

# RELACIÓ D'ACTIVITATS DE SENSIBILITZACIÓ EN MATÈRIA DE CONSUM RESPONSABLE

2025



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública**

# Presentació

Amb aquesta relació volem mostrar l'oferta d'accions 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  
(ASSESSORAMENT TEIXIT  
COMERCIAL)**

**3**

**ACTIVITATS  
D'ASSESSORAMENT PER A  
COL·LECTIUS MUNICIPALS**

**4**

**ACTIVITATS EN MITJANS DE  
COMUNICACIÓ**

**5**

**CESSIÓ MATERIAL  
EXPOSITIU**



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública**

# Índex

## ACTIVITATS EDUCATIVES EN CONSUM RESPONSABLE

### ACTIVITATS ADREÇADES ALS INFANTS

- A1- Activitat per cycle infantil: “Oh!!, la joguina no juga”
- A2- Escola Rural: “Ups! I ara què?”
- A7 - Activitat per cycle infantil: “El petit mon del consum”
- B8- Activitat per cycle inicial de primària: “Tinc la Guardiola buida. Què faig?”
- B1- Activitat per cycle mitjà de primària: “La Cigala i la Formiga van a comprar”
- A5- Activitat per cycle superior de primària: “De l’Escola al Centre Comercial”
- B2- Activitat per cycle superior de primària: “Qui veu el meu perfil? Privacitat a internet”

### ACTIVITATS ADREÇADES ALS ADOLESCENTS

- A3- “FAQS Consum”
- B2- “Qui veu el meu perfil? Privacitat a internet”
- B4- “Qui mou els meus diners?”
- B5- “Què t’hi jugues?”
- B9- “Com i on consumim”

### ACTIVITATS ADREÇADES A LA GENT GRAN

- B7- “Els subministraments a la llar (aigua, llum, gas i telèfon)”
- B10 -”Que no ens enredin”
- B11- “La realitat dels serveis financers”

### ACTIVITATS ADREÇADES A PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

- A4- “Tots som consumidors, i què?”
- B6- “Comprem on line: compte a la xarxa!”

### ACTIVITATS PER A COL·LECTIUS A CRITERI DE L’ENS LOCAL

- A6- “FAQS Consum/Drets i deures del consumidor”

### ACTIVITATS INFORMATIVES PER A EMPRESARIS I EMPRESÀRIES (assessorament teixit comercial)

- C1- “Informació sobre requisits mínims exigibles als establiments”
- C2- “Garanties en la venda de béns de consum”
- C3- “Resolem! Mediació i Arbitratge”
- C4- “Informació sobre els al·lèrgens”

### ACTIVITATS D’ASSESSORAMENT PER A COL·LECTIUS MUNICIPALS

- D1- Introducció al consum per OAC (Oficina d’atenció al Ciutadà)
- D2- Sessió d’assessorament tècnic per a la policia local

### ACTIVITATS EN MITJANS DE COMUNICACIÓ

- E1- Intervenció en mitjans de comunicació

### CESSIÓ MATERIAL EXPOSITIU

- F1- Exposició: Lidera el teu consum
- F2- Exposició: Consum conscient



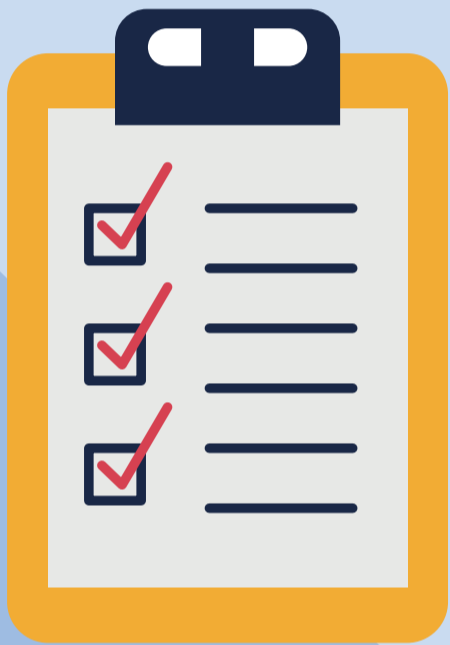
# A1

## OH!!, LA JOGUINA NO JUGA

**Destinatari:** alumnes cicle infantil (I5)

### Objectiu

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



### Continguts

Sessió pràctica on es realitzarà un simulacre de compra-venda, reclamació i mediació.

El taller es realitzarà en una única sessió dividida en dos blocs principals.

En el primer 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. 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.

### Metodologia, horari i places

Metodologia: L'acció està dividida en 6 activitats per facilitar la comprensió dels conceptes treballats i entre elles es requereix un espai lúdic

Horari adient: Matins

Duració: 1 hora

Places: Màxim 25-28 alumnes



### Observacions

Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos.

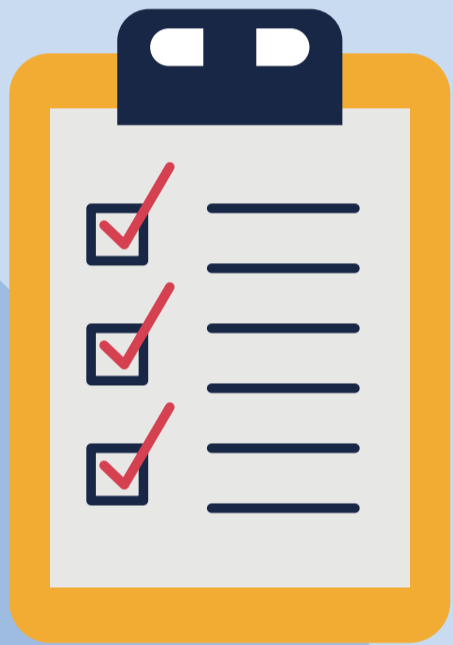
És obligatòria la presència del tutor del curs. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del Servei de Suport a les Polítiques de Consum (SSPC)



**Destinatari:** Alumnes del cicle inicial, mitjà i superior de primària d'escoles rurals

## Objectiu

Introduir al col·lectiu destinatari al món del consum, a l'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, amb especial atenció a la Mediació en consum.



