



Carta de Compromisos del Servicio de Consumo

UBICACIÓN Y HORARIOS

Dirección: calle Libertad, 6-3ª planta. 28100. Alcobendas (Madrid).

Teléfono: 91 663 70 01.

Correo electrónico:

consultasconsumo@aytoalcobendas.org

Página web:

alcobendas.org

Redes sociales: Facebook: @ALCBDS_CONSUMO

Twitter: @ALCBDS_CONSUMO

Horario de atención al público:

Lunes y miércoles, de 9:00 a 13:30 y de 16:00 a 18:00 h.

Viernes, de 9:00 a 13:30 h.

Cerrado por las tardes en Semana Santa, verano y Navidades.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de Consumo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores y Usuarios de Alcobendas.
- Ordenanza Reguladora de la venta ambulante en el Mercadillo Municipal de Alcobendas.
- Normativa sectorial en materia de protección y defensa de los consumidores.
- Restante normativa que resulte de aplicación posterior a la publicación de esta *Carta de compromisos*.



El Servicio de Consumo es el área municipal que se encarga de proteger y defender los derechos de las personas consumidoras facilitando información, ayuda y asesoramiento sobre Consumo a través de distintos formatos (atención presencial, web, folletos, redes sociales...), formando y educando a la ciudadanía sobre valores de consumo responsable, gestionando las reclamaciones presentadas y resolviendo las mismas mediante mediación y arbitraje, así como interviniendo y adoptando las medidas necesarias que garanticen tanto la adecuada comercialización de productos como la correcta prestación de servicios por empresas del municipio.

El equipo que integra dicho servicio, comprometido con la excelencia en la gestión y la innovación, ha elaborado esta *Carta de Compromisos*, en la que informa de los servicios que presta y de los compromisos que adquiere frente a los mismos con la finalidad de dar respuesta a la demanda de las personas que los reciben y utilizan, avanzando así en la implantación de la mejora de la calidad y transparencia en la gestión de los servicios públicos municipales.

Hacer las cosas bien y hacerlas cada día mejor es nuestro objetivo.



Ignacio García de Vinuesa
Alcalde de Alcobendas



COMPROMISOS

1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Contestar las solicitudes de información recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles.

2. TIEMPO DE ESPERA

Atender a los usuarios en un tiempo medio de ocho minutos en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

3. SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

Atender a los usuarios de forma correcta, amable y profesional, de modo que su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida sea mayor o igual a 8/10.

4. CONTROL DEL MERCADILLO MUNICIPAL

El Servicio de Inspección controlará semanalmente el Mercadillo Municipal (excepto festivos, que será controlado por la Policía Local).

5. SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Acometer las actuaciones necesarias para la retirada de la venta de productos inseguros para la salud y seguridad de los consumidores, comunicados por la Comunidad de Madrid, en un plazo máximo de un día hábil.

6. ARBITRAJE DE CONSUMO

Ofrecer la Junta Arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos.

7. FOMENTO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ALCOBENDAS

Fomentar la Junta Arbitral de Consumo entre los empresarios, fidelizando el 95% de las empresas adheridas.

8. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Inspeccionar el 100% de los establecimientos en los que puede haber infracción de la normativa de Consumo.

9. PUBLICACIONES DE CONSUMO

Publicar mensualmente un artículo informativo en materia de Consumo dirigido a toda la población.

10. FORMACIÓN ESCUELA DE CONSUMO

Organizar anualmente al menos 100 actividades formativo-educativas dirigidas a consumidores y garantizar que un 75% se ofrecen a colectivos de especial protección.

MISIÓN

Proteger y defender los derechos de los consumidores mediante la información y formación en materia de consumo, favoreciendo la resolución de conflictos a través de la mediación y el arbitraje, y desarrollando actuaciones de control e inspección.



