



salut, consum i  
alimentació

# MEMÒRIA

## 2023

# CUS, SALUT CONSUM I ALIMENTACIÓ

La nostra entitat té la seva **seu central** a:

**Barcelona**, Av. Portal de l'Àngel, 7 àtic A-B-C

Horari Atenció presencial: 50 h/setmana (9,00 a 19,00 hores,  
de dilluns a divendres)

**i delegacions** a:

**Lleida**, C/St. Pere Claver, 5 (Barri Pardinyes / Centre Cívic)

Horari Atenció presencial: 20 h/setmana (9,00 a 14,00h, dilluns a divendres, excepte dimecres)

**Mollerussa**, Av. del Canal s/n. (Edifici Sant Jordi) 2 pta.

Horari Atenció presencial: 13,30 a 17,30 h. dilluns a divendres (cita prèvia)

**Tàrraga**, C/del Segle XX, 2

Horari Atenció presencial: 4 h/setmana (10 a 14 h dimecres)

Així mateix, es fa constar que a data **31/12/2023**, **3338 socis**.



salut, consum i  
alimentació

## OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Un any més, la nostra entitat ha donat cobertura a l'oficina d'atenció al consumidor. Hem donat resposta a totes les consultes i reclamacions/mediacions que ens han arribat utilitzant la via presencial, telefònica i telemàtica. Ens hem adaptat a la conveniència i accessibilitat de cada consumidor.

Tot això s'ha dut a terme tant a la nostra oficina de Barcelona com les que tenim a Terres de Lleida. La coordinació entre tots els despatxos ha estat continua, tant a nivell de propostes com d'activitats realitzades, tot i que aquestes són independents.

A continuació resumirem les tasques realitzades en les nostres oficines, ja siguin directes d'atenció al consumidor o de representativitat del consumidor davant Administracions i altres.

L'atenció de les consultes i reclamacions/mediacions que ens arriben ocupen bona part de la nostra tasca, així com la seva gestió.

Tal i com es pot veure en les taules adjuntes, els temes que ens arriben són variats tot i que els sectors telefònic i energia sempre són els més sol·licitats.

Per tal de poder tenir tota la professionalitat que la feina es mereix i tenint en compte que el món del consum és canviant i variat, hem assistit a cursos, jornades, sessions de treball, etc... Constantment surten noves normatives que ens afecten en el dia a dia i per tal d'oferir el millor servei possible als nostres consumidors i associats, és important assistir-hi per tal d'anar adaptant l'atenció que s'ofereix, així com la gestió. Tot i que hi ha hagut reunions telemàtiques, cada cop més se n'han fet de manera presencial.

Una altra de les tasques que es realitzen és l'elaboració d'esmenes, al·legacions i aportacions a les audiències públiques dels futurs decrets o lleis que s'han de publicar. Intentem ser molt curosos en la lectura de cara a que el consumidor/usuari, quedi el més ben protegit possible dins el marc del tema a tractar. Si es detecta alguna cosa que pot crear indefensió, vulnerabilitat o tan sols confusió, fem l'esmena o l'aclariment oportú, per tal que es tingui en compte.

Aquestes esmenes també es realitzen en l'elaboració de codis de conducta, ordenances municipals i en tots els documents que facin referència a algun dels nostres pilars: salut, consum i alimentació.

La nostra consideració d'associació de consumidors més representativa i la nostra pertinença al Consell de les Persones consumidores, fa que haguem d'assistir a nombrosos Consells, comissions directores i tècniques, grups de treball, representant els interessos de les persones consumidores.



## salut, consum i alimentació

També hem tingut nombroses reunions amb la nostra Federació CECU, per tal d'estar al dia amb les directives i lleis que van sortint a nivell del Ministeri, com fer les activitats conjuntes que siguin necessàries per la defensa dels consumidors.

Seguim treballant amb les OMIC's que demanen els nostres serveis, ja sigui col·laborant amb l'atenció directa als seus ciutadans o oferint assessorament als seus tècnics. També ens hem prestat per fer tallers i xerrades de temes concrets, dinamitzacions i diverses activitats en tots els municipis que ho han demanat.

