

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



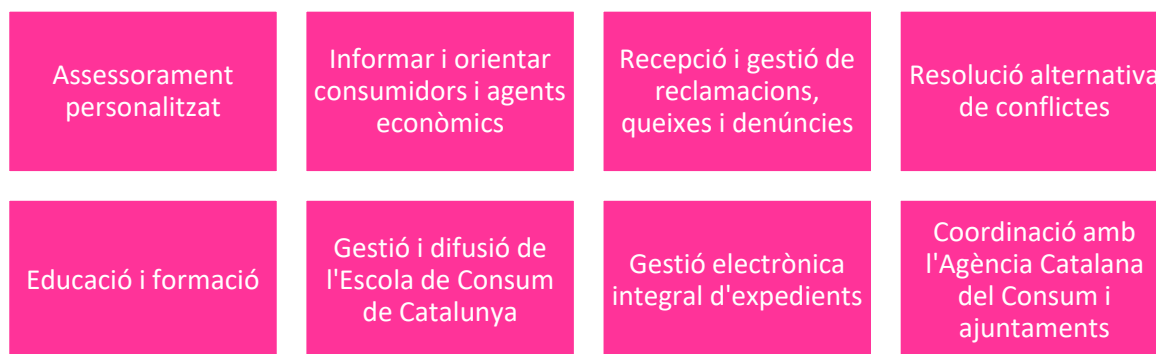
*Objectius:

- Garantir i difondre els drets de les persones consumidores de productes i serveis
- Informar i assessorar a les persones consumidores
- Promoure accions de consum responsable també als centres educatius
- Potenciar la resolució de conflictes de consum a través de la mediació i l'arbitratge en consum
- Promoció de la via arbitral de consum en el sector comercial i empresarial



Pressupost: 22.533,00 € - subvenció de Diputació de Barcelona.
64.911,00 € - 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 i foment de llurs drets.



*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 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

Campanya "Consum Actua". Presentació i distribució de la "Guia de Consum per a la Gent Gran" editada per l'Agència Catalana de Consum

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

Publicació d'un anunci de difusió del servei i de promoció de l'arbitratge de consum en el calendari 2023 editat per a revista "El Cargol"

Difusió del concurs escolar de consum "Consumòpolis"

Xerrada informativa a la gent gran sobre consells de consum a la seu del Consell Comarcal

Suport tècnic a l'Agència Catalana del Consum i a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en la resposta a consultes i preparació de laudes arbitrals d'altres demarcacions territorials

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

Indicadors de compliment dels ODS

1.201 Consultes ateses

401 Reclamacions rebudes i gestionades

366 Expedients finalitzats

289 Mediacions. 60% finalitzades amb acord, 20% sense acord, 18 % no acceptació de l'empresa, 2% altres motius.

22 Queixes

5 Denúncies

47 Expedients d'arbitratge de consum gestionats

18 Laudes arbitrals dictats

12 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"

4 Articles col·laboració revista "Tot Subirats"

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

Aspectes a destacar 2022

Augmenten un 27 % les mediacions en consum en relació als anys pre pandèmia.

El 82% de casos les empreses accepten la proposta de mediació de l'Oficina Comarcal de Consum.

Es dupliquen les actuacions arbitrals de consum.

Augmenten un 23% les actuacions totals en relació a la mitja dels anys pre pandèmia.

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

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

Suport tècnic a l'Agència Catalana del Consum i a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en l'atenció de consultes i preparació de laudes arbitrals d'altres demarcacions territorials.