



MEMÒRIA OFICINA MUNICIPAL INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

Servei de Consum

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

Síntesi de la memòria 2017

ÍNDEX

- 1. La Regidoria i el Servei de Consum :
objectius generals.**
- 2. Objectius específic plantejats per al 2017**
- 3. Projectes i activitats realitzades, segons
línies d'actuació**
- 4. Algunes reflexions i reptes de futur**

Objectius generals

- **Potenciar la** informació en matèria de consum orientant i assessorant, a les persones consumidores.
- Tramitació de queixes, consultes i mediacions, foment de l'arbitratge de consum.
- Assessorament amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, posant a disposició del servei d'un advocat especialitzat amb temes de productes bancaris: clàusules terra...

Informació:

Amb l'objectiu d'informar al ciutadà perquè pugui fer un consum responsable

Recepció de reclamacions, denúncies queixes:

Tramitació dels expedients.

2. LÍNIES D'ACTUACIÓ 2016

Línies d'actuació 2016

- A. Sensibilitzar en temes de consum i a la població a través de campanyes informatives :
 - Informacions de campanyes diverses web i butlletí
 - Exposicions
- A. Tramitació consultes i reclamacions
- B. Formar part de del taller Cercles de Comparació Intermunicipal

3. PROJECTES I ACTIVITATS REALITZADES, SEGONS LÍNIES D'ACTUACIÓ

Projectes engegats

- Atenció personalitzada els dimarts de 10 a 13 hores
- Atenció personalitzada els dimecres de 10 a 13 hores
- Atenció personalitzada per part d'advocat en temes bancaris un dimarts al mes de 10 a 14 hores

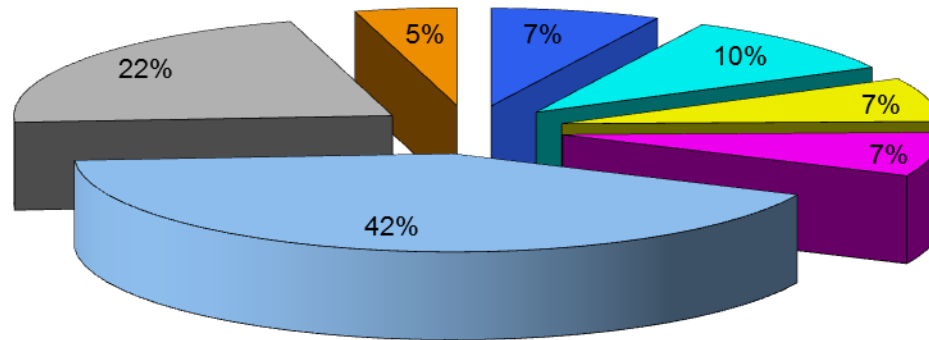
Campanyes informatives en el butlletí municipal i web municipal

Projectes de futur

- ***Conferències i activitats formatives i informatives***
- ***Xerrades de comerç just***
- ***Campanyes butlletí i web municipal***

Reclamacions tramitades durant l'any 2017

RECLAMACIONS PER SECTORS



■ Assegurances

■ Automòvils

■ Comerç

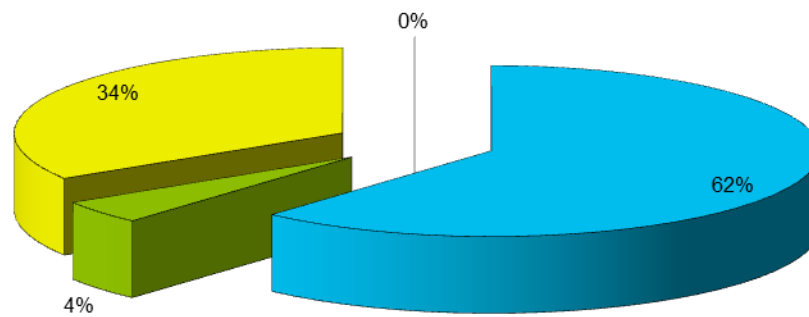
■ Comerç en establiments

■ Serveis telèfon

■ Serveis varis (electricitat, aigua...)