## Continguts

El taller es realitzarà en una única sessió dividida en dos blocs principals.

En el primer bloc, els assistents faran un simulacre d'adquisició d'un producte. L'aula es convertirà en quatre botigues on part dels alumnes seran els venedors i uns altres seran clients que compraran algun producte. Els alumnes-clients detectaran alguna no-conformitat en la seva compra.

En el segon bloc, es realitzaran les accions que han de fer els alumnes-venedors i els alumnes compradors

per trobar solució a la no-conformitat. Es realitzarà un simulacre de reclamació en diferents situacions.

## Metodologia, horari i places

Metodologia: L'acció està dividida en 2 activitats per facilitar la comprensió dels conceptes treballats

Horari adient: Matins

Duració: 1 hora

Places: Màxim 25 alumnes



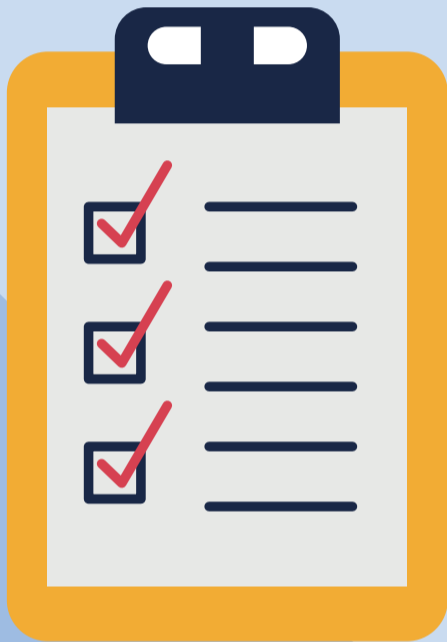
## Observacions

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

**Destinatari:** alumnes cicle infantil (I5)

## Objectiu

Introduir al col·lectiu destinatari al món del consum i sensibilitzar-los en relació a la interacció correcta que ha d'existir entre els consumidors i el teixit comercial quan ens produeix una relació de consum.



## Continguts

- El consumidor com titular del dret a estar informat (etiquetatge, identificació del preu, comprovant de compra-venda)
- Dret a la seguretat (conformitat del producte)
- Dret a reclamar (atenció al client i servei local de consum).

## Metodologia, horari i places

Metodologia: activitat basada en un roll-play en el qual el propi alumnat és el que escenifica varies situacions relacionades amb les temàtiques abans esmentades

Horari adient: Matins

Duració: 1 hora

Places: Màxim 25-28 alumnes



## Observacions

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

**Destinatari:** alumnes cicle inicial de primària

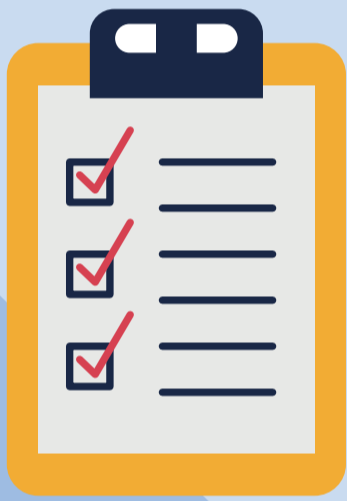
## Objectiu

Conscienciar als alumnes de la importància i conseqüències de l'estalvi mitjançant la correcta gestió d'una paga setmanal que no estigui vinculada a uns bons resultats escolars, realització de tasques de la llar, etc. (amb això ja es compte).

Fomentar l'autocontrol i reflexió a l'hora de fer ús dels diners.

Aprendre des de l'equivocació en haver comprat ràpidament sense haver valorat a fons, trobant-se en la situació que no poden comprar X per falta de diners que han gastat ràpidament.

Fomentar la tolerància a la frustració i la paciència en relació a les relacions de consum.



## Continguts

- Valorar car/bé de preu
- Valorar si és un capritx del moment o necessitat (lligada aquesta no a necessitats bàsiques sinó a quelcom que sigui durador, beneficiï algun aspecte (personal; per fer "feliç" o animar a algú...)). (aquí treballar empatia, generositat, companyerisme).
- Adonar-se que igual que per a ells és un esforç estalviar, qui els dona la paga també fa l'esforç de quedar-se sense aquesta part de diners.

## Metodologia, horari i places

Metodologia: Roll-play en el qual el propi alumnat és el que escenifica varies situacions relacionades amb els objectius que pretén assolir l'acció i tractant els continguts de la mateixa. Finalment generació d'un debat, conduït pels ponents, per posar en comú els diferents aspectes treballats.

Horari adient: Matins

Duració: 1 hora

Places: Màxim 25-28 alumnes



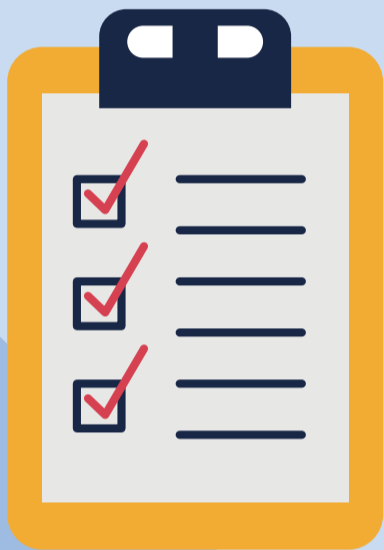
## Observacions

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

**Destinatari: alumnes cicle mitjà de primària****Objectiu**

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.

A través del teatre, els contes, el joc i el diàleg, s'apropa als infants als valors, pràctiques i experiències inspiradores del consum responsable, de forma global i concreta

**Continguts**

Escenificació de varies situacions on es treballen principalment les següents idees:

- Informar-nos i reflexionar abans d'adquirir un producte o servei
- Comprar el que necessitem
- Vincular el consum responsable a la resolució justa i sostenible de desitjos i necessitats personals i col·lectius

**Metodologia, horari i places**

Metodologia: A la sessió es treballen els mencionats continguts amb l'ajuda d'una presentació (power-point) i dos personatges teatrals que representen una adaptació del conte de la Cigala i la Formiga. Els personatges teatrals representaran varies situacions que donaran peu a tractar el continguts esmentats anteriorment. Una vegada realitzada aquesta escenificació es realitzarà amb tot el grup un debat per tal d'extreure les conclusions finals.

