

3. ÀREA D'ECONOMIA I HISENDA

3.2 Consum

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

Tipologia del servei i objectius

Informació, assessorament, formació, educació i difusió dels drets de les persones consumidores i resolució de conflictes en matèria de Consum a través de la mediació i l'arbitratge de consum.

Funcions:

- Atenció personalitzada presencial, telefònica i electrònica
- Assessorament a les persones consumidores i als agents econòmics
- Recepció i gestió de reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores
- Resolució alternativa de conflictes de les persones consumidores de la comarca mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum
- Gestió integral dels procediments arbitrals de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya a l'Alt Penedès
- Educació i formació a les persones consumidores i els agents socials
- Activitats de gestió i difusió de l'Escola de Consum de Catalunya
- Foment de l'arbitratge de consum en el sector empresarial
- Gestió electrònica integral dels expedients a través del programa Sistema d'Informació de Consum (SIC) de l'Agència Catalana de Consum
- Difusió de documents informatius de l'Agència Catalana de Consum
- Coordinació amb els ajuntaments
- Participació en les reunions de coordinació tècnica de les administracions de consum de la demarcació territorial de Barcelona.

Objectiu:

- Garantir i difondre els drets de les persones consumidores de productes i serveis i la resolució de conflictes de consum a través de la mediació i l'arbitratge de consum.

Dades 2021

- Consultes ateses: 1.407
- Reclamacions rebudes i gestionades: 423
- Expedients finalitzats: 549
- Mediacions finalitzades: 447 (amb acord: 60%; sense acord: 18%; no acceptació de l'empresa: 21%; altres motius: 1%).
- Queixes: 18
- Denúncies: 12

- Expedients d'arbitratge de consum gestionats: 18
- Laudes arbitrals dictats: 12
- Elaboració de 5 notes de premsa per difondre en els principals mitjans de comunicació comarcals.
- Publicació de notícies i consells de consum en la pantalla de recepció del Consell Comarcal. Edició de 12 notícies.
- Campanya "Canal OAC": difusió de notícies, avisos i alertes de consum a les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels municipis de la comarca.
- Campanya "Consum Actua". Presentació i distribució de la "Guia de Consum per a la Gent Gran" editada per l'Agència Catalana de Consum.
- Campanya informativa del Bo Social Financer: difusió dels requisits i beneficis del bo social financer entre el personal tècnic de Serveis Socials de la comarca.
- Campanya de suport a la pobresa energètica: suport a l'equip tècnic de Serveis Socials municipals en l'aplicació dels convenis subscrits entre la Generalitat de Catalunya i Endesa en relació al deute energètic de les persones vulnerables.
- Campanya de foment de l'arbitratge de consum al municipi de Sant Sadurní d'Anoia en col·laboració amb "Som Sant Sadurní".

Pressupost 2021

- 44.750,96 € - Conveni amb l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya
- 22.264 € - Subvenció de la Diputació de Barcelona
- Recursos propis

Aspectes a destacar 2021

- Increment del 2,7% de les consultes ateses respecte de l'any anterior.
- Increment del 5,6% en els expedients de queixes, denúncies i reclamacions gestionats respecte de l'any anterior.
- Increment del 49% de les mediacions en consum gestionades respecte de l'any anterior.
- El 60% de les mediacions en consum finalitzen amb acord entre les parts.
- Suport a l'Agència Catalana del Consum en l'atenció de les consultes rebudes pel formulari electrònic corresponents a municipis d'altres comarques (110 consultes electròniques).
- Participació en la Taula Supracomarcal de Pobresa Energètica Alt Penedès – Garraf.
- Col·laboració amb la publicació trimestral municipal "Tot Subirats" amb 5 articles relacionats amb els drets de les persones consumidores.