



Guia de consum accessible



**Ajuntament
de Mataró**



Oficina Municipal
d'Informació
al Consumidor

OMIC



**JUNTA
ARBITRAL
DE CONSUM
DE MATARÓ**



**Taula
d'Accessibilitat
de Mataró**

Autoria
Francesc Xavier Sánchez Moragas,
president de la Junta Arbitral de Consum de Mataró

Adaptació a Lectura Fàcil
Anna Hernández i Laia Vidal
(Associació Lectura Fàcil)

Il·lustracions
Juan Pedro Sabina

Disseny i maquetació
Juan Pedro Sabina

Primera edició
1 de març de 2023

Dipòsit legal
B 5119-2023

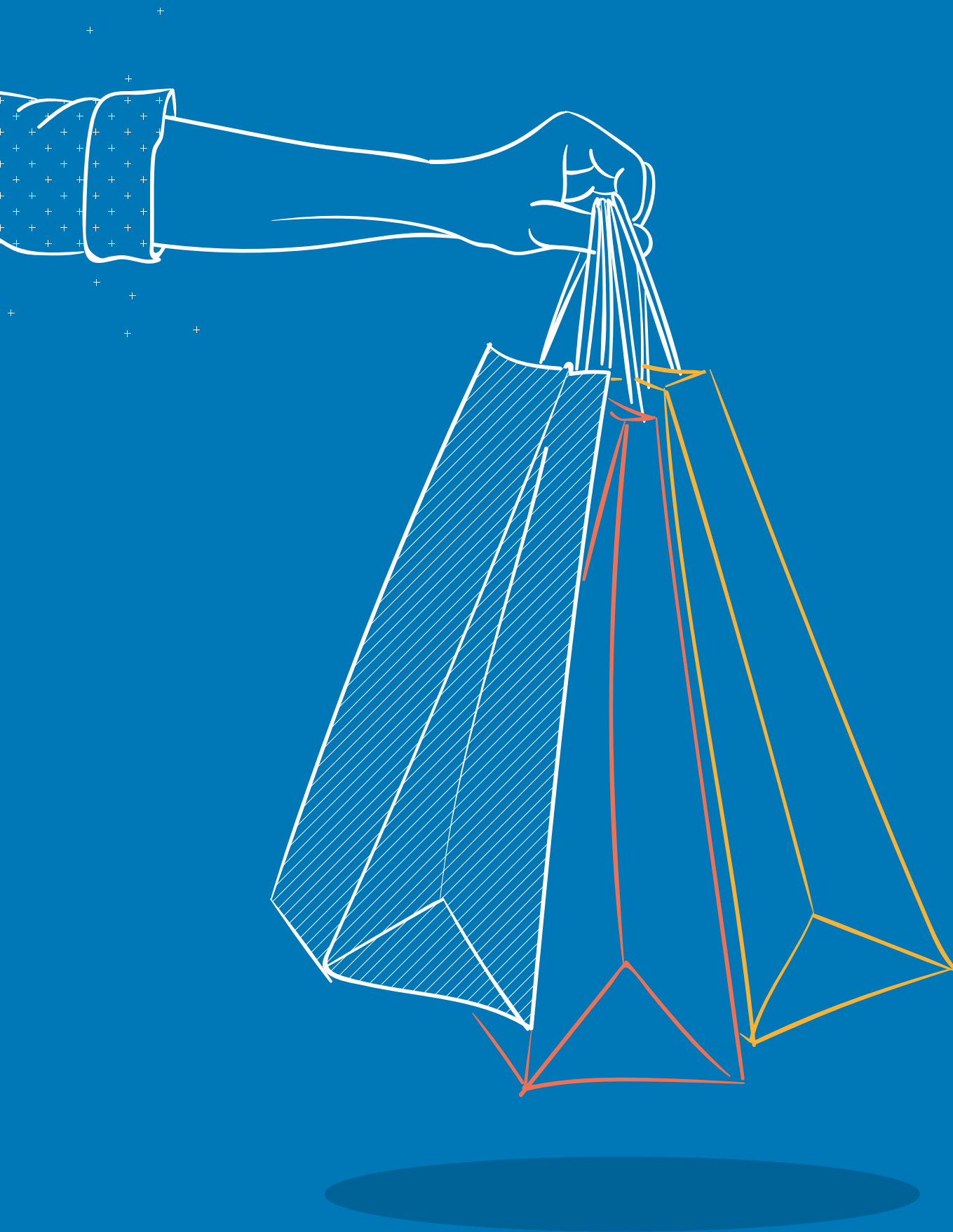
Ajuntament de Mataró
La Riera, 48
08301 Mataró

Telèfon OMIC: 937 582 321
omic@ajmataro.cat
JACMataro@ajmataro.cat
www.mataro.cat

 Aquest logo identifica els materials que segueixen les directrius de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusion Europe per a persones amb dificultats lectores. L'atorga l'Associació Lectura Fàcil. Més informació: www.lecturafacil.net

Sumari

Presentació	5
Introducció	9
Vulnerabilitat i discriminació	11
La vulnerabilitat	11
La discriminació	12
Serveis accessibles	15
L'accessibilitat i les noves tecnologies	17
L'accessibilitat a l'oci	18
L'accessibilitat a les vacances i als transports	19
L'accessibilitat en l'habitatge	33
Quins drets tens quan compres?	37
Abans de comprar	38
Durant la compra: l'atenció al client	40
Després de comprar: el servei postvenda	46
Reclamacions i denúncies	49
Reclamacions	49
Denúncies	50
Models de reclamacions prèvies	52



Presentació

Un dels drets bàsics que tenim totes les persones consumidores és el dret a la informació, a l'educació i a la formació. Només així es pot garantir un exercici ple dels nostres drets en el moment de comprar o contractar serveis i, si fos el cas, a l'hora de presentar reclamacions.

Per accedir en condicions d'igualtat, quan es contracten béns i serveis, cal que aquesta informació es faciliti a totes les persones consumidores, en formats accessibles, per garantir l'assistència necessària, de manera que assegurui la seva adequada comprensió i permeti la presa de decisions òptimes per als seus interessos. Així, ens assegurem que la comprenen adequadament i que prenen les decisions òptimes per als seus interessos.

La guia que ara us presentem, està escrita utilitzant el format de Lectura Fàcil, un sistema per ajudar a remoure les dificultats per comprendre el contingut de les normatives i els contractes, i que hem d'anar incorporant a les nostres dinàmiques d'atenció a les persones, tant les administracions públiques com el sector comercial i empresarial, quan atenem clients.

Aquesta guia recull alguns dels drets que tenen les persones consumidores que pertanyen a col·lectius amb diversitat funcional o intel·lectual per ajudar-les a ser més autònomes pel que fa a la presa de decisions en relació amb les contractacions de serveis la compra de productes.



Totes i tots, com a persones, al llarg de la vida ens podem trobar amb situacions que ens situïn davant de determinades vulnerabilitats.

No hi ha persones vulnerables, sinó situacions que les fan vulnerables, per la qual cosa podem parlar d'una multidimensionalitat de la vulnerabilitat de consum, i a més, la vulnerabilitat és dinàmica, com també ho és la vida i la societat.

La normativa protegeix específicament d'aquestes situacions i crea una definició jurídica de persona consumidora vulnerable i de persona consumidora especialment protegida, perquè en aquestes situacions les vulnerabilitats poden incidir en la nostra presa de decisions i, fins i tot, forçar-nos a acceptar determinades condicions contractuals que en una altra situació no acceptaríem.

