

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: 22.063,00 € - subvenció de Diputació de Barcelona.
59.256,32 € - 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'alineja 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

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

Col·laboració amb la publicació municipal trimestral "Tot Subirats" amb articles de consum

Difusió del concurs escolar de consum "Consumòpolis"

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

Indicadors de compliment dels ODS

1.712 consultes ateses

355 reclamacions rebudes i gestionades

394 expedients finalitzats

294 mediacions. 66% finalitzades amb acord, 14% sense acord, 20 % no acceptació de l'empresa, 2% altres motius.

23 queixes

69 denúncies

11 expedients d'arbitratge de consum gestionats

7 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

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 2023

Augmenten un 42% les consultes i assessoraments.

El 82% de les empreses i professionals accepten la mediació de l'Oficina Comarcal de Consum per resoldre els conflictes amb les persones consumidores.

Augmenten un 6% els acords per mediació en la resolució de conflictes, i es situen en un 66% de les mediacions gestionades pel servei.

Tramitació de 64 denúncies presentades pels usuaris del servei de transport interurbà per carretera entre Vilafranca del Penedès i Barcelona pels problemes en el servei entre setembre i octubre, principalment.

Campanyes i comunicats de foment del consum responsable.

Campanya de foment de l'arbitratge de consum entre els comerciants.

Servei d'assessorament energètic a la ciutadania i a l'equip tècnic de Serveis Socials en relació a la pobresa energètica. S'actua com a "Punt d'Energia" a la comarca.

Participació en la Taula Supracomarcal de Pobresa Energètica Alt Penedès – Garraf.