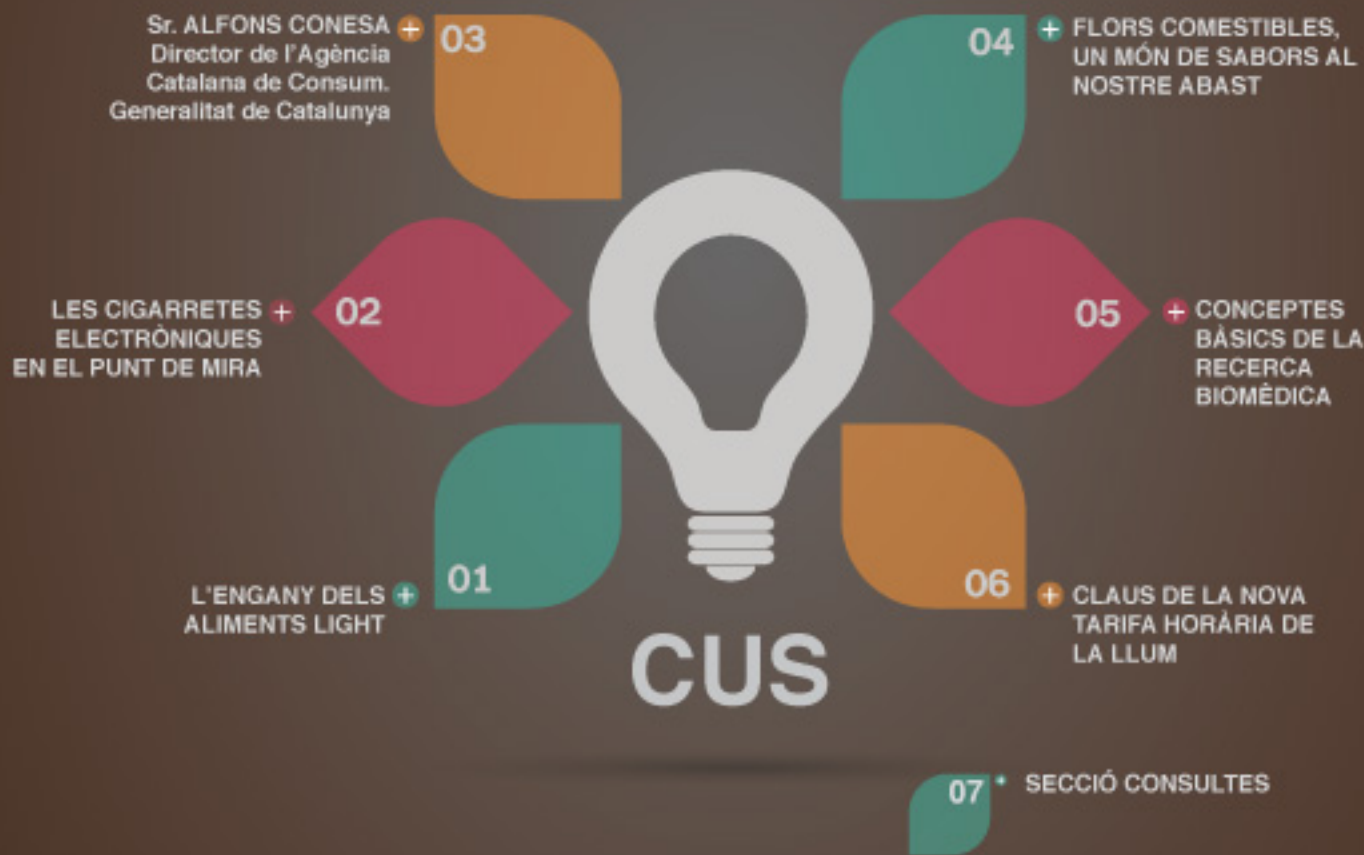




# salut, consum i alimentació





## L'ENGANY DELS ALIMENTS LIGHTS

Habitualment tots ens veiem atrets per la paraula light que acompanya a certs aliments, però, aquest tipus d'aliments ens ajuden realment a baixar de pes? És la paraula light, en si, una paraula enganyosa?