En la nostra web s'han inclòs les notícies més rellevants que fan referència al món del consum, la salut i l'alimentació. Hem continuat creant consells diversos per als consumidors/usuaris, tant a la web, com a les xarxes socials i hem traslladat totes aquelles notícies i informacions que considerem importants així com les alarmes detectades. A part dels programes de ràdio i altres, també hem creat nous formats per tal d'arribar a les persones que ens segueixen a la web i a les xarxes socials: gravacions d'àudios sobre temes de consum, per exemple. Tanmateix, hem ampliat un any més el nostre Canal de YouTube.

Seguint en la mateixa línia, el mateix ha fet la nostra Delegació de Lleida. Ha continuat treballant amb les xarxes, penjant notícies relacionades amb les Terres de Lleida i consells propis. També notícies d'interès general.

S'ha continuat editant el nostre butlletí amb articles relacionats amb salut, consum i alimentació.

Tanmateix puntualitzar de nou i no ens cansarem de repetir-ho, que seguim creient molt fermament en la informació i/o formació que donem als nostres infants i joves. Amb aquest tema som molt insistents des de fa anys i s'ha vist en nombrosos fòrums que ja no som els únics que així ho pensem. Hem de treballar plegats per la societat del nostre futur, per tal que tinguin les eines i els instruments adequats per créixer com a consumidors responsables i conseqüents amb el medi ambient, segurs dels seus drets, però també dels seus deures, i dels seus actes de consum. Les xerrades i tallers a infants i joves que fem, intenten ser un d'aquests instruments i amb la seva dinàmica, fan que els infants i joves prenguin interès per allò del que se'ls està parlant i interioritzin conceptes de cara a ser consumidors responsables.

Des de les nostres oficines, hem continuat sent àrbitres a les Juntes Arbitrals que ens han sol·licitat, per tal d'oferir la nostra seriositat, objectivitat i imparcialitat a les vistes programades.

Volem fer èmfasi en que hem insistit en potenciar el foment a l'arbitratge en consum i l'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya com una via extrajudicial, ràpida, eficaç i equitativa perquè tant consumidors com les empreses i comerços puguin resoldre els seus conflictes



# salut, consum i alimentació

I no volem acabar, sense anomenar també les diverses activitats de consum i salut, que hem fet arreu del territori: accions teatralitzades sobre temes de consum i alimentació, cursos on line per ajudar a deixar de fumar, realització d'infografies i post d'Instagram amb informacions i consells varis de consum, etc... Volem pensar que amb les activitats que fem, podem arribar a un número important de gent i/o consumidors/es per tal d'ajudar-los a ser responsables i sostenibles en el mon del consum.

Desembre 2023



salut, consum i  
alimentació



## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Enguany hem assistit a les vistes constituïdes per les Juntes Arbitrals dels Ajuntaments de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat i Lleida i de la Generalitat de Catalunya quan va ser necessària la constitució d'un Col·legi arbitral, hem continuat sent àrbitres a les Juntes Arbitrals que ens han sol·licitat, per tal d'oferir la nostra seriositat, objectivitat i imparcialitat a les vistes programades.

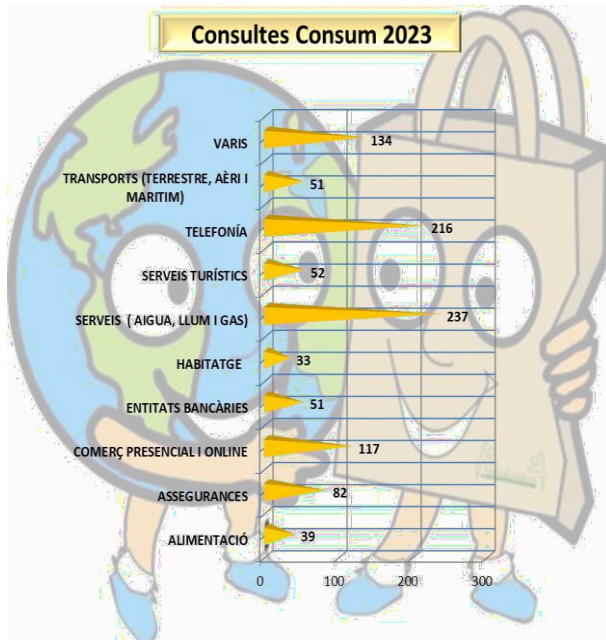
Tanmateix i seguint amb el nostre objectiu d'informació i assessorament, no dubtem en donar les explicacions oportunes a consumidors per tal que confiïn en el sistema arbitral, i a empreses, comerços i establiments per tal que acceptin adherir-se com a mètode de resolució de conflictes amb els seus clients.

