



**Diputació  
Barcelona**

# **Relació d'activitats de sensibilització en matèria de consum responsable**

2016

## Presentació

Amb aquesta relació volem mostrar l'oferta d'activitats realitzades amb recursos tècnics del nostre Servei i adreçades als ens locals de la província de Barcelona adherits a la Xarxa Local de Consum i, de forma especial, als mitjans i petits municipis. A través d'aquesta relació es podrà accedir a informació sobre l'oferta que té preparada el Servei de Suport a les Polítiques de Consum.

Les activitats presentades responen a cinc grans blocs específics:

1. Activitats educatives en consum responsable
2. Activitats informatives per a empresaris i empresàries
3. Activitats d'assessorament per col·lectius municipals
4. Activitats en mitjans de comunicació
5. Cessió material expositiu

El procediment de sol·licitud d'aquestes activitats queda recollit a la fitxa que es troba al web del Servei de Suport a les Polítiques de Consum:  
**<http://www.diba.cat/web/consum>**

Creiem que aquesta relació serà útil en el moment de planificar com fomentar actituds de consum responsable en els vostres ens.

**1.- ACTIVITATS EDUCATIVES EN CONSUM RESPONSABLE****1.1- Activitats per a col·lectius especialment protegits en el Codi de Consum (Llei 22/2010, de 20 de juliol)****1.1.1 Activitats adreçades als infants**

Taller per cycle infantil: "Oh!!, la juguina no juga" .....5

Taller per cycle mitjà de primària: "Un forat al moneder" (*NOU PRODUCTE*).....6

Xerrada per cycle superior de primària: "Qui veu el meu perfil? Privacitat a internet" .....7

**1.1.2 Activitats adreçades als adolescents**

Crèdit de síntesi d'educació en consum .....8

Taller: "La publicitat" .....9

Taller: "Un cop d'ull al consum".....10

Xerrada: "Qui veu el meu perfil? Privacitat a internet" .....11

**1.1.3 Activitats adreçades a les persones grans**

Xerrada: Els subministraments a la llar (aigua, llum, gas i telèfon).....12

Xerrada: Les entitats financeres i els seus productes.....13

Xerrada: Economia domèstica.....14

**1.1.4 Activitats adreçades a persones amb malaltia mental**

Taller: Tots som consumidors, i què? .....15

Taller: I ara, què fem? .....16

**1.2.-Activitats per altres col·lectius a criteri de l'Ajuntament**

Xerrada: Drets i deures dels consumidors .....18

Xerrada: Les entitats financeres i els seus productes.....19

Xerrada: Els subministraments bàsics .....20

Xerrada: Economia domèstica.....21

**2.-ACTIVITATS INFORMATIVES PER A EMPRESARIS I EMPRESÀRIES**

Xerrada: "Informació sobre requisits mínims exigibles als establiments" .....23

Xerrada: "Tipologia de vendes" .....24

Xerrada: "Garanties en la venda de béns de consum" .....25

Xerrada: "Sistema Arbitral de Consum" .....26

**3.- ACTIVITATS D'ASSESSORAMENT PER A COL·LECTIUS MUNICIPALS**

Curs bàsic d'introducció al consum per OAC (Oficina d'atenció al Consumidor) .....28

Mòdul-1: Sessió d'assessorament tècnic per a la policia local "Els requisits mínims d'informació al consumidor" .....29

Mòdul-2: Sessió d'assessorament tècnic per a la policia local "Els requisits d'informació de diferents prestadors de serveis i venda de béns".....30