### Definició de 'light'

Les declaracions en les quals s'afirmi que un producte és light o lite (lleuger) hauran de complir les mateixes condicions que les establertes per al terme contingut reduït, tal com indica el Reglament (CE) nº 1924/2006 relatiu a les declaracions nutricionals i de propietats saludables dels aliments. Per la seva banda, la fórmula contingut reduït en calories/nutrients només es podrà declarar si la reducció és de com a mínim el 30% en comparació d'un producte similar. Així que, un aliment light és el mateix que un aliment on posi contingut reduït en calories, greixos o sucres.

### Feta la llei, feta la trampa

Per aconseguir que un aliment tingui un contingut menor en calories, el que duen a terme les indústries alimentàries és reduir i/o substituir algun dels components de referència. Per això, es disminueix la seva quantitat en sucres substituint-los per edulcorants o es redueix la quantitat de greixos utilitzant substitutius d'aquests. Però això no sempre és així posat que no s'exerceix un control estricte de l'etiquetatge:

- Trobem al supermercat aliments on apareix la paraula light però la reducció calòrica no arriba a ser com a mínim del 30% pel que fa a la seva versió de referència (original).
- Ens venen l'aliment en racions més petites perquè aquest, per unitat, tingui menys calories que la versió no light.





- 
- Recomanen consumir quantitats menors de l'aliment perquè no ens aportin les mateixes calories que l'aliment de referència.
  - Les versions light haurien de contenir en el seu etiquetatge el valor energètic del producte de referència perquè el consumidor pogués comparar les dues versions.
  - Encara que les versions light solen aportar menys calories, alguns d'aquests aliments segueixen contenint greixos i sucres de manera significativa com és el cas de les maioneses, mantegues, brioixeria i els formatsges.
  - Consumim més quantitat del producte pensant que en ser light podem ingerir-lo sense mesura.
  - Si abusem dels productes light podem crear desequilibris nutricionals. No cal oblidar que els greixos i els sucres s'han de consumir sense excessos ni defecte.

Amb tot, no podem oblidar que per consumir aliments amb una baixa quantitat de calories, greixos i/o sucres no és necessari recórrer a les versions light. Limitant el consum d'aliments calòrics, cuinant de manera adequada, seguint una dieta equilibrada i practicant exercici físic aconseguim baixar de pes de manera saludable. A més a més, les versions light solen ser més cares que les versions originals.

## LES CIGARRETES ELECTRÒNIQUES EN EL PUNT DE MIRA

Ara fa dos anys, al 2013, es va produir una de les irrupcions a nivell comercial més destacades dels últims temps: la proliferació d'establiments dedicats a la venda de cigarretes electròniques. Un aparell amb forma de cigarreta (també hi ha dispositius amb forma de cigar o pipa) que vaporitzen una barreja de nicotina, propilenglicol i altres compostos químics i s'utilitzen inhalant el vapor produït. El líquid recarregable conté també additius alimentaris que tenen diferents sabors. A causa de la falta de regulació i controls de qualitat, la composició pot variar entre diferents marques i fins i tot, dins d'una mateixa marca. Tanmateix, poden contenir altres tòxics que no apareguin en l'etiquetatge.

Les cigarretes electròniques es promocionen com a substituïts del tabac o ajudes per deixar de fumar, però certament, la seva eficàcia no s'ha demostrat científicament. A més, en simular els aspectes visuals, sensorials i de comportament de l'ús de tabac poden constituir una incitació a fumar i per tant comprometre la "desnormalització del tabac" aconseguida durant la darrera època, especialment arran de les lleis antitabaquisme que s'han aplicat a Espanya des del 2006, i que han permès reduir en un 90% l'exposició al fum de les persones no fumadores.