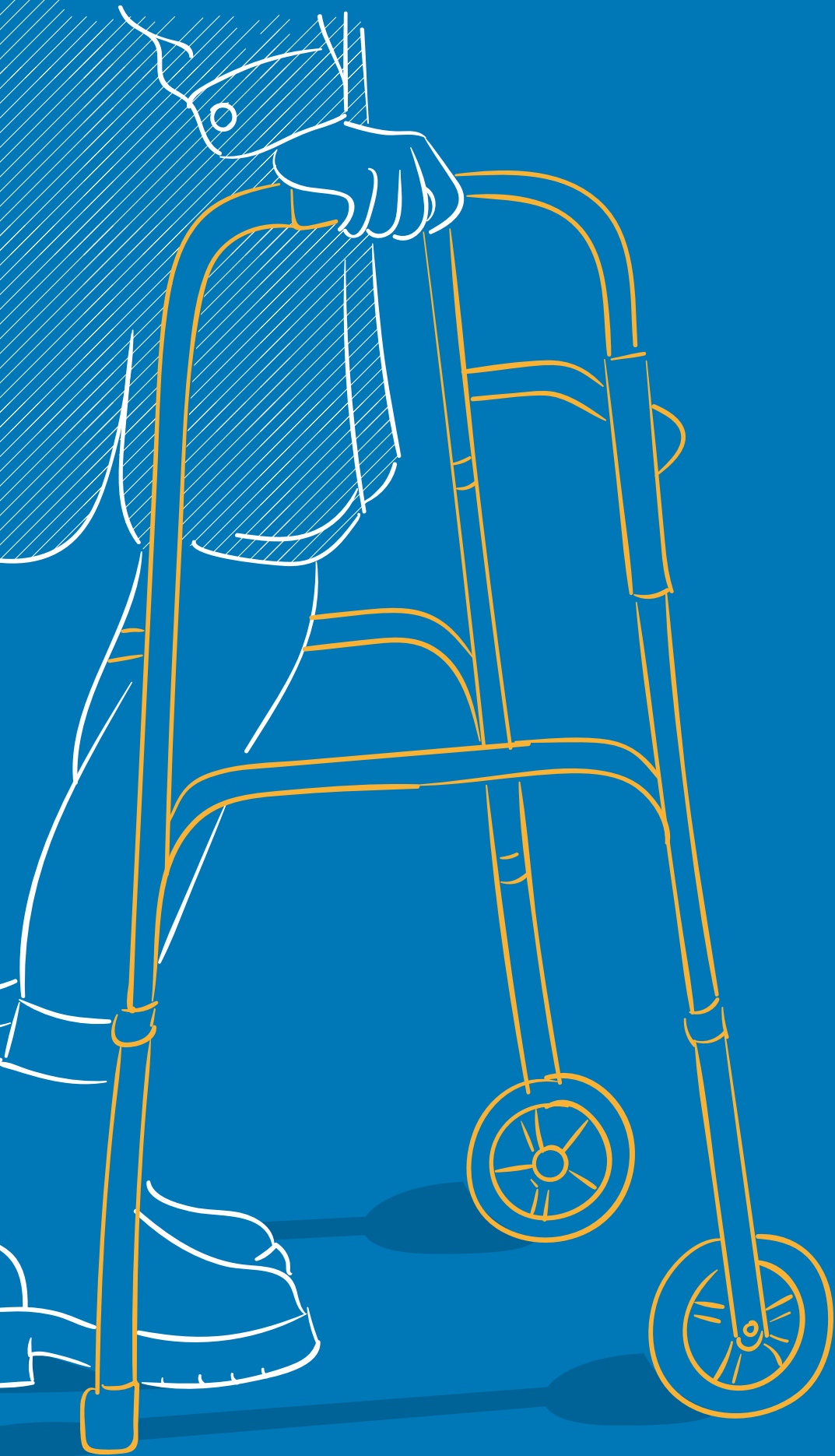


La guia és el resultat de diverses accions que el Servei de Benestar Social i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, han portat a terme durant aquests últims anys conjuntament amb totes les entitats que formen part de la Taula d'Accessibilitat de Mataró, en el context de les directrius de les polítiques d'Igualtat d'Oportunitats del Pla de Mandat del Govern Municipal, l'objectiu de les quals és garantir el benestar personal i col·lectiu de totes les persones independentment de la seva situació social o capacitats.

Espero que aquesta guia en –“Lectura fàcil”– us pugui ser d'utilitat i que aviat us puguem presentar tota la informació en altres formats accessibles, com la llengua de signes o el Braille, per contribuir a garantir el compliment del principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, treballant conjuntament amb el sector comercial i empresarial de la ciutat.

Sra. Laura Seijo Elvira

Regidora de Benestar Social i Promoció de la Salut,
Òrgans de Participació i processos participatius,
Sanitat i Consum de l'Ajuntament de Mataró.



Introducció

Les persones amb discapacitat funcional o intel·lectual tenen més dificultats per poder contractar serveis o comprar productes.

Aquesta guia vol ajudar-les a conèixer els seus drets a l'hora de comprar i així poder-los reclamar si ho necessiten.

Totes les persones tenen dret a rebre:

- Informació correcta abans de comprar i durant la compra.
- Atenció i informació correctes per part de qui els atén.
- Bon servei després de la venda.

L'Ajuntament de Mataró treballa perquè l'Oficina Municipal d'Informació i la **Junta Arbitral de Consum** de Mataró puguin oferir a la gent un bon servei d'assessorament i una gestió de reclamacions que sigui fàcil d'entendre per a tothom.

Aquesta guia està escrita en Lectura Fàcil per facilitar-ne la comprensió.

La **Junta Arbitral de Consum** és l'organisme oficial que s'encarrega de resoldre els problemes que puguin sorgir entre les empreses i les persones que compren.

Vulnerabilitat i discriminació

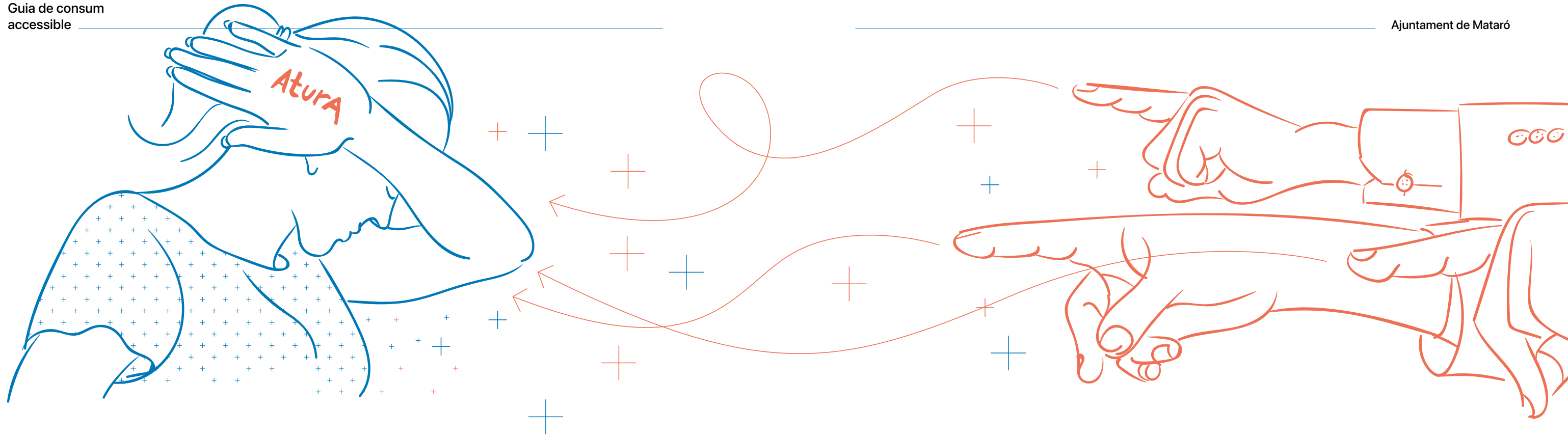
La vulnerabilitat

Què és la vulnerabilitat en una relació de consum?

La vulnerabilitat en una relació de consum es dona quan una persona que compra un servei o un producte, ho fa sense que l'entorn tingui en compte les seves necessitats especials, sigui per una malaltia, una discapacitat, l'edat o les circumstàncies econòmiques. Quan això passa, no es reben l'atenció i la informació de manera adequada, i no es poden prendre bones decisions.

Aquesta situació pot fer que s'acceptin condicions que, si s'haguessin entès bé, no s'haurien acceptat.

Durant la vida, tothom es pot trobar en aquesta situació, Per tant, no es pot parlar de persones vulnerables, sinó de situacions que fan que les persones siguin vulnerables.



Qui ha de vetllar pels teus drets?

Com a persona consumidora, has de poder comprar en condicions d'igualtat i entendre tot el que fa referència als productes o serveis que estàs comprant.

Les administracions públiques, les empreses i els comerços han de vetllar perquè es compleixin aquests drets.

La discriminació

Què és la discriminació en les relacions de consum?

La discriminació és quan es fan distincions, o s'exclou una persona, perquè no tingui les mateixes condicions d'igualtat que la resta.

La discriminació es pot donar, per exemple, per sexe, identitat sexual, orientació sexual, edat, discapacitat física, sensorial, intel·lectual, mental, nacionalitat, raça, etcètera.

Què has de fer si pateixes una discriminació?

Ho has de denunciar per poder prendre mesures. Si ho denuncies, tens dret a:

- Rebre tota la informació que faci referència a la teva denúncia de manera clara i entenedora.
- Que se t'informi sobre tots els drets que tens.
- Poder llegir la defensa que ha fet el presumpte culpable.
- Accedir a tots els documents del teu cas i rebre'n una còpia.
- Tenir una resposta clara sobre com se't reparà el dany provocat.

