

3 Àrea d'Economia i Hisenda

3.1 Consum

3.1.1 Serveis de consum per a la ciutadania, les empreses i els professionals, els centres educatius i les associacions i les entitats



*Objectius:

- Garantir i difondre els drets de les persones consumidores de la comarca
- Informar i assessorar a les persones consumidores, empreses i professionals sobre la normativa de consum
- Rebre i tramitar les denúncies, queixes i reclamacions de les persones consumidores
- Gestionar la resolució de conflictes de consum a través de la mediació i l'arbitratge de consum
- Promoure l'adhesió a l'arbitratge de consum en el sector comercial i empresarial
- Promoure accions de consum responsable



Pressupost: 24.777,00 € - subvenció de Diputació de Barcelona.
63.051,25 € - delegació de competències en matèria de consum de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya.

***Descripció del servei:** Servei públic gratuït d'informació i assessorament a les persones consumidores, resolució extrajudicial de conflictes de consum i promoció del consum responsable.



***Alineament del projecte amb els ODS**

L'Oficina Comarcal del Consum s'alinea amb l'ODS 8 "Treball digne i creixement econòmic" a fi de promoure polítiques de consum responsable tant per empreses com per persones consumidores, l'ODS 12 "Consum i producció responsables" atès que busca sensibilitzar a la ciutadania en consum responsable i promoure el consum local, entre d'altres accions, i l'ODS 16 "Pau, justícia i Institucions sòlides" a fi de potenciar la resolució alternativa de litigis i crear unes institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells.

Indicadors d'esforç

Assessorament a les persones consumidores de la comarca

Gestió de queixes, denúncies i reclamacions de consum

Campanya "Canal OAC": difusió de comunicats amb notícies, avisos i alertes de consum a les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels municipis de la comarca

Difusió de notícies de consum

Servei d'Assessorament Energètic a la ciutadania: "Punt d'Energia"

Participació en protocols de pobresa energètica amb empreses subministradores de serveis bàsics

Assistència a reunions tècniques de coordinació amb administracions de consum de la demarcació de Barcelona

Indicadors de compliment dels ODS

1.645 consultes ateses

365 reclamacions rebudes i gestionades

381 expedients finalitzats

301 mediacions de consum. El 80% són acceptades per l'empresa. El 78% finalitzades amb acord, 22% sense acord.

22 queixes

23 denúncies

14 expedients d'arbitratge de consum gestionats

13 laudes arbitral dictats

28 publicacions de notícies i consells a la pantalla de la sala d'espera del Consell

2 notes de premsa publicades en mitjans de comunicació comarcal

7 comunicats de consum difosos

8 comunicats "Canal OAC"

3 articles col·laboració revista "Tot Subirats"

5 campanyes d'educació, difusió i foment dels drets de les persones consumidores a la comarca

1 campanya de foment de l'arbitratge de consum entre comerciants

Aspectes a destacar 2025

Durant l'any s'han gestionat 301 expedients de mediació, fet que representa un increment del 23% respecte de l'exercici anterior. El servei manté uns nivells d'efectivitat elevats: el 80% de les empreses i professionals accepten la mediació proposada per l'Oficina Comarcal de Consum i el 78% dels casos es resolen amb acord entre les parts. Paral·lelament, s'ha constituït el Grup de Treball Tècnic de Consum de l'Alt Penedès, integrat per l'OCTE, l'OMIC de Vilafranca del Penedès i l'associació de consumidors ACU-ABAE Catalunya, amb l'objectiu de reforçar la coordinació i la resposta conjunta davant les problemàtiques de consum.

S'han impulsat campanyes i comunicats de foment del consum responsable, així com el servei d'assessorament energètic adreçat tant a la ciutadania com als equips de Serveis Socials, especialment en l'àmbit de la pobresa energètica. Igualment, s'ha participat activament en la Taula Supracomarcal de Pobresa Energètica Alt Penedès – Garraf, contribuint a la detecció de necessitats, l'intercanvi d'informació i la definició d'estratègies comunes per millorar l'atenció a les persones en situació de vulnerabilitat.