**4.- ACTIVITATS EN MITJANS DE COMUNICACIÓ**

Intervenció i col·laboració en mitjans de comunicació .....32

Falques informatives de difusió de les activitats .....33

**5.- CESSIÓ MATERIAL EXPOSITIU**

Exposició: Consum, com som? ..... Informació a la nostra web

Exposició: Lidera el teu consum ..... Informació a la nostra web

## **1.- ACTIVITATS EDUCATIVES EN CONSUM RESPONSABLE**

***1.1.- Activitats per a col·lectius especialment protegits en el Codi de Consum (Llei 22/2010, de 20 de juliol)***

### 1.1.1 Activitats adreçades als infants

<b>Taller per cycle infantil: “Oh!!, la joguina no juga”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Introduir al col·lectiu destinatari al món del consum amb un aprenentatge inicial dels seus drets i deures bàsics, despertant en ells la necessitat d'utilitzar els mecanismes de protecció que les administracions han posat al seu abast
<b>Continguts</b>	<p>Sessió pràctica on es realitzarà un simulacre de compra-venda, reclamació i mediació.</p> <p>El taller es realitzarà en una única sessió dividida en dos blocs principals.</p> <p>En el primer els assistents adquiriran un producte. L'aula es convertirà en una botiga de joguines on els alumnes seran els encarregats d'etiquetar els productes, triar-los i pagar-los a caixa.</p> <p>En el segon l'alumne detecta que el seu producte no és conforme i es realitzarà una reclamació on apareix la figura de l'OMIC com a organisme que els ajudarà a exercir els seus drets com a consumidors.</p> <p>Els aspectes que pretenem treballar són: el consumidor com titular del dret a estar informat (etiquetatge, identificació del preu, comprovant de compra-venda), del dret a la seguretat (conformitat del producte) i del dret a reclamar (atenció al client i servei local de consum).</p>
<b>Metodologia</b>	L'activitat està dividida en 6 activitats per facilitar la comprensió dels conceptes treballats i entre elles es requereix un espai lúdic
<b>Destinatari</b>	Alumnes del cycle infantil (P4 o P5) d'escoles dels ajuntaments que formen part de la Xarxa Local de Consum. Tallers independents, no es poden barrejar alumnes de diferents cursos
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Se'ls facilitarà un tiquet de compra i un “full de reclamacions” (en el cas de P5)
<b>Places</b>	25 alumnes
<b>Observacions</b>	Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. És obligatòria la presència del tutor del curs. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Taller per cicle mitjà de primària: “Un forat al moneder”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	<p>Conscienciar als alumnes de cicle mitjà de primària de les conseqüències econòmiques i socials de les nostres compres i reflexionar, abans d'adquirir qualsevol producte o servei, sobre quines son les nostres necessitats.</p> <p>S'incideix en les competències bàsiques de l'etapa de primària. S'aprofita la transversalitat, els valors i les actituds que el taller ens permet desenvolupar per tal d'incidir concretament en la competència social i ciutadana.</p>
<b>Continguts</b>	<p>Escenificació de varies situacions on es treballen principalment les següents idees:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar només el que necessitem</li> <li>• Ajustar les nostres compres al nostre poder adquisitiu</li> <li>• Informar-nos i reflexionar abans d'adquirir un producte o servei</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	<p>A la sessió es treballen els mencionats continguts amb l'ajuda d'una presentació (power-point) i dos personatges teatrals que representen un consumidor responsable i un altre que no ho és. Els personatges teatrals plantejaran diferents situacions on es representen les idees esmentades i els actors exposen els seus punts de vista.</p> <p>Els actors seran dos adults en diferents situacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar compulsivament al mercat</li> <li>• Comprar i quedar endeutat amb la targeta de crèdit</li> <li>• Comprar perquè és “mono” encara que no serveix per res</li> <li>• Comprar per “moda” sense informar-se i comparar productes</li> </ul> <p>Una vegada realitzada la presentació per part dels actors, es formaran grups de treball amb els alumnes. Aquests hauran d'escenificar una situació relacionada amb els mateixos continguts exposats anteriorment. Una vegada hagin actuat tots els grups es procedirà a realitzar un debat amb tot el grup per tal d'extreure les conclusions finals.</p>
<b>Destinataris</b>	Alumnes del cicle mitjà de primària (3r i 4t) de centres educatius dels ens locals que formen part de la Xarxa Local de Consum.
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Horari escolar
<b>Material divulgatiu</b>	-----
<b>Places</b>	25-30 alumnes
<b>Observacions</b>	<p>Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos.</p> <p>És obligatòria la presència del tutor del curs. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC</p>