CATÁLOGO DE SERVICIOS

CANALES DE COMUNICACIÓN

	CANALES DE COMUNICACIÓN							
	Presencial	Página web	Correo electrónico	Correo postal	Registro electrónico	Teléfono	Redes sociales	Sietedías
INSPECCIÓN DE CONSUMO								
■ Inspección y control de productos y servicios de uso o consumo común no alimentario	●							
■ Adopción de medidas para garantizar la adecuada comercialización de productos, bienes y servicios: - Toma de muestras - Retirada de productos inseguros - Apercebimientos - Tramitación de expedientes sancionadores.	●			●	●			
■ Control y gestión del Mercadillo Municipal	●		●	●	●	●		
■ Asesoramiento a empresas en materia de Consumo	●		●	●	●	●		



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, REPARACIÓN O COMPENSACIÓN

Los indicadores y resultados de los compromisos de esta *Carta* se publican en la web del Ayuntamiento de Alcobendas.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta *Carta* se dirigirán al Servicio de Promoción de la Igualdad, a través de la plataforma de *Sugerencias y Reclamaciones*. Una vez analizada, se enviará respuesta desde el servicio. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta *Carta* no dará lugar a la apertura de ningún expediente administrativo conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

RECOMENDACIONES PARA UN MEJOR SERVICIO

- Consulte en el apartado de *Consumo* de la página web municipal los consejos y recomendaciones que le pueden servir para ejercer sus derechos como consumidor.
- Le recordamos que a través de la página web municipal (alcobendas.org) puede realizar los trámites que se facilitan en dicha página.
- Es necesario aportar copia de toda la documentación en referencia a la reclamación que presente.

- Cuando cambien sus datos personales (domicilio, teléfono, datos de domiciliación, etc.), rogamos que nos informe de ello para evitar errores en las gestiones.
- Si durante la tramitación de su reclamación se produjese algún cambio que pueda afectar al contenido de la misma, infórmenos al respecto.
- Le animamos a que participe en los cursos organizados por la Escuela de Consumo. Si no puede asistir al curso en el que se ha inscrito, debe darse de baja, a través de los canales publicados, para que otra persona pueda asistir.

Fecha de edición: 18 de mayo de 2019.



CATÁLOGO DE SERVICIOS

CANALES DE COMUNICACIÓN

	Presencial	Página web	Correo electrónico	Correo postal	Registro electrónico	Teléfono	Redes sociales	Sietedías
	OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)							
■ Informar y asesorar en materia de Consumo	●	●	●	●	●	●	●	●
■ Tramitar las reclamaciones en materia de Consumo: recepción, gestión y mediación.	●			●	●			
■ Formación en materia de Consumo dirigida a: - Población general - Comunidad educativa, - Colectivos de especial protección	●							
■ Difusión y publicación de documentos y actuaciones sobre Consumo (guías, folletos, etc.)	●	●					●	●
■ Distribución de hojas de reclamaciones a los empresarios	●	●	●	●	●			
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO								
■ Información y asesoramiento sobre Arbitraje de Consumo	●	●	●	●	●	●	●	●
■ Tramitar las solicitudes de arbitraje: recepción y gestión.	●			●	●			
■ Mediación con empresas para la resolución voluntaria	●		●	●	●			
■ Celebración de audiencias cuyo resultado (laudo) es de obligado cumplimiento para las partes	●							

CATÁLOGO DE SERVICIOS

CANALES DE COMUNICACIÓN

	Presencial	Página web	Correo electrónico	Correo postal	Registro electrónico	Teléfono	Redes sociales	Sietedías
	OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)							
■ Informar y asesorar en materia de Consumo	●	●	●	●	●	●	●	●
■ Tramitar las reclamaciones en materia de Consumo: recepción, gestión y mediación.	●			●	●			
■ Formación en materia de Consumo dirigida a: - Población general - Comunidad educativa, - Colectivos de especial protección	●							
■ Difusión y publicación de documentos y actuaciones sobre Consumo (guías, folletos, etc.)	●	●					●	●
■ Distribución de hojas de reclamaciones a los empresarios	●	●	●	●	●			
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO								
■ Información y asesoramiento sobre Arbitraje de Consumo	●	●	●	●	●	●	●	●
■ Tramitar las solicitudes de arbitraje: recepción y gestión.	●			●	●			
■ Mediación con empresas para la resolución voluntaria	●		●	●	●			
■ Celebración de audiencias cuyo resultado (laudo) es de obligado cumplimiento para las partes	●							