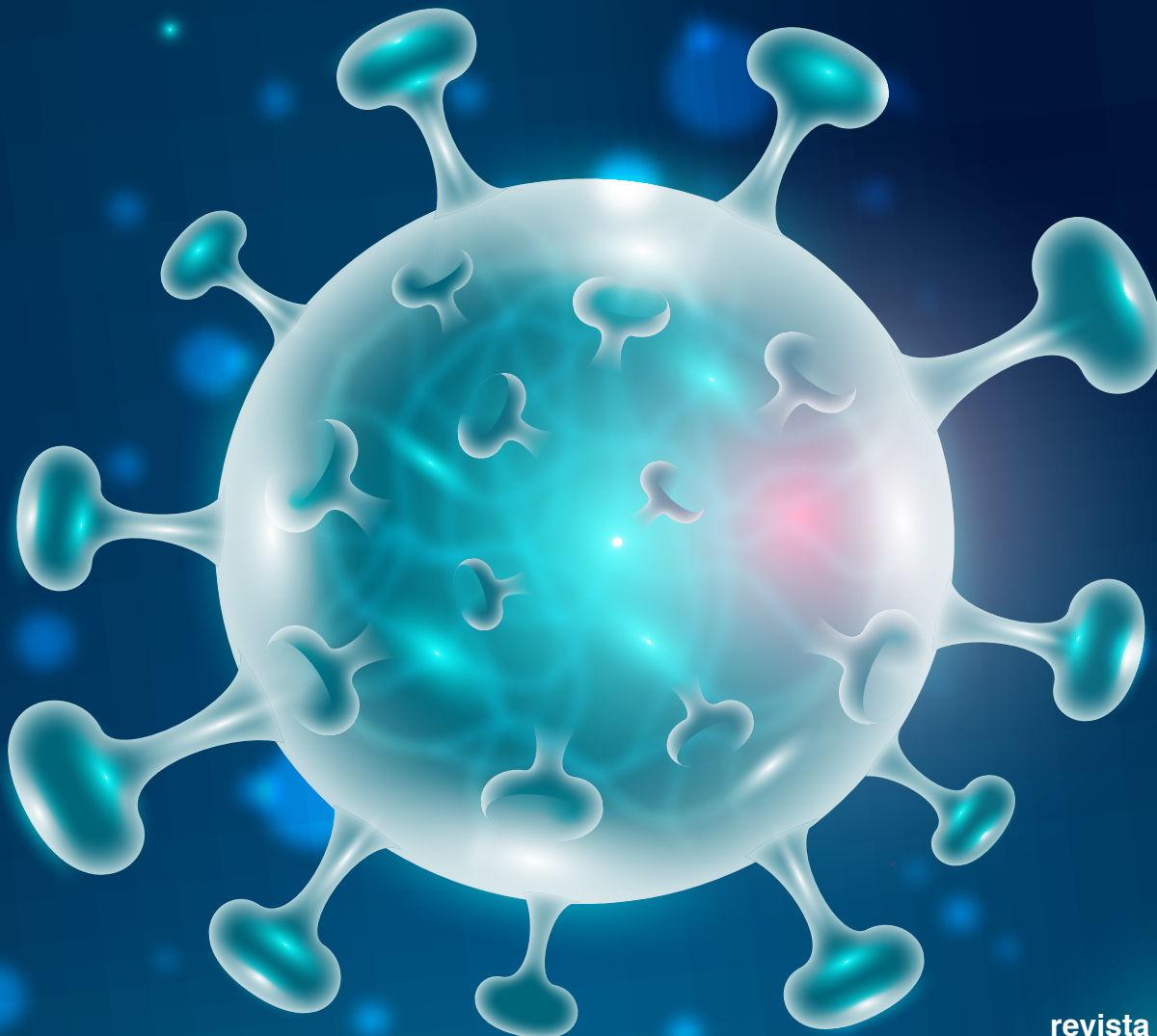
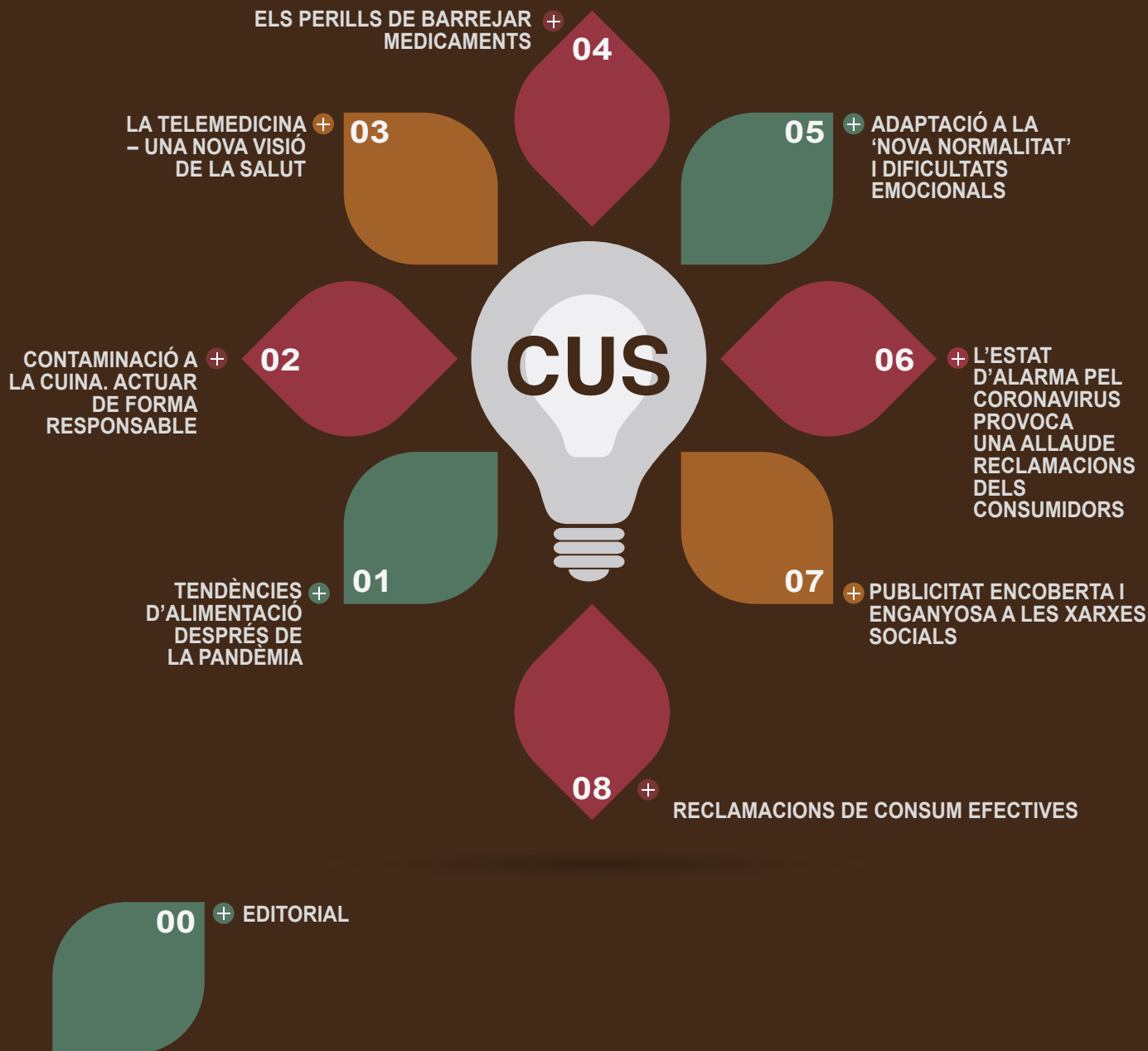