Volem fer esment al foment de l'Arbitratge en Consum que aquest any hem volgut reforçar la seva divulgació tant a tallers, xerrades com a xarxes i web i a l'espai de consum al programa de ràdio.

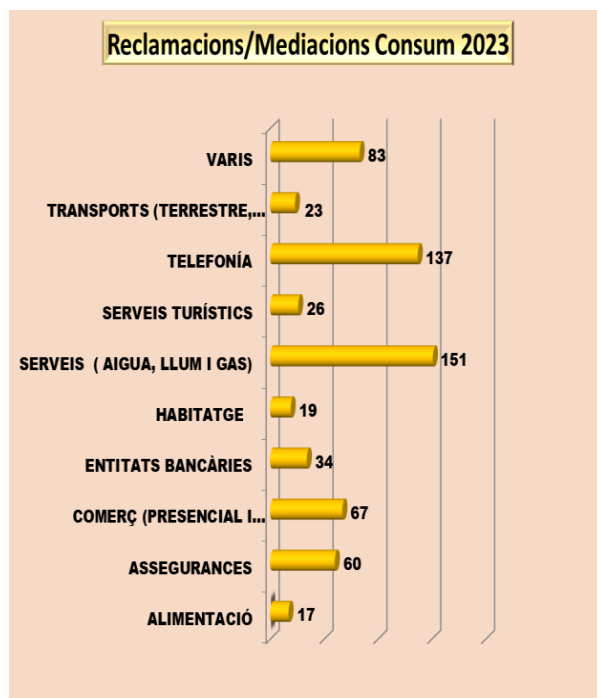
La nostra entitat està adherida a la Junta Arbitral de Consum de Generalitat de Catalunya des de febrer de 2019.



# salut, consum i alimentació



total 1012



Total 617



## Assistència jurídica a les persones consumidores

Durant aquest període hem atès amb personal tècnic en matèria de consum amb experiència de molts anys per formar i informar la ciutadania per tal de prevenir i/o minimitzar qualsevol problema.

Veiem que molts consumidors no acostumen a llegir-se ni les clàusules ni la lletra menuda que comporta obtenir una targeta de crèdit, una hipoteca o un préstec. És per això que intentem formar en aquest sentit als consumidors que es dirigeixen a nosaltres per tal de fer-los capaces de defensar els seus drets.

Estudiem a fons cada cas i per això comptem amb un assessorament jurídic especialitzat en aquests temes per tal d'oferir al nostre consumidor tota la informació i si s'escau representar-lo davant la justícia si el cas ho requereix.

Els principals temes que ens han presentat són els relacionats amb serveis bancaris (10 serveis), per exemple les targetes revolving. Tot just aquest any el Tribunal Suprem en sentència de 258/2023 de febrer va fixar alguns criteris per aquests tipus d'operacions de targetes de crèdit revolving obrint la porta a aquest tipus de reclamació, clarificant els criteris que teníem fins el moment i el més important, garantint-nos major seguretat.

Pel que fa a les hipoteques ens hem trobat amb hipotecaries que no s'ajusten a la normativa vigent. Algunes entitats obliguen als prenedors de la hipoteca a signar assegurances, algunes de vida i fins i tot ens hem trobat que els han fet signar contractes davant notari.

En la majoria de casos intentem fer una mediació entre les parts, però malauradament moltes vegades les entitats bancaries obliguen a anar a la justícia per tal que el consumidor pugui recuperar els diners que els han cobrat inadecuadament.

