

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

-

SERVEI PÚBLIC DE CONSUM

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	Consum
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria de Consum
Responsable tècnic:	Cap del Servei Públic de Consum

2. ON SOM

Adreça	Ctra. Martorell, 95, 2n pis, 08225 Terrassa
Telèfon	937 397 429
Web:	http://www.terrassa.cat/consum
Correu electrònic	consum@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a dijous de 09 a 14 h. Dimecres de 15:30 a 18:30 h (excepte juliol i agost).

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió, com a servei públic de consum, és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.

Serveis que oferim

1. Informar i orientar a les persones consumidores sobre els seus drets i deures.
2. Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.
3. Fomentar la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes en el consum per ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, facilitant la gestió de les reclamacions.
4. Potenciar l'educació per al consum als centres educatius mitjançant accions formatives.

Atenció telemàtica

Web:	www.terrassa.cat/consum
Adreça electrònica:	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

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

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les persones consumidores i als centres educatius.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
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.	% 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.	Nombre de dies hàbils de resposta quan la resposta no és immediata sobre el total.
Mantenir actualitzats, disponibles i accessibles els impresos i formularis dels diferents tràmits del Servei de Consum a la Seu electrònica	No superar un 1% de queixes rebudes per no ser accessibles i número d'errades detectades sobre el total de tràmits fets.
Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.	Nombre de respostes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes
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.	Nombre de tallers, actes i xerrades (mínim de 10)

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.	Mitjana de nombre de dies hàbils per donar resposta menor de 10 dies.
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.	% de sol·licituds resoltes per mediació prèvia.
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.	Nombre comunicacions informatives als establiments i empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum (mínim 1 comunicació 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'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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

Normatives relatives als drets i deures de les persones consumidores:
<https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/centre-de-documentacio/normativa/>

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.

- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.