salut, consum i alimentació





Volem començar aquest butlletí recordant afectuosament a les persones que han patit directament la malaltia del covid-19, els que han perdut familiars o amics, i els que han patit les conseqüències d'aquesta pandèmia.

La nostra entitat enfronta la represa amb incerteses però també amb fortalesa i convicció de que la nostra societat superarà aquesta situació.

No és cap novetat si diem que portem diversos mesos vivint moments convulsos a tots nivells, trobant normativa derivada del COVID-19, que sovint provoca una manca d'informació o confusió en els consumidors les quals no es poden permetre.

Aquesta desprotecció vers el consumidor es pot evitar si s'informa i / o assessora correctament en associacions de consumidors com pot ser la nostra.

En aquests mesos la nostra associació ha rebut un gran increment de consultes i reclamacions de consumidors i usuaris que davant la incertesa en la que es troben veuen que han de reclamar per rescatar i fer valer els seus drets.

Volem recordar-vos que abans d'acceptar acords oferts per les empreses per incidències en contractes de tracte successiu, contractes de prestació de serveis, etc., us poseu en contacte amb la nostra associació per poder-vos informar prèviament i fins i tot si cal, assessorar-vos al respecte.

Per tot això, la CUS mantindrà el sistema de resolució de conflictes basat en la mediació però volem informar-vos que la Junta vol ampliar i oferir-vos un servei legal a través d'un despatx d'advocats que són una referència en el sector i òbviament especialitzats en dret de consum.

Tot plegat per seguir treballant en interès i benefici dels usuaris i consumidors com a part més feble de la societat, adaptant-nos al nou escenari i promovent la responsabilitat i solidaritat.



TENDÈNCIES D'ALIMENTACIÓ DESPRÉS DE LA PANDÈMIA

Després de la dura experiència de la pandèmia global pel coronavirus no tot són conclusions negatives. Al menys, pel que fa als nostres hàbits alimentaris, sembla que hem après alguna cosa ... Des de la CUS - Salut, Consum i Alimentació tenim coneixement que la previsió és que el consum de productes saludables, funcionals i probiòtics va a anar a l'alça en detriment del consum d'aperitius, productes llestos per cuinar i plats preparats que amb la tornada a la feina estaran més presents en el nostre dia a dia.

Això implica que tots els productes, dins d'aquesta gamma, que siguin una necessitat alimentària i presentin una bona relació qualitat-preu-benefici tindran més protagonisme en la nostra cistella de la compra i aquells altres que siguin més prescindibles com certs capricis alimentaris aniran lentament a la baixa quant al seu consum.

Tot i que durant el confinament s'ha observat un augment en el consum de fruites i verdures, els indicadors suggereixen que aquest s'anirà normalitzant per tornar als nivells anteriors i el mateix pel que fa a el consum de carn.

