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

Oficina de Consum de l'Alt Penedès

Pressupost: 21.537,00 € - subvenció de Diputació de Barcelona.
57.738,28 € - 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.

- Assessorament personalitzat
- Informació i orientació a les persones consumidores i agents econòmics
- Recepció i gestió de reclamacions, queixes i denúncies
- Resolució alternativa de conflictes. Mediació i Arbitratge de Consum
- Promoció del consum responsable
- Foment de l'arbitratge de consum en el sector empresarial
- Gestió electrònica integral d'expedients
- Coordinació amb l'Agència Catalana del Consum i ajuntaments

***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 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

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

Difusió de notícies de consum

Campanya de foment de l'arbitratge de consum en el sector empresarial

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

Habilitació d'un nou canal d'atenció a la ciutadania mitjançant la cita prèvia telefònica

Elaboració d'un nou tríptic informatiu del servei

Indicadors de compliment dels ODS

1.962consultes ateses

415 reclamacions rebudes i gestionades

361 expedients finalitzats

299 mediacions: 118 finalitzades amb acord, 59 sense acord

11 queixes

46 denúncies

10 expedients d'arbitratge de consum gestionats

5 laudes arbitrals dictats

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

3 notes de premsa publicades en mitjans de comunicació comarcal

7 comunicats "Canal OAC"

1 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 2024

Increment de 780 actuacions respecte l'any anterior (+39%).

Augmenten un 67% les consultes i assessoraments.

Augmenten un 18 % les reclamacions rebudes.

El 72% de les empreses i professionals accepten la mediació de l'Oficina Comarcal de Consum per resoldre els conflictes amb les persones consumidores.

El 67 % de les mediacions finalitzen amb acord entre les parts.

S'habilita un nou canal d'atenció a la ciutadania per cita prèvia telefònica.