



SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES. SERVEI PÚBLIC DE CONSUM

ELS NOSTRES COMPROMISOS



Atenció i assessorament personalitzat i eficient en consultes relacionades amb el consum, no arribant a l'1% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment.



En l'atenció presencial i telefònica, facilitar la informació sol·licitada per la persona usuària en el termini màxim de 3 dies hàbils en el 90% dels casos quan la resposta no pot ser immediata.



Mantenir actualitzats, disponibles i accessibles els impresos i formularis dels diferents tràmits del Servei de Consum a la Seu electrònica.



Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.



Fer un mínim de 10 accions anuals com ara campanyes, xerrades, tallers, cursos i altres per informar a la ciutadania sobre els seus drets i deures com a persones consumidores, i a les escoles per educar per al consum responsable als infants.



Informar i assessorar en un màxim de 10 dies hàbils a les persones interessades sobre el resultat concret de la inspecció, incidint, si s'escau, en l'adopció de les mesures correctores pertinents o denúncies.
Tramitar denúncies que siguin competència de consum quan existeixi una infracció administrativa.



Incrementar la mediació prèvia en les sol·licituds d'arbitratge, en un mínim del 70%, que plantegin les persones consumidores i usuàries a través de la Junta Arbitral de Consum.



Oferir informació personalitzada i eficient als establiments comercials i de serveis sobre els seus drets i el control de les seves obligacions en matèria de consum.

Per més informació podràs veure totes les cartes al web:

governobert.terrassa.cat/transparencia/cartes-serveis/