Els experts indiquen que hi ha una tendència a menjar de manera més saludable que ja s'apuntava abans de la pandèmia tot i que al principi es va incentivar el consum de postres i dolços que després es va normalitzar per orientar al consumidor cap a una alimentació més preventiva i funcional.

En relació a la tornada a la "nova normalitat" les grans superfícies alimentàries estan començant a reinventar les seves propostes per oferir al consumidor una més àmplia oferta d'aliments llestos per cuinar i menjar d'una forma més saludable.

Un altre aspecte a destacar després d'aquesta experiència és centrar les nostres compres en productes més bàsics i realitzar compres menys impulsives ja que la crisi econòmica posterior a la sanitària ens obliga a observar el preu dels aliments que consumim d'una forma preferent.

Pel que fa a l'augment percentual de les compres per internet que s'ha registrat durant el confinament i en relació al sector d'alimentació, hem de dir que les vendes encara es mantenen a nivells realment baixos en comparació amb altres sectors.

En resum, des de la CUS - Salut, Consum i Alimentació pensem que el consumidor busca trobar nous productes que el sorprenguin positivament i que ofereixin avantatges tant a nivell de concepte, qualitat com a preu. No es tracta tant d'abaratir el producte com de millorar la qualitat i la presentació sense oblidar l'impacte mediambiental en especial pel que fa a la minimització de l'ús de plàstics, de manera que el consumidor anirà prioritzant la compra de productes exempts de residus no reciclables.



CONTAMINACIÓ A LA CUINA. ACTUAR DE FORMA RESPONSABLE

No sembla que la cuina sigui un lloc idoni per a dissenyar un espai sostenible que a més ens incentivi a mantenir un esperit de reciclatge més enllà de la simple separació de residus.

A més, en molts dels envasos i recipients que utilitzem el plàstic està present de forma sistemàtica, des de l'ampolla de l'oli, passant pels enciams i altres amanides preparades, els iogurts, els embotits envasats i fins i tot la carn filetejada que ja ve en el seu propi envàs per no parlar fins i tot de determinades peces de fruita. L'ús del plàstic és excessiu i és un element amb un alt poder contaminant a diversos nivells.

Des de la CUS - Salut, Consum i Alimentació apostem decididament pel consum responsable, la reducció de residus i la reutilització per tal d'intentar que la nostra casa cada vegada estigui més lliure de tot tipus de plàstics i una bona forma d'iniciar-se en aquest objectiu és començar per la cuina.

Si som capaços d'introduir petits canvis el resultat no trigarà molt a ser visible. Un primer pas és portar sempre una bossa de roba quan anem a comprar, però això és només el principi. De forma fàcil i assequible et convidem a introduir en la teva vida diària petits gestos que t'ajudaran a aconseguir aquest objectiu.

Sempre que sigui possible compra productes a granel. Això és factible especialment si compres en comerços de proximitat aliments com cereals, llegums, pastes de tot tipus i fins i tot espècies. Per a això, és recomanable portar els nostres propis envasos o pots de vidre. El nostre suggeriment és que acudim a comprar, sempre que sigui possible, a comerços de proximitat per proveir-nos de cereals, llegums, pastes o espècies a granel portant els nostres propis pots de vidre que, encara que són una mica més cars, la seva durabilitat és pràcticament infinita a menys que es trenquin.

Si ens referim a la necessitat d'embolicar certs aliments ja sigui per al seu trasllat o la seva conservació tenim una gran alternativa al paper de film o a l'alumini que, en cap cas, són opcions ecològiques ja que, per exemple, només permeten un únic ús i generen quantitats importants de residus que romanen durant molt de temps en el nostre entorn.

L'opció que tenim al nostre abast són els embolcalls fets a base de cera d'abelles que són reutilitzables i més poden rentar-se a mà de forma fàcil.

A cada cuina acostuma a haver-hi un lloc especialment reservat per al rotllo de paper de cuina que té un ús generalitzat però que provoca un gran malbaratament que va directament a les escombraries. En aquest sentit tenim una solució alternativa, senzilla i assequible: per què no rescatem de l'oblit els tovallons de roba? A l'igual que les estovalles poden aguantar diversos dies abans d'introduir-los a la rentadora i podem personalitzar els colors per a cada membre de la família i així mantenir la utilització individualitzada.

La cobrateria de plàstic fa temps que està a l'ordre del dia, especialment en els tupperes que es duen a la feina, barbacoes improvisades o reunions imprevistes amb amics o familiars, però no hem d'oblidar que són una font de contaminació evident. Una possibilitat a considerar és tenir una cobrateria específica per a aquests usos i d'aquesta manera evitem recórrer als coberts de plàstic.

Un altre estri interessant són els fregalls que habitualment es fan servir a la cuina i deixen un rastre de micro plàstics que finalment acaben a la llera dels rius i fins i tot en el nostre aparell digestiu. Un altre aspecte que no diu res a favor dels fregalls és que la seva vida útil ha de ser curta per evitar el desagradable olor a humitat. L'alternativa que proposem és l'ús de fregalls fabricats amb fibres vegetals que tenen una durada molt més llarga i són 100% biodegradables.

