



Ajuntament  
de Mataró

# CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI PÚBLIC DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Aprovada per acord de la JGL de data 11/03/2019

## PRESENTACIÓ

La Carta de serveis que us presentem des del Servei de Salut i Consum de l'Ajuntament de Mataró vol ser un compromís ferm amb tota la ciutadania i una aposta decidida cap a la millora continuada dels nostres serveis i la seva qualitat.

Amb la creació d'aquesta Carta de serveis, l'Ajuntament de Mataró també pretén situar l'àmbit de la protecció dels drets de les persones consumidores allà on es mereix, atès que, tot i que es pressuposava que l'autonomia de la voluntat de les parts en les relacions de consum estava presidida pel principi d'igualtat, la realitat demostra que no és pas així. Per aquest motiu, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per a prendre decisions.

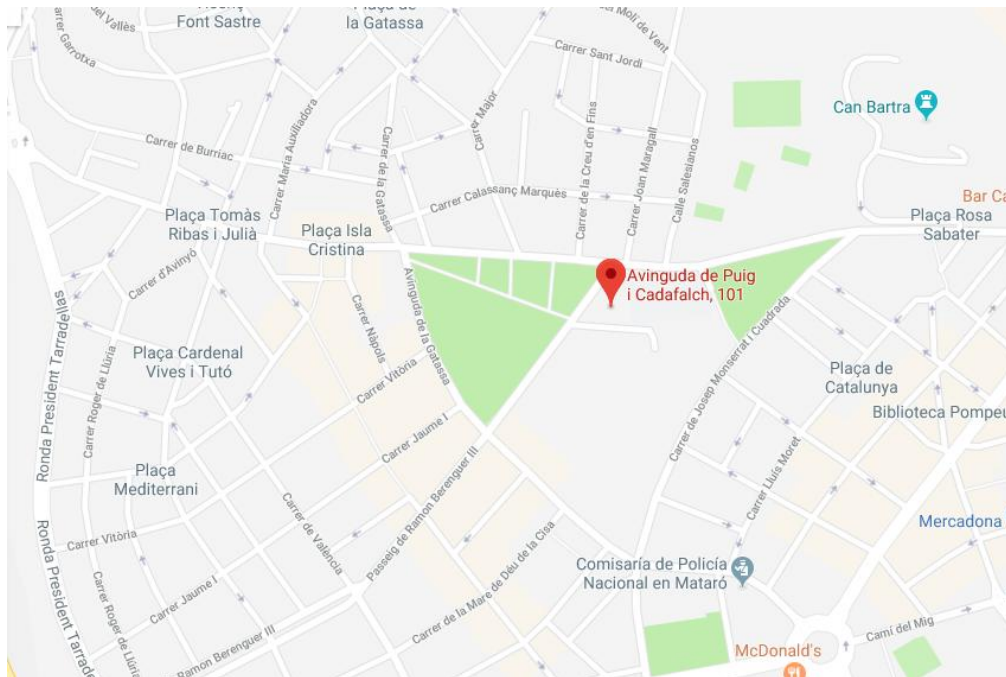
Aquesta Carta de serveis s'adreça especialment a la protecció dels drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits i que han de gaudir d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, en especial els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

Les relacions de consum s'han d'ajustar als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'accessibilitat, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.

I per aquest motiu, aquest servei públic de consum vol contribuir a la formació integral de la persona, atenent el desenvolupament de la consciència individual i col·lectiva, promovent uns hàbits del consum responsable, crític i actiu, cercant la informació, la reflexió, la solidaritat i la sostenibilitat en el consum de béns i serveis, ajudant a un desenvolupament de la capacitat d'exercir una elecció lliure, racional, crítica i saludable dels béns i serveis oferts, i també de fer-ne un ús correcte i responsable, mitjançant el coneixement dels seus drets i deures, i de la manera d'exercir els drets amb responsabilitat.