Si l'empresa ha permès la desigualtat de tracte o la discriminació, contacta amb:

**Organisme de Protecció i Promoció
de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació**

Plaça de Sant Jaume, 4 (Palau de la Generalitat)

08002 Barcelona

Telèfon: 931 147 700

Web: <https://igualtat.gencat.cat>



Museu

Serveis accessibles

Què és l'accessibilitat?

L'accessibilitat són les condicions que han de complir les empreses, els comerços, els serveis i els productes perquè tothom pugui entendre'ls, comprar-los i fer-los servir amb seguretat i comoditat.

Com ha de ser l'accessibilitat als serveis d'ús públic?

Els serveis d'ús públic són, per exemple, un museu, una escola, una biblioteca, un hotel, un centre comercial o un centre esportiu.

Si ho demanes, tots aquests serveis han de donar-te informació fàcil d'entendre i accessible: en Lectura Fàcil, Braille, lletra ampliada o qualsevol altre sistema possible.

També han de reservar places concretes per a persones amb discapacitat, i han d'adaptar les seves instal·lacions.



Quines són les infraccions de discriminació pel que fa a l'accessibilitat?

Els espais d'ús públic com els mitjans de transport, els serveis o els productes han de ser accessibles per a totes les persones.

Es considera que es vulnera el teu dret a l'accessibilitat si:

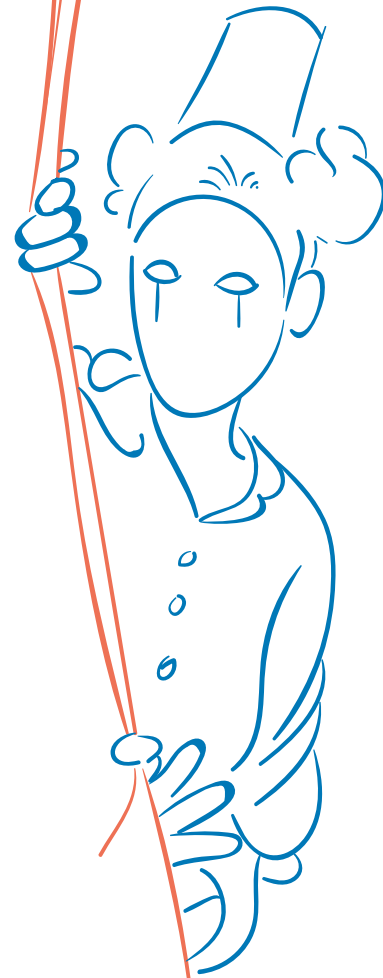
- Et tracten de manera diferent de la resta de persones.
- T'amenacen o prenen represàlies contra tu o contra les persones que t'acompanyen, perquè deixeu de fer ús dels vostres drets.
- L'espai no segueix el pla d'accessibilitat i no-discriminació.
- Et maltracten, t'ofenen o t'humilien.
- No et permeten representar-te.

L'accessibilitat i les noves tecnologies

Tens dret a poder comprar per internet i poder utilitzar els mateixos canals que la resta de persones. Per això, les pàgines webs, les aplicacions, els ordinadors, els telèfons mòbils i les tauletes han de ser accessibles.

També tens dret a:

- Poder escollir la companyia de telefonia.
- Tenir accés a tots els serveis d'internet que ofereixen les companyies.
- Rebre els contractes i la informació de manera accessible.
Si tens discapacitat visual, pots demanar tota la informació (contracte, factures, etc.) en formats accessibles.



L'accessibilitat a l'oci

Tens dret a poder gaudir de l'oci de manera còmoda sense importar la teva discapacitat.

Cinemes i teatres

Han d'incloure funcions i sessions amb audiodescripció, audionavegació i llengua de signes.

Activitats culturals i esportives

Tots els actes públics que es facin han de garantir que es compleixin les condicions necessàries perquè les persones amb discapacitat física, sensorial o intel·lectual puguin gaudir-les.

La televisió

Tens dret a poder accedir a la programació dels diferents canals de televisió.

Per això, han d'incloure formats com l'audiodescripció i la interpretació en llengua de signes.

Les administracions han de garantir l'accessibilitat en els equips receptors de televisió digital:

- Que converteixin el text escrit en text parlat i es reconegui la veu als menús de configuració, la programació i altres continguts textuais.
- Que incloguin comandaments a distància pràctics i fàcils de fer servir.
- Que es puguin adaptar a qualsevol tipus i grau de discapacitat.

L'accessibilitat a les vacances i als transports

Tens dret a gaudir de les vacances, els allotjaments i els transports.

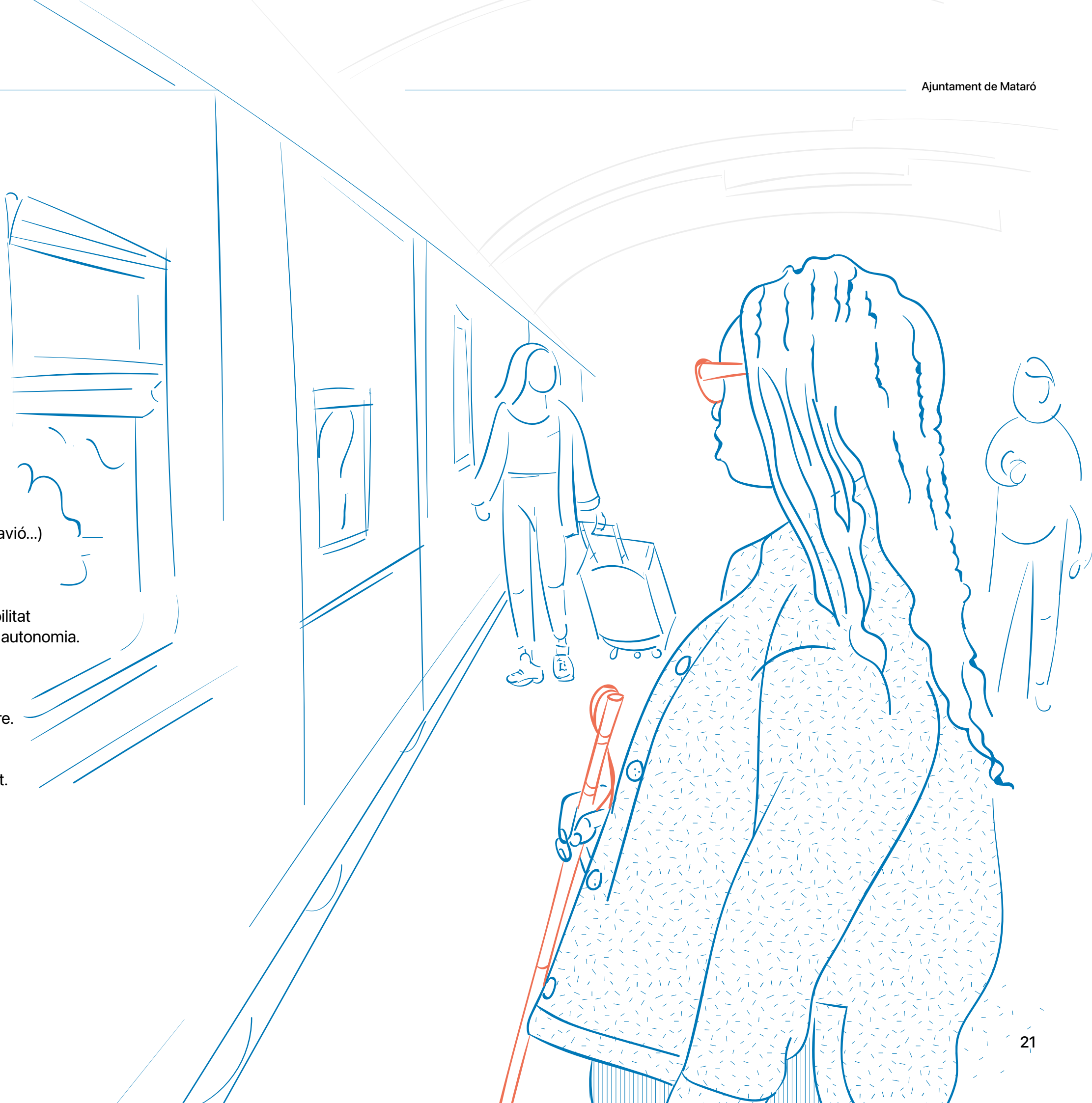
Les empreses que ofereixen aquests serveis t'han d'oferir informació que puguis entendre.