Amb aquests petits gestos començarem a actuar de manera decisiva per reduir la contaminació que es genera en la nostra cuina.



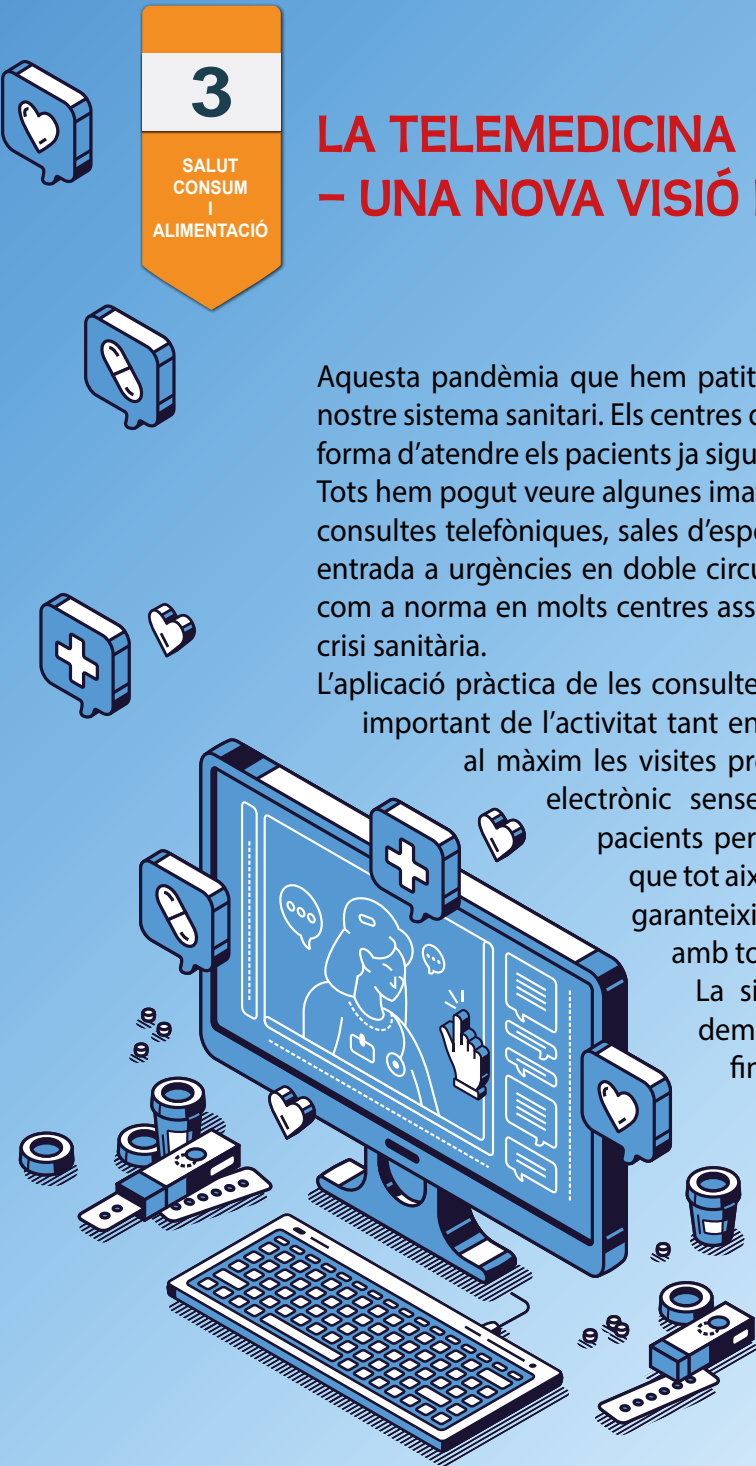
LA TELEMEDICINA – UNA NOVA VISIÓ DE LA SALUT

Aquesta pandèmia que hem patit ha suposat un canvi radical en l'estructura del nostre sistema sanitari. Els centres de salut s'han vist obligats a replantejar-se la seva forma d'atendre els pacients ja siguin els habituals o aquells afectats per la Covid-19. Tots hem pogut veure algunes imatges representatives del canvi com l'augment de consultes telefòniques, sales d'espera amb el menor nombre possible de pacients, entrada a urgències en doble circuit ... Aquests canvis comencen ja a instaurar-se com a norma en molts centres assistencials i romandran operatius més enllà de la crisi sanitària.

L'aplicació pràctica de les consultes telemàtiques han servit per resoldre una part important de l'activitat tant en hospitals com en centres de salut minimitzant al màxim les visites presencials, donant prioritat al telèfon i al correu electrònic sense oblidar les vídeo trucades per atendre els pacients per part de metges i infermeres tenint en compte que tot això requereix disposar de sistemes informàtics que garanteixin el xifrat i la protecció de dades dels pacients amb total garantia.

La situació de crisi que hem viscut ha servit per demostrar que aquest sistema assistencial és viable fins i tot a nivell hospitalari on s'intenta que la primera visita sigui presencial i posteriorment realitzar consultes telemàtiques.

El futur de l'atenció sanitària porta aquesta direcció per implementar dobles circuits d'entrada per separar els quadres respiratoris de la resta de patologies amb la intenció d'evitar possibles contagis. L'atenció hospitalària serà més polivalent



que mai tant en àrees covid i no covid amb espais reservats per fer front a un possible contagi en massa i amb professionals qualificats per fer front a aquestes situacions.