## DADES GENÈRIQUES DEL SERVEI

<b>Nom:</b>	Servei de Salut i Consum
<b>Regidor:</b>	Elizabet Ruiz Moreno
<b>Responsable del Servei:</b>	Francesc Xavier Sánchez Moragas
<b>Adreça:</b>	AV. PUIG I CADAFALCH, 101
<b>Horari:</b>	De dilluns a dijous, de 09,00 a 14,00 h. Dilluns i dimecres tardes de 16h a 17h30
<b>Telèfon:</b>	+34 937582321
<b>Com puc arribar-hi:</b>	<a href="https://goo.gl/maps/p94j1t6UpaB2">https://goo.gl/maps/p94j1t6UpaB2</a>



El Servei Públic de Consum de l'Ajuntament de Mataró és un servei públic acreditat per la llei que actualment depèn de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones de l'Ajuntament de Mataró, i està configurat per dos òrgans diferents: l'Oficina Municipal d'informació (OMIC) des d'on s'atenen a les persones consumidores i la Junta Arbitral de Consum des d'on es gestiona l'arbitratge institucional.

L'OMIC de Mataró és un servei municipal d'atenció directa i gratuïta al qual s'hi poden adreçar les persones consumidores domiciliades a Mataró o les que hagin realitzat actes de consum en aquest municipi.

La Junta Arbitral de Consum és l'òrgan administratiu de l'Ajuntament de Mataró que gestiona l'arbitratge institucional de consum i presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, tant a les parts com als àrbitres.

### Adscripció dins l'organigrama municipal:



## MISSIÓ I VISIÓ DEL SERVEI

### Missió:

Garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores, oferint orientació i assessorament en relació a la tramitació de les seves queixes, reclamacions i denúncies, realitzant campanyes informatives i activitats de difusió i educació consum, amb l'objectiu de promocionar uns hàbits del consum responsable, crític i actiu, cercant la informació, la reflexió, la solidaritat i la sostenibilitat en el consum de béns i serveis.

### Visió:

Esdevenir una eina bàsica per a les persones consumidores, per resoldre els seus conflictes, mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum, fomentant, des de la proximitat i la professionalitat, un nou model de consum basat en la corresponsabilitat de les persones consumidores.

## CATÀLEG DE SERVEIS

LIN000130: **Administració general de consum i junta arbitral**

### Descripció:

**Objectiu Estratègic:** Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los i tramitar les seves queixes, reclamacions i denúncies, utilitzant la mediació i l'arbitratge de consum.

### Activitats regulars

ACT000547: **Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)**

**Descripció:** L'OMIC és un òrgan administratiu, de titularitat pública, dependent de l'Ajuntament de Mataró que compleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores i té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències fa les funcions següents:

- a. Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores. En el cas de les denúncies, les derivarà a l'Agència Catalana del Consum, per tal que aquest organisme pugui realitzar les tasques d'inspecció en matèria de consum i iniciar procediments

sancionadors de consum.

- b. Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- c. Gestionar les reclamacions en matèria de consum per mitjà de la mediació en matèria de consum, que és un procediment voluntari que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Forma de gestió:

Destinatari: Persones consumidores o usuàries, entenen com a tals, persones físiques o jurídiques que actuïn en el marc de relacions de consum amb finalitats alienes al seu negoci, empresa o professió, en tant que gaudeixen de béns o serveis fruit de l'activitat empresarial o professional en el mercat, i que alhora resideixin a Mataró o bé que hagi realitzat un acte de consum en un establiment d'aquest municipi. També tenen aquesta consideració els socis cooperativistes en les relacions de consum amb la cooperativa.

Taxa/Preu públic:

**ACT000548: Programa de foment per al consum responsable**

Descripció: Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sigui per mitjà d'actuacions directes sigui a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública. Fomentar el consum responsable, entenen-lo com aquell consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, que té en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística. Coordinar actuacions municipals adreçades al teixit social i econòmic de la ciutat per tal que les relacions de consum de les empreses, comerços i serveis s'ajustin als criteris de racionalitat i sostenibilitat amb relació a la preservació del medi ambient, la qualitat de vida, l'especificitat cultural, el comerç just, l'accessibilitat, l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen un desenvolupament socioeconòmic individual i col·lectiu.

Forma de gestió:

Destinatari:

Taxa/Preu públic:

**ACT000549: Junta Arbitral de Consum**

Descripció: La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge institucional de consum, que és un mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes, de caràcter vinculant i executiu per a les dues parts, dels conflictes sorgits entre els consumidors o usuaris i les empreses o professionals en relació amb els drets legalment o contractualment reconeguts al consumidor i d'acord amb les seves competències fa les funcions següents:

- a. Rep i gestiona les reclamacions en matèria de consum per mitjà de l'arbitratge.
- b. Fomenta l'arbitratge de consum entre empreses o professionals, consumidors o usuaris i les seves respectives associacions, procurant l'adhesió de les empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum mitjançant la realització d'ofertes públiques d'adhesió.
- c. Resol sobre les ofertes públiques d'adhesió i concedeix o retira el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, i dona publicitat de les empreses o professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum mitjançant ofertes públiques d'adhesió a la ciutat de Mataró.
- d. Gestiona l'arxiu arbitral, en el qual s'han de conservar i custodiar els expedients arbitral i el registre de laudes emesos, el contingut dels quals, respectant la privacitat de les parts, és públic.

- e. Posa a disposició dels consumidors o usuaris i de les empreses o professionals formularis de sol·licitud d'arbitratge, contestació i acceptació, així com d'ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.
- f. Presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, tant a les parts com als àrbitres dels Col·legis arbitral que han de decidir sobre el fons de les reclamacions de les persones consumidores i les reconvençions de les empreses.

Forma de gestió:

Destinataris: Persones consumidores o usuàries / Empreses o professionals que poden adherir-se al sistema arbitral de consum, mitjançant la signatura d'una Oferta d'Adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

Taxa/Preu públic:

## COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE SEGUIMENT

Compromisos de qualitat	Indicadors de seguiment
Garantir que el grau de satisfacció de l'atenció rebuda dels usuaris del Servei públic de consum sigui d'una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 punts.	Índex de satisfacció de l'usuari (mitjana) en relació a l'atenció rebuda en la primera visita.
Garantir que els usuaris són atesos en el 90 % dels casos en un termini màxim de 72h des de la seva sol·licitud a la cita prèvia.	Percentatge de cites que s'han donat en més de 72h.
Derivar en un màxim de 48h el 90 % les denúncies de consum als organismes competents en aquestes matèries.	Percentatge de denúncies derivades en més de 48h.
Difondre mitjançant el web municipal les dades de les empreses que s'adhereixin al sistema arbitral de consum sempre en un termini màxim de 30 dies a comptar des de l'acceptació de la seva oferta.	Percentatge d'adhesions al sistema arbitral de consum informades des del web municipal en un termini superior a 30 dies des de la seva acceptació.
Incrementar anualment les empreses adherides al sistema arbitral de consum en un 5% durant els 5 primers anys.	Nombre d'empreses adherides al sistema arbitral de consum anualment.
Les mediacions seran resoltes, en un 90 % dels casos, en un termini màxim de 3 mesos des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa.	Percentatge de mediacions tancades en més de 3 mesos des de la seva notificació d'admissió a tràmit.
Els laudes arbitral seran resolts i notificats, en un 90% dels casos, en un termini màxim de 3 mesos des de la seva recepció, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa.	Percentatge de laudes arbitral tancats en un temps superior als 3 mesos des de la seva notificació d'admissió a tràmit.
Garantir que el grau de satisfacció mitjana dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 8 sobre una puntuació de 10.	Índex de satisfacció dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en matèria de consum (mitjana).
Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.	Nombre d'accions divulgatives en mitjans de comunicació per any.

Garantir la difusió de les Associacions i Cooperatives de consumidors inscrites al registre d'associacions de consumidors de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya o al de l'Institut Nacional de Consum, realitzant com a mínim una col·laboració anual amb una d'elles i alternant cada any, de forma cíclica, fins a completar totes les que actuen en el nostre àmbit municipal.

Nombre de col·laboracions amb les Associacions de Persones Consumidores durant l'any.

Els compromisos seran avaluats, amb caràcter anual, a través la revisió dels indicadors de gestió i, els resultats obtinguts seran publicats al Portal de Transparència, durant el primer trimestre de l'any següent.

De la mateixa manera, en el primer trimestre es fixaran els compromisos i objectius per l'any en curs.

### COMPENSACIONS EN CAS D'INCOMPLIMENT

En cas d'incompliment s'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaràn millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa el Servei públic de Consum li farà arribar:

- a) L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l' incompliment
- b) La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet
- c) Quan sigui possible, s'oferirà una alternativa.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament

### FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ DELS USUARIS/ES EN LA MILLORA DEL SERVEI

El Servei Públic de Consum posa a disposició dels usuaris i la ciutadania diferents mecanismes de participació amb la finalitat de què pugui col·laborar en la millora contínua dels serveis que ofereix:

1. Consell Municipal de Consum
2. Enquestes de satisfacció

El Consell Municipal de Consum participarà en el procés de seguiment i avaluació contínua de la Carta, avaluant el resultat obtingut a través dels indicadors definits a tal efecte i fent les propostes de millora que consideri oportunes.

D'altra banda, es duran a terme enquestes de satisfacció anuals que es facilitaran a les persones usuàries del servei per valorar l'atenció rebuda.

Els resultats de les enquestes de satisfacció seran publicats al Portal de Transparència.

## FORMES D'ACCÉS AL SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.

Ajudeu-nos a millorar adreçant les vostres queixes, suggeriments, consultes o demandes d'informació a través d'algun dels següents canals:









 **Bústia de queixes i suggeriments:** Podeu accedir-hi fent clic [aquí](#)

 **Presencialment,** adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).

 **Telèfon d'atenció permanent:** [010](#)\*

Es donarà resposta a tots els suggeriments i queixes rebuts en un termini màxim de 30 dies hàbils.

## NORMATIVA REGULADORA

-  Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
-  Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
-  Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.
-  Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
-  Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
-  Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.
-  Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.
-  Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.



## DRETS I DEURES DELS CIUTADANS I LES CIUTADANES

A continuació s'identifiquen els drets i deures dels usuaris del Servei Públic de Consum de l'Ajuntament de Mataró:

Drets	Deures
A demanar informació de consum presencialment, telefònicament i per via telemàtica.	De presentar a l'Ajuntament la documentació i les dades d'identificació que siguin necessàries per dur a terme les gestions o tràmits pertinents.
A presentar queixes, denúncies i reclamacions en matèria de consum presencialment i per via telemàtica.	De facilitar a l'Ajuntament dades d'identificació veraces i autèntiques en el formulari.
A ser atès amb respecte i diferència pel personal de l'Ajuntament.	D'ajustar-se al compliment de les condicions i requisits establerts per la legislació vigent.
A formular qualsevol suggeriment o queixa sobre la prestació del servei i, rebre una resposta adequada.	De ser respectuós amb el personal de l'Ajuntament i la resta dels usuaris.
A ser informats dels resultats dels compromisos contrets i de les enquestes.	
A accedir en condicions d'igualtat a les instal·lacions de l'Ajuntament.	
A escollir lliurement els mitjans de relació i comunicació amb el Servei Públic de Consum.	
A la confidencialitat i seguretat de les dades.	
A conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients en què tinguin la consideració d'interessats.	

## DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per acord de la JGL de data 11 de març de 2019. El contingut es revisarà i actualitzarà cada cinc anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- 🔧 Els indicadors indiquin que s'estan superant els estàndards establerts i per tant es poden assumir nous compromisos.
- 🔧 Els mecanismes de consulta als ciutadans evidencin noves demandes ciutadanes.
- 🔧 Es produeixin canvis normatius que afectin els serveis prestats i/o la configuració de les cartes.
- 🔧 Hi hagin canvis en l'estructura organitzativa i en els processos interns de treball.
- 🔧 Variació de les condicions de la prestació i/o les expectatives del ciutadà.