<b>Xerrada: “Qui veu el meu perfil? privacitat a internet”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	<p>L'actual desenvolupament de la xarxa d'internet i l'ús que en fem a tots els àmbits de la nostra vida, planteja la necessitat no només d'ensenyar als més joves com fer-la servir sino també d'educar-los i donar-los eines sobre com utilitzar-la. Valorant i exposant l'enorme aportació positiva d'internet, l'objectiu de l'activitat és que els joves siguin conscients de les situacions que comprometen la seva seguretat i privacitat a la xarxa de les circumstàncies sobretot en cert tipus de pàgines, especialment les xarxes socials on pengen tot tipus de dades personals, fotografies, vídeos, ús de la webcam etc.</p> <p>Facilitar eines i consells per protegir la seva privacitat a internet, fent esment concret de l'ús entre els joves de les xarxes socials o els serveis de missatgeria i/o intercanvi d'arxius i incidir en determinats aspectes concrets per tal que coneguin la forma de fer-ne un ús prudent, tot recordant normes com la LPI, Protecció de dades, i les riscos als que s'exposen, etc.</p>
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les xarxes socials i la privacitat. Les condicions d'ús de les xarxes socials, qui té accés a les nostres dades. Consells i precaucions.</li> <li>- Comprar per internet. És segur? Les descàrregues per SMS.</li> <li>- El correu electrònic és privat? algú pot veure la informació que enviem per mail? els spams.</li> <li>- Quina informació nostre conserven els llocs web que visitem?</li> <li>- La protecció dels menors a la xarxa. A quins tipus de pàgina poden accedir, com restringir l'accés.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	<p>- Projectió de vídeos:</p> <p>Per adolescents utilitzarem la sèrie "Tu decideixes" difosos per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, que tracta temes com les fotografies penjades a internet, els xats i les imatges, usurpació d'identitat, accés a les dades personals, les webcams, l'anonimat a internet. Entre cada vídeo, debatre amb els assistents si creuen que el que passa al vídeo els podria passar a ells, o no. Quines precaucions prenen i donar consells per protegir la seva privacitat a la xarxa.</p> <p>Per nens entre 10 i 14 anys utilitzarem vídeos adequats a l'edat sobre la seguretat a internet, que recreen situacions particulars relacionades amb l'ús d'internet que es fa en cada edat.</p> <p>Fruit del debat sorgit del vídeo es plantejaran altres temes com les compres per internet, com els spams, en funció de l'edat dels participants.</p>
<b>Destinataris</b>	Alumnes cicle superior de primària (5è – 6è) de centres educatius dels ens locals que formen part de la Xarxa Local de Consum.
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment matins.
<b>Material que es necessita</b>	Projector-Portàtil Pantalla o paret llisa per projectar diapositives. Allargadors elèctrics.
<b>Places</b>	25 a 30
<b>Observacions</b>	Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. El nombre de sessions és limitat als recursos tècnics del SSPC

### 1.1.2 Activitats adreçades als adolescents

<b>Crèdit de síntesi d'educació en consum</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat va adreçada a centres d'ensenyament secundari obligatori i s'articula mitjançant una sèrie d'activitats amb la pretensió de que els estudiants construeixin el seu model de consum des d'una perspectiva activa, reflexiva i autònoma. Especialment, que adquireixin coneixements bàsics sobre els seus drets com a consumidors i la manera d'exercir-los.
<b>Continguts</b>	Els continguts dels tallers s'adapten a les particulars característiques dels alumnes. Els tallers situen als estudiants en contextos quotidians de consum. Es pretén facilitar eines per ser consumidors responsables.
<b>Metodologia</b>	1er. Xerrada "Un cop d'ull al consum" 2on. Taller de publicitat 3er. Exposició itinerant
<b>Destinataris</b>	Alumnes de 3r o 4t d'ESO.
<b>Durada</b>	Depèn dels continguts programats
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Tríptics, dossier informatiu i de treball
<b>Places</b>	25 a 30 alumnes
<b>Observacions</b>	Les activitats reflectides a "Metodologia" es poden combinar com millor s'ajusti a les pretensions del centre receptor. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