En els centres de salut també es mantindrà la doble porta d'entrada i, per exemple, per demanar cita no caldrà venir al centre físicament.

Un altre dels grans problemes amb què ens trobem és la paperassa administrativa o la gestió de baixes laborals. S'espaiaran els parts de baixa en funció de la previsió de durada de la patologia o la seva evolució prevista amb el que s'agilitzarà la burocràcia existent.

També hi haurà variacions en els règims de visites hospitalàries que seran més restrictives per reduir el risc de contagi.

Com abans ja apuntàvem, les sales d'espera tindran als pacients més espaiats i amb la teleassistència i les jornades de consulta més llargues s'evitaran les habituals aglomeracions con passava fins ara. S'exigirà major puntualitat tant al clínic com als pacients per evitar les aglomeracions de persones a la porta dels consultoris.

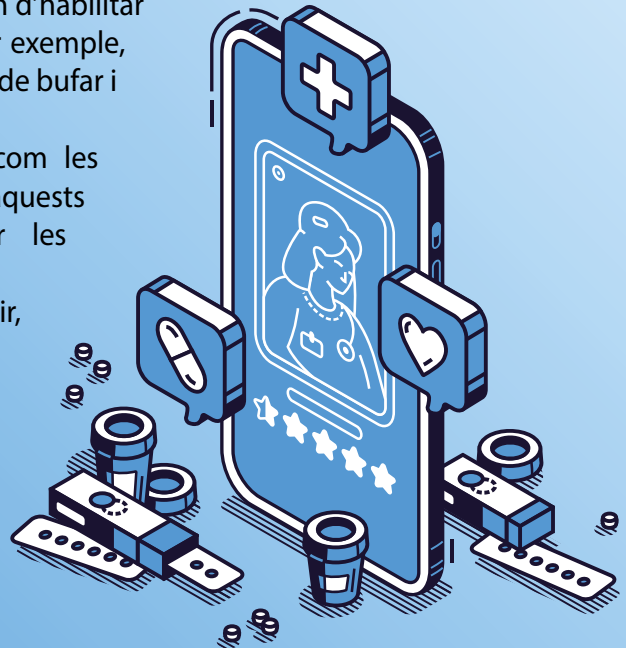
L'ús de màscares i el rentat de mans amb sabó o solucions hidroalcohòliques han vingut per quedar-se. Sobretot, en establiments sanitaris. Readaptar la infraestructura dels hospitals per mantenir el distanciament social també serà un factor clau.

També s'està estudiant la incorporació massiva de test o preses de temperatura per accedir a segons quins centres o previ ingrés a l'hospital per sotmetre's a una prova o una intervenció.

I pel que fa a determinades proves mèdiques, s'hauran d'habilitar nous protocols en segons quin tipus de consulta, per exemple, el test de l'alè que fan els digestòlegs on el pacient ha de bufar i emetre aerosols al costat del professional.

Determinades proves no poden deixar de fer-se com les espirometries o les broncoscòpies, però per realitzar aquests procediments, els professionals hauran d'extremar les mesures de seguretat.

I, finalment, es tendirà a hospitalitzar menys. És a dir, convertir processos que requerien ingressos de diversos dies en tractaments a nivell ambulatori en la mesura del possible i es potenciarà el disseny d'hospitals de dia perquè el pacient no hagi de quedar-se ingressat quan vagi a fer-se determinades proves diagnòstiques.



ELS PERILLS DE BARREJAR MEDICAMENTS

Les interaccions de medicaments constitueixen un veritable problema sanitari que cada vegada reclama una major atenció per part dels experts. La tendència demogràfica actual ens condueix cap a un envelliment progressiu de la societat i aquest augment de l'esperança de vida està directament vinculat a la millora de la qualitat de vida, que implica la utilització de diversos fàrmacs de forma simultània durant llargs períodes de temps.

D'altra banda, la investigació farmacològica permet que tinguem a la nostra disposició una major varietat de medicaments per al tractament de diverses patologies, cosa que facilita que es puguin prescriure fins i tot diversos fàrmacs per tractar una mateixa malaltia.

La interacció es produeix en el moment en què un fàrmac no produeix l'efecte esperat a l'administrar-se simultàniament, o de forma successiva, amb un altre medicament, herba medicinal, aliment, beguda,



etc. El conflicte pot aparèixer tant per excés, com per defecte i fins i tot pel fet que aparegui alguna reacció imprevista.

També hi ha determinades condicions fisiològiques, com l'embaràs, o patològiques com les insuficiències renals o hepàtiques, que poden arribar a condicionar l'aparició d'interaccions entre medicaments.

Tampoc cal oblidar les interaccions potencials i reals amb productes considerats com «segurs» i «inofensius». Es tracta de plantes medicinals, aliments, vitamines i minerals o altres substàncies, inclosos el tabac o l'alcohol. Fins i tot, cada vegada es coneixen més potencials interaccions entre certs fàrmacs i suc d'aranja o de raïm que, a més, són més freqüents del que pot semblar.