Altres temàtiques que ha abordat el nostre equip d'assessorament jurídic especialitzat: Comunitats de propietaris (2), Subministraments (4), Segona Oportunitat (1), Habitatge (3) Transports (1), Compres (4) Protecció de dades (1)

També hem tingut diverses reclamacions sobre el cartel de cotxes amb les que en alguns casos hem tingut bons resultats sense haver d'anar a justícia.



salut, consum i  
alimentació

## TALLERS REALITZATS A ESCOLES DE PRIMÀRIA I SECUNDÀRIA, AMPAS I ALTRES CENTRES.

### **SOBIRANIA ALIMENTÀRIA** **ALIMENTACIÓ SANA I CONSUM RESPONSABLE**

El sistema alimentari actual es basa en la producció intensiva per a l'explotació i això porta a una creixent dependència del mercat global, fins ara la uniformitat prima davant la qualitat. Però encara hi som a temps? Podem recuperar la nostra biodiversitat agrícola?

"El dret de cada poble a la governança sobre les seves polítiques agràries i alimentàries" és la sobirania alimentària. Reivindica el dret a decidir la nostra alimentació segons el nostre patrimoni. Tenim una elevada diversitat de paisatges i microclimes, el treball dels pagesos en l'adaptació al territori dels nostres productes per tant encara hi som a temps de recuperar una alimentació sana, variada i apetitosa.

Total sessions: 10

### **NECESSITO EL QUE COMPRO, COM COMPRAR MILLOR AMB CRITERI RESPONSABLE?, GREEN, ECO..., QUI VEU EL MEU PERFIL, ETIQUETATGE I SEGELLS, PUBLICITAT A LA XARXA**

El punt de venda evoluciona responent a les noves tendències i nous models del sector de la venda al detall per donar resposta als hàbits de consum de la societat actual. Els nous formats en l'àmbit del comerç obren noves possibilitats d'arribar als usuaris actuals i futurs, uns consumidors que han incorporat **criteris socials, econòmics i mediambientals** als seus hàbits de consum i que tenen la tecnologia integrada en el seu dia a dia.

La ràpida evolució de la societat actual dona lloc a un nou consumidor essent més tecnològic, compromès, expert i únic.

L'objectiu de l'activitat és prendre consciència de que cada consumidor respon a les característiques de la societat en què viu. Explicant les característiques del consumidor del segle XXI, quina és la seva tipologia i quins productes consumeix. Així podrem veure que la tendència actual és el compra de productes de proximitat, amb valor ecològic i amb una implicació social.

Total sessions: 74



salut, consum i  
alimentació

## **UN COP D'ULL DEL CONSUM / FAQS CONSUM/PER SABER-NE UNA MICA MES /ANAR PER LA VIDA**

### **OBJECTIUS**

La xerrada té com a objectiu fomentar actituds de consum responsable davant de les diferents ofertes del mercat, exercint els nostres drets com consumidors i usuaris.

Alhora aprendre a identificar la figura del consumidor, les garanties dels productes i serveis que consumeixen, com tramitar els fulls de reclamació i quins organismes existeixen que defensin els seus drets com a consumidors.

Total sessions: 14

### **DIA DEL CONSUMIDOR**

El 15 de març, amb motiu de la celebració del Dia del consumidor, vam realitzar una activitat a Manlleu, concretament en el mercat del municipi.

Es va instal·lar un punt d'informació sobre el Dia del consumidor, sobre els drets i deures que tenim com a tals, sobre aspectes generals de consum: reclamacions, mediacions, OMIC'S, Associacions de consumidors, tiquet o factura, garanties.....

A Olesa vam participar a un programa de ràdio, així com participació a Jornada a Mataró.

---

### **ACCIONS A MERCATS**

Amb motiu de la Fira de Nadal es va realitzar accions a Palau-solità i Plegamans els dies 15 a 18 de desembre.

Fires i Mercats són el lloc adient per a transmetre als consumidors els avantatges de consumir de manera responsable productes de proximitat i de la necessitat de



# salut, consum i alimentació

conèixer traçabilitat dels productes. Per altra part impliquem també als venedors perquè participin en l'activitat. I fer arribar a tots, consumidors i venedors, les normes del món del consum.