<b>Taller: “La publicitat”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Fomentar actituds de consum responsable davant els missatges publicitaris, fent especial incidència en l'àmbit de la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries
<b>Continguts</b>	La sessió facilita conceptes bàsics de publicitat des de la vessant de consum
<b>Metodologia</b>	<p>1a. part: Conceptes teòrics exposats sobre una presentació</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepte de publicitat</li> <li>• Funcions de la publicitat</li> <li>• Principis bàsics de la publicitat</li> <li>• L'anunci i els seus formats</li> <li>• Normativa reguladora (vessant de consum)Publicitat il·lícita (incidint especialment en la publicitat enganyosa)</li> </ul> <p>2a. part: Proposta d'activitats als participants sobre suport audiovisual</p>
<b>Destinataris</b>	Recomanat a partir de 3r d'ESO
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	
<b>Places</b>	25 a 30 alumnes
<b>Observacions</b>	Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. El nombre de sessions és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Taller: “Un cop d’ull al consum”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	Introduir al col·lectiu destinatari al món del consum a partir del coneixement dels drets i deures dels consumidors i dels mecanismes per poder-los exercir
<b>Continguts</b>	El contingut de la xerrada s'adapta a les particulars característiques dels destinataris. Els continguts de la xerrada es refermen amb diferents activitats
<b>Metodologia</b>	1er. Xerrada “Un cop d’ull al consum” 2on. Test sobre informació bàsica als consumidors 3er. Casos pràctics 4t Fitxa de frases a recordar 5è. Visita a una UMIC 6è. Vídeo “Consum, com som?”
<b>Destinataris</b>	Recomanat a partir de 3r d'ESO
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Tríptics, dossier informatiu
<b>Places</b>	25 a 30
<b>Observacions</b>	Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. El nombre de sessions és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Xerrada: “Qui veu el meu perfil? privacitat a internet”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	<p>L'actual desenvolupament de la xarxa d'internet i l'ús que en fem a tots els àmbits de la nostra vida, planteja la necessitat no només d'ensenyar als més joves com fer-la servir sino també d'educar-los i donar-los eines sobre com utilitzar-la. Valorant i exposant l'enorme aportació positiva d'internet, l'objectiu de l'activitat és que els joves siguin conscients de les situacions que comprometen la seva seguretat i privacitat a la xarxa de les circumstàncies sobretot en cert tipus de pàgines, especialment les xarxes socials on pengen tot tipus de dades personals, fotografies, vídeos, ús de la webcam etc.</p> <p>Facilitar eines i consells per protegir la seva privacitat a internet, fent esment concret de l'ús entre els joves de les xarxes socials o els serveis de missatgeria i/o intercanvi d'arxius i incidir en determinats aspectes concrets per tal que coneguin la forma de fer-ne un ús prudent, tot recordant normes com la LPI, Protecció de dades, i les riscs als que s'exposen, etc.</p>
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les xarxes socials i la privacitat. Les condicions d'us de les xarxes socials, qui té accés a les nostres dades. Consells i precaucions.</li> <li>- Comprar per internet. És segur? Les descàrregues per SMS.</li> <li>- El correu electrònic és privat? algú pot veure la informació que enviem per mail? els spams.</li> <li>- Quina informació nostre conserven els llocs web que visitem?</li> <li>- La protecció dels menors a la xarxa. A quins tipus de pàgina poden accedir, com restringir l'accés.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	<p>- Projectió de vídeos:</p> <p>Per adolescents utilitzarem la sèrie "Tu decideixes" difosos per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, que tracta temes com les fotografies penjades a internet, els xats i les imatges, usurpació d'identitat, accés a les dades personals, les webcams, l'anonimat a internet. Entre cada vídeo, debatre amb els assistents si creuen que el que passa al vídeo els podria passar a ells, o no. Quines precaucions prenen i donar consells per protegir la seva privacitat a la xarxa.</p> <p>Per nens entre 10 i 14 anys utilitzarem vídeos adequats a l'edat sobre la seguretat a internet, que recreen situacions particulars relacionades amb l'ús d'internet que es fa en cada edat.</p> <p>Fruit del debat sorgit del vídeo es plantejaran altres temes com les compres per internet, com els spams, en funció de l'edat dels participants.</p>
<b>Destinatari</b>	Alumnes a partir de secundària de centres educatius dels ens locals que formen part de la Xarxa Local de Consum o per centres per a joves (esplais, etc.) de ens locals també hi formen part de la Xarxa Local de Consum
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment matins.
<b>Material que es necessita</b>	Projector-Portàtil Pantalla o paret llisa per projectar diapositives. Allargadors elèctrics.
<b>Places</b>	25 a 30
<b>Observacions</b>	Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. El nombre de sessions és limitat als recursos tècnics del SSPC

### 1.1.3 Activitats adreçades a les persones grans

<b>Xerrada: Els subministraments a la llar (aigua, llum, gas i telèfon)</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	<p>Aquesta activitat pretén donar a conèixer avantatges i inconvenients de les diferents ofertes de subministraments a la llar, així com facilitar eines per preveure enganys en la seva contractació.</p> <p>També ensenya a entendre els diferents conceptes en les factures.</p>
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paràmetres a tenir en compte en un possible canvi de subministrador</li><li>• Anàlisi de factures emeses per les diferents companyies subministradores</li><li>• Descomptes i avantatges per col·lectius amb pensions mínimes.</li><li>• Teleassistència</li></ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual i casos pràctics.
<b>Destinataris</b>	Gent gran
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Entre 25/30
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Xerrada: Les entitats financeres i els seus productes</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectius</b>	Donar les eines suficients per tal que qualsevol consumidor que s'adreci a una entitat financera conegui quins són els seus drets bàsics per tal d'evitar que aquest siguin vulnerats
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motius de fer queixes per retards, mala atenció, bones pràctiques.</li> <li>- Reclamacions per aquelles accions, omissions o incompliments per part de les entitats que perjudiquin els interessos o drets dels consumidors.</li> <li>- Podem consultar i assessorar-nos per temes de "transparència i protecció de la clientela".</li> <li>- Bones pràctiques no estan escrites però són raonablement exigibles: gestió responsable, diligent i respectuosa.</li> <li>- Normes de transparència i protecció: relacions contractuals amb informació i publicitat.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada i posterior col·loqui amb els assistents
<b>Destinataris</b>	Gent Gran
<b>Durada</b>	Aproximadament 1 hora de duració
<b>Horari més adient</b>	Matí o tarda
<b>Requisits</b>	Interessats en conèixer els seus drets com a usuaris d'entitats financeres

