si ho fas en un vehicle particular.



A CONSUM IN JOVES et proposem que reflexionis sobre la teva actitud davant el consum i et convidem que t'apuntis a un consum crític, reflexiu i responsable.

Descobrim junts les claus del consum IN

## M'informo

Si compro roba, em fixo en la composició. En el cas que compri un videojoc, llegeixo l'etiquetatge i estic al cas del significat dels pictogrames que indiquen les característiques i l'edat recomanada.

## Trio

Abans de decidir-me per un producte, procuro comparar qualitats i preus entre diverses botigues.

## Compleixo

Llegeixo les instruccions d'ús del producte, en faig un bon ús i conservo el tiquet de compra.

## I si tinc un problema, reclamo

Sempre he d'anar primer a la botiga, i si no em donen una solució, puc adreçar-me a qualsevol de les oficines municipals o comarcals d'atenció al consumidor o bé a l'Agència Catalana del Consum.



## T'APUNTES AL CONSUM IN JOVES?

# QUINES REGLES TÉ EL CONSUM?

## Sabies que tenim unes responsabilitats com a persones consumidores?

Aquestes són algunes de les nostres responsabilitats:

- \* Llegir les instruccions d'ús del producte i el seu etiquetatge.
- \* Fer un bon ús del producte.
- \* Guardar sempre el tiquet de compra, és la nostra garantia si hem de reclamar

Si has complert amb les teves responsabilitats i creus que han vulnerat els teus drets, aquesta és la millor manera de reclamar:

- 1 Primer, anar a la botiga i intentar resoldre el problema tot dialogant.
- 2 Si no et donen una solució, deixa constància per escrit de la teva reclamació mitjançant els Fulls Oficials de Reclamació.

T'han de contestar abans d'un mes. Si no ho fan o no estàs d'acord amb la resposta pots reclamar davant dels Serveis Públics de Consum.

### Sabies que...

Si tens dubtes sobre com reclamar pots informar-te a: 012, telèfon d'atenció ciutadana de Catalunya?

**012**  
gencat.cat

[www.consum.cat](http://www.consum.cat) i també ens pots trobar a:



### Un toc de responsabilitat

Fes valdre els teus drets, però abans comprova que realment has actuat correctament.

**La teva reclamació ajudarà els altres.**

# QUÈ EM POSO AQUEST MATÍ?

Recordes a on i per què et vas comprar la roba que portes?  
Mira'm i et diré el que porto jo.



Els pantalons són d'aquest any i són de l'estil que es porta ara.

Les vambes són de marca, del meu futbolista preferit, les vaig comprar amb els estalvis que havia reunit entre regals d'aniversari i pagues setmanals. Les reservo perquè em durin més.

M'encanta la dessuadora, la vaig comprar l'any passat però la faré durar perquè s'escapava del pressupost.

La samarreta és de la meva marca preferida. No sempre puc tenir coses de la marca que m'agrada.

## Sabies que...

Quan comprem roba ens influeixen més els colors, les marques, les modes i què en pensaran els que ens envolten, que no pas la qualitat de la peça de roba o la botiga on la comprem?

## Un toc de responsabilitat

Els criteris socials, emocionals o els motivats per la raó es complementen i formen part de la nostra decisió de compra.

**Un consum crític i responsable inclou criteris com la qualitat, el preu o l'ús que farem del producte.**

# MISSATGES O MISSATGERS?

Cada dia rebem més de 3.000 impactes publicitaris, i no tots ens arriben per la televisió. Veiem junts alguns dels suports publicitaris més comuns:



Els missatges de publicitat poden ser tan grans com els edificis



Fins i tot nosaltres mateixos podem arribar a ser suports publicitaris tot passejant les marques, que així aconsegueixen fer-se més populars i conegudes



La publicitat viatja amb nosaltres i forma part del paisatge urbà que ens envolta



No cal buscar-la, arriba encara que no l'hagis demanada



Les marques també fan servir actors, cantants o esportistes per cridar la nostra atenció



També als punts de venda els missatges publicitaris se sobreposen els uns sobre els altres

## Sabies que...

La publicitat no pot ser enganyosa i que els anunciants han de complir allò que comuniquen?