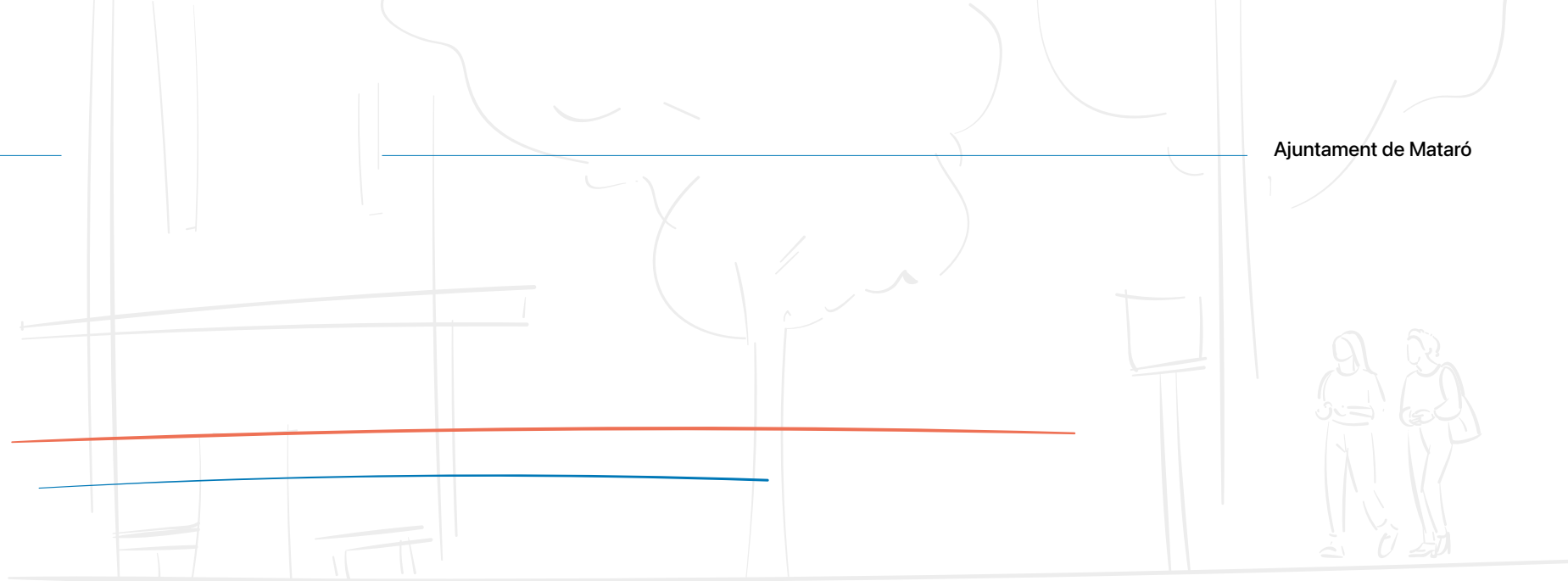
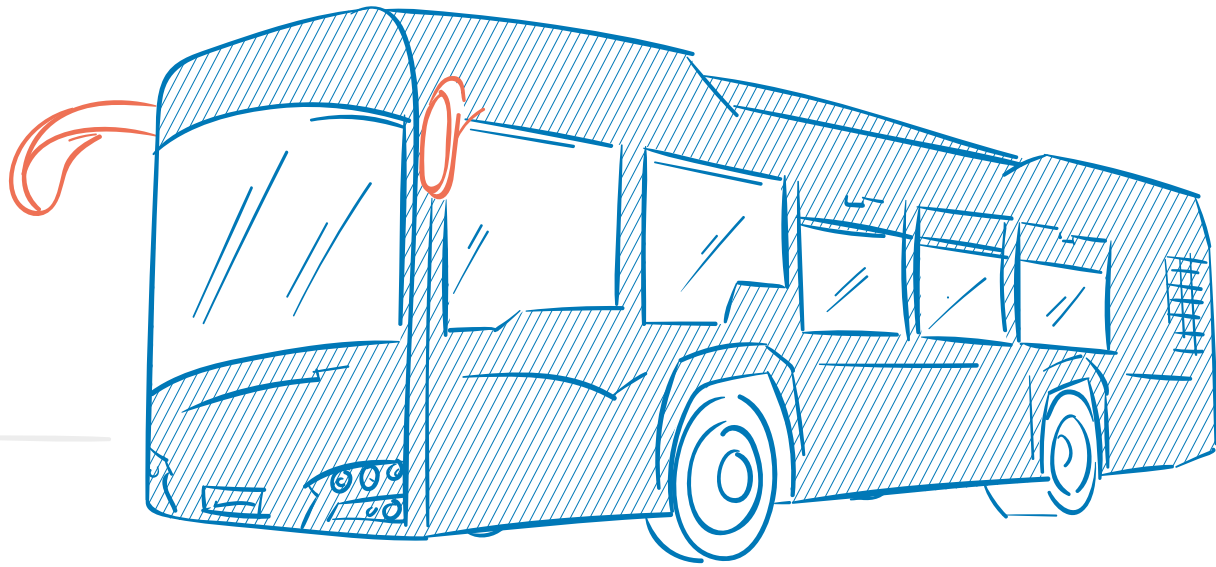
Si tens discapacitat auditiva o sordceguesa,
les grans empreses de transport (autobús, vaixell, avió...)
t'han de facilitar suports de comunicació
als punts d'informació o atenció al públic.

El transport ha de complir les condicions d'accessibilitat
perquè puguis fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia.

Qualsevol mitjà de transport ha d'oferir-te:

- Informacions i comunicacions fàcils de comprendre.
- Productes, serveis i espais accessibles.
- Personal format per atendre't.
- Seients reservats per a persones amb discapacitat.

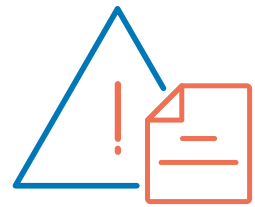




Quins drets tinc si viatjo per carretera en llarga distància? Per a viatges de més de 250 quilòmetres.

- Tens dret a rebre atenció adaptada a les teves necessitats en tots els punts de pujada i baixada del transport. És important que avisis amb temps la companyia de transport sobre les teves necessitats.
- En els punts de pujada i baixada dels autobusos o autocars, les empreses t'han de donar assistència gratuïta.
- No poden negar-te una reserva a causa de la teva discapacitat o mobilitat reduïda, tret que no puguin garantir la teva seguretat en la pujada i la baixada del transport.

- Si no et poden oferir un servei de transport accessible, pots demanar que t'acompanyi algú. Aquesta persona l'esculls tu, pot anar al teu costat i no pagarà pel transport.
- Si es produeix un retard o una cancel·lació, l'empresa t'ha d'informar del que està passant de manera que ho puguis entendre.
- Si la cancel·lació o el retard s'allarga més de 90 minuts i el teu viatge és de més de 3 hores, t'han d'oferir àpats, una habitació d'hotel i assistència per poder arribar-hi.
- Durant el trajecte han de tenir especial cura amb tu i amb la persona que t'acompanya.



Denúncies i reclamacions

Si necessites fer una denúncia perquè el teu transport ha incomplert les condicions bàsiques d'accessibilitat, pots posar-te en contacte amb:

Òrgan competent en matèria de transport terrestre

Subdirecció General d'Ordenació del Transport
i Desenvolupament Sectorial
Servei d'Inspecció i Règim Sancionador

Avinguda de Josep Tarradellas, 2-6
08029 Barcelona
Telèfon: 934 958 000
Fax: 934 958 001
Adreça web: <https://territori.gencat.cat>

Pots presentar una sol·licitud d'arbitratge a la **Junta Arbitral Central d'Igualtat d'Oportunitats, No-discriminació i Accessibilitat Universal d'Àmbit Estatal**, a través de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials, Famílies i Discapacitat.