<b>Xerrada: Economia domèstica</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum de Consum
<b>Objectiu</b>	Planificar la economia domèstica per tal d'ajustar-nos al model actual. Gestionar la nostra capacitat d'endeutament. Fer ús dels nostres ingressos de forma responsable. Estar preparat pels imprevistos. Com fer un estalvi "responsable".
<b>Continguts</b>	Com podem ajustar el nostre pressupost mitjançant un consum responsable.
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa i posterior col·loqui amb els assistents, amb suport audiovisual i casos pràctics.
<b>Destinataris ·</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gent gran</li> <li>• Ens Locals que formen part de la Xarxa Local de Consum.</li> </ul>
<b>Destinataris</b>	Gent Gran
<b>Durada</b>	Entre 1:30 i 2:00 hores, repartides entre xerrada i col·loqui en una única sessió
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Entre 25/30
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

### 1.1.4 Activitats adreçades a persones amb malaltia mental

<b>Taller: Tots som consumidors, i què?</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectius</b>	Informar/reforçar al col·lectiu destinatari sobre els seus drets i deures bàsics quan actuen com a consumidors, despertant en ells la necessitat d'utilitzar els mecanismes de protecció que les administracions han posat al seu abast.
<b>Continguts</b>	<p>El taller es realitzarà en una única sessió dividida en tres blocs.</p> <p>Al primer bloc es fa una introducció al món del consum. Es delimita que és consum i qui és consumidor. A l'aula-espai es desenvoluparà una xerrada participativa amb recolzament d'una presentació.</p> <p>En el segon bloc, l'aula-espai on es desenvolupi l'activitat es convertirà en una botiga on els assistents adquiriran el rol de consumidors i faran un simulacre d'adquisició de producte.</p> <p>El tercer es basarà en un torn obert on els participants manifestaran les possibles irregularitats que hagin detectat durant la compra. Aquest torn obert donarà pas a un aclariment dels seus drets com a consumidors i a una presentació de les possibles vies de reclamació tot girant entorn a un debat del tot enriquidor pels participants.</p>
<b>Metodologia</b>	Formació presencial
<b>Destinataris</b>	Col·lectius majors de 18 anys amb trastorn mental i clínicament estables integrats en un servei d'inclusió sociocomunitari i que es troben ubicats als ens locals que formen part de la Xarxa Local de Consum
<b>Durada</b>	Entre 1 i 1:30 hores lectives, distribuïdes en una única sessió
<b>Requisits</b>	Nombre màxim d'assistents per taller: 25

<b>Taller: I ara, què fem?</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectius</b>	Informar/reforçar al col·lectiu destinatari sobre els seus drets i deures bàsics quan actuen com a consumidors, despertant en ells la necessitat d'utilitzar els mecanismes de protecció que les administracions han posat al seu abast.
<b>Continguts</b>	<p>Sessió pràctica on es realitzarà un simulacre de compravenda, reclamació i mediació.</p> <p>El taller es realitzarà en una única sessió dividida en dos blocs principals.</p> <p>El primer on els assistents faran un simulacre d'adquisició d'un producte. L'aula-espai on es desenvolupi l'activitat es convertirà en una botiga on els assistents seran els encarregats d'etiquetar els productes i després, en el rol de compradors, en triaran un i el pagaran a caixa.</p> <p>El segon es basarà en les accions que ha de fer el consumidor quan es detecta que el seu producte no és conforme. Es realitzarà un simulacre de reclamació on apareix la figura de l'OMIC com a organisme que els ajudarà a exercir els seus drets com a persones consumidores.</p> <p>Els aspectes que pretenem treballar són: el consumidor com titular del dret a estar informat (etiquetatge, identificació del preu, comprovant de compravenda), del dret a la seguretat (conformitat del producte) i del dret a reclamar (atenció al client i servei local de consum).</p>
<b>Metodologia</b>	Formació presencial
<b>Destinataris</b>	Centres i/o escoles d'educació especial dels ens locals que formen part de la Xarxa Local de Consum
<b>Durada</b>	Entre 1 i 1:30 hores lectives, distribuïdes en una única sessió
<b>Requisits</b>	Col·lectius d'educació especial. Nombre màxim d'assistents per taller: 15