A Catalunya, l'Agència Catalana del Consum vetlla pel compliment de la legislació.

## Un toc de responsabilitat

Quan veiem un anunci, hem de ser crítics i molt conscients de quin és el seu objectiu. La publicitat ens dóna una informació que ha de ser veraç.

**Mirar amb ulls responsables els anuncis ens permet valorar adequadament si és aquell producte o servei el que volem comprar o contractar.**

A l'hora de comprar, et recomano dues coses: la primera és que escullis una botiga que et doni confiança, i la segona que et fixis en l'etiquetatge del producte que vols comprar.

# ANEM DE COMPRES?

## Vull una bicicleta

Si vas a la botiga de confiança, hi trobaràs...

Especialistes en articles esportius que et poden ajudar a escollir la que millor s'adapti a les teves necessitats.

En cas de que la bici estigui defectuosa amb el tiquet -garantia la botiga te l'ha de canviar o reparar o retornar-te els diners, en cas contrari pots reclamar. Recorda que has de guardar el tiquet de compra o perdràs tots els teus drets.

Si t'ho repenses i la vols canviar, ho podràs fer sempre que aquesta sigui la política comercial de la botiga (ho sabràs mirant la seva publicitat o si ho diu el tiquet de compra)

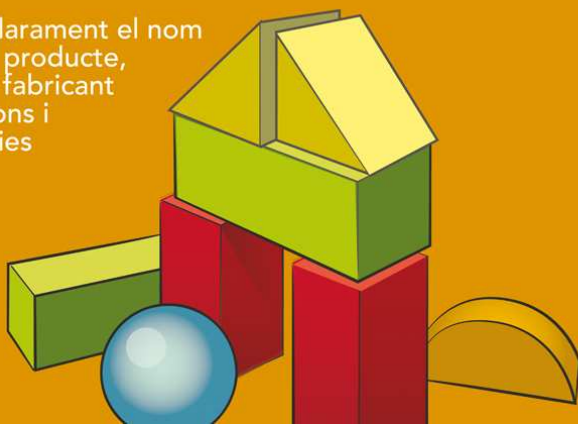
## Vull una joguina per al meu germà petit

En quines dades de l'etiquetatge t'has de fixar...

Que indiqui l'edat recomanada: sempre has de comprar una joguina adequada a l'edat del destinatari. Recorda que les joguines prohibides als menors de tres anys ho han d'indicar a l'etiquetatge amb un pictograma.

Que porti el marcatge CE que garanteix que la joguina reuneix els requisits mínims de qualitat i seguretat de la Unió Europea.

Que indiqui clarament el nom i la marca del producte, les dades del fabricant i les instruccions i les advertències d'ús.



## Sabies que...

Els últims anys, les alertes per productes perillosos estan augmentant? Això es a causa de les mesures d'inspecció que es fan des de l'Agència Catalana del Consum i a la xarxa d'alertes de la Unió Europea. La comunicació ràpida d'aquestes alertes permet la retirada immediata dels productes que no compleixen les garanties de seguretat.

## Un toc de responsabilitat

Llegir l'etiquetatge ens permet conèixer les característiques del producte que volem comprar i ens ajuda a escollir el que millor s'adapti a les nostres necessitats.

# COMUNICAT O CONNECTAT?

Internet i els mòbils s'han convertit en eines fonamentals en la nostra vida quotidiana. Si en fem un bon ús els podem treure el màxim profit i evitar alguns problemes.



## Sabies que...

Moltes companyies que ofereixen el servei per poder baixar música o jocs pel mòbil després cobren pels missatges que envien? **Abans d'accedir a aquests serveis, informa't bé del preu i, sobre tot, de com pots donar-te de baixa quan ja no els vulguis fer servir.**

## Abans de contractar un servei de telefonia mòbil

- 1 Tens dret a rebre tota la informació.
- 2 Compara diverses ofertes i tarifes i podràs descobrir la que millor s'adapta a l'ús que en faràs del mòbil.
- 3 Fixa't en que algunes companyies relacionen les seves ofertes amb la signatura d'un compromís temporal de permanència, sovint per més d'un any.