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora i 30 minuts

Places: Màxim 25-28 alumnes

**Observacions**

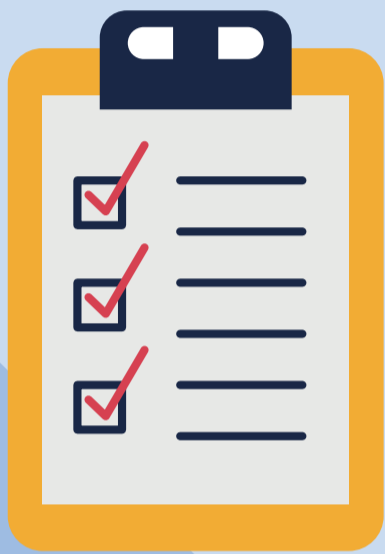
Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. És obligatòria la presència del tutor del curs. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



**Destinatari:** alumnes cicle superior primària

### Objectiu

Conscienciar als alumnes de cicle superior de primària sobre els seus drets com a persones consumidores i fomentar els valors del consum responsable mitjançant la participació activa d'aquests en l'acció proposada



### Metodologia, horari i places

**Metodologia:** A la sessió es treballen els mencionats continguts amb el suport de dos monitors que dinamitzaran l'activitat i que plantejaran les idees a partir de situacions fictícies que succeeixen en un centre comercial imaginari. Els alumnes treballaran en grups de 4 a 6 integrants i cadascú adoptarà un rol determinat (venedor/comprador). Finalment es realitzarà una posada en comú amb tots els alumnes en la qual es verbalitzarà tot el que ha succeït en les diferents fases del taller i es fomentarà un debat per arribar a les conclusions que ens permeti complir l'objectiu de l'acció

**Horari adient:** Horari escolar

**Duració:** 1 hora

**Places:** Màxim 25-28 alumnes



### Continguts

Escenificació de varies situacions on es treballen principalment les següents idees:

- Treball cooperatiu com a eina d'aprenentatge per la qual els alumnes s'organitzen per aconseguir uns objectius comuns
- Diferenciar que és un producte i un servei
- Experimentar el procés de l'acte de consum
- Aprofundir en els drets i obligacions de les persones consumidores
- Saber com actuar en el cas d'haver de formalitzar una reclamació
- Els Serveis Públics de Consum



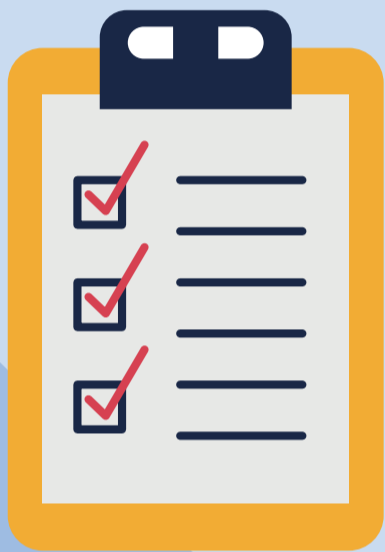
### Observacions

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

**Destinatari: alumnes cicle superior primària****Objectiu**

Conscienciar als més joves sobre les conseqüències de l'ús intensiu i irreflexiu de les xarxes socials.

Explicar l'ús de les nostres dades personals per part de les xarxes socials i els perills de fer visibles aquestes dades a terceres persones que poden provocar: enganys, suplantacions d'identitat, usurpació de dades. A més l'activitat tracta les compres online abordant consells i precaucions per comprar amb seguretat a internet.

**Continguts**

- Les condicions d'ús i privacitat a les principals xarxes socials.
- L'ús que es fa de les nostres dades personals per part de les empreses.
- La configuració de la privacitat a les xarxes socials (Instagram, Whatsapp, Facebook, Twitter, etc): Qui pot veure les nostres publicacions? qui ens pot trobar a les xarxes socials? Que poden fer amb la informació que conté el nostre perfil? La memòria de les xarxes socials.
- Enganys a internet.
- Comerç electrònic

**Metodologia, horari i places**

Metodologia: La xerrada es suporta en un powerpoint amb imatges de la configuració de les xarxes socials. L'explicació es centra en casos reals que exemplifiquen i aclareixen les situacions plantejades. La participació i experiències dels alumnes/as són claus en el desenvolupament de la xerrada. Motiu pel qual s'intenta des del principi que la xerrada sigui molt interactiva.

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora

Places: Màxim 25-28 alumnes

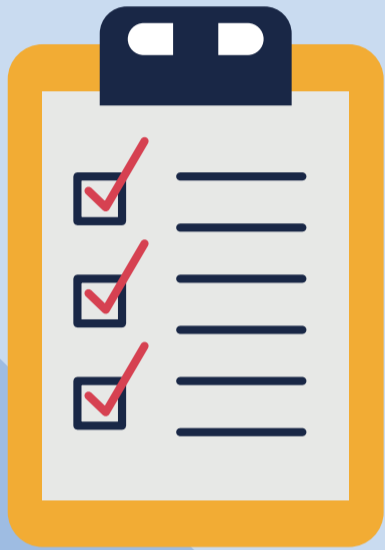
**Observacions**

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

**Destinatariis: alumnes a partir de 3r d'ESO**

## Objectiu

Informar a les persones consumidores sobre les diferents vies existents per tal d'exercir els seus drets



## Continguts

- El concepte de persona consumidora
- Visió general sobre els drets i deures a nivell de consumidors i usuaris establerts per la normativa vigent
- Les diferents vies per exercir els drets:
  - Els serveis d'atenció al client
  - Els Serveis Públics de Consum
  - L'Arbitratge de Consum
  - Associacions de Consumidors
  - La via judicial

## Metodologia, horari i places

Metodologia: L'activitat es suporta en un powerpoint amb imatges representatives de les idees que es volen transmetre a més d'un vídeo representatiu dels drets que disposen les persones consumidores.