***1.2.- Activitats per altres col·lectius a criteri de l'Ajuntament***

<b>Xerrada: Drets i deures dels consumidors</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	Donar a conèixer els drets i deures que tenim com a consumidors, com exercir-los i les possibles vies per reclamar en cas de creure'ls vulnerats.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui és consumidor</li> <li>- Drets i deures com a consumidor.</li> <li>- Eines de prevenció i vies de reclamació</li> <li>- Arbitratge de consum.</li> <li>- Associacions de consumidors</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Població en general
<b>Durada</b>	1:30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matí
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Màxim 50 persones
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Xerrada: Les entitats financeres i els seus productes</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectius</b>	Donar les eines suficients per tal que qualsevol consumidor que s'adreci a una entitat financera conegui quins són els seus drets bàsics per tal d'evitar que aquest siguin vulnerats
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motius de fer queixes per retards, mala atenció, bones pràctiques.</li> <li>- Reclamacions per aquelles accions, omissions o incompliments per part de les entitats que perjudiquin els interessos o drets dels consumidors.</li> <li>- Podem consultar i assessorar-nos per temes de "transparència i protecció de la clientela".</li> <li>- Bones pràctiques no estan escrites però són raonablement exigibles: gestió responsable, diligent i respectuosa.</li> <li>- Normes de transparència i protecció: relacions contractuals amb informació i publicitat.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada i posterior col·loqui amb els assistents
<b>Destinataris</b>	Població en general
<b>Durada</b>	Aproximadament 1 hora de duració
<b>Horari més adient</b>	Matí o tarda
<b>Requisits</b>	Interessats en conèixer els seus drets com a usuaris d'entitats financeres

<b>Xerrada: Els subministraments bàsics (aigua, llum, gas i telèfon)</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat pretén donar a conèixer avantatges i inconvenients de les diferents ofertes de subministraments a la llar, així com facilitar eines per preveure enganys en la seva contractació. També ensenya a entendre els diferents conceptes en les factures.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paràmetres a tenir en compte en un possible canvi de subministrador</li> <li>• Anàlisi de factures emeses per les diferents companyies subministradores</li> <li>• Descomptes i avantatges per col·lectius amb pensions mínimes</li> <li>• Teleassistència</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual i casos pràctics.
<b>Destinataris</b>	Població en general
<b>Durada</b>	1 hora i 30 minuts
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Entre 25/30
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Xerrada: Economia domèstica</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques especialistes en l'àmbit del consum de Consum
<b>Objectiu</b>	Planificar la economia domèstica per tal d'ajustar-nos al model actual. Gestionar la nostra capacitat d'endeutament. Fer ús dels nostres ingressos de forma responsable. Estar preparat pels imprevistos. Com fer un estalvi "responsable".
<b>Continguts</b>	Com podem ajustar el nostre pressupost mitjançant un consum responsable.
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa i posterior col·loqui amb els assistents, amb suport audiovisual i casos pràctics.
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Població en general</li> <li>• Qualsevol col·lectiu: associacions de veïns, col·lectius amb exclusió social, agents cívics, tècnics municipals.</li> <li>• Ens Locals que formen part de la Xarxa Local de Consum.</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Població en general
<b>Durada</b>	Entre 1:30 i 2:00 hores, repartides entre xerrada i col·loqui en una única sessió
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Entre 25/30
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

## **2.- ACTIVITATS INFORMATIVES PER A EMPRESARIS I EMPRESÀRIES**

<b>Xerrada: “Informació sobre requisits mínims exigibles als establiments”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat vol donar a conèixer la informació bàsica que estan obligats a tenir els establiments comercials en la seva relació amb els consumidors i usuaris.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fulls de reclamació/denúncia</li> <li>• Horari comercial</li> <li>• Pagament amb targeta electrònica</li> <li>• Exhibició preus de venda</li> <li>• Tiquet-factura</li> <li>• Drets lingüístics</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual.
<b>Destinatari</b>	Comerciants i públic en general
<b>Durada</b>	1 hora – 1 hora i trenta minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment de 15.00 a 17.00 hores
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Màxim 50 persones
<b>Observacions</b>	L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (empresaris o empresàries) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

<b>Xerrada: “Tipologia de vendes”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat vol donar a conèixer les característiques principals de diverses modalitats de vendes.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rebaixes</li> <li>• Liquidacions</li> <li>• Saldos</li> <li>• Ofertes</li> <li>• Outlets</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Comerciants i públic en general
<b>Durada</b>	1 hora – 1 hora i trenta minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment de 15.00 a 17.00 hores
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Màxim 50 persones
<b>Observacions</b>	L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (empresaris o empresàries) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats



<b>Xerrada: “Garanties en la venda de béns de consum”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat vol donar a conèixer la responsabilitat dels comerciants vers les garanties dels productes que tenen a la venda.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Béns inclosos/béns exclosos. Concepte de conformitat del producte</li> <li>• Responsabilitat del venedor vs drets dels consumidors</li> <li>• Terminis</li> <li>• Garantia comercial</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Comerciants
<b>Durada</b>	1 hora – 1 hora i trenta minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment de 15.00 a 17.00 hores
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Màxim 50 persones
<b>Observacions</b>	L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (empresaris o empresàries) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

<b>Xerrada: “Sistema Arbitral de Consum”</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Aquesta activitat vol donar a conèixer el sistema arbitral com a eina de resolució de conflictes en les relacions comercials.
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Què és</li> <li>• Matèries excloses</li> <li>• Característiques del sistema</li> <li>• Procediment</li> <li>• Com adherir-se</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Xerrada participativa amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Comerciants i públic en general
<b>Durada</b>	1 hora – 1 hora i trenta minuts
<b>Horari adient</b>	Preferentment de 15.00 a 17.00 hores
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de la presentació
<b>Places</b>	Màxim 50 persones
<b>Observacions</b>	L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (empresaris o empresàries) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

### **3.- ACTIVITATS D'ASSESSORAMENT PER A COL·LECTIUS MUNICIPALS**

<b>Curs bàsic d'introducció al consum per OAC (Oficina d'atenció al Consumidor)</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Fer una aproximació a l'àmbit de consum i facilitar l'adquisició dels coneixements bàsics sobre la matèria de consum i la recepció i tramitació dels expedients en aquest àmbit.
<b>Continguts</b> □	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marc normatiu i competencial</li> <li>• Qui és consumidor</li> <li>• Vies reclamació</li> <li>• Full oficial de reclamació/denúncia</li> <li>• Sistema arbitral de consum</li> <li>• Tramitació i gestió d'un expedient</li> <li>• Documentació acreditativa dels fets</li> <li>• Supòsits pràctics</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Formació presencial amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Tècnics municipals
<b>Durada</b>	3 hores lectives
<b>Horari adient</b>	Matins
<b>Material divulgatiu</b>	Còpia de les presentacions i casos pràctics
<b>Places</b>	Màxim 10 persones
<b>Observacions</b>	El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

<b>Mòdul-1: Sessió d'assessorament tècnic per a la policia local "Els requisits mínims d'informació al consumidor"</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu -</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la informació necessària per poder col·laborar transversalment amb el servei municipal de consum en relació a l'assessorament tant de les persones consumidores com del teixit comercial del municipi.</li> <li>• Proporcionar informació suficient per detectar en els establiments comercials possibles irregularitats relacionades amb la informació bàsica que s'ha de proporcionar als consumidors i/o usuaris.</li> <li>• Facilitar eines o procediments per tal de deixar constància de les possibles irregularitats detectades i informar sobre com gestionar aquesta informació amb el servei municipal de consum.</li> </ul>
<b>Continguts -</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulació sobre la informació i defensa del consumidor. Referència concreta al marc legal de la inspecció de consum.</li> <li>• Requisits mínims d'informació al consumidor que han de respectar els establiments comercials: fulls oficials de reclamació denúncia, horaris comercials, preus de venda al públic, tiquet de compra-factura, etiquetatge dels productes i normalització lingüística</li> <li>• Les eines de constatació de les possibles irregularitats. La seva importància dins la prevenció en matèria d'informació i defensa dels consumidors i/o usuaris.</li> <li>• El servei local de consum.</li> <li>• Fonts d'informació complementària.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Formació presencial amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Policia local
<b>Durada</b>	2 hores lectives en una única sessió
<b>Horari adient</b>	Preferentment matins
<b>Material divulgatiu</b>	Presentació
<b>Places</b>	Màxim 25 persones

