



PETICIÓ / PETICIÓN

Que és el servei d'atenció al consum?

És un servei de l'Ajuntament que té com a objectiu ajudar els ciutadans i ciutadanes empadronats al municipi, ja siguin consumidors, comerciants o usuaris, a conèixer els seus drets i deures en temes de consum.

No tenim competències en conflictes entre particulars ni entre empreses, excepte en aquells casos en que es tracti d'una microempresa i d'un servei bàsic.

Sí son temes de consum:

Totes les qüestions relacionades amb la compra de béns i de productes i la utilització de serveis com ara; assegurances, agències de viatges, compra i reparació de vehicles, compres en establiments comercials, en rebaixes, per correu, per internet, fora d'establiments comercials, entitats bancàries, reparacions i manteniment de la llar, serveis d'assistència tècnica d'aparells d'ús domèstic (SAT), serveis de telefonia fixa i mòbil, accés a internet, subministraments (electricitat, gas---

No són temes de consum:

Les qüestions que estan o han estat sotmesos a la via judicial, qüestions penals, delictes, faltes, etc, qüestions laboral, contractes, convenis de treball, etc, dret civil, herències, divorcis,, separacions, assumptes entre particulars, problemàtiques derivades de convivència en comunitats de propietaris, temes de lloguer, desnonaments, increments de lloguer, problemes amb l'administració pública, multes, impostos, subvencions qüestions urbanístiques.

En aplicació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el Procediment de Mediació en les Relacions de Consum, li recordem que en primer lloc sempre s'ha de dirigir directament a l'empresa amb la qual ha tingut el problema de manera que tingui un comprovant de la reclamació. Una vegada feta aquesta reclamació, l'empresa té 30 dies per donar-li una resposta. Si no ho fa o la resposta no és satisfactòria, pot presentar la reclamació en l'oficina de consum perquè l'estudiem i tramitem.

Recomanacions abans de reclamar:

- ✓ Abans de reclamar assegureu-vos que la vostra reclamació correspon a fets certs i que disposa de documentació acreditativa.
- ✓ Proveu sempre de resoldre el problema de forma amistosa amb el venedor o prestador del servei abans d'efectuar una reclamació, i fins i tot als serveis d'atenció al Client de les empreses.
- ✓ Conservi sempre còpia de tots els documents que hagi signat i exigeixi tiquet.
- ✓ En totes les comunicacions amb el venedor o prestador del servei utilitzi mitjans que deixin constància del seu enviament: burofax, carta certificada, correu electrònic...
- ✓ Ha de donar sempre un termini de 30 dies al venedor o prestador de serveis perquè contesti la seva reclamació.
- ✓ Ha de saber que la utilització dels fulls de reclamacions no exclou la possibilitat que pugui formular la seva reclamació davant els tribunals de justícia.

El procediment de tramitació de la reclamació és la **mediació**. La mediació sempre és voluntària, ja que per tal que prosperi és indispensable que totes dues parts implicades (consumidor i empresa) vulguin utilitzar aquest procediment.

Informació bàsica sobre Protecció de Dades

Responsable	Ajuntament de Sant Pere de Ribes
Finalitat	Gestió del servei d'atenció al consum.
Legitimació	L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes està legitimat per al tractament de les dades mitjançant l'autorització prestada per l'interessat al present formulari.
Destinatari	No es cediran dades a tercers excepte obligació legal.
Drets	Accedir, rectificar, suprimir les seves dades, limitar-ne el tractament, exercir l'oposició i sol·licitar la portabilitat, en els casos legalment previstos.
Informació addicional	Pot consultar la informació addicional i detallada sobre Protecció de Dades al web https://seuelectronica.santperederibes.cat/seuelectronica/sobre-la-seu/proteccio-de-dades?inheritRedirect=true

Sant Pere de Ribes ____ de ____ de 20__

Signatura del sol·licitant

AUTORITZO a l'Administració perquè tracti les meves dades personals amb la finalitat de prestar-me el servei sol·licitat

Servei d'atenció al consum - Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 - Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 - 08812 Les Roquetes

Tel. 93 896 73 00 A/e: consum@santperederibes.cat

<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.