El cert és que aquests suposats substituïts del tabac ni ajuden a deixar de fumar ni son innocus. A dia d'avui no hi ha encara una sola evidència científica que avaluï les cigarretes electròniques com a eina per abandonar l'hàbit tabàquic. Per contra, sí que van apareixent de forma successiva estudis sobre els efectes que el seu consum pot tenir en l'organisme de les persones. Els darrers posen de manifest que produeixen alteracions a les cèl·lules pulmonars i anul·len el reflex de la tos, quelcom que pot fer sospitar que entre els seus components podria haver-hi alguna mena d'anestèsic local, tal i com han exposat diferents grups de recerca a la Conferència Internacional de la Societat Toràctica Americana, que va tenir lloc a Denver el passat mes de maig.

D'altra banda, anàlisis independents realitzades per institucions tan prestigioses com la Food and Drug Administration (FDA) dels Estats Units demostra que el fum que inhala el fumador de cigarretes electròniques i el fum que exhala contenen substàncies potencialment nocives. També s'ha provat que el seu ús causa en els pulmons dels usuaris efectes a curt termini similars als observats entre els fumadors de tabac, tot i que de moment encara no sabem com afectarà a mitjà termini l'ús de les cigarretes electròniques. Un dels aspectes que més preocupen és l'atractiu i fascinació que aquest producte pot causar entre la població adolescent. Referent a aquesta circumstància, en el primer anàlisi de la relació entre l'ús de cigarretes electròniques i el consum de tabac normal dels adolescents, efectuat per la Universitat de Califòrnia, es va concloure que els que empraven aquests dispositius presentaven més probabilitats de fumar tabac i menys d'abandonar l'hàbit.

La legislació vigent estableix limitacions a la publicitat de cigarretes electròniques i prohibeix tant la seva venda als menors de 18 anys com el seu ús a les dependències de les administracions públiques, centres educatius i sanitaris, parcs infantils i vehicles de transport públic. Tanmateix, cal ser especialment curosos amb els infants, evitant que les cigarretes electròniques quedin al seu abast, ja que les quantitats elevades de nicotina els poden provocar intoxicacions greus, tal i com ja ha succeït en alguna ocasió en els darrers temps a causa d'ingestes accidentals que tenen lloc, bàsicament, en l'àmbit domèstic.





## SR. ALFONS CONESA

**DIRECTOR DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM.  
GENERALITAT DE CATALUNYA**

- Què és l'Agència Catalana del Consum (ACC) i quines funcions té?

L'Agència Catalana del Consum és un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya, que es va posar en marxa l'any 2005 amb l'objectiu de definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de la Generalitat en matèria de defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries.

Des de l'Agència informem i formem les persones consumidores i les empreses sobre els seu drets i els seus deures en matèria de consum i la forma d'exercir-los, i eduquem els nens i nenes i el jovent en el consum responsable.



També actuem per a la resolució dels conflictes que sorgeixen entre les empreses i les persones consumidores, mitjançant els mecanismes de la mediació i l'arbitratge.

A més, treballem per millorar el funcionament del mercat de productes i serveis, amb el control i la inspecció, i, quan escau, amb la regulació normativa. I ho fem garantint la protecció dels drets de les persones consumidores i la competitivitat de les empreses.

- Aquest any l'Agència ha fet 10 anys. Resumeixi una mica la seva trajectòria.

Podem dir que, durant aquests 10 anys, l'Agència s'ha consolidat com a organisme de referència en la defensa dels drets dels consumidors i les consumidores a Catalunya. Les dades són clares: si al 2005 l'Agència rebia 9.400 consultes i 6.821 reclamacions; durant el 2014 s'han gestionat 48.981 consultes i 36.956 reclamacions.

Des de la seva creació, l'ACC ha mediat amb èxit en diferents crisis de consum com la d'Afinsa i Fòrum Filatélico, l'apagada elèctrica massiva a Barcelona al 2007, el tancament de viatges Marsans al 2009, la fallida d'Spanair al 2011 o, recentment, el cas de les participacions preferents amb 46.773 reclamacions, 40.540 laudes dictats i 295,31 milions d'euros retornats als afectats.

En aquests 10 anys, també hem format les futures generacions de consumidors i consumidoras, fent tallers de l'Escola del Consum.

També hem fomentat vies de resolució de conflictes, com ara l'arbitratge, mitjançant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya que compta ja amb prop de 7.800 empreses i establiments comercials adherits i pot realitzar vistes arbitrals en més de 15 punts del territori per evitar que els consumidors s'hagin de desplaçar.