El model de sol·licitud arbitral el trobaràs en l'enllaç següent:
www.mdsocialesa2030.gob.es

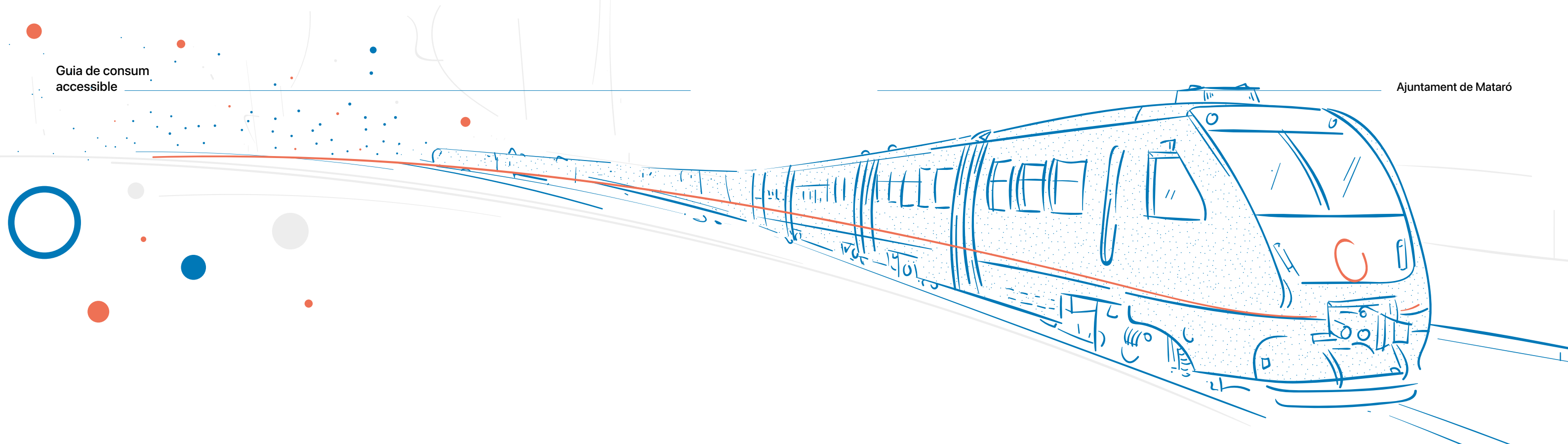
Més informació:

Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030

Paseo del Prado, 18-20, planta baixa,
cantonada amb Lope de Vega
28014 Madrid
Telèfons: 901 400 100 / 915 961 089 / 915 961 090
Adreça electrònica: oiac@mscbs.es

Si vols reclamar danys i indemnitzacions, pot presentar una sol·licitud d'arbitratge a la **Junta Arbitral de Transports de Catalunya**, en l'àmbit dels transports terrestres.

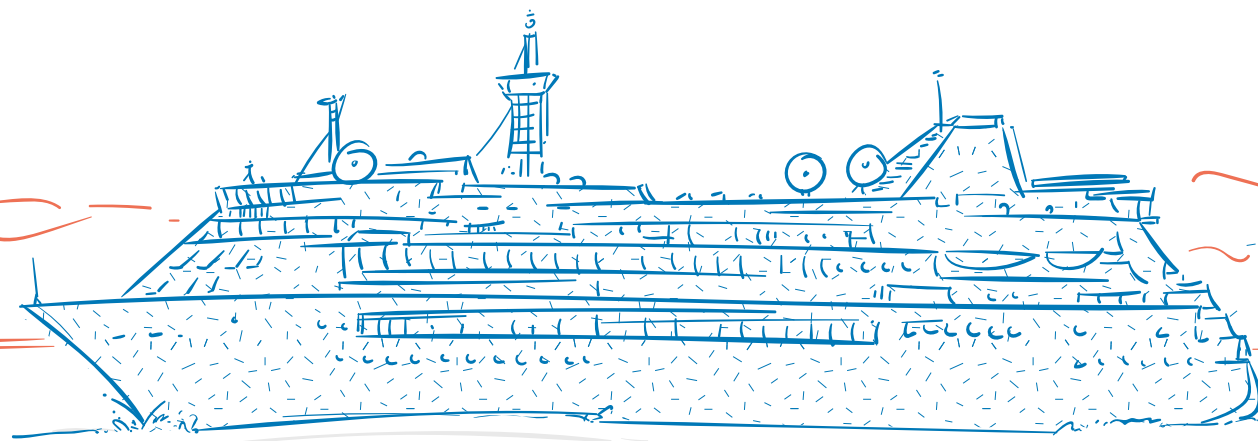
Avinguda de Josep Tarradellas, 2,
5a planta 08029 Barcelona
Telèfon: 935 674 766
Adreça web: <https://territori.gencat.cat>



Quins drets tinc si viatjo en tren?

- Tens dret a utilitzar el servei amb igualtat de condicions que la resta de persones usuàries.
És important que avisis amb temps sobre les teves necessitats.
- En cap cas poden negar-te una reserva a causa de la teva discapacitat o mobilitat reduïda, o demanar-te que viatgis acompanyat d'una altra persona si no és necessari.
- L'empresa ha de garantir que les estacions, les andanes i les instal·lacions són segures i accessibles.
- Si l'empresa perd el teu equip de mobilitat o accessibilitat, te l'hauran de pagar.

- Si es produeix un retard o una cancel·lació en el teu tren, l'empresa t'ha d'informar del que està passant de manera que ho puguis entendre.
- Si la cancel·lació o el retard s'allarga més de 60 minuts, t'han d'oferir àpats, una habitació d'hotel i assistència per poder arribar-hi.
- Si el tren s'ha quedat aturat al mig de la via i és impossible continuar el viatge, l'empresa ha d'organitzar altres transports per treure als passatgers al més aviat possible.
- Si es cancel·la el viatge amb temps, tens dret a demanar un altre transport per arribar al teu destí. Si es cancel·la sense temps, tens dret que et retornin tot el preu del bitllet que has pagat.



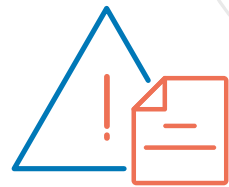
Quins drets tinc si viatjo en vaixell?

- Tens dret a utilitzar el servei amb igualtat de condicions que la resta de persones usuàries.
Has d'informar de les teves necessitats quan reservis el bitllet.
- Has de poder comprar els bitllets sense costos addicionals i amb les mateixes condicions que la resta dels passatgers.
- No es poden negar a reservar-te un bitllet a causa de la teva discapacitat o mobilitat reduïda, excepte si no es pot garantir la teva seguretat o la forma del vaixell i la seva estructura fan impossible l'embarcament o el desembarcament segurs.

En aquest cas, et poden demanar que t'acompanyi una altra persona, per ajudar-te.
Aquesta persona viatjaria de manera gratuïta.

- En el moment de l'embarcament i el desembarcament, tens dret al següent:
 - Que es comuniquin la teva arribada i les teves necessitats d'assistència als ports.
 - Que et facilitin l'arribada al vaixell (elevadors, cadires de rodes o d'altres mesures).
 - Que et facilitin l'arribada o sortida al teu seient.

- Durant el viatge tens dret al següent:
 - Que t'ajudin a desplaçar-te als lavabos.
 - Que cuidin el teu equip de mobilitat.
Si te'l perden, te n'han de donar un altre fins que aparegui el teu.
 - Que et donin l'assistència que necessitis en tot moment.
- Tens dret a viatjar amb el gos d'assistència durant tot el trajecte.
- Si l'empresa perd o trenca el teu equip de mobilitat o accessibilitat, te l'hauran de pagar o reparar.
Mentrestant, te n'han de donar un altre de substitució al més aviat possible.
- Si hi ha una cancel·lació o un retard en la sortida del teu creuer, t'han d'informar, com a mínim, 30 minuts abans de l'hora que estava programada.
- Si el retard o la cancel·lació s'ha d'allargar més de 90 minuts, t'han d'oferir menjar i refrigeris.
I si és necessari passar la nit a terra, l'empresa t'ha de facilitar un allotjament durant un màxim de 3 nits.



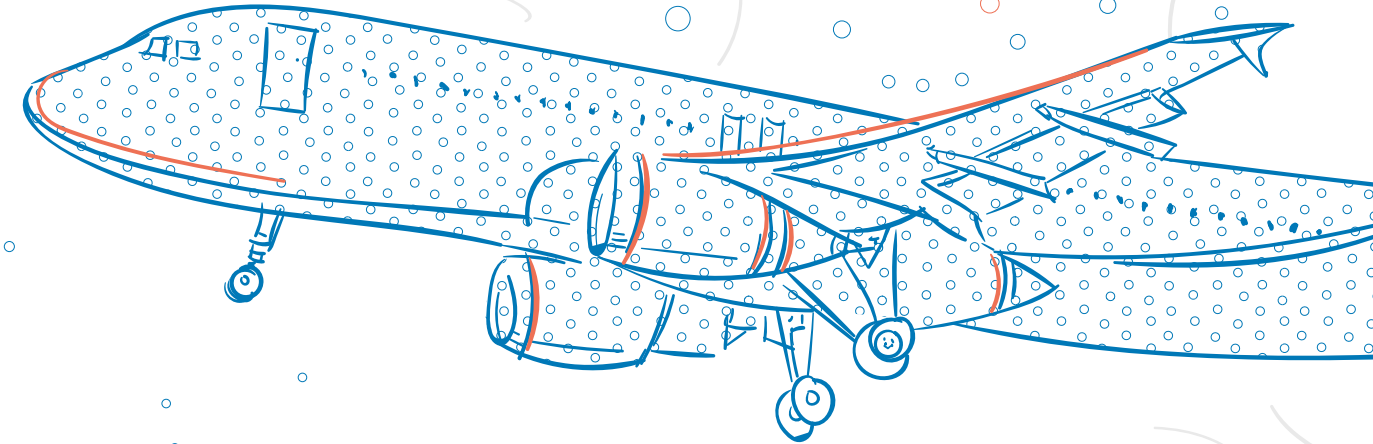
Reclamacions

Si has comprat el bitllet i et deneguen embarcar al vaixell per motiu de discapacitat o mobilitat reduïda, pots exigir:

- Que et retornin els diners en un temps màxim de 7 dies.
- Que et facilitin l'arribada a la teva destinació final en unes condicions similars a les que havies contractat sense cap cost.