■ Serveis transport

TIPUS DE DEMANDES



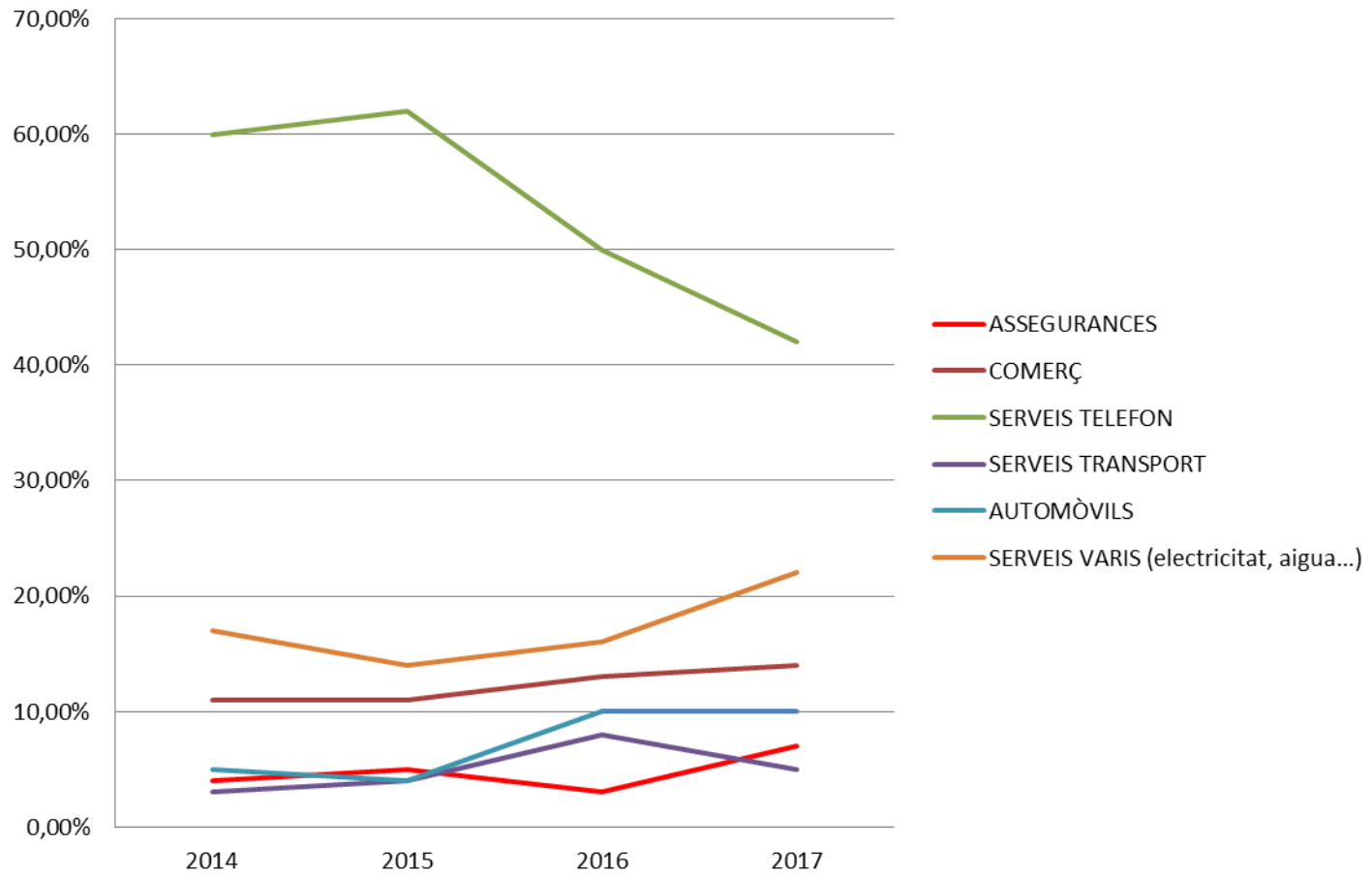
■ Reclamacions

■ Queixes

■ Consultes

■ Denúncies

Reclamacions per Sectors



Establir les relacions institucionals amb altres organismes. Sol·licitud i gestió de subvencions

- **Participació a jornades reunions tècniques, cursos....**
- **Contacte directe amb tècnics i responsables de consum d' institucions supramunicipals i altres corporacions locals**
- **Presentació sol·licituds i justificacions subvencions per a projectes de consum.**
- ***Institucions supra-municipals que treballen pel foment del consum i suport a ens locals: Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona.***

4. ALGUNES REFLEXIONS I REPTES DE FUTUR

Durant aquest any l'objectiu del Servei de Consum de garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis, s'ha aconseguit, doncs ha estat un servei concorregut, servei que el ciutadà de les Franqueses del Vallès ha incorporat com un servei més que l'Ajuntament ofereix a tots els seus ciutadans.

No obstant valorem que de cara al 2018 s'ha de continuar treballant per potenciar aquest servei i que sigui un referent per que la persona consumidora reclami els seus drets, també facilitar les eines per poder exercitar aquest dret bé sigui per atenció presencial com pels mitjans telemàtics al nostre abast.