

Consum

2022-2025

Programa d'actuació
comarcal **[PAC]** ■



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ

CADA DIA,
L'ALT EMPORDÀ!



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ

Destinatari

- Persones consumidores
- Usuàries de la comarca

Usuaris Beneficiaris

- Persones consumidores
- Usuàries de la comarca

Mitjans personals de l'àrea

- Auxiliar administrativa 50% de la jornada.
- Tècnica de consum 100% de la jornada.

Altres àrees participants

Puntualment es col·labora amb altres àrees del Consell, per a l'organització de sessions informatives de consum, tant a col·lectius de persones consumidores com d'empresaris de la comarca.

Cost anual

61.650,82 €

Model producció

- X Gestió Directa
- Concessió (LCSP)
- X Conveni, Conveni d'encàrrec de gestió de l'ACC

Desenvolupament

- Ampliació servei vigent
- Creació d'un nou servei
- X Ampliació o suport activitat vigent
- Creació d'una nova activitat
- Obres

Consum

4.1 Consum

- Informar a les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.
- Recepció i tramitació de les consultes, queixes, reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores.
- Tramitació de les reclamacions presentades portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- Gestionar les reclamacions per a la celebració de les vistes arbitrals de consum.
- Fomentar l'arbitratge de consum com a mitjà de resolució de conflictes.
- Educar i formar en consum a les persones consumidores.

Objectiu

- Ajudar a exercir i defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis i afavorir la compra informada, responsable i segura. La informació, l'educació i la mediació són eines perquè en les relacions de consum es respectin els drets de les persones consumidores.

Eixos estratègics que desenvolupa

- Ciutadania

Títol competencial

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consumidor
- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consumidor
- RDL 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