Un altra fita important va tenir lloc el 2010, amb l'aprovació de la Llei del Codi de consum de Catalunya, que ha permès reunir en una sola normativa totes les diferents legislacions de consum.

- I la trajectòria del consumidor? Creu que tenim un consumidor més responsable, conscient i més coneixedor dels seus drets?

Des de l'Agència posem molts esforços en el foment de l'educació en el consum responsable i sostenible en tots els trams d'edat. En 10 anys, més de 150.000 estudiants de primària, secundària i educació especial han passat per l'Escola Catalana del Consum.

També ens hem focalitzat en la tasca de difusió i sensibilització: hem estat presents a desenes de fires sectorials i fires adreçades a col·lectius especials com el Festival de la Infància o FiraGran. A més, des del 2010 l'Agència ha portat la seva tasca arreu del territori amb exposicions itinerants com ara "Consum In" o la mostra interactiva "Consum, Punt de trobada" que encara



continua visitant diverses poblacions de Catalunya per donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a consumidors.

D'altra banda, des del web [www.consum.cat](http://www.consum.cat), amb més de mig milió de visites anuals, també oferim moltíssima informació adreçada als consumidors i consumidores; així com a les xarxes socials amb el compte de Twitter @consumcat, la nostra pàgina de Facebook i el canal de Youtube.

Totes aquestes noves eines i possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, permeten als consumidors i consumidores informar-se molt millor, organitzar-se i, en definitiva, els fa més poderosos.

**-Drets sí, però que em diu del deures, els coneixem?**

El primer deure d'un consumidor és conèixer els seus drets, si no els coneixem no podem exigir-los. És un deure, però també una responsabilitat.

Quan fem valer els nostres drets, defensem l'interès general, els drets de totes les persones consumidores.

**- Malgrat tot el que s'ha avançat en la protecció als consumidors, creu que aquests segueixen sent vulnerables davant un acte de consum?**

L'administració ha de vetllar per la protecció dels consumidors en general i, especialment, pels col·lectius vulnerables: els infants, la gent gran, els malalts, les persones amb risc d'exclusió. És el consumidor mig, la seva vulnerabilitat estrictament relacionada amb el coneixement i exigència dels seus drets. Un consumidor responsable, informat i amb criteri, coneixedor dels seus drets, davant d'un acte de consum, té tota la força, donat que ell prendrà la decisió adequada per fer valdre els seus drets o per denunciar.

La nostra defensa com a consumidors és el coneixement dels nostres drets.

- Hem patit diverses crisis: empreses elèctriques, sistema bancari.... Parlem de les participacions preferents i subordinades. Quines actuacions ha fet l'ACC per ajudar als consumidors?

Des de l'inici del procés, l'1 de juliol de 2012, i fins al 31 de desembre de 2014, l'ACC ha atès un total d'11.845 consultes en relació amb aquesta qüestió, ha rebut 46.773 reclamacions i ha dictat 39.950 laudes per la contractació de participacions preferents i deute subordinat, tots favorables als reclamants, que han representat un retorn de 294,51 milions d'euros a les persones afectades.

Ara, amb les modificacions introduïdes a la llei del Codi de consum, que entraran en vigor l'1 d'abril d'enguany, totes les empreses que ofereixen serveis financers i d'inversió de caràcter minorista tenen obligacions d'informació, a fi d'aconseguir una acció preventiva i evitar que es produeixin nous casos de comercialització de productes poc adequats per a les persones consumidores, com ha estat el cas de les participacions preferents o el deute subordinat.

-Creu que el progrés, les noves tecnologies i una major implicació del consumidor, ajuden a evitar les crisis? O estem potser més exposats a patir-les?

Les noves tecnologies han donat peu al comerç electrònic, la compra de productes, la contractació de serveis mitjançant internet. Ho tenim a l'abast i és una forma àgil d'informar-nos i comprar o contractar. I també és un aparador per a totes les empreses, també aquelles que ofereixen un consum tradicional, presencial, amb atenció personalitzada. Hi ha actes de compra en els quals sempre caldrà la relació entre persones, en els que cal tocar, provar o examinar el producte o negociar un contracte. Les dues modalitats han de conviure.