Si has de fer una reclamació a transport marítim, has de presentar-la abans que passin 2 mesos des del moment del viatge.

Un cop la presentis, l'empresa t'ha de donar una resposta abans que passin 2 mesos des que vas presentar la reclamació.



Quins drets tinc si viatjo en avió?

- Tens dret a utilitzar el servei amb igualtat de condicions que la resta de persones usuàries.
Has d'informar de les teves necessitats quan reserves el bitllet.
- Has de poder comprar els bitllets sense costos addicionals i amb les mateixes condicions que la resta dels passatgers.
- No poden negar-se a reservar-te un bitllet a causa de la teva discapacitat o mobilitat reduïda, excepte si no es pot garantir la teva seguretat o si les dimensions de l'avió o les portes fan impossible un embarcament o desembarcament segur.
En aquest cas, t'han de retornar els diners o oferir-te un transport alternatiu gratuït a tu i a la persona acompanyant.
- Tens dret a l'assistència dins els aeroports.
- Tens dret a viatjar amb el gos d'assistència.
- Et poden demanar que t'acompanyi una altra persona, per ajudar-te.
I han de fer tots els possibles perquè viatgi al teu costat.
- Si l'empresa perd o trenca el teu equip de mobilitat o accessibilitat, te l'hauran de pagar o reparar. El preu que et pagaran depèn d'uns barems internacionals.



Reclamacions

Agència Estatal de Seguretat Aèria

Drets dels passatgers: (+34) 913 968 210
Paseo de la Castellana 112,
28046 (Madrid, Espanya)

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/particulares/pasajero>

Quins drets tinc en un viatge combinat?

Els viatges combinats són aquells en què es contracten diferents serveis per al mateix viatge, per exemple un vol i un hotel.

Les empreses que els organitzen han de donar tota la informació abans de fer el contracte on s'expliqui de manera clara i senzilla l'accessibilitat del viatge.

Les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda han d'informar l'empresa de quines són les seves necessitats en el moment de la contractació.

L'empresa haurà de buscar opcions per poder garantir que la persona pugui fer el viatge.

L'accessibilitat en l'habitatge

Qualsevol empresa que es dediqui a vendre o llogar habitatges ha de respectar el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació en totes les operacions que es facin.

Quan lloguis un habitatge, tens dret a adaptar-lo segons les teves necessitats per fer-lo accessible sempre que no afecti elements comuns de l'edifici ni provoqui una disminució en la seva estabilitat o seguretat.

Quan marxis del pis, estàs obligat a deixar-lo en l'estat en què estava abans de fer les obres. Però pots pactar amb l'arrendador que no calgui.

Si cal fer obres d'accessibilitat a la part comuna de l'edifici, ho ha d'aprovar la comunitat de propietaris.

Si has de fer obres a casa o l'edifici, l'empresa que les faci t'ha de donar un pressupost per escrit.

Com ha de ser un pressupost?

Un pressupost és un document en què es detallen totes les reformes que s'han de fer i el preu que tenen.

El pressupost ha d'incloure:

- Nom de l'empresa, adreça i identificació fiscal.
- El motiu pel qual es fa el pressupost.
- Totes les coses que s'han de fer a l'obra de manera detallada.
- El temps vàlid del pressupost.
- Quina és la data en què es preveu que es comenci l'obra.
- Quant de temps es preveu que duri l'obra.
- Quina és la data en què es preveu que s'acabi l'obra.
- Preu complet del servei.
- Preu total, en què constin tributs, càrregues i gravàmens.
- Llista de peces, recanvis, accessoris o béns que siguin necessaris.
- Si es treballa en horari de nit, entre les 22 hores i les 6 hores de l'endemà, poden cobrar recàrrec.
- Els recàrrecs per treballar en dies festius.



Quins drets tens quan compres?

Com a persona consumidora, tens drets abans, durant i després de comprar un producte o un servei.

Recorda que en cap cas no et poden discriminar per la teva discapacitat.



Abans de comprar

Les empreses t'han de donar informació real i clara sobre les característiques del producte o servei i del seu preu. Ha de ser informació que puguis entendre, per així prendre les millors decisions segons els teus interessos.

Cal que a la informació apareguin:

- Nom i adreça completa del productor.
- Naturalesa, composició i finalitat.
- Qualitat, quantitat, categoria o denominació usual o comercial.
- Data de producció, lot i data de caducitat.
- Instruccions.
- Com reciclar els residus.
- Els riscos que poden sorgir.



Casos especials:

• La informació en el moment de signar un contracte

En el cas que es tracti de contractes, també t'han d'informar de les característiques principals, de les condicions jurídiques i de quines són les diferents formes de pagament.

Si la informació que t'han donat no és clara i transparent i no l'has pogut entendre bé, pots demanar que s'anul·li el contracte.

Les empreses que donen serveis bàsics, com ara aigua, llum o gas, estan obligades que tots els punts dels contractes siguin clars, senzills i molt fàcils d'entendre.

La mida de la lletra, l'espai entre línies i el fons del text també han de facilitar la lectura.

• Les etiquetes dels medicaments i productes sanitaris

Les etiquetes de tots els medicaments han d'estar en Braille. També les etiquetes dels medicaments per a animals. Si no ho estan, l'empresa pot rebre una multa.

Si les associacions de pacients afectats ho demanen, l'empresa també ha de garantir que els prospectes estiguin en formats accessibles.



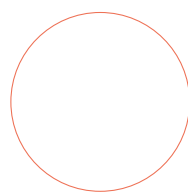
Durant la compra: l'atenció al client

A l'hora de comprar, les empreses o els establiments t'han d'atendre de manera personalitzada i segons les teves necessitats. Més encara si ets un infant, un adolescent, una persona gran o tens alguna discapacitat.

Si necessites rebre una atenció especial quan estiguis comprant, explica-ho al comerç o a l'empresa. T'han d'oferir l'atenció igualitària i personalitzada que necessites.

Quan hakis de signar un contracte per comprar un producte o servei, pots demanar que una o més persones estiguin amb tu per ajudar-te.

Si necessites assistència, pots fer-la oficial amb una escriptura notarial o demanar una provisió de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat.



Com ha de ser l'atenció presencial?

Tots els comerços han de tenir els documents importants que puguin demanar els consumidors en Lectura Fàcil. Per exemple, els fulls de reclamació.

Com ha de ser l'atenció telefònica o electrònica?

L'atenció telefònica o electrònica també ha de garantir una atenció que sigui personal i directa i, a més, el telèfon d'atenció al consumidor ha de ser gratuït.

Les persones cegues o amb discapacitat visual tenen dret a rebre tota la informació en alfabet Braille o en lletres grans si és per correu electrònic.

Per a les persones sordes, amb discapacitat auditiva greu o que tinguin problemes en la parla, existeix el Centre d'Intermediació Telefònica, del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

Aquest centre facilita la comunicació amb persones oients que utilitzen aparells tradicionals, fent servir missatges de text amb telèfons de text, telèfons mòbils, fax, correu electrònic o videoconferències.



Centre d'Intermediació Telefònica

Funciona cada dia de l'any durant les 24 hores del dia.

Pots contactar-hi per:

- Telèfon: 901 558 855
- Telèfon de text:
 - DTS: 901 511 010
 - DTS-Urgències: 900 211 112
 - Amper: 901 568 866
- Missatge de text (SMS): 610 444 991
- Fax: 901 515 011
- Correu electrònic: cii@sertel.es
- Videoconferència amb intèrpret
 - Amb ordinador
 - Amb telèfons mòbils amb tecnologia 3G:
 - Videotrucada al telèfon 914 387 071
 - Trucant a l'identificador SIP 1031908
 - Fent una videotrucada a la IP 85.62.218.7



Què passa si li deixes un producte a una empresa perquè l'arregli?