Una altra dada important és que, en els països industrialitzats, les reaccions adverses als medicaments se situen entre la quarta i la sisena causa de mort i un terç d'aquestes reaccions adverses poden ser degudes a interaccions medicamentoses. A Espanya entre el 5-15% de les hospitalitzacions en la gent gran i més del 45% dels reingressos hospitalaris té el seu origen en les interaccions medicamentoses que són causa de reaccions adverses o efectes secundaris o a la reducció de l'efecte d'un o més dels fàrmacs consumits, el que suposa el fracàs del tractament prescrit.

També hem de considerar que molts medicaments són destruïts i metabolitzats per certes substàncies enzimàtiques presents existents en el fetge. Aquests enzims poden modificar la seva activitat per l'acció d'alguns fàrmacs





reduint o augmentat la seva inactivitat i fins i tot incrementant la seva toxicitat.

Però no només els medicaments estan implicats en aquest procés. Les substàncies químiques que contenen els cigarrets poden augmentar l'activitat d'alguns enzims hepàtics. Això implica que el consum de tabac disminueix l'efectivitat d'alguns fàrmacs.

Un altre tipus d'interacció pot produir-se a l'administrar diferents medicaments que actuen sobre la mateixa zona o quan es prenen dos fàrmacs que, actuant en llocs diferents, ocasionen el mateix efecte.

Una altra possibilitat és que, a l'administrar medicaments amb accions oposades, el seu efecte es redueixi o s'anul·li amb el que no s'aconsegueix el resultat esperat.

De tota manera, els fàrmacs al nostre abast contribueixen de forma eficaç a millorar la nostra salut i qualitat de vida. Ens alleugen el dolor, ajuden a combatre les infeccions, controlen símptomes de malalties cròniques i redueixen el risc de mortalitat de diverses greus malalties.

Però no hem de perdre de vista que la gent gran es un col·lectiu molt més vulnerable a les interaccions dels medicaments ja que poden condicionar la pèrdua d'eficàcia d'un tractament o, en el pitjor dels casos, provocar reaccions adverses importants. Per això, des de la CUS - Salut, Consum i Alimentació recomanem sempre informar el metge de quina és la medicació que estem prenent per prevenir possibles riscos per a la nostra salut.

ADAPTACIÓ A LA ‘NOVA NORMALITAT’ I DIFICULTATS EMOCIONALS

No ens hem d'estranyar si després d'aquests dies, setmanes de confinament, experimentem sensacions d'ansietat, nerviosisme, tristesa, desencís, ira i fins i tot estrès ... Segons els experts en psicologia aquestes reaccions entren dins de la més absoluta normalitat ja que són la resposta a situacions excepcionals amb alts nivells d'incertesa que mai abans havíem experimentat.

Hem d'entendre que un nivell d'ansietat és absolutament necessari si volem mantenir-nos en estat d'alerta per afrontar els temps difícils a partir d'ara. Únicament ens hauríem de preocupar si alguns d'aquests símptomes ens afecten durant massa temps.

De tota manera, hem de considerar que el col·lectiu de persones que ja estaven predisposades a patir afectacions d'ordre psicològic són les que es poden veure majorment afectades i patir unes conseqüències més directes. Ens referim a certs

trastorns depressius, estrès agut i fins i tot el temut estrès posttraumàtic. Aquest perfil de persones necessitarà una major cura i fins i tot ajuda per part tant dels serveis de salut com de la família i fins i tot de la pròpia comunitat.

També hem de prestar una atenció especial als nens i adolescents que poden patir afectacions en la seva conducta moltes vegades com a conseqüència de l'abús de les noves tecnologies en la fase de confinament que hem viscut.

Enfrontar-se a aquesta nova realitat requereix de grans dosis de serenitat i estabilitat



per part de pares i educadors que han d'utilitzar una sèrie d'eines positives que puguin aplicar-se per afrontar les noves situacions que puguin presentar-se.

Per iniciar el procés d'adaptació hem de considerar alguns aspectes essencials com ser plenament conscients i acceptar la nova situació sense caure en alarmismes ni ser derrotistes. Una bona opció és utilitzar la resiliència (una capacitat natural de l'ésser humà que pot ser la clau per sortir airoso de determinades crisis vitals) com a arma per avançar en aquesta nova realitat.

Mantenir-nos sempre oberts a nous coneixements i a processos d'aprenentatge en nous camps que potser fins ara ens eren desconeguts o no els hi prestàvem atenció.

Mantenir un esperit flexible sense perdre els nostres principis. Insistir en una actitud rígida i inamovible no ens ajudarà de cap manera a progressar en aquesta nova situació.

L'optimisme mai ha de quedar-se fora del nostre camp de visió global. Sempre serà més productiu esforçar-se per quedar-se amb el costat positiu de cada situació.

En moments de crisi com la que estem vivint hem de buscar noves solucions i tractar de reinventar-nos en la mesura de les nostres possibilitats.

La intel·ligència emocional és un valor afegit que pot permetre'ns controlar les nostres pròpies emocions així com valorar l'intercanvi emocional entre les persones amb les que convivim tant a nivell social com laboral.

El nostre sentit de l'humor és un element fonamental per suportar situacions que poden arribar a ser crítiques i, aleshores, una sortida eficaç per desdramatitzar certes circumstàncies amb les que haurem de lluitar.