- Ara parlem de les grans empreses, sobretot les de subministrament que són les que tenen un major nombre de reclamacions. Considera que aquestes s'han implicat per tal de reduir el nombre de reclamacions?

Hem de destacar que les grans empreses de serveis bàsics estan adherides al Sistema Arbitral de Consum. Per tant, accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l'arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses.

D'altra banda, el nou text del Codi de consum també inclou millores en la protecció de les persones consumidores en aquest aspecte. Per exemple, a partir d'ara les empreses prestadores de serveis bàsics han d'informar a totes les factures del número de telèfon gratuït d'atenció d'incidències.

A més, quan un treballador autònom o una microempresa tingui qualsevol problema de consum en la seva relació amb una empresa de subministraments bàsics i de tracte continuat (aigua, gas, llum, etc.), podrà adreçar-se als organismes de consum per reclamar i tractar de resoldre la problemàtica per les vies extrajudicials de resolució de conflictes, voluntàries i gratuïtes, de la mediació i l'arbitratge.

Amb anterioritat a aquesta modificació, els autònoms no tenien consideració de persona consumidora i usuària, en tant que fan ús dels serveis en el marc de la seva activitat empresarial o professional, per tant, la única via de què disposaven era la judicial. Ara, tindran el mateix tractament que qualsevol persona consumidora. També, s'ha creat una taxa d'inspecció a les empreses que superin les 100 reclamacions.

- La crisi econòmica està afectant de manera molt important a les famílies i persones amb vulnerabilitat econòmica. Què estan fent les empreses de serveis i la pròpia Administració per ajudar i/o reduir aquest impacte negatiu amb aquestes persones?



El mes de desembre de l'any passat, entraren en vigor les modificacions introduïdes al Codi de consum de Catalunya que afectaven la pobresa energètica.

Pel que fa a la pobresa energètica, el nou text preveu que les empreses suspenguin la interrupció del subministrament energètic –aigua, llum i gas– en els períodes crítics a aquelles famílies que acreditin estar en situació de vulnerabilitat econòmica.

D'aquesta mesura se'n poden beneficiar les famílies que presentin, durant els quinze dies posteriors a rebre la notificació d'interrupció de la companyia subministradora, un informe dels serveis socials que acrediti la seva situació de vulnerabilitat econòmica, d'acord amb els criteris que es defineixen en el Codi de consum.

Les llars que es beneficien d'aquesta mesura poden ajornar el pagament del deute que s'acumuli amb les companyies subministradores en les condicions que acordin.

#### - Què en pensa de les Associacions de Consumidors?

Les Associacions de Consumidors han tingut un paper molt important en l'evolució de les relacions de consum i en la protecció dels consumidors.

Han estat capdavanteres lluitant pel reconeixement dels drets dels consumidors i han de continuar lluitant, perquè en un mercat globalitzat com l'actual, amb "lobbys" potents, les administracions estiguin amatents i no es faci cap pas enrere en la defensa dels drets dels consumidors.

Necessitem Associacions de Consumidors fortes que puguin parlar de tu a tu amb totes les administracions, no solament amb les d'aquí, si no amb veu a Brussel·les.

- Per acabar Sr. Conesa, expliqui'ns com veu vostè el futur consumerista a Catalunya.

Hem de tenir clar que les persones no som autosuficients, necessitem aportacions externes per viure: això és consum.

El consum és el full de ruta de la vida, consumim des del si de les nostra mare fins que morim. Hem d'omplir el full de ruta amb un consum responsable i sostenible, consumir allò que necessitem, no pas tot allò que volem. Consum si, consumisme no.

El futur està en l'educació, la formació de les noves generacions. Des de l'Agència Catalana del Consum ho fem mitjançant l'Escola de Consum de Catalunya, formem als futurs consumidors, perquè, davant d'un acte de consum, decideixin amb criteri, amb reflexió, amb responsabilitat; amb criteris de sostenibilitat socioeconòmica, energètica, mediambiental, sociolaboral. Resumint, amb criteris de sostenibilitat personal, familiar, de país i de planeta.