## **CREACIÓ DE VÍDEOS/CÀPSULES INFORMATIVES AL CANAL YOUTUBE**

La difusió de diferents temes de consum a través d'internet és una realitat cada cop més important, és per això que vàrem decidir ja fa uns anys d'anar fent diferents càpsules informatives per tal que els consumidors estigui informats d'una manera fàcil i divertida de tot allò que l'interessa com a consumidor/usuari.

Aquest any hem realitzat 12 càpsules que fan referència a nostres eixos fonamentals el consum, l'alimentació, el consum responsable i sostenible.

Són càpsules informatives que expliquen de manera didàctica diferents temes, que podem trobar al nostre canal de youtube

<https://www.youtube.com/channel/UCJ-zsZtfTsnCdcO7mOLLF1Q>

## **ESPAI CONSUM A PROGRAMA RÀDIO**

Dins del programa **"EN BONES MANS"** que s'emet en l'emissora ONDA CERO Catalunya, s'han fet diferents intervencions sobre temes puntuals i d'actualitat en consum, alimentació i salut. A banda del temes intemporals que cada any apareixen com són les rebaixes, els viatges, vacances, drets en consum de serveis de telecomunicacions, etc. també hem parlat sobre temes d'estils de vida saludables, col·lectius vulnerables, sostenibilitat i consum responsable,

En cada programa, a banda dels tècnics de la nostra entitat intervenen diferents experts en cada tema, aconseguint que el programa sigui amè, dinàmic i interessant, l'explicació sempre es fa de manera planera per tal que pugui ser entès per qualsevol seguidor del programa.

S'han fet un total de 9 programes durant 2023.



# salut, consum i alimentació

## BUTLLETI

Seguim amb el nostre **BUTLLETI ELECTRONIC**, on hi publiquem articles i entrevistes amb personalitats del sectors de salut, consum i alimentació. El fem arribar telemàticament als nostres socis i persones vinculades a la nostra entitat.



## CONSELLS FACEBOOK, PRESENCIA A XARXES I WEB

Considerem que són bons mitjans per informar i formar. Publiquem alertes, notícies i consells, tant de salut, com de consum, alimentació o de medi ambient.

**salut, consum i alimentació**  
www.cus-usuaris.org - Tel 93 302 41 35

**COM PROTEGIR LES NOSTRES DADES PERSONALS A INTERNET?**  
Hem de donar a les nostres dades personals la seguretat que mereixen i protegir-les de la millor manera possible ja que són importants, no només per a nosaltres sinó per als que volen utilitzar-les sense el nostre consentiment.  
Pensem que no són les grans empreses o organitzacions les que pateixen majoritàriament vulneracions de dades, ja que aquestes accions fraudulentament o delictives solen centrar-se, sobretot, en particulars i petites i mitjanes empreses.

www.cus-usuaris.org  
+ Informació: 93 302 41 35





salut, consum i  
alimentació

## **COMISSIONS I ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ DE CONSUM EN ELS QUE ESTÀ REPRESENTADA LA CUS**

- CAC (Consell de l'Audiovisual de Catalunya)
- Consell de Districte de Ciutat Vella
- CECU (Confederación de Consumidores y Usuarios)
- Comissió Permanent del Consell de les Pers. Consum. ACC
- Consell de les Persones Consumidores ACC
- Taula distribució solidària d'aliments (Dept. Benestar Social i F.)
- AGBAR
- Comissió Tècnica AACC-ACC
- Consell Municipal de Consum de l'Ajuntament de Barcelona
- Xarxa de Consum de la Diputació de Barcelona
- Consell d'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua
- Comissió Tècnica de Consumidors de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària
- Grup de Treball sobre Salut del Consell Municipal de Benestar Social
- Comissió Directora de l'Agència de Seguretat Alimentària
- Grup de Captació d'Aliments
- Grup de Distribució d'Aliments
- Taula de la Pobresa Energètica
- Comissió de Preus de Catalunya
- CCPAE (Consell Català de Producció Ecològica)
- Consell Català de Producció Integrada
- CHASE (Comissió Habitatge i Assistència per a situacions d'emergència)