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora

Places: Màxim 30 alumnes



## Observacions

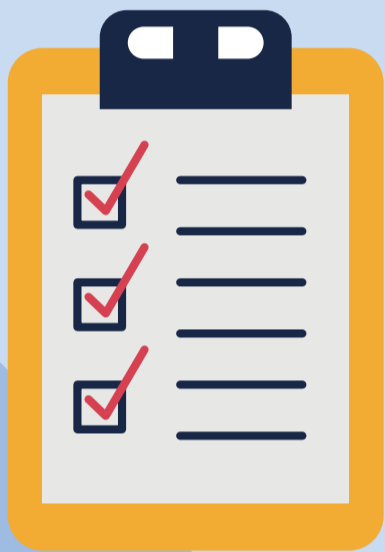
Recomanable realitzar més d'una sessió per desplaçament per tal d'optimitzar recursos. És obligatòria la presència del tutor del curs. El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

**Destinatari: Alumnes de primer i segon d'ESO**

## Objectiu

Conscienciar als més joves sobre les conseqüències de l'ús intensiu i irreflexiu de les xarxes socials.

Explicar l'ús de les nostres dades personals per part de les xarxes socials i els perills de fer visibles aquestes dades a terceres persones que poden provocar: enganys, suplantacions d'identitat, usurpació de dades. A més l'activitat tracta les compres online abordant consells i precaucions per comprar amb seguretat a internet.



## Continguts

- Les condicions d'ús i privacitat a les principals xarxes socials.
- L'ús que es fa de les nostres dades personals per part de les empreses.
- La configuració de la privacitat a les xarxes socials (Instagram, Whatsapp, Facebook, Twitter, etc): Qui pot veure les nostres publicacions? qui ens pot trobar a les xarxes socials? Que poden fer amb la informació que conté el nostre perfil? La memòria de les xarxes socials.
- Enganys a internet.
- Comerç electrònic

## Metodologia, horari i places

Metodologia: La xerrada es suporta en un powerpoint amb imatges de la configuració de les xarxes socials. L'explicació es centra en casos reals que exemplifiquen i aclareixen les situacions plantejades. La participació i experiències dels alumnes/as són claus en el desenvolupament de la xerrada. Motiu pel qual s'intenta des del principi que la xerrada sigui molt interactiva.

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora

Places: Màxim 30 alumnes



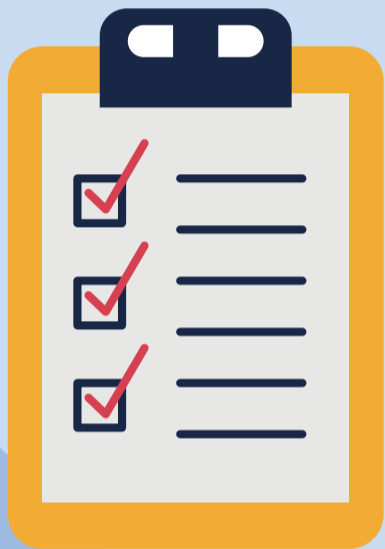
## Observacions

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

**Destinatari:** 4art ESO, Batxillerat i Cicles Formatius

## Objectiu

Conèixer com funciona el model bancari com a servei bàsic, quins són els productes financers més habituals i principals riscos a tenir en compte. Aprendre el procediment per reclamar davant una entitat financera.



## Continguts

- Funcionament del negoci bancari. Per què és un servei bàsic?
- Els productes d'operativa bancaria més habitual: comptes corrents, targetes de crèdit/dèbit. Funcionament i principals comissions.
- Estalvi vs. inversió. Nous vehicles d'inversió (criptomonedes, NFT).
- El negoci del préstec bancari: préstecs personals, hipoteques. Consum responsable i riscos del sobre endeutament.
- Procediment per reclamar davant una entitat financera i estafes més habituals (phising, etc).

## Metodologia, horari i places

Metodologia: xerrada participativa amb casos pràctics i suport audiovisual. Dependent de les possibilitats del centre (Powerpoint o Prezi i o aplicació interactiva com kahoot o similar)

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora

Places: Màxim 30 alumnes



## Observacions

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.

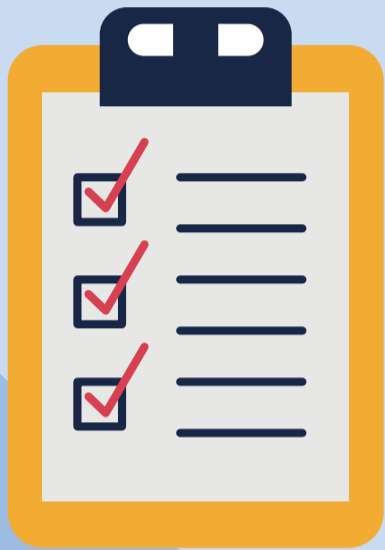
Serà necessari, que l'aula on es desenvolupi l'activitat disposi de:

- Projector i pantalla
- Sistema de so
- Connexió a Internet
- Els alumnes necessitaran dispositiu mòbil per l'activitat (el seu personal)

**Destinatari:** 4art ESO, Batxillerat i Cicles Formatius

## Objectiu

Fomentar actituds de consum responsable en l'àmbit dels jocs d'atzar online. Prevenir els problemes més freqüents associats a la conducta del joc online



## Continguts

- Definició dels jocs d'atzar
- Detecció de problemes associats
- Prevenció de les conseqüències negatives

## Metodologia, horari i places

Metodologia: Xerrada participativa amb suport audiovisual on es treballen conceptes com Serveis Públics de Consum i la relació de consum; la definició dels jocs d'atzar i tipus, el perfil del jugador online, que és la ludopatia, etc., tot mitjançant exemples i dinàmiques participatives com la visualització de vídeos i qüestionaris als assistents. Per últim es genera un últim torn de preguntes per resoldre dubte i fomentar el debat entre els assistents.