<b>Mòdul-2: Sessió d'assessorament tècnic per a la policia local "Els requisits d'informació en la venda de productes"</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu -</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la informació necessària per poder col·laborar transversalment amb el servei municipal de consum en relació a l'assessorament tant de les persones consumidores com del teixit comercial del municipi.</li> <li>• Proporcionar informació suficient per detectar en els establiments comercials possibles irregularitats relacionades amb la informació bàsica que s'ha de proporcionar als consumidors i/o usuaris.</li> <li>• Facilitar eines o procediments per tal de deixar constància de les possibles irregularitats detectades i informar sobre com gestionar aquesta informació amb el servei municipal de consum.</li> </ul>
<b>Continguts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referència al Mòdul I sobre els requisits mínims.</li> <li>• Explicació dels requisits específics per sectors a la inspecció de consum.</li> <li>• Productes: venda de pa, etiquetatge de: la carn de vacum, del peix, de productes industrials, energètic, de productes tèxtils i del calçat.</li> <li>• Model de protocol per la realització d'inspecció informativa per a zones comercials com eina de constatació de les possibles irregularitats. La seva importància dins la prevenció en matèria d'informació i defensa dels consumidors i/o usuaris.</li> <li>• Fonts d'informació complementària.</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Formació presencial amb suport audiovisual.
<b>Destinataris</b>	Policia local
<b>Durada</b>	2 hores lectives en una única sessió
<b>Horari adient</b>	Preferentment matins
<b>Material divulgatiu</b>	Presentació
<b>Places</b>	Màxim 25 persones
<b>Observacions</b>	Realització del Mòdul 1 per poder accedir al Mòdul 2

## **4.- ACTIVITATS EN MITJANS DE COMUNICACIÓ**

<b>Intervenció i col·laboració en mitjans de comunicació</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Intervenir en els mitjans de comunicació local, ràdio, TV i premsa escrita, per tal de fer actuacions d'informació adreçades a les persones consumidores
<b>Continguts</b>	<p style="text-align: center;"> Aigua  Aparcaments  Arbitratge de consum  Assegurances  Bars i restaurants  Centres de bronzejat  Clàusules abusives  Comerç just  Comerç electrònic  Drets lingüístics  Etiquetatge (altres)  Etiquetatge de material elèctric  Etiquetatge tèxtil (calçat i pell)  Garantia dels productes  Gas  Habitatge  Informació general (preus, pagaments, factures canvis,...)  Inspecció  Internet  Joguines i material de puericultura  Llum  Mediació de consum  Prestació de serveis (reparació de productes, serveis a domicili ...)  Publicitat  Rebaixes, ofertes i promocions  Reclamacions / denúncies  Seguretat dels productes  Serveis financers I: entitats, despeses i vies de reclamació  Serveis financers II: contractes, targetes, dipòsits, comptes corrents i descomptes bancaris  Serveis Postals i de missatgeria  Serveis turístics (lleure)  Tarifació addicional (803, 806, 807 i 907)  Telefonia fixa  Telefonia mòbil  Tintoreries  Transport terrestre i marítim  Transport Aeri  Vehicles (compra-lloguer)   Viatges combinats  Vehicles (reparacions)  Vendes a distància  Vendes fora de l'establiment i en màquines automàtiques </p>
<b>Metodologia</b>	Depenent dels mitjans de comunicació de cada ens local, es podrà fer: · Intervenció en directe pel tècnic/a (ràdio, TV) · Confecció d'un document, per escrit, destinat a la premsa local, pàgina web municipal, etc.
<b>Destinataris</b>	El Ens Locals adherits a la Xarxa Local de Consum
<b>Requisits</b>	Que l'ens faci una petició de participació en els mitjans de comunicació locals, amb el temps d'antelació suficient per poder-ho preparar.· Que l'ens faciliti el contacte amb el mitjà de comunicació local



<b>Falques informatives de difusió de les activitats</b>	
<b>Ponents</b>	Tècnics/ques del Servei de Suport a les Polítiques de Consum
<b>Objectiu</b>	Intervenir en els mitjans de comunicació local, ràdio, TV i premsa escrita, per tal de fer actuacions d'informació adreçades a les persones consumidores
<b>Continguts</b>	Donar informació sobre les activitats de la Cartera de Serveis que es desenvolupen en el territori <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanyes informatives d'inspecció</li> <li>• Activitats de sensibilització en consum responsable- Visites de les Unitats Mòbils d'Informació al Consumidor</li> <li>• Exposició itinerant "Consum com som?"</li> </ul>
<b>Metodologia</b>	Intervencions tipus falca de ràdio, de curta duració i que es poden gravar per retransmetre en diversos espais al llarg del dia.
<b>Destinataris</b>	Els mitjans de comunicació dels Ens Locals adherits a la XLC
<b>Durada</b>	Espais de pocs minuts
<b>Horari més adient</b>	Per emetre al llarg del dia
<b>Requisits</b>	Que l'ens local tingui programat una activitat de la Cartera de Serveis del Servei de Suport a les Polítiques de Consum

**Àrea d'Atenció a les Persones**  
**Servei de Suport a les Politiques de Consum**  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171, Edifici Serradell  
08035 Barcelona  
Tel. 93 402 21 43 Fax 93 404 91 93  
s.suportpolc@diba.cat  
<http://www.diba.cat/web/consum/>