És un repte que està a les nostres mans i som nosaltres que hem de passar el testimoni als futurs consumidors.

## FLORS COMESTIBLES, UN MÓN DE SABORS AL NOSTRE ABAST

En les últimes dècades ha reaparegut al mercat l'ús de flors com a condiment de tot tipus de plats. A més de color i bon aspecte visual, les flors aporten vitamines, minerals i proteïnes que poden beneficiar la salut. És possible emmagatzemar les flors comestibles per al seu ús posterior mitjançant tècniques tals com l'assecat, el congelat o la immersió en oli. Es poden utilitzar per preparar begudes, geles, amanides, sopes, almívar i plats principals. També es poden preparar olis i vinagres aromatitzats amb flors mitjançant la immersió dels pètals en aquests líquids.

Entre les més consumides i conegudes destaquen les següents:

- **Clavell:** amb un sabor dolç, permet fer xarops, cremes i salses, a més d'acompanyar amanides. Per conservar-los, n'hi ha prou amb mantenir-los a baixes temperatures, entre 2°C i 6°C.
- **Flor de romaní:** pel que fa el seu sabor, és similar a la fulla de romaní, mentre que en la seva composició destaquen vitamines i minerals. S'empra amb freqüència per condimentar la carn o el peix i s'ha de mantenir dins del frigorífic.
- **Pètals de calèndula:** de color taronja viu, posseeixen un fort sabor i s'utilitzen per als arrossos, salses, amanides o pastissos. S'han de conservar dins del frigorífic.
- **Begònia blanca:** de sabor àcid, aporta vitamines i proteïnes i s'utilitza en cremes, pastissos, formatges o amanides.
- **Flor d'espígol:** les flors s'afegeixen a tot tipus de plats, com ara arrossos, vinagretes, dolços o per aromatitzar vins.
- **Petúnia:** aporten un colorit blanc i rosat excepcionals. Tenen una gran aportació de vitamines i minerals i poden acompanyar a les carns, amanides, formatges o cremes.
- **Gerani:** el seu sabor és afruitat, per la qual cosa s'utilitza per a l'elaboració de postres o begudes. El seu ús es remunta a la cultura romana, grega i hindú.



## CONCEPTES BÀSICS DE LA RECERCA BIOMÈDICA

La recerca en ciències de la salut de qualitat científica i duta a terme amb integritat ètica és una necessitat per a la nostra societat. És per això **que al ciutadà, sa o malalt, se li demana la seva participació com a subjecte passiu en estudis de recerca. La decisió de participar ha de ser plenament lliure.** Certament, participar en una recerca d'aquest tipus pot provocar alguna mena d'inquietud. És per això que és important conèixer tots els aspectes que hi tenen relació.

A dia d'avui, quan parlem de recerca en ciències de la salut ho podem fer en els següents termes:

- **Bàsica o de laboratori:** es duu a terme en un laboratori –d'aquí el seu nom- tant de forma in vitro (cèl·lules, gens o teixits) com amb animals d'experimentació.
- **Clínica:** és aquella recerca que pretén millorar el coneixement del diagnòstic i el tractament de les malalties.
- **Epidemiològica:** cerca el coneixement de la freqüència i els factors determinants de la malaltia o dels resultats del seu tractament, especialment en poblacions. Aquest grup inclou també la recerca en salut pública.

Per tal que qualsevol recerca sigui èticament acceptable ha de comportar un efecte beneficiós i útil als individus a qui s'adreça i a la societat. Tot i que el benefici primordial de la recerca és generar coneixement per millorar la comprensió, el tractament i la prevenció de les malalties, els ciutadans participants podrien obtenir també beneficis individuals, no garantits, i sempre s'han de ponderar amb els possibles riscos (efectes adversos, ineficàcia) o inconvenients (pèrdua de temps, molèsties físiques, incertesa, etc.).