Horari adient: Horari escolar

Duració: 1 hora

Places: Màxim 30 alumnes



## Observacions

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

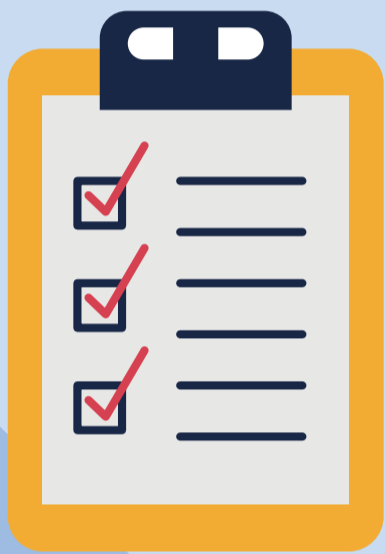
Serà necessari, que l'aula on es desenvolupi l'activitat disposi de:

- Projector i pantalla
- Sistema de so

**Destinatari:** alumnes de 1r,2n,3r,4t d'ESO, Batxillerat i Cicles Formatius

## Objectiu

Informar als joves sobre els beneficis d'establir relacions de consum mitjançant el comerç de proximitat en un món globalitzat i de consumir de manera responsable. Prevenir sobre la proliferació/sofisticació de possibles actuacions il·lícites aprofitant les relacions de consum que s'estableixen a partir del comerç electrònic



## Continguts

- Avantatges d'establir relacions de consum a través del comerç de proximitat des d'un punt de vista d'un món globalitzat
- Treballar el concepte de consum responsable.
- Enganys i estafes digitals a internet més freqüents: phishing, falses causes socials, estafes via IA.
- Mecanismes o fórmules per prevenir les ciberestafes.
- Vies per reclamar/denunciar (mossos, entitat bancària...).

## Metodologia, horari i places

Metodologia: activitat participativa on s'introduirà als assistents al món del consum i a partir d'aquí es tractaran els diferents conceptes del contingut de la mateixa. Finalment es fomentarà un debat per fomentar una posada en comú dels temes tractats amb tots els assistents.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: 1 hora

Places: Màxim 30 alumnes



## Observacions

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

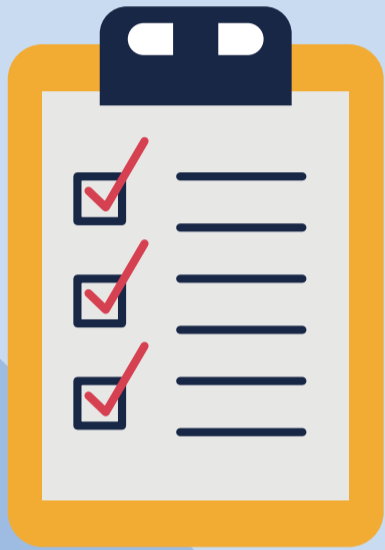


# “ELS SUBMINISTRAMENTS A LA LLAR (AIGUA, LLUM, GAS)”

**Destinatari: Gent gran**

## Objectiu

Conèixer els diferents conceptes que podem trobar a les factures i tenir present avantatges i inconvenients de les diferents ofertes de subministraments a la llar, així com facilitar eines per preveure enganys en la seva contractació.



## Metodologia, horari i places

Metodologia: Xerrada participativa amb suport audiovisual i casos pràctics.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 30 assistents



## Continguts

- Paràmetres a tenir en compte en un possible canvi de subministrador
- Anàlisi de factures emeses per les diferents companyies subministradores
- Descomptes i avantatges per col·lectius amb pensions mínimes



## Observacions

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública



**Destinatari: Gent gran****Objectiu**

Informar i prevenir a la gent gran sobre la proliferació/sofisticació de possibles actuacions il·lícites aprofitant l'entorn de les relacions de consum tant a nivell presencial com en línia

**Continguts**

- Venda fora d'establiment comercial (exemple: excursions amb venda de productes i serveis)
- Revisions serveis subministrament bàsic
- Entorn tecnològic i tècniques d'enginyeria social: Whatsapp, Facebook, Twitter.
- Enganys i estafes digitals a internet més freqüents: phishing, falses causes socials, estafes via IA.
- Mecanismes o formules per prevenir les ciberestafes.
- Vies per reclamar/denunciar (mossos, entitat bancària...).

**Metodologia, horari i places**

Metodologia: Activitat participativa on s'introduirà als assistents al món del consum i a partir d'aquí es tractaran els diferents conceptes del contingut de la mateixa. Finalment es fomentarà un debat per fomentar una posada en comú dels temes tractats amb tots els assistents.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

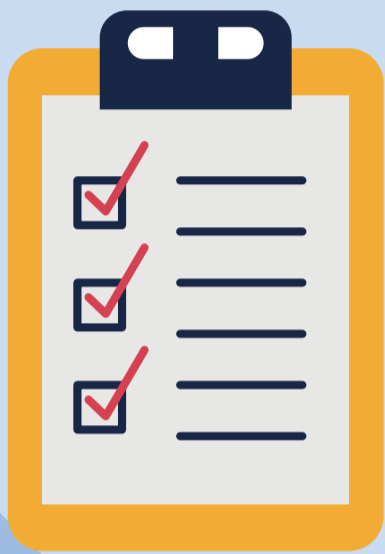
Places: Màxim 30 assistents

**Observacions**

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

**Destinatari: Gent gran****Objectiu**

Informar a la gent gran sobre els serveis bancaris més habituals que els hi poden oferir, conèixer els riscos i saber què han de fer per reclamar i exercir els seus drets

**Continguts**

- Productes bancaries més habituals per aquest col·lectiu
- Precaucions alhora de contractar cada producte (riscos i avantatges).
- Estafes més habituals en l'entorn bancari i com prevenir-les
- Vies per reclamar/denunciar (mossos, entitat bancària...).

**Metodologia, horari i places**

Metodologia: Activitat participativa on s'introduirà als assistents al món del consum i a partir d'aquí es tractaran els diferents conceptes del contingut de la mateixa. Finalment es fomentarà un debat per fomentar una posada en comú dels temes tractats amb tots els assistents.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 30 assistents

**Observacions**

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

# A4

## “TOTS SOM CONSUMIDORS, I QUÈ?”

**Destinatari:** Persones amb diversitat funcional

### Objectiu

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



### Continguts

El taller es realitzarà en una única sessió dividida en tres blocs. Al primer bloc es defineix que és consum i qui es consumidor. Al segon i tercer bloc s'analitzen a partir d'exemples pràctics quins son els seus drets com a persones consumidores així com les vies de reclamació que disposen per reclamar en el cas que aquests siguin vulnerats.