## Si vas de compres per la xarxa

- 1 Comprova que al web on vols comprar hi ha les dades de contacte de l'empresa.
- 2 Les ofertes han d'informar de les característiques, el preu i el cost del transport del producte.
- 3 També t'han d'informar de la forma de pagament, de les modalitats de lliurament i del dret de desistiment.
- 4 Abans de donar dades personals, comprova que estàs en una pàgina segura. Ho pots confirmar per la icona d'un cadenet tancat i a la barra de l'adreça, que diu "https".

## Un toc de responsabilitat

Per a les compres per Internet, un bon consell és utilitzar aquelles pàgines que tenen els segells de qualitat de: l'Agència de Qualitat d'Internet (IQUA), Verisign o Confianzonline, que garanteixen la seguretat i protecció en les teves compres.

# ON TINC ELS MEUS DINERS?

Per petit que sigui el nostre pressupost, tots els joves tenim unes despeses i gestionem uns diners que fem servir per a coses molt diferents.

T'has parat a pensar on es troben els teus diners? Segur que els pots trobar en algun d'aquests llocs:

**1** Els que demanem als pares per anar al cinema, comprar roba o sortir amb els amics...

**2** Els que tenim a les butxaques d'algun cangur o classe particular que hem fet...



**3** Els diners que tenim estalviats dels regals de Nadal o del nostre aniversari.

A més, recorda que també gastem diners quan ens connectem a Internet, quan a casa obrim l'aixeta de l'aigua o quan encenem els llums.



## Sabies que...

La majoria d'estudiants no universitaris es gasten entre 20 i 120 euros al mes? Creus que pots utilitzar millor els teus diners?

## Un toc de responsabilitat

Aprendre a gestionar el nostre pressupost, ens ajudarà a controlar millor els nostres ingressos i les nostres despeses.

# CONTRA LES MALES PRÀCTIQUES EN CONSUM...

## Et sonen aquestes paraules?

**Amaguen veritables anomalies en les relacions de consum. No hem de tolerar les males jugades.**

**Publicitat enganyosa.** T'has trobat mai un anunci on et diuen unes coses i en anar a comprar el producte et diuen que no és així? Això és publicitat enganyosa i es pot denunciar. La publicitat ha de ser veraç.

**Spamming.** T'omplen la bústia del correu de missatges comercials? L'*spamming* (inundació) és l'oferta de tota mena de productes o serveis no sol·licitats, feta per via electrònica o telefònica.

**Productes defectuosos.** Si et venen un producte defectuós, tens dret que te'l canviïn.

**SMS Premium.** Has rebut alguna vegada un SMS Premium no desitjat? Els SMS Premium són un servei de missatges de telefonia mòbil pel qual el subscriptor rep un seguit de serveis d'informació o entreteniment que impliquen que ha de pagar una tarifa superior a la de l'enviament de missatges ordinaris. El problema d'aquesta pràctica és que molt sovint la persona contractant no és conscient que ha estat donada d'alta d'aquest servei.

## ...POSA EN PRÀCTICA EL CONSUM IN JOVES

### Jaume

Vaig retornar la càmera digital que em van regalar perquè estava defectuosa.

### Laia

He guardat una publicitat enganyosa en què diu que per la compra d'unes sabates et regalen una bossa de pell, i no és veritat. La portaré a una oficina de consum del meu municipi perquè em diguin com fer la reclamació.

### Marc

He demanat a la companyia telefònica que reclami pels SMS Premium que he rebut sense sol·licitar-los, i he fet arribar un SMS a l'empresa que els enviava amb la paraula "BAIXA".

### Carles

A la xarxa vaig amb compte i no dono mai les meves dades si no estic en una pàgina segura.

### Montse

Sempre compro en botigues de confiança.

### Anna

Segueixo les instruccions d'ús dels productes.



FUNDACIÓ  
FCBARCELONA



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya