

Carta de Serveis de Consum – C 14/2018

Departament de Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals

El Servei de Consum és un servei públic i gratuït que té com a objectiu la informació, l'orientació i la defensa dels ciutadans i ciutadanes com a consumidors de béns i serveis

Què oferim?

Treballem per informar, orientar i ajudar els consumidors per l'adequat exercici dels seus drets i oferim una atenció oberta sense cita prèvia per informar i orientar els consumidors i usuaris de béns i serveis. Respectem sempre el seu anonimat i els donem la informació adequada per promoure la seva autodefensa.

Serveis que prestem

- Informació, orientació i assessorament
- Recepció i tramitació de reclamacions
- Formació
- Col·laboració amb associacions
- OMIC

Detall dels serveis

- **Informació, orientació i assessorament**

Informació a les persones consumidores sobre els seus drets i deures en matèria de consum.

- **Tramitació de reclamacions**

Recepció, tramitació i gestió de reclamacions de consum per mitjà de la mediació. Anàlisi dels fets que són motiu de denúncia i controls de compliment de la normativa de protecció de les persones consumidores.

- **Formació**

Formació i informació en consum per a les persones consumidores i amb aquelles entitats relacionades amb consum.

- **Col·laboració amb associacions**

Col·laboració amb les associacions de persones consumidores i amb aquelles entitats relacionades amb consum.

- **Inspeccions**

Realització de les corresponents inspeccions als comerços per a la correcta realització de les tasques del comerç i atenció al consumidor.

- **OMIC**

- Informació, ajuda o orientació a les persones consumidores i usuàries per l'adient exercici dels seus drets.
- Recepció de denúncies, reclamacions i queixes de les persones consumidores o usuàries i remetre a les entitats o organismes corresponents.
- Mediació en els conflictes que puguin tenir els consumidors/es i usuaris/es de Sant Joan Despí cap a qualsevol empresa del territori.
- Formació i educació en temes de consum per a col·lectius específics.
- Elaboració i / o difusió de material informatiu d'interès per a les persones

Carta de Serveis de Consum – C 14/2018

consumidores i usuàries.	
Com accedir-hi?	
Presencialment:	carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament:	93 480 80 50
Web municipal:	www.promodespi.cat
Correu electrònic:	omic@sjdespi.net
Qui hi pot accedir?	
Els ciutadans i consumidors de Sant Joan Despí que requereixin informació, orientació i ajuda en l'exercici dels seus drets com a usuaris, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitats empresarial o professional.	
Persona responsable	
Consum: Francisco Polo Responsable polític: Cristian Rastrojo Adscrit a l'Àrea de Promoció Econòmica i Empresa	
Horaris i adreça	
Adreça: Carrer John F. Kennedy, 8	
Horaris OMIC:	
Des de l'1 de setembre fins al 31 de juliol Dimarts i divendres de 10.00 a 13.30 hores	
Drets i deures dels usuaris i usuàries	
<ul style="list-style-type: none">• Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.• Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.• Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions.• Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.• Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals el ciutadà/na tingui un interès legítim.• Dret a presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals o de la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal o via mail.• Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis.• Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.• Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.• Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les	

Carta de Serveis de Consum – C 14/2018

relatives a la prestació d'un servei o procediment.

- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu o de selecció de personal.

Normativa reguladora

General

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPC).

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí, dia 25 de febrer de 2016.

Consum

- Llei 22/2010 de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya.
- 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 usuari.
- Llei 1/1990, de 8 de gener, de disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris
- Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció de consumidors i usuaris.
- Normativa aplicable Catàleg de serveis 2018 Àrea d'atenció a les persones, Consum Servei de mediació en consum.
- Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció de consumidors i usuaris.

Carta de Serveis de Consum – C 14/2018

Compromisos de qualitat
<ul style="list-style-type: none">• Atenció de les consultes en un termini màxim de 10 dies laborables.• Atenció de les consultes via web municipal, correu electrònic o presencialment a l'OMIC en un termini màxim de 10 dies laborables.• Donar visita d'assessorament a l'oficina de l'OMIC en un termini màxim de 10 dies laborables.• Tramitació de les reclamacions en matèria de consum en termini màxim de 60 dies
Indicadors de gestió i avaluació
<ul style="list-style-type: none">• Nombre de reclamacions tramitades• Nombre d'assessoraments realitzats a l'oficina de l'OMIC• Nombre d'usuaris del servei•
Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments
<p>L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.</p> <p>Per tal de formalitzar-los l'Ajuntament disposa d'un tràmit específic que es pot completar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.</p> <p>Presencialment: carrer camí del Mig, número 9 Telefònicament: 93 480 60 00 Web municipal: www.sjdespi.cat Seu electrònica municipal: Sant Joan Despí – Seu-e</p>
Data de la darrera revisió: maig de 2018
Data de rendiment de comptes dels indicadors: juny 2018