

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEI DE CONSUM

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Consum
Àrea:	Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques

## 2. ON SÓM

---

Ctra. Martorell, 95 2on pis 08225 Terrassa



Telèfon 937 397 429

Fax 937 397 076

Web: <http://www.terrassa.cat/consum>

Correu electrònic [consum@terrassa.cat](mailto:consum@terrassa.cat)

Horaris: De dilluns a dijous de 9 a 14 h.

Dimecres de 15:30h a 18:30h (excepte juliol i agost).

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

La nostra missió és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis

### **Serveis que oferim**

1. Informar sobre els drets i deures com a persones consumidores
2. Informar sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes i serveis que es troben en el mercat.
3. Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.
4. Ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, responant les consultes, facilitant la gestió de les reclamacions a través dels canals de resolució de conflictes (la mediació i l'arbitratge de consum)

5. Fer el seguiment de les denúncies que es fan arribar. Tramitar denúncies, queixes, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge: anàlisi i curs adequat a les problemàtiques de consum.
6. Facilitar documentació i material complementari a disposició de totes les persones que ho sol·licitin.
7. Oferir formació: Educació per al consum a les escoles i Formació per a adults en temes de consum, amb xerrades, col·loquis i campanyes, cursets i jornades. Edició i distribució d'opuscles informatius.

## Atenció telemàtica

---

Web: [www.terrassa.cat/consum](http://www.terrassa.cat/consum)

Adreça electrònica: [consum@terrassa.cat](mailto:consum@terrassa.cat)

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6743>

Tramitació des de la seu electrònica per a consultes o assessoraments:

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte ( OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Per a totes les persones consumidores, escoles i centres interessats.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Ser el punt de referència al territori per rebre assessorament i consultes relacionades amb el consum. Atenció personalitzada i eficient.

No superar un 1% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment

En l'atenció presencial i telefònica quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini de 3

No superar el termini de 3 dies hàbils en el 90% dels casos de resposta no immediata

dies.  Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.	
Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei de Consum Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica	Nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i Número d'errades detectades
Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció. Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebin pels diferents canals establerts.	Nombre de contestes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes i Nombre de suggeriments de millora recollits i aplicats
Resoldre les peticions rebudes a la bústia de consultes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats econòmiques, per dur a terme la legalització d'una activitat, la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat. Donar resposta en 3 dies hàbils. En el cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una contesta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.	Donar resposta al 90% de les consultes en el termini establert
Realitzar campanyes, tallers i cursos anuals per a la ciutadania sobre els seus drets i deures i sobre consum responsable o temes d'interès en aquell moment per a la població relacionats amb el consum (Clàusules terra, ventades, etc.). Educar per al consum responsable als infants amb tallers a les escoles i formar a la població a través de xerrades, col·loquis, edició i distribució d'opuscles informatius.	Nombre de tallers, actes i xerrades. (mínim de 10)
Informar i assessorar cadascun dels interessats sobre el resultat concret de la inspecció, incidint, si s'escau, en l'adopció de les mesures correctores pertinents i/o denúncies. Tramitar denúncies que siguin competència de consum quan existeixi una infracció administrativa	Dies de resposta: data d'entrada reclamació, queixa o denúncia i data sortida escrit. 7 dies hàbils amb + - 3 dies de marge de tolerància.
Incrementar la mediació prèvia en les sol·licituds d'arbitratge. Tramitar reclamacions que plantegin les	% de sol·licituds resoltes per mediació prèvia. (mínim 70 % )

persones consumidores i usuàries a través de la Junta Arbitral de Consum.	
Col·laborar amb els establiments comercials i de serveis oferint informació dels seus drets i control de les seves obligacions en matèria de consum. Atenció professional, personalitzada i eficient.	Nombre de mailings informatius als establiments i empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum (mínim 1 mailing a l'any)

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprenrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

### Drets específics del Servei

La ciutadania té dret a la informació, l'assessorament, la mediació i l'arbitratge així com a la formació i l'educació en temes de consum.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
  - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
  - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-