És important tenir present que no es pot establir l'eficàcia d'un medicament nou ni introduir-lo al mercat farmacèutic sense dur a terme una complexa



sistemàtica reglamentada d'assaigs clínics. Un assaig clínic és un experiment en què es compara l'efecte del medicament en un grup d'individus que el reben amb un grup de control que no el rep o al que li és subministrat placebo, una substància inerta o procediment simulat que biològicament és similar al no-tractament, però clínicament, en alguns casos, pot produir efectes similars als tractaments actius (el conegut com a efecte placebo). La característica essencial de qualsevol assaig és l'aleatorització, és a dir, que els participants siguin distribuïts a cadascun dels grups terapèutics a l'atzar. Tots els medicaments que es testen en un assaig poden produir efectes indesitjats, el que es denomina esdeveniment advers, dels quals cal dur-ne un registre exhaustiu.

Un element indispensable de qualsevol estudi és el consentiment informat (CI), document que suposa l'acceptació de participar en un acte assistencial o de recerca per part d'un pacient amb coneixement de causa i condicions de llibertat. El CI vàlid és el que dona una persona lliure, capaç legalment i capaç de fet. Tanmateix, el participant té dret a saber si l'investigador principal compta amb prou experiència i solvència, més enllà de la confiança personal que li pugui tenir, i cal que aquesta sigui acreditada per la institució a la qual pertany.

Tot assaig clínic s'ha d'ajustar a les lleis que protegeixen els drets dels malalts. A Espanya, la Llei del Medicament regula les condicions per realitzar assaigs clínics donant les màximes garanties als pacients. El medicament que s'estudia ha d'haver estat aprovat prèviament pel Ministeri de Sanitat, que només l'autoritzarà quan s'hagin complert tots els requisits d'experimentació. A més, a cada hospital funciona un Comitè d'Ètica d'Investigació Clínica format per metges, infermeres i altres professionals no sanitaris, com ara advocats, treballadors socials, etc., que revisen acuradament l'assaig proposat i l'aproven o no.

En algunes circumstàncies especials, la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), responsable de garantir la qualitat, seguretat, eficàcia i correcta informació dels medicaments, pot autoritzar l'ús de fàrmacs en fase d'investigació en pacients concrets que no comptin amb una alternativa terapèutica disponible satisfactòria, encara que no formin part d'un assaig clínic, i que es trobin en una situació clínica que no permeti esperar a que finalitzi la recerca.

Font: Comitè de Bioètica de Catalunya



## CLAUS DE LA NOVA TARIFA HORÀRIA DE LA LLUM

Des del passat 1 de juliol els consumidors pagarem en funció del que consumim en cada hora i del preu de la llum de cada moment. Aquesta mesura afecta a tots els consumidors que disposin d'una potencia inferior a 10 quilowatts hora (Kw/h) i que tinguin un comptador intel·ligent ja instal·lat. Cal recordar que les empreses distribuïdores estan canviant des de fa mesos els comptadors i, segons la normativa, tenen temps fins el 31 de desembre de 2018 per finalitzar tots els canvis.

Malgrat aquesta aparent millora, el cert és que a l'usuari li serà gairebé impossible controlar si l'import de la seva factura és correcte o no i quin és el preu que ens estan aplicant en cada moment del dia. I no cal dir que el consumidor no podrà controlar quants quilowatts gasta en cada franja horària.

Si es vol saber el preu de la llum del dia següent es podrà consultar al web de Red Eléctrica España a partir de les 20:15 hores, que és quan s'actualitzaran els imports del dia següent ([www.esios.ree.es/web-publica/pvpc](http://www.esios.ree.es/web-publica/pvpc)).

Els consumidors que encara no tinguin el comptador intel·ligent instal·lat, seguiran pagant la tarifa Preu Voluntari per al Petit Consumidor "PVPC" que es revisa trimestralment.

L'Estat ha obligat a les companyies elèctriques a oferir una tarifa plana per aquells consumidors que volen saber el preu sense variacions horàries/diàries. Cal dir, però, que en aquesta obligació no hi figura cap límit en el preu.

Recordeu:

- Normalment el mercat majorista fixa els preus més baixos a les hores de menys demanda, des de les 23:00 a les 12 del migdia, però de totes maneres tindrem que anar observant com evoluciona el mercat energètic dia a dia.

- El preu de la llum només influeix aproximadament en un 37% de l'import total de la factura; la resta son impostos directes i indirectes, peatges i potència contractada.
- Si voleu saber quina tarifa és la millor per a la vostra llar podeu consultar el comparador de tarifes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) [www.factorialuz.cnmc.es](http://www.factorialuz.cnmc.es).
- Si teniu que realitzar una reclamació caldrà que us adreceu, en principi, a la vostra comercialitzadora i no a la distribuïdora.



## SECCIÓ CONSUTES

La Sra. L.A.G. ens va fer arribar el seu cas:

Havia contractat una reforma pel seu pis que incloïa treballs de lampisteria i fusteria amb dos professionals que no pertanyien a la mateixa empresa. Verbalment, s' havien compromès a realitzar els treballs en un termini d'un mes però això no hi constava en el pressupost per escrit.

Tot transcorria amb normalitat fins que, de sobte, tots dos professionals van deixar els treballs sense haver acabat. La Sra. els va demanar explicacions sense èxit. Aleshores va decidir recórrer a la nostra Associació ja que n'és associada per començar un procés de mediació.

La persona designada com a mediadora, després de comprovar que ja s' havia complert el termini obligatori per llei de 30 dies de reclamació prèvia, va iniciar els contactes amb les parts.

Aquestes van manifestar estar disposades a col·laborar però cap d'elles volia moure's de la seva posició. Les accions de la persona mediadora van anar encaminades a ajudar a entendre el problema (una sèrie de malentesos), considerar opcions i arribar a una solució acceptada per totes les parts.

Així, van acordar acabar la reforma en un temps determinat i com un dels professionals no el podia complir fins una setmana més tard, va acceptar fer un descompte del 10% de la seva part del pressupost.





# FES-TE SOCI!

La CUS, Salut, Consum i Alimentació  
és una associació de consumidors amb més  
de 35 anys de treball al serveis del consumidor.

LA UNIÓ FA LA FORÇA I LA FORÇA ÉS DELS CONSUMIDORS,  
per això us proposem que us associeu i tindreu drets d'informació, formació i reclamació.

Per una quota anual de soci bàsic de 20€ oferim entre d'altres:

- La defensa dels vostres interessos en l'àmbit de la sanitat pública i privada
- Assessorament i informació de tots els temes relacionats amb el món del consum.
- Informació sobre alimentació i seguretat alimentària.
- Concertar visites amb els nostres tècnics tant de salut, consum i alimentació.
- Gestió, quan sigui necessari, de reclamacions.
- Mediacions.
- Assessorament mèdic sobre errors mèdics i negligències.
- Tramesa del nostre BUTLLETÍ periòdic.
- Participació en xerrades i tallers.
- Alertes i informacions a través del web.
- Accés directe als continguts restringits.
- Participació a les Assemblees de la CUS: Salut, Consum i Alimentació

- **BARCELONA.** AV. PORTAL DE L'ÀNGEL, 7, ÀTIC, A.B.C.  
08002 - BARCELONA - T/ 93 302 41 38 F/ 93 317 85 75

- **LLEIDA.** ST. PERE CLAVER, 5 (CENTRE CÍVIC) 25005 - LLEIDA - T/973 27 02 20

- **MOLLERUSSA.** AV. DEL CANAL S/N. 25230 MOLLERUSSA. T/ 973 270220

- **TÀRRAGA.** CENTRE D'ENTITATS. C/ SEGLE XX, 2. 25300 TÀRRAGA. T/ 973 270220

*si vols més  
informació no  
dubtis en posar-te  
en contacte amb  
nosaltres*

web. [www.cus-usuaris.org](http://www.cus-usuaris.org)

e-mails. [salut@cus-usuaris.org](mailto:salut@cus-usuaris.org) / [consum@cus-usuaris.org](mailto:consum@cus-usuaris.org)

facebook.  CUS

twitter.  @cus\_usuaris