I, en la mitjana del possible, si ens esforcem a ampliar el nostre cercle de relacions tant personals com socials estarem exercint una acció que potencia la cooperació social i ens pot permetre unir esforços i fomentar aquest esperit col·lectiu que ens és tan necessari en aquests moments.



L'ESTAT D'ALARMA PEL CORONAVIRUS PROVOCA UNA ALLAUDE RECLAMACIONS DELS CONSUMIDORS

La crisi del coronavirus ens ha deixat diferents seqüeles en diversos àmbits. Un dels que ens afecta directament és el món del consum. La instauració de l'estat d'alarma ha provocat que molts consumidors que havien contractat i fins i tot pagat una àmplia gamma de serveis s'han quedat sense la possibilitat de gaudir-ne. Ens referim a quotes de gimnasos, concerts, viatges, vols, espectacles, etc. Tot aquest procés, sense cap mena de dubte, ha de desembocar en una autèntica allau de queixes i reclamacions que des de la CUS – Salut, Consum i Alimentació ja havíem previst.

Des del govern central s'ha demanat a les comunitats autònomes que potenciïn al màxim el sistema arbitral de consum i les mediacions per intentar resoldre el major nombre possible de conflictes i, al temps, reforçar les inspeccions i aplicar sancions en cas de detectar possibles frauds o abusos.

El sistema arbitral de consum és una via accessible, gratuïta i imparcial i una



eina molt vàlida per a canalitzar una part important de la queixes o reclamacions que puguin presentar-se a partir d'ara.

Després de la finalització de l'estat d'alarma s'espera que comencin a produir-se reclamacions a tots els nivells ja que moltes d'aquestes possibles accions han estat limitades precisament per aquesta circumstància.

Un aspecte molt important és tenir present quins són els terminis administratius que cal respectar perquè la nostra reclamació no es perdi en l'oblit.

En tot cas, les autoritats corresponents estudien també la possibilitat d'establir preus màxims de determinats productes d'especial necessitat per afavorir a col·lectius de consumidors més vulnerables.

El protagonisme de les associacions de consumidors ha de ser creixent per facilitar la resolució d'alguns dubtes i diverses qüestions interpretatives que poden plantejar-se en relació a la normativa aprovada a conseqüència de la crisi de la covid-19.

El departament tècnic i jurídic de la CUS – Salut, Consum i Alimentació està ja treballant per atendre a tots aquells consumidors que necessiten qualsevol tipus d'assessorament sobre qualsevol reclamació que pugui plantejar-se.

PUBLICITAT ENCOBERTA I ENGANYOSA A LES XARXES SOCIALS

Ens estem referint a un negoci gairebé rodó... La fórmula es aquesta: una marca o un producte i la imatge d'un "influencer" són una garantia de milers o fins i tot milions de vendes.

Però ara s'estan començant a prendre decisions en aquesta línia. Les marques s'esforcen per obtenir el màxim benefici i augmentar les seves vendes i aquí es on el "influencers" juguen el seu paper. Ells protagonitzen els anuncis, són el portaveu de la marca i la seva imatge, publiquen que utilitzen tal o qual producte i també apareixen cara al públic en els nombrosos esdeveniments que les marques organitzen.

El problema és que no sempre s'especifica amb la suficient claredat, per exemple, que



el vestit que llueix un popular youtube d'èxit en una foto o en un vídeo és en el fons un anunci publicitari pel qual el personatge cobra una quantitat.

Es a dir, el consumidor té tot el dret del món a saber si el que li estan dient o el que veu es tan sols una opinió o en realitat està fent un discurs pel qual està cobrant una quantitat de diners.

Es de tots conegut que les xarxes socials són un espai difícil de controlar i que poden tenir una afectació per a molts usuaris, especialment la gent més jove que no té la formació suficient. Hem de fer esment específicament a la publicitat encoberta i enganyosa que de manera habitual promocionen els youtubers i els instagramers.

A partir de la constatació d'aquest fet les autoritats en matèria de consum dels nostre país estan treballant en la modificació del Codi de Consum de Catalunya per facilitar una actuació immediata quan es produeixin aquest tipus de infraccions.

Fa ara 10 anys que el Codi de Consum no s'actualitza i necessita adaptar-se a la nova realitat de les xarxes socials, les noves tecnologies

i el comerç electrònic. Aquest fet dificulta sovint determinades actuacions, en aquest cas, de l'Agència Catalana de Consum (ACC).

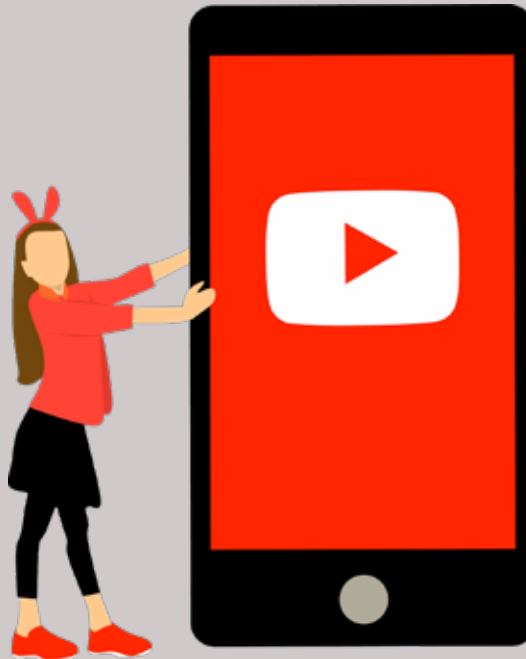
Aquest decret podrà permetre una actuació eficaç en casos de detectar publicitat enganyosa

o encoberta a càrrec de personatges populars a les esmentades xarxes.