### Metodologia, horari i places

Metodologia: Al primer bloc a l'aula-espai es desenvoluparà una xerrada participativa. Al 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 i finalment el tercer bloc es basarà en un torn obert on els participants manifestaran les possibles irregularitats que hagin detectat durant la compra. El debat final inclou les vies de reclamació per tal de resoldre les incidències detectades al tercer bloc.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 25 assistents



### Observacions

Les persones destinatàries de l'acció han de pertànyer a col·lectius majors de 18 anys amb trastorn mental i clínicament estables integrats en un servei d'inclusió sociocomunitari.

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC.

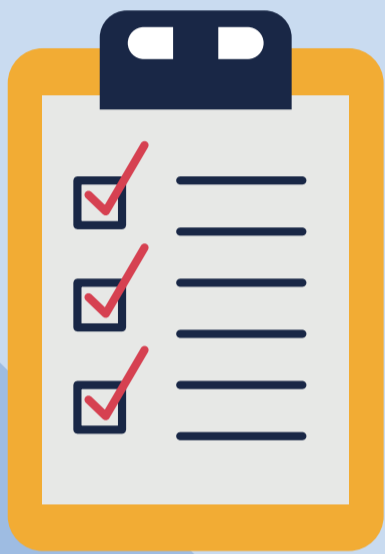


Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública

**Destinatari: persones amb diversitat funcional****Objectiu**

Informar/reforçar al col·lectiu destinatari sobre els perills de comprar per internet, els possibles paranys, la funció de la publicitat, la protecció de les nostres dades i en general, de tot allò que cal tenir en compte a l'hora de comprar i navegar a la xarxa

**Continguts**

El taller es realitzarà en una única sessió dividida en dos blocs. El primer bloc introduirà als assistents en el món de les xarxes i servirà als ponents per copsar l'ús que en fan els assistents. El segon bloc tractarà de forma pràctica que hem de tenir en compte a l'hora d'utilitzar el comerç electrònic com a via d'adquisició de bens i contractació de serveis.

**Metodologia, horari i places**

Metodologia: Activitat participativa fonamentada en la interacció amb els assistents. Primer s'analitzarà l'ús de les xarxes socials i el comerç electrònic per posteriorment passar a la pràctica amb simulacre de compra a la xarxa. S'analitzaran diverses webs de compra per valorar si són o no segures. També s'analitzaran les diferents formes de pagament.

Horari adient: Preferentment matí

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 25 assistents

**Observacions**

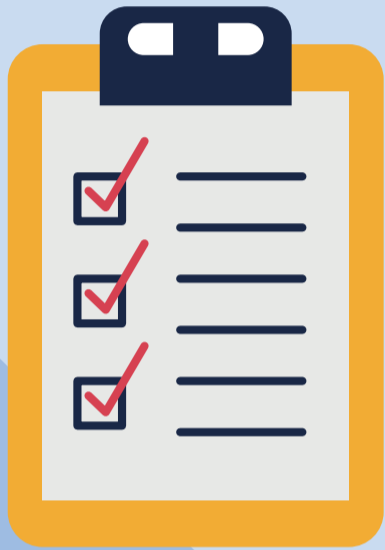
Les persones destinatàries de l'acció han de pertànyer a col·lectius majors de 18 anys amb trastorn mental i clínicament estables integrats en un servei d'inclusió sociocomunitari.

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC.

**Destinatari:** Població en general

## Objectiu

Informar a les persones consumidores sobre les diferents vies existents per tal d'exercir els seus drets



## Continguts

- El concepte de persona consumidora
- Visió general sobre els drets i deures a nivell de consumidors i usuaris establerts per la normativa vigent
- Les diferents vies per exercir els drets:
  - Els serveis d'atenció al client
  - Els Serveis Públics de Consum
  - L'Arbitratge de Consum
  - Associacions de Consumidors
  - La via judicial

## Metodologia, horari i places

**Metodologia:** L'activitat es suporta en un powerpoint amb imatges representatives de les idees que es volen transmetre a més d'un vídeo representatiu dels drets que disposen les persones consumidores.

**Horari adient:** A determinar

**Duració:** 1 hora

**Places:** Màxim 50 persones



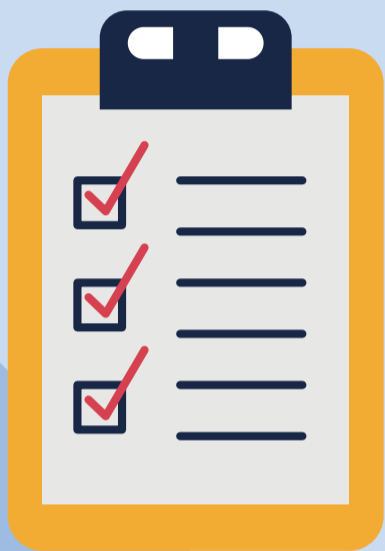
## Observacions

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

### Destinatari: establiments comercials

#### Objectiu

Conèixer la informació bàsica que estan obligats a tenir els establiments comercials en la seva relació amb els consumidors i usuaris.



#### Continguts

- Fulls de reclamació/denúncia
- Horari comercial
- Mitjans de pagament
- Exhibició preus de venda
- Tiquet-factura
- Drets lingüístics

#### Metodologia, horari i places

Metodologia: xerrada participativa amb suport audiovisual

Horari adient: Entre les 15:00 i les 17:00

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 50 persones



#### Observacions

L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (establiments comercials) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC

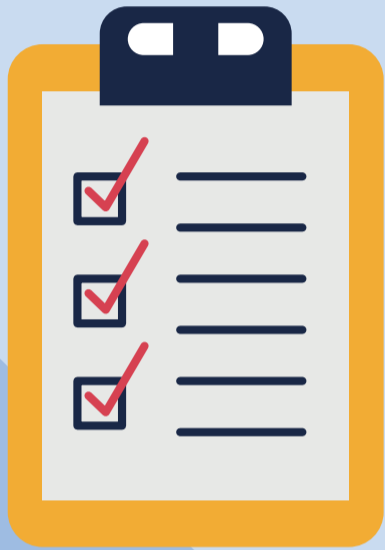


# “GARANTIES EN LA VENDA DE BÉNS DE CONSUM”

## Destinatari: establiments comercials

### Objectiu

Conèixer la responsabilitat dels comerciants vers les garanties dels productes que tenen a la venda



### Continguts

- Béns inclosos/béns exclosos
- Concepte de conformitat del producte
- Responsabilitat del venedor vs drets dels consumidors
- Terminis
- Garantia comercial

### Metodologia, horari i places

Metodologia: xerrada participativa amb suport audiovisual

Horari adient: Entre les 15:00 i les 17:00

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 50 persones



### Observacions

L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (establiments comercials) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



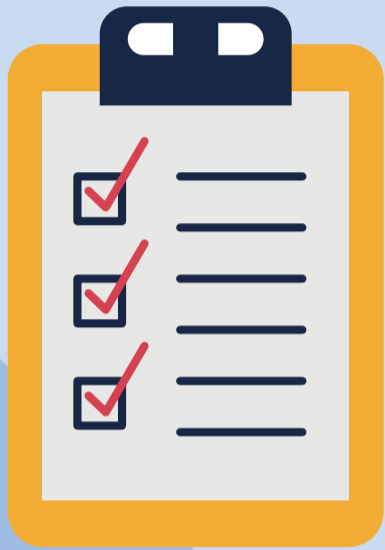


# “RESOLEM! MEDIACIÓ I ARBITRATGE”

## Destinataris: establiments comercials

### Objectiu

Conèixer la mediació i el sistema arbitral com a eines de resolució de conflictes en les relacions comercials



### Continguts

- Què és
- Matèries excloses
- Característiques del sistema
- Procediment
- Com adherir-se

### Metodologia, horari i places

Metodologia: xerrada participativa amb suport audiovisual

Horari adient: Entre les 15:00 i les 17:00

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 50 persones



### Observacions

L'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (establiments comercials) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública



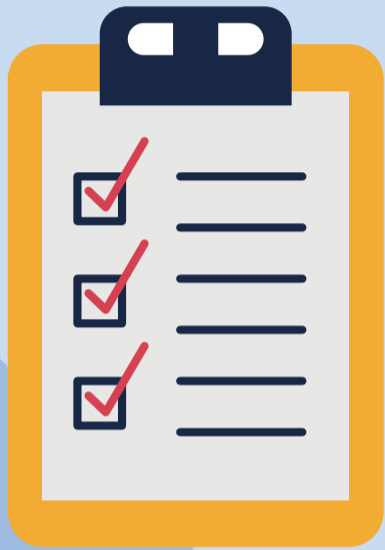
# C4

## “INFORMACIÓ SOBRE ELS AL·LÈRGENS”

**Destinatari:** establiments comercials on es venen aliments / alumnes de cicles formatius de temàtica relacionada amb la matèria

### Objectiu

Conèixer la informació que s'ha de posar a disposició de les persones consumidores en el cas dels aliments que s'ofereixen sense envasar, els envasats als llocs de venda a petició del comprador/a, i els envasats per a la seva venda immediata



### Continguts

- Productes que provoquen al·lèrgies o intoleràncies
- Com s'ha d'oferir la informació
- Establiments de restauració
- Establiments minoristes

### Metodologia, horari i places

Metodologia: xerrada participativa amb suport audiovisual

Horari adient: Comerciants entre les 15:00 i les 17:00 i alumnes preferentment matins

Duració: Entre 1 hora i 1 hora 30 minuts

Places: Màxim 50 comerciants i 25 alumnes



### Observacions

En el cas dels comerciants l'ens local garantirà un mínim de 10 assistents (establiments comercials) per tal de fer viable la realització d'aquest tipus d'activitats

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública

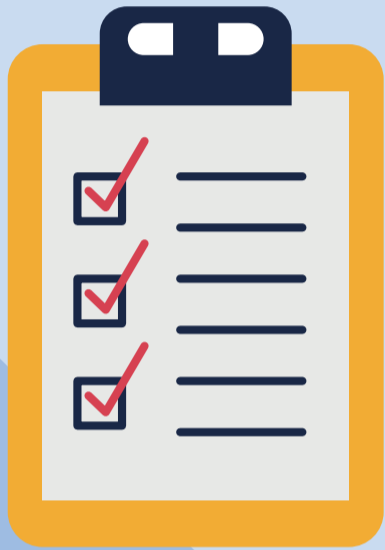
# D1

## INTRODUCCIÓ AL CONSUM PER OAC (OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

**Destinatari:** personal municipal

### Objectiu

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.



### Continguts

- Marc normatiu i competencial
- Qui és consumidor
- Vies reclamació
- Full oficial dereclamació/denúncia
- Sistema arbitral de consum
- Tramitació i gestió d'un expedient
- Documentació acreditativa dels fets
- Supòsits pràctics

### Metodologia, horari i places

Metodologia: Assessorament presencial amb suport audiovisual

Horari adient: Preferentment matins

Duració: Entre 1 i 3 hores

Places: Màxim 10 assistents



### Observacions

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública



# SESSIÓ D'ASSESSORAMENT TÈCNIC PER A LA POLICIA LOCAL

**Destinataris: personal de la policia local**

## Objectiu

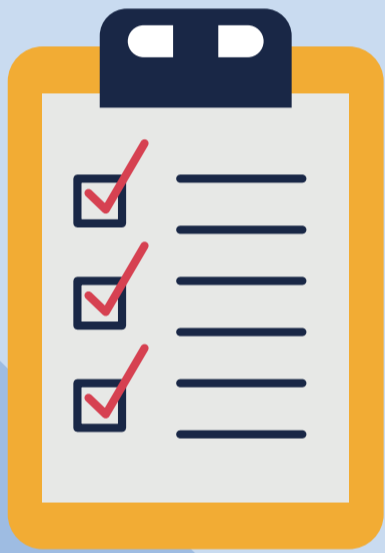
Facilitar la informació necessària per poder col·laborar transversalment amb el servei municipal de consum.