Si entregues un producte a una empresa perquè te'l reparin, t'han de donar un full de resguard amb el nom de l'empresa on l'has deixat, quin és el producte, que és teu, què és el que s'ha de reparar, quan estarà reparat i quin és el preu que et cobraran per la reparació.

Quan el producte ja estigui reparat i vagis a recollir-lo i pagar-lo, l'empresa t'ha de donar un justificant que demostrï que l'has pagat. També t'han de donar una factura amb les dades de l'empresa, el que han fet per reparar el producte, el preu del servei, els impostos que s'han de sumar, per exemple l'**IVA**, i si hi ha un temps de garantia.

IVA vol dir impost sobre el valor afegit. És un impost que s'afegeix a tots els productes i serveis que consumim.



Casos especials:

• Com ha de ser l'atenció per contractar una assegurança?

La llei prohibeix que hi hagi discriminació a l'hora de contractar una assegurança. És a dir, tothom té dret a poder contractar-les en igualtat de condicions.

• Com ha de ser l'atenció dels bancs?

Els bancs han de garantir que tothom pugui tenir accés als seus serveis de manera senzilla i respectant la confidencialitat.

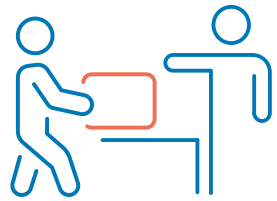
Les persones amb discapacitat funcional o intel·lectual tenen dret a rebre tota la informació de manera clara i fàcil d'entendre abans de contractar qualsevol servei.

Aquesta informació s'ha de poder consultar als llocs webs del banc o en paper a les oficines bancàries.

Els empleats del banc també han d'aconsellar als clients de manera que puguin entendre tota la informació i sempre prioritant els teus interessos.

Si vols contractar una hipoteca per comprar un pis, és molt important que entenguis tota la informació que et donen i comparar-la amb la que t'ofereixen altres bancs abans de signar cap contracte. Així podràs escollir la hipoteca que més t'interessi.

Per formalitzar la hipoteca hauràs d'anar al notari, i t'ha d'explicar totes les parts importants del contracte perquè puguis entendre-les bé. Si ho necessites, pots utilitzar els suports que necessitis per entendre el document: intèrpret de llengua de signes, sistemes de suports a la comunicació oral, documents en Braille, lectura fàcil o pictogrames, etcètera.



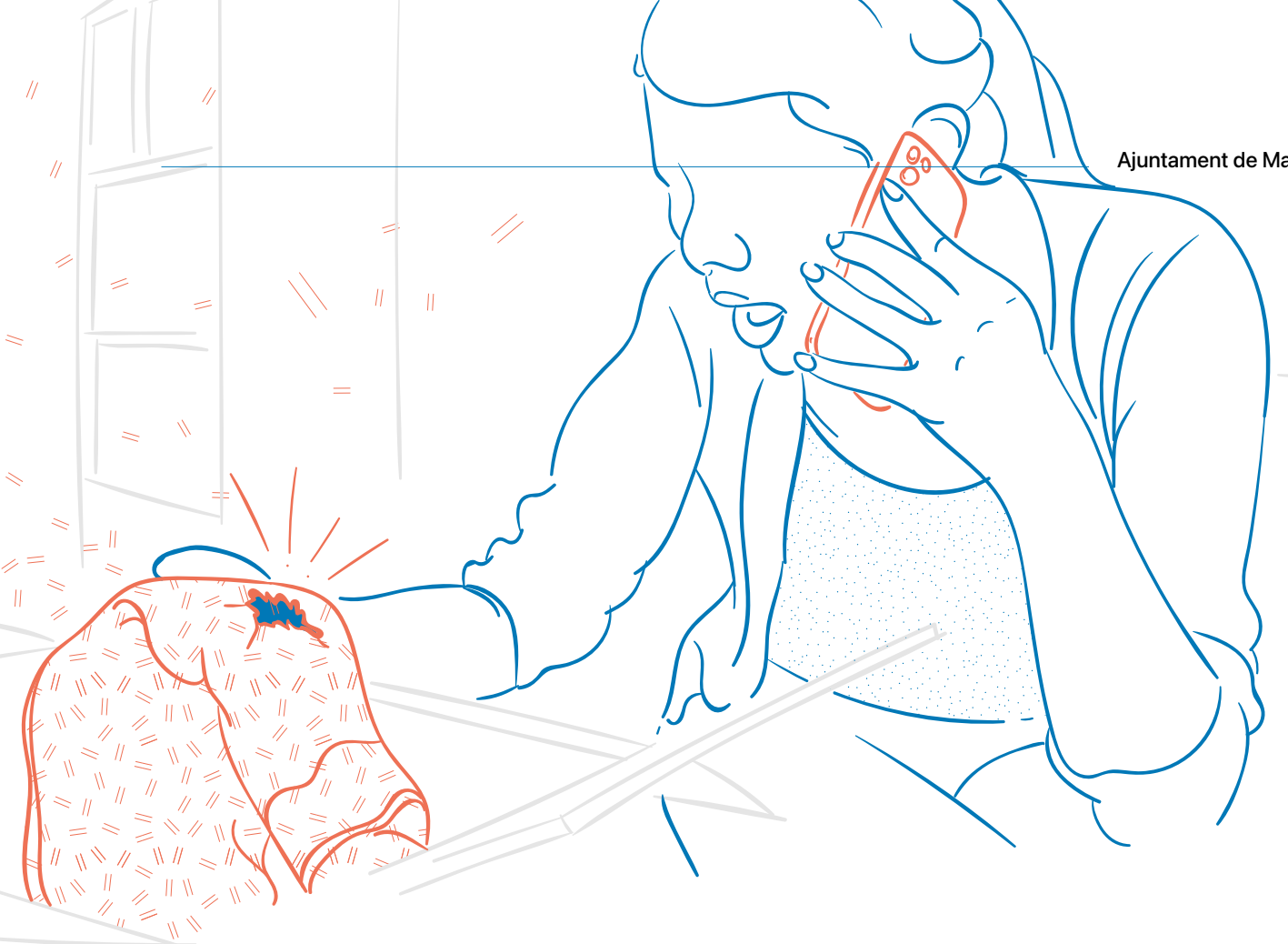
Després de comprar: el servei postvenda

El servei postvenda és el que donen les empreses i els fabricants un cop la persona ja ha comprat o contractat un producte o un servei. Tots els productes i serveis tenen un temps de garantia.

Què és la garantia i el servei postvenda?

La garantia és el temps que l'empresa et dona després comprar, instal·lar, arreglar o oferir un servei. Si durant aquest temps no hi ha un bon servei o no funciona bé el que s'ha fet, pots reclamar a l'empresa un nou producte, una reparació, els diners que ha costat o que millorin el servei.

Tots els serveis i instal·lacions tenen una garantia mínima de 6 mesos per llei (garantia legal). Els productes nous i de segona mà tenen una garantia legal de 3 anys, però, en el cas dels de segona mà, les empreses poden reduir-la fins a un mínim d'1 any.