No fa massa temps el Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) va denunciar la plataforma d'intercanvi de vídeos YouTube per 59 vídeos de youtubers, que tenen 42,8 milions de visualitzacions, que feien publicitat encoberta dirigida a infants i adolescents. El CAC va instar YouTube a informar clarament els usuaris quan els programes o els vídeos continguin comunicacions

comercials, tal com preveu la nova directiva europea de serveis de comunicació audiovisual. Així mateix, el CAC ho va posar en coneixement de l'Agència Catalana del Consum.

La CUS – Salut, Consum i Alimentació està també emetent a aquestes possibles infraccions que es produeixen, bàsicament, a les xarxes socials i demanem als usuaris de les mateixes que denunciïn qualsevol actuació que puguin detectar en aquesta línia.



RECLAMACIONS DE CONSUM EFECTIVES

Des de la nostra llarga experiència en el món del consum i en la defensa dels drets dels consumidors sabem perfectament que quan es presenta algun problema o irregularitat en la nostra relació amb les companyies telefòniques, de gas o llum, en moltes ocasions es converteix en un autèntic mal de cap.

Alguns dels problemes més habituals són, per exemple, veure una factura en la qual s'ha disparat l'import causa d'un presumpte consum excessiu quan gairebé no hem utilitzat aquesta font d'energia, problemes amb el subministrament o talls de llum massa freqüents, augments periòdics en les nostres factures de consum sense motiu aparent, rebuts de determinades companyies telefòniques que els segueixen carregant en compte tot i estar donat de baixa fa algun temps, etc.

Quan tot això passa de vegades no sabem com hem d'actuar ni els passos previs que hem de fer perquè la nostra reclamació sigui realment efectiva i no perdem el temps i la paciència trucant a determinades companyies sense que ens ofereixin una solució eficaç.

Des de la CUS – Salut, Consum i Alimentació recordem que el primer pas sempre ha de ser presentar una queixa davant la companyia o empresa que ens presta el servei a través de la via que considerem més còmoda ja sigui correu postal, via telefònica, a través d'Internet i, evidentment, de forma presencial a l'oficina d'atenció al públic corresponent.

En la reclamació hem d'incloure totes les dades rellevants que han originat aquesta acció. Haurem d'identificar-nos correctament, ressenyar la data de l'incident, el motiu de la reclamació i tots aquells documents i proves que corroboren el motiu principal d'aquesta reclamació i que siguin elementals per demostrar la irregularitat que hem observat.

De tota manera, és imprescindible que, abans de finalitzar el procés de reclamació, se'ns faciliti el número de referència de la mateixa ja que ens serà

útil per a futures accions, si fos necessari.

No hem d'oblidar que absolutament tots els consumidors tenim dret a reclamar. Aquesta acció és de vital importància per marcar el terreny on se situa aquesta línia vermella entre les companyies i serveis. Reclamar és fer ús dels nostres drets com a consumidors i fer aquest esforç pot ajudar a deixar clar quina és la línia vermella entre les companyies i els consumidors.

Hem fet la nostra reclamació i han passat els dies, ha passat fins i tot un mes i no tenim cap resposta ... Què passa llavors ...?

No hem de perdre la paciència perquè tenim encara diverses alternatives que ens protegeixen com a consumidors i usuaris.

Una opció per exercir el nostre dret a reclamar qualsevol error o disconformitat o una negativa a prestar-nos determinat servei, etc., és acudir a una associació de consumidors o a l'administració, a través de qualsevol d'elles podem fer una mediació o presentar una reclamació o queixa.

Recordem que el termini màxim per a presentar qualsevol reclamació és de tres mesos.

També disposem de les Junes Arbitrals de Consum. Organismes de caràcter autònom o municipals que disposen d'una pàgina web on presentar les reclamacions de consum.

Es tracta d'un procediment que resulta ràpid i que, al mateix temps, és senzill, gratuït i voluntari per a ambdues parts. Els terminis per a les actuacions de les oficines de les juntes arbitrals no superaran en cap cas els sis mesos.

l'altra opció, que aprofitarem per detallar, és que davant d'un problema d'aquestes característiques sempre tenim la possibilitat d'acudir a una associació de consumidors especialitzada on el consumidor rebrà tota la informació referent al seu cas concret per agilitzar a el màxim la durada del procés i, evidentment, la resolució del conflicte a través de la Mediació. Com abans apuntàvem, els nostres tècnics especialistes en consum de la CUS – Salut, Consum i Alimentació estan preparats per orientar-lo i ajudar-lo. No dubti en contactar amb nosaltres.





COORDINADORA D'USUARIS
DE LA SANITAT

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

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

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

web. www.cus-usuaris.org

e-mails. salut@cus-usuaris.org / consum@cus-usuaris.org

facebook.  CUS

twitter.  @cus_usuaris

canal youtube