# salut, consum i alimentació

social) (Barcelona Ciutat, comarques de Barcelona, Catalunya Central, Terres de l'Ebre, Terres de Lleida)

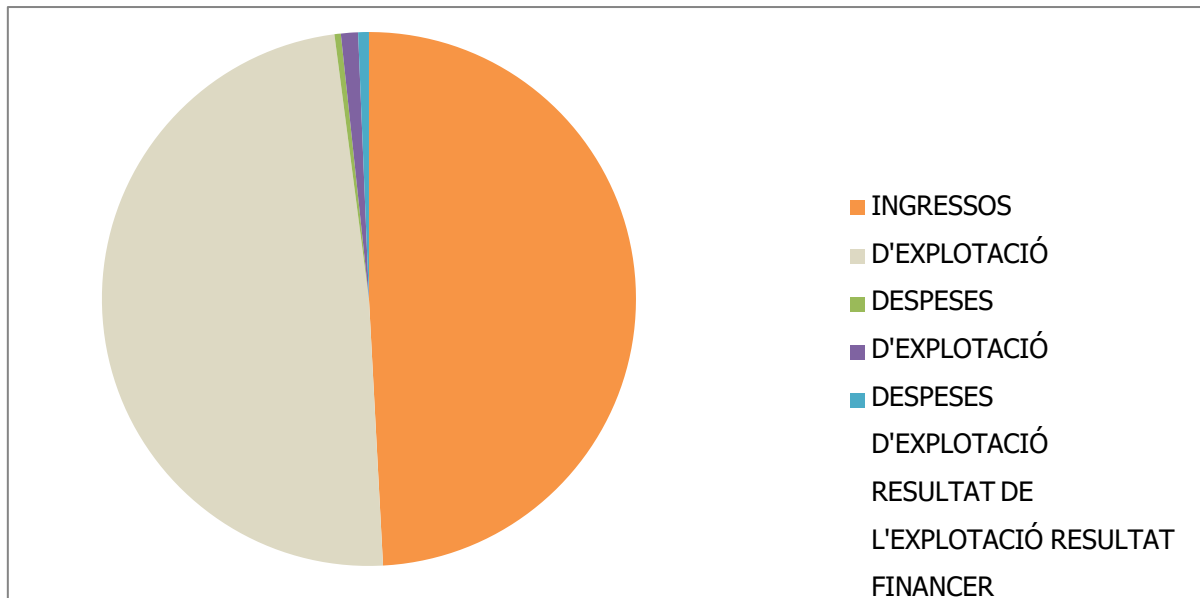
- ECOWASTE (Agència Residus Catalunya)
- Plataforma Fiscalitat Justa
- Consell Assessor Reforma Horària (Comerç i Consum, Salut)
- Comissió Previsió Malbaratament i Sostenibilitat (Consell Català Alimentació)
- Taula Plàstic Zero

## **COMpte DE PERduES I GUANYS** **C.U.S. COORDINADORA USUARIS DE LA SANITAT** **INFORMATIVA EXERCICI 2023**

<b><u>INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ</u></b>	.....	<b>158.199,27 €</b>
Quotes Associats i Contribucions		39.343,97 €
Subvencions		118.855,30 €
<b><u>DESPESES D'EXPLOTACIÓ</u></b>	.....	<b>156.967,60 €</b>
Aprovisionaments		20.717,13 €
Despeses de personal		98.214,68 €
Altres despeses per altres conceptes		38.035,79 €
<b><u>RESULTAT DE L'EXPLOTACIÓ</u></b>	.....	<b>1.231,67 €</b>
<b><u>RESULTAT FINANCER</u></b>	..... -	<b>3.324,66 €</b>
<b><u>RESULTAT DE L'EXERCICI</u></b>	..... -	<b>2.092,99 €</b>



# salut, consum i alimentació



Jordi Escayola  
Secretari

M Carme Sabater  
Presidenta