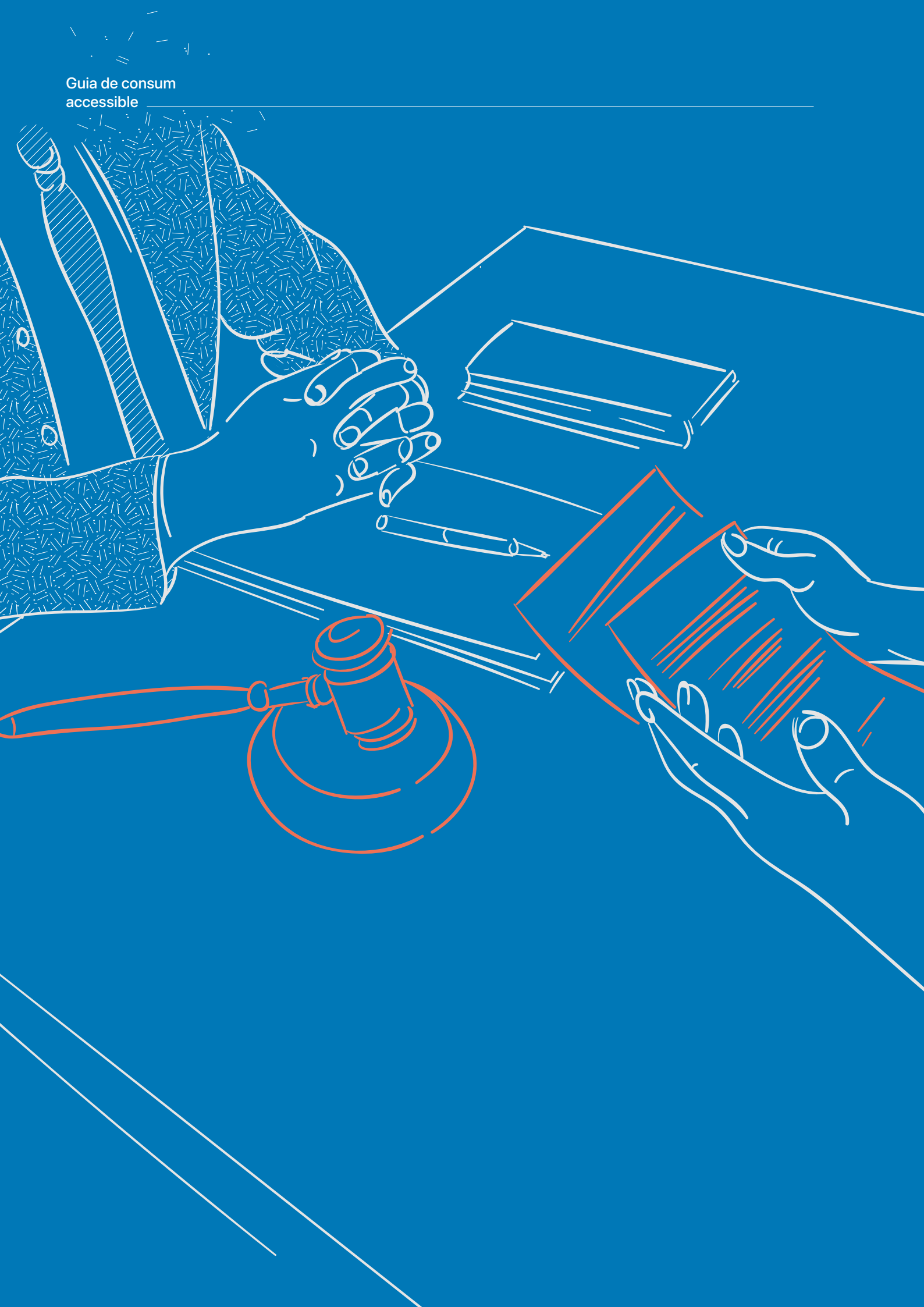
Hi ha garanties que s'afegeixen a la garantia legal i que depenen del contracte que signis amb l'empresa (garantia comercial).

Si els productes ja no estan en període de garantia, els fabricants han de continuar oferint-te un servei postvenda. Per exemple, han d'oferir un bon servei tècnic i l'opció d'aconseguir recanvis durant un temps mínim de 10 anys.

Què has de fer si un producte o servei no funciona bé?

Si compres un producte i no funciona bé, o no estàs d'acord amb el que t'ofereixen perquè no és el que t'havien dit, pots demanar que s'anul·li el contracte, que te'n rebaixin el preu o que te'l canviïn per un altre.

Per aconseguir-ho, has de posar una reclamació, demanar una mediació o un arbitratge de consum, o denunciar-ho. Ara t'expliquem com fer-ho.



Reclamacions i denúncies

Quan compres qualsevol producte o servei a un comerç o per internet, i no et donen un bon tracte, el producte no funciona o no s'estan complint les condicions que et van dir en comprar-lo, tens dret a fer una **reclamació o posar una denúncia**.

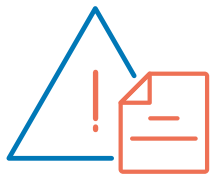
Reclamacions

Però recorda que, abans de reclamar davant de l'Administració o posar una denúncia, has de fer una reclamació a l'empresa.

D'això se'n diu reclamació prèvia.

L'empresa té un temps màxim per respondre't.
Si no ho fa, ho està fent malament i es sancionará.

Si l'empresa no et respon o la resposta que dona no et sembla bé, aleshores pots fer la reclamació a l'Administració.
A Mataró, ho pots fer a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).



Denúncies

Si l'empresa no vol fer mediació ni arbitratge, pots presentar una denúncia a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Mataró (OMIC). Però és un procés lent, que pot trigar fins a 12 mesos, i amb aquesta no aconseguiràs una compensació.

On pots presentar la teva denúncia?

- Si l'empresa no ha complert la normativa de consum:
Agència Catalana del Consum
Carrer del Foc, 57
08038 Barcelona
Telèfon: 938 574 000
Adreça web: <http://consum.gencat.cat>
- Si l'empresa no ha complert la normativa d'accessibilitat:
Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya
Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Telèfon: 934 831 000 / 934 831 111
Web: <https://dretssocials.gencat.cat>
- Si l'empresa no ha complert la normativa d'accessibilitat a nivell estatal:
Oficina d'Atenció a la Discapacitat (OADIS)
de la Direcció General de Drets de les Persones amb Discapacitat
Telèfons: 917 452 444 / 917 452 460
Adreça electrònica: oadis@oadis.es
Web: <http://www.rpdiscapacidad.gob.es>

Com pots presentar una demanda al jutjat?

Per posar una demanda necessites que un advocat t'assessori. Al jutjat t'informaran sobre els diferents processos judicials que pots fer servir per defensar els teus drets.

Abans de decidir presentar una demanda has de valorar, entre d'altres coses:

- És molt greu el que ha passat?
- Tinc possibilitats de guanyar el cas?
- Puc resoldre-ho d'una altra manera?
- Quant em costarà? Pensa que has de pagar l'advocat, les taxes judicials i, si no guanyes, les costes de l'altra part.
- Més informació sobre com posar una demanda al jutjat:

Oficina d'Atenció al Ciutadà del Deganat de Mataró

Plaça Francisco Tomás i Valiente, s/n
08301 Mataró
Telèfon: 937 417 324
Correu electrònic: oac.mataro@xij.gencat.cat
Web: <https://justicia.gencat.cat/ca/inici>

- Si vols saber si tens dret a la justícia gratuïta, contacta amb:

Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) a Mataró

Plaça de Francisco Tomás i Valiente, s/n
planta baixa (edifici dels Jutjats)
08302 Mataró
Telèfon: 937 415 444



Models de reclamacions prèvies

Servei d'Atenció a la Persona Consumidora

Mataró, el dia _____ del mes _____ de l'any 20 ____

Dades de l'empresa

Nom de l'empresa:
Adreça:
CIF:

Dades de la persona consumidora

Nom:
DNI o NIE:
Adreça:
Correu postal:
Municipi:
Telèfon:
Correu electrònic:

Explicació del problema:

Vull presentar una reclamació pels motius següents:

Lleis i normativa

Soc una persona consumidora amb discapacitat.
Per això soc una persona consumidora especialment protegida,
segons l'article 111-2.c) del Codi de consum de Catalunya,
i una persona consumidora vulnerable,
segons l'article 3.2 del TRLGDCU.

Si l'empresa incompleix la llei i s'aprofita de la meva situació,
comet una infracció molt greu.
I es pot considerar una circumstància agreujant
segons els articles 332-4.b) i 333-2.2.d) del Codi de consum de Catalunya.

Tinc dret a presentar aquesta reclamació,
segons l'article 211-4.c) de la Llei 22/2010, de 20 de juliol,
del Codi de consum de Catalunya; l'article 14 del Decret 98/2014,
de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació
en les relacions de consum; l'article 18.1.a) de la Llei 7/2017,
de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament
jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE,
del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013,
relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum;
l'article 21.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre,
pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa
dels Consumidors i Usuaris, i altres lleis complementàries (TRLGDCU)
i amb els efectes previstos a l'article 121-11 de la Llei 29/2002,
de 30 de desembre, primera Llei del Codi civil de Catalunya,
a l'article 1973 del Codi Civil espanyol
i a l'article 403.2 de la Llei 1/2000, de 7 de gener,
d'Enjudiciament Civil.

Els fets que he explicat poden vulnerar els drets de les persones consumidores segons el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya; a la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat; al Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, i a la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Proposta de solució

Estic disposat a formar part d'una mediació o un arbitratge gratuït amb els organismes oficials de consum per arribar a una solució amistosa, i els agrairé la seva disposició a participar-hi.

Si no podem arribar a una solució amistosa abans dels 30 dies que diu la llei, presentaré la denúncia administrativa als organismes competents en consum i sol·licitaré que s'obri un procediment sancionador. També podria presentar una demanda als jutjats per reclamar els meus drets.

_____ (signatura)



**Ajuntament
de Mataró**

© **Ajuntament de Mataró**

Actuació finançada per la Diputació de Barcelona
mitjançant el Pla de concertació
"Xarxa de Govern Local 2020-2023"



**Diputació
Barcelona**

