



Ajuntament de Cornellà
de Llobregat

Carta de Servei SERVEI PÚBLIC DE CONSUM



Versió en català

Versión en castellano

CARTA DE SERVEIS

NOM DEL SERVEI

SERVEI PÚBLIC DE CONSUM

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu d'aquest servei és l'assessorament sobre les relacions de consum entre ciutadans i establiments comercials, així com la mediació per tal de resoldre els conflictes que es poden produir.

La Oficina Municipal de Consum ofereix el servei de forma personalitzada als ciutadans i ciutadanes del nostre municipi, a l'empara del que disposa la Llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya, i d'acord amb l'article 6 de la Llei 20/2014, de 29 desembre, pel qual es modifica l'article 126-11 de l'esmentat Codi de Consum.

Serveis d'atenció que s'ofereixen des del servei públic de consum per a la ciutadania de Cornellà de Llobregat.

Oferim informació general de consum, entre les nostres funcions dins de les competències municipals, (segons l'article 126-10.1 del Codi de Consum de Catalunya):

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
- Servei de mediació en consum foment de la resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum mitjançant el procediment de mediació (segons Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum).
- Fomentar l'arbitratge com a medi de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.

- Educar i formar en consum a les persones consumidores, particularment als col·lectius especialment protegits, ja sigui per medi d'actuacions directes o a través dels medis de comunicació de titularitat pública.
- Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar amb elles.
- Iniciar procediments sancionadors de consum.
- Suport als consumidors afectats per clàusules abusives en contractes hipotecaris, consultes relacionades amb clàusules abusives en productes hipotecaris, (punts de servei SIDH, d'atenció al consumidor).

A QUI S'ADREÇA

Ciudadans i ciutadanes que acreditin ser residents a Cornellà de Llobregat.

CANALS PER ACCEDIR AL SERVEI

Presencial: Plaça Lluís Companys, s/n 2n Pis, Mercat Centre - 08940 Cornellà de Llobregat.

(Atenció amb cita prèvia)

*Servei d'atenció a la ciutadania del (SIDH), consultes relacionades amb clàusules abusives en productes hipotecaris, amb derivació al servei amb cita prèvia (de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores. Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Baix Llobregat).

Telefònica: 933 765 151 de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 hores.

Virtual: Web: <http://www.cornella.cat/es/omic.asp>

Si disposeu de signatura digital, presentació de Reclamació / Denúncia / Queixa a través de la "Carpeta ciutadana" de la web municipal.

Adreça Electrònica: omic@aj-cornella.cat

Horari: de dilluns a dijous de 10:00 a 14:00 hores. (Atenció amb cita prèvia)

DEPARTAMENT RESPONSABLE

Àrea de Territori i Sostenibilitat - Àrea de Gestió de Salut i Consum

PREU-TAXA (SI/NO)

No

IMPORT TAXA

Cap

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya, i d'acord amb l'article 6 de la Llei 20/2014, de 29 de desembre, pel qual es modifica l'article 126-11 de l'esmentat Codi de Consum.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Drets i interessos de les persones consumidores recollits en la Llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya (art. 121-2).
 - a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
 - b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.
 - c) El dret a l'indemnització i reparació de danys.
 - d) El dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.
 - e) El dret a la informació, la educació i la formació.
 - f) El dret a la representació, la consulta i la participació.
 - g) Els drets lingüístics.

Els drets que el Codi de Consum de Catalunya atorga a les persones consumidores són irrenunciables i qualsevol pacte que l'exclouï es nul.

- Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la llei general per la defensa dels consumidors i usuaris.
- Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció de consumidors i usuaris.
- Llei 1/1990, de 8 de gener, de disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.
- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE/INDIRECTE

DIRECTE

DADES DE CONTACTE

Servei Públic de Consum.

Plaça Lluís Companys, s/n 2n. Pis (Mercat Centre) 08940 Cornellà de Llobregat.

933765151 omic@aj-cornella.cat

COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets de les persones consumidores:

El Servei Públic de Consum proporciona informació correcta en matèria de consum, assessora, gestiona i tramita les reclamacions, presenta les propostes de mediació davant de les grans empreses i establiments comercials, i fa el seguiment i resolució d'expedients.

El SPC proporcionarà una atenció personal acurada, per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició del ciutadans i ciutadanes usuàries del servei. Les professionals

actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades especialitzades en matèria de consum.

El SPC donarà resposta a les sol·licituds d'atenció per telèfon o via mail, en un marge de dos dies laborables.

El SPC farà un acompanyament al consumidors i consumidoras en el procés de la reclamació a través de diferents atencions amb cita prèvia i/o seguiment telefònic amb els establiments i empreses reclamades fins arribar a un acord de mediació i donar per finalitzada la reclamació.

Servei d'assessorament personalitzat i gratuït a la ciutadania, per tramitar les reclamacions davant d'entitats financeres sobre; "Clàusules abusives i despeses hipotecàries". L'atenció d'aquest servei és amb cita prèvia, i la sol·licitud es deriva a l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Baix Llobregat, (de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores, programació amb 15 dies d'espera).

Campanyes informatives sobre requisits mínims dels establiments, amb col·laboració de la Unitat de Control i Disciplina de Mercat de la Diputació de Barcelona, dirigides als establiments i paradistes dels mercats municipals, sedentaris o no sedentaris, i en zones comercials determinades.

Campanyes informatives amb col·laboració de la Unitat de Control i Disciplina de Mercat de la Diputació de Barcelona, dirigides als establiments i paradistes dels mercats municipals, sedentaris sobre "Al·lèrgies o intoleràncies de productes alimentaris".

Tallers dirigits a la població infantil, escoles de primària i secundària. Sobre productes que son d'ús i consum d'aquesta part de la població.

S'organitzen xerrades sobre "Les entitats financeres i els seus productes", adreçades al col·lectiu de gent gran, que tenen dificultats en l'adquisició de productes relacionats amb les entitats financeres, mala atenció, incompliments per part de les entitats que perjudiquin els interessos o drets dels consumidors.

Exposició itinerant i interactiva sobre consum responsable "Consum com som? Depèn de tu, depèn de tots!", amb col·laboració amb l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona, desenvolupa polítiques de defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit de consum i per a promoure actituds de consum responsable, adreçada a tota mena de públic, però especialment a escolars d'edats compreses entre 8 i 15 anys.

Des de Ràdio Cornellà, es fa una programació mensual de divulgació i difusió de temes sobre el consum, com podem ser les activitats englobades dins de la setmana de comerç, etc., o informació

de l'exposició de "Consum com som?" o informació pràctica de temes sobre viatges, compres per internet, comerç transfronterer, etc.

INDICADORS

- Total casos atesos, reclamacions, consultes i assessorament telefònic a través de la web i correu electrònic.
- Número d'atencions presencials.
- Nombre d'atencions presencials que requerien assessorament jurídic.
- Nombre de consultes telefòniques.
- Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i l'atenció.
- Resolució de les reclamacions en 30 dies, casos en que s'ha de reclamar en 2a. instància 60 dies.
- Mitjana de dies transcorreguts per atendre les sol·licitud d'emergència: el mateix dia.
- Nombre de formació anuals del personal d'atenció: Com a mínim tres sessions de formació anuals.

FORMES DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Instància al registre municipal.

Correu electrònic a: omic@aj-cornella.cat

CARTA DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO

SERVICIO PÚBLICO DE CONSUMO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de este servicio es el asesoramiento sobre las relaciones de consumo entre ciudadanos y establecimientos comerciales, así como la mediación para resolver los conflictos que se pueden producir.

La Oficina Municipal de Consumo ofrece el servicio de forma personalizada a los ciudadanos y ciudadanas de nuestro municipio, al amparo de lo dispuesto en la Ley 22/2010, del Código de Consumo de Cataluña, y de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 20/2014, de 29 diciembre, por el que se modifica el artículo 126-11 del mencionado Código de Consumo.

Servicios de atención que se ofrecen desde el servicio público de consumo para la ciudadanía de Cornellà de Llobregat.

Ofrecemos información general de consumo, entre nuestras funciones dentro de las competencias municipales, (según el artículo 126-10.1 del Código de Consumo de Cataluña):

- Recibir y tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras.
- Informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y las formas de ejercerlos.
- Gestionar las reclamaciones por medio de la mediación en materia de consumo.
- Gestionar las denuncias y cumplir las tareas de inspección en materia de consumo.
- Servicio de mediación en consumo fomento de la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo mediante el procedimiento de mediación (según Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo).

- Fomentar el arbitraje como medio de resolución de los conflictos de consumo entre los establecimientos comerciales y las empresas.
- Educar y formar en consumo a los consumidores, particularmente los colectivos especialmente protegidos, ya sea por medio de actuaciones directas o a través de los medios de comunicación de titularidad pública.
- Hacer difusión de las organizaciones de personas consumidoras y colaborar con ellas.
- Iniciar procedimientos sancionadores de consumo.
- Apoyo a los consumidores afectados por cláusulas abusivas en contratos hipotecarios, consultas relacionadas con cláusulas abusivas en productos hipotecarios, (puntos de servicio SIDH, de atención al consumidor).

A QUIEN SE DIRIGE

Ciudadanos que acrediten ser residentes en Cornellà de Llobregat.

CANALES PARA ACCEDER AL SERVICIO

Presencial: Plaza Lluís Companys, s / n 2º Piso, Mercado Centro - 08940 Cornellà de Llobregat.

(Atención con cita previa)

* Servicio de atención a la ciudadanía del (SIDH), consultas relacionadas con cláusulas abusivas en productos hipotecarios, con derivación al servicio con cita previa (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Oficina Comarcal de Vivienda del Consejo Comarcal del Baix Llobregat).

Telefónica: 933 765 151 de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Virtual: Web: <http://www.cornella.cat/es/omic.asp>

Si dispone de firma digital, presentación de Reclamación / Denuncia / Queja a través de la "Carpeta ciudadana" de la web municipal.

Dirección Electrónica: omic@aj-cornella.cat

Horario: de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas. (Atención con cita previa)

DEPARTAMENTO RESPONSABLE

Área de Territorio y Sostenibilidad - Área de Gestión de Salud y Consumo

PRECIO-TASA (SI/NO)

No

IMPORTE TASA

Ninguna.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 22/2010, del Código de Consumo de Cataluña, y de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 20/2014, de 29 diciembre, por el que se modifica el artículo 126-11 de dicho Código de Consumo.
- Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.
- Derechos e intereses de las personas consumidoras recogidos en la Ley 22/2010 de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña (art. 121-2).
 - 1) El derecho a la protección de la salud y la seguridad.
 - 2) e) El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
 - 3) El derecho a la indemnización y reparación de daños.
 - 4) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica.
 - 5) El derecho a la información, la educación y la formación.
 - 6) El derecho a la representación, la consulta y la participación.
 - 7) Los derechos lingüísticos.

Los derechos que el Código de Consumo de Cataluña otorga a las personas consumidoras son irrenunciables y cualquier pacto que la excluya es nulo.

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de consumidores y usuarios.
- Ley 1/1990, de 8 de enero, de disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios.
- Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras.

TIPOS DE SERVICIOS: DIRECTO/INDIRECTO

DIRECTO

DATOS DE CONTACTO

Servicio Público de Consumo.

Plaza Lluís Companys, s/n 2n. Pis (Mercado Centre) 08940 Cornellà de Llobregat.

Teléfono. 933765151 – Correo electrónico: omic@aj-cornella.cat

COMPROMISOS DE QUALITAT

Derechos de las personas consumidoras:

El Servicio Público de Consumo proporciona información correcta en materia de consumo, asesora, gestiona y tramita las reclamaciones, presenta las propuestas de mediación ante las grandes empresas y establecimientos comerciales, y hace el seguimiento y resolución de expedientes.

El SPC proporcionará una atención personal cuidada, por parte de personal especializado y conocedor de los recursos a disposición de los ciudadanos y ciudadanas usuarias del servicio. Las profesionales actualizarán su formación a través de asistencia a cursos y jornadas especializadas en materia de consumo.

El SPC dará respuesta a las solicitudes de atención por teléfono o vía mail, en un margen de dos días laborables.

El SPC hará un acompañamiento al consumidores en el proceso de la reclamación a través de diferentes atenciones con cita previa y/o seguimiento telefónico con los establecimientos y empresas reclamadas hasta llegar a un acuerdo de mediación y dar por finalizada la reclamación.

Servicio de asesoramiento personalizado y gratuito a la ciudadanía, para tramitar las reclamaciones ante entidades financieras sobre; "Cláusulas abusivas y gastos hipotecarias". La atención de este servicio es con cita previa, y la solicitud se deriva a la Oficina Comarcal de Vivienda del Consejo Comarcal del Baix Llobregat, (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, programación con 15 días de espera).

Campañas informativas sobre requisitos mínimos de los establecimientos, con colaboración de la Unidad de Control y Disciplina de Mercado de la Diputación de Barcelona, dirigidas a los establecimientos y vendedores de los mercados municipales, sedentarios o no sedentarios, y en zonas comerciales determinadas.

Campañas informativas con colaboración de la Unidad de Control y Disciplina de Mercado de la Diputación de Barcelona, dirigidas a los establecimientos y vendedores de los mercados municipales, sedentarios sobre "Alergias o intolerancias de productos alimenticios".

Talleres dirigidos a la población infantil, escuelas de primaria y secundaria. Sobre productos que son de uso y consumo de esta parte de la población.

Se organizan charlas sobre "Las entidades financieras y sus productos", dirigidas al colectivo de personas mayores, que tienen dificultades en la adquisición de productos relacionados con las entidades financieras, mala atención, incumplimientos por parte de las entidades que perjudiquen los intereses o derechos de los consumidores.

Exposición itinerante e interactiva sobre consumo responsable "Consumo como somos? Depende de ti, depende de todos!, con colaboración con el Área de Atención a las Personas de la Diputación de

Barcelona, desarrolla políticas de defensa de los derecho de la ciudadanía en l'àmbit de consumo y para promover actitudes de consumo responsable, dirigida a todo tipo de público, pero especialmente a escolares de edades comprendidas entre 8 y 15 años.

Desde Radio Cornellà, se hace una programación mensual de divulgación y difusión de temas sobre el consumo, como podemos ser las actividades englobadas dentro de la semana de comercio, o información de la exposición de "Consumo como somos?" o información práctica de temas sobre viajes, compras por internet, comercio transfronterizo, etc.

INDICADORES

- Total casos atendidos, reclamaciones, consultas y asesoramiento telefónico a través de la web y correo electrónico.
- Número de atenciones presenciales.
- Número de atenciones presenciales que requerían asesoramiento jurídico.
- Número de consultas telefónicas.
- Promedio de días transcurridos entre la solicitud y la atención.
- Resolución de las reclamaciones en 30 días, casos en que hay que reclamar en 2a. instancia 60 días.
- Promedio de días transcurridos para atender las solicitud de emergencia: el mismo día.
- Número de formación anual del personal de atención: Al menos tres sesiones de formación anuales.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Instancia al registro municipal.

Correo electrónica a: omic@aj-cornella.cat