



Ajuntament del
Prat de Llobregat

El Servei de Consum del Prat va tancar l'any 2019 amb més de 2.000 actuacions

Les queixes més nombroses tenen a veure amb les telecomunicacions (mòbils i Internet) seguides dels problemes amb els contractes de gas i electricitat

La divulgació i la formació són una altra de les funcions del Servei Públic de Consum. L'any passat, més de 1.000 persones van assistir a les xerrades i tallers sobre aquest tema.

En el marc del Dia Mundial de les Persones Consumidores (15 de març), l'Ajuntament del Prat organitza un cicle d'activitats. El tema central serà el comerç electrònic.

El [Servei Públic de Consum](#) de l'Ajuntament del Prat va fer gairebé 2.000 actuacions durant el 2019, majoritàriament consultes de la ciutadania. Aquest servei municipal ofereix informació i assessorament gratuït tant a les persones consumidores com a les microempreses sobre els seus drets i deures.

A més de gestionar consultes, el servei també recull les seves reclamacions i denúncies sobre temes relacionats amb el consum i s'ocupa de fer tasques d'inspecció. En el cas de les empreses, també els dona informació i suport pel que fa al compliment de la normativa i a l'arbitratge de consum. A més, organitza activitats educatives i formatives sobre aquest tema tant per als centres educatius com per a la població en general.

D'entre les 2.000 actuacions realitzades el 2019, 1.392 corresponen a consultes, 564 a reclamacions i 34 a denúncies. Entre les consultes, les més recurrents estan relacionades amb les telecomunicacions (mòbils i Internet), que representen el 25,50% del total, o amb els subministraments d'electricitat i gas (14,58%).

El servei també va realitzar el 2019 fins a 150 inspeccions a comerços del Prat. Van servir per revisar qüestions relacionades amb les factures, la publicitat de preus, l'horari, els fulls de reclamació... Gairebé totes les anomalies detectades ja s'han corregit.

La divulgació i la formació són una altra de les funcions del Servei Públic de Consum, que fa exposicions, tallers i xerrades amb infants, adolescents, grups vulnerables i població en general. L'any passat, més de 1.000 persones van assistir a les xerrades i tallers.

Aquest Servei treballa, des de fa més de 30 anys, per augmentar la consciència de la ciutadania sobre els drets de les persones consumidores. El 81% de les consultes que rep són presencials, cosa que mostra la importància del tracte



Ajuntament del
Prat de Llobregat

personal per atendre els dubtes de la ciutadania sobre la possible vulneració dels seus drets com a consumidora.

El comerç electrònic centra la campanya del Dia Mundial de les Persones Consumidores (15 de març)

Per celebrar el Dia Mundial de les Persones Consumidores (15 de març), l'Ajuntament del Prat de Llobregat ha organitzat un cicle de consum que tindrà lloc a l'Equipament Cívic Delta del Llobregat, adreçat especialment a participants de [l'Espai Bastida](#), però que també estarà obert d'altres persones interessades.

Es faran tres tallers que tractaran temes com el consum sostenible i responsable (11 de març), la compra on-line (18 de març) i consells a tenir en compte abans i després de la compra (25 de març). Els tallers es fan amb el suport de personal tècnic de la Diputació de Barcelona i la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC).

Aquestes actuacions, i concretament la relacionada amb el comerç electrònic, s'emmarca dins de la [campanya](#) comunicativa de la Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona per conscienciar a la ciutadania sobre la importància d'adquirir productes i serveis on-line amb seguretat i sense riscos.

En aquest [apartat](#) de l'agenda web municipal, podeu veure les activitats organitzades.

Per a més informació, podeu consultar el web elprat.cat/consum o adreçar un correu electrònic a omic@elprat.cat

El Prat de Llobregat, 26 de febrer de 2020