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. 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



## Continguts

- Regulació sobre la informació i defensa del consumidor
- Requisits mínims d'informació al consumidor: fulls oficials de reclamació denúncia, horaris comercials, preus de venda al públic, tiquet de compra-factura, etiquetatge dels productes i normalització lingüística
- 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.
- El servei local de consum.



## Metodologia, horari i places

Metodologia: Assessorament presencial amb suport audiovisual

Horari adient: Preferentment matins

Duració: Entre 1 i 2 hores

Places: Màxim 25 assistents



## Observacions

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública



# INTERVENCIÓ EN MITJANS DE COMUNICACIÓ

**Destinatari:** El Ens Locals adherits a la Xarxa Local de Consum

## Objectiu

Intervenir en els mitjans de comunicació local, ràdio, TV i premsa escrita, per tal de fer actuacions d'informació adreçades a les persones consumidores



## Continguts

- Aigua
- Comerç electrònic
- Garantia dels productes
- Gas
- Habitatge
- Informació general (preus, pagaments, factures canvis,..)
- Mediació de consum
- Prestació de serveis (reparació de productes, serveis a domicili ...)
- Rebaixes, ofertes i promocions Reclamacions / denúncies Seguretat dels productes
- Serveis financers I: entitats, despeses i vies de reclamació
- Telecomunicacions
- Transport terrestre i marítim Transport Aeri
- Viatges combinats
- Etc.

## Metodologia, horari i places

Metodologia: Depenent dels mitjans de comunicació de cada ens local, es podrà fer:

- Intervenció en directe pel tècnic/a (ràdio, TV)
- Intervenció gravada pel tècnic/a (ràdio, TV)
- En el cas de premsa escrita s'utilitzarà per part de l'ens local els continguts que el Servei de Suport a les Polítiques de Consum té publicats en els diferents mitjans de comunicació que en disposa (Butlletí l'Aparador, web del Servei, Comunitat de Pràctiques, etc.)



## Observacions

Requisits a complir per l'ens local:

- Facilitar el contacte amb el mitjà de comunicació local
- En el cas d'intervencions de radio i TV que siguin puntuals, el SSPC ha de disposar del temps suficient per poder preparar la intervenció

El nombre de tallers és limitat als recursos tècnics del SSPC



Diputació  
Barcelona

Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública



# EXPOSICIÓ: LIDERA EL TEU CONSUM

**Destinatari: Població en general**

## Objectiu

Informar les persones consumidores sobre els seus drets. Mitjançant els diferents continguts del material expositiu el ciutadà explorarà allò que ha de tenir en compte a l'hora d'interactuar amb en la nostra societat de consum



## Continguts

- Tots som consumidors. Coneix els nostres drets
- La compra responsable
- La contractació dels serveis
- El consum responsable

## Metodologia, horari i places

El material expositiu consisteix en 16 panells explicatius (format roller)

El període de cessió habitual serà d'una setmana. En el cas que l'ens local tingui la necessitat d'augmentar o disminuir el temps de cessió, s'estudiarà la viabilitat per part de l'equip del SSPC en base als motius expressats



## Observacions

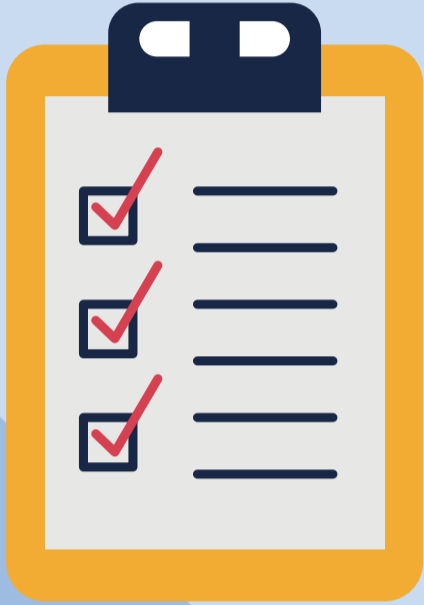
Requisit a complir per l'ens local: el format i estructura del material expositiu fa necessària que la ubicació del mateix es realitzi en equipaments resguardats de les inclemències climatològiques



**Destinatari: Joves**

## Objectiu

Transmetre als joves els aspectes més bàsics i més útils a l'hora de consumir responsablement. Aquesta proposta expositiva apel·la directament a l'experiència fent que els usuaris llegeixin, pensin i actuïn des que entren fins que surten



## Metodologia, horari i places

Metodologia: l'exposició introdueix aquests conceptes d'una manera lúdica i divertida, mitjançant la invenció d'una realitat paral·lela, amb un llenguatge ple de vocables inventats, que introdueixen el visitant a tota una sèrie de conceptes relacionats amb el consum (condicions dels contractes, drets i deures, etc.) que els conduirà fins a assolir un coneixement i una presa de consciència en el moment de realitzar les seves compres o contractar serveis.

El període de cessió habitual serà d'una setmana. En el cas que l'ens local tingui la necessitat d'augmentar o disminuir el temps de cessió, s'estudiarà la viabilitat per part de l'equip del SSPC en base als motius expressats



## Continguts

- Informar-se. L'exposició desperta les ganes d'informar-se i permet entendre la importància de saber què comprem i les seves condicions.
- Llegir. A l'exposició, el públic comprova que la lectura és necessària per entendre i gestionar condicions, devolucions, garanties, etc.
- Guardar. L'exposició mostra la importància de guardar comprovants que ens ajudaran, si cal, a reclamar, fer devolucions, aconseguir informacions, etc.
- Reclamar. A l'exposició es coneixen quins són els drets de la persona consumidora front a una reclamació.



## Observacions

Requisit a complir per l'ens local:

- El format i estructura del material expositiu fa necessària que la ubicació del mateix es realitzi en equipaments resguardats de les inclemències climatològiques
- Necessari disposar d'un espai d'aproximadament 100 m2 per una correcta instal·lació.

Mes informació:

<https://www.diba.cat/es/web/consum/oferta-sectorial>

**Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum**

Servei de Suporta les Polítiques de Consum

Tel. 93 402 21 43 [s.suortpolc@diba.cat](mailto:s.suortpolc@diba.cat)

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



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Comerç, Consum  
i Salut Pública**