



MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM 2012



Campanyes d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum



Associació de comerciants de La Bordeta

47 noves empreses adherides a la JAC en 2012

Campanyes d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum



Associació de comerciants de Pardinyes

12 noves empreses adherides a la JAC en 2012

Campanyes d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum



Associació de comerciants de Balafia

2 noves empreses adherides a la JAC en 2012

Campanyes d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum



Associació de comerciants de Cappont

6 noves empreses adherides a la JAC en 2012

Campanyes d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum



Associació de comerciants de Zona Alta

3 noves empreses adherides a la JAC en 2012

Exposició Punt de Trobada



Col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum

Al mes de setembre es va acollir l' exposició "*Consum, punt de trobada*" que mostrava als visitants quins són els seus drets i deures com a persona consumidora i com s'estructura el consum a Catalunya

Campanyes de formació en consum



Campanyes de difusió i promoció dels drets dels consumidors

13 març Drets dels Consumidors i Vida Saludable

15 març Que passa amb la meva reclamació ?

19 abril Drets i deures de les empreses en el nou Codi de Consum

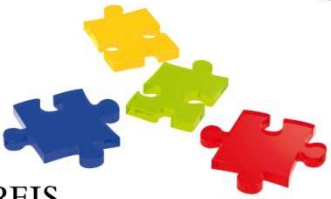
Projecte La Botiga Formació en consum al comerç immigrant



Projecte que té com a objectius fonamentals afavorir les interrelacions entre l'administració local i els comerciants, i des de Consum, es vol ser partícip en un procés en que les persones consumidores i els empresaris del comerç han de trobar un marc comú que satisfaci les necessitats dels primers i les expectatives dels segons.

Publicacions de consells de consum

LLEIDA MARXA



4 PECES CLAU PER LA CARTA DELS REIS

1 joguines

MIRA L'ETIQUETA, cal que hi figurin el **logotip CE** que certifica el compliment dels requisits de la Unió Europea • **nom i marca** del producte • **raó social i adreça** del fabricant i/o importador

- en joguines elèctriques, potència, tensió i consum
- en joguines molt petites, l'advertència que no són adequades per a menors de 3 anys
- la informació ha d'estar en català i/o castellà.

2 videojocs

COMPROVA que la temàtica i contingut **s'adequen a l'edat**. Comprova que porta el **PEGI** (codi de conducta de la indústria europea del programari que n'estableix la classificació per edats i continguts). MIRA L'ETIQUETA, cal que hi figurin la **raó social i adreça** del fabricant, importador i/o venedor • les instruccions i característiques, que hauran d'estar en català i/o castellà.

3 consum responsable

NO COMPRIS joguines que incitin a la **distinció de sexe o a la violència** • PER A MENORS DE 3 ANYS tria joguines de peces grans, que no pesin i sense acabaments punxants ni tallants

- COMPARA PREUS i, a més de la relació qualitat-preu, valora altres aspectes
- APOSTA PER LA COMPRA RAONABLE segons les teves necessitats i pressupost
- BUSCA LA GARANTIA dels establiments adherits a la Junta Arbitral de Consum i, sobretot, GUARDA EL TIQUET DE COMPRA.

4 comparteix

L'AVENTURA de jugar de manera raonable i responsable

Junta Arbitral de Consum de Lleida
www.paeria.cat/mercatsiconsum
#consumlleida

LA PAERIA
Ajuntament de Lleida

LLEIDA MARXA

anem de rebaixes

A Lleida, fins al proper dia 31 d'agost, trobareu ofertes a preus excepcionals gràcies a les rebaixes d'estiu. Aprofiteu-ho amb seny i planifiqueu les vostres compres. Gaudiu-ne de forma responsable.

recomanacions

- Demaneu i conserveu la factura i/o tiquet doncs són imprescindibles a l'hora de reclamar.
- Exigiu que el preu rebaixat consti al costat de l'habitual.
- Exigiu les mateixes qualitats i garanties que durant la resta de l'any.
- Si un establiment admet la targeta de crèdit com a forma de pagament habitual, també l'ha d'acceptar durant el període de rebaixes.
- En un mateix establiment es poden trobar articles rebaixats al costat d'altres que no ho estan. Cal que n'estiguin diferenciats. A més, cal diferenciar les rebaixes d'altres tipus de vendes a preus especials.
- Pregunteu si l'establiment accepta canvis, ja que no hi té cap obligació si el producte es troba en bon estat.
- Examineu l'etiquetatge, ha de ser en català i/o castellà.
- La publicitat és vinculant i per tant podeu exigir-ne el seu compliment.
- Tots els comerços han de disposar de fulls de reclamació/denúncia.
- Els articles rebaixats han de ser de la mateixa temporada.

consum responsable

I recordeu: **comprar en un establiment adherit a la Junta Arbitral de Consum és una garantia adicional**



Junta Arbitral de Consum de Lleida
www.paeria.cat/mercatsiconsum
#consumlleida

LA PAERIA
Ajuntament de Lleida

LLEIDA MARXA

porta'm a la teva maleta! recomanacions per vacances

INFORMACIÓ... I BON VIATGE!

- Estudieu i porteu amb vosaltres totes informacions que us faciliti l'organitzador: recordeu que **tota la publicitat és vinculant**.
- Demaneu-lo tot per escrit: la informació i la formalització del contracte, constant-ne totes les característiques i condicions; així com un **telèfon en cas d'emergència**.
- El dipòsit màxim que us pot exigir l'agència és el 40% del preu total i cal que demaneu el rebut corresponent.
- L'agència de viatges podrà variar el preu del viatge en casos molt concrets (cost dels transports, carburants, taxes i/o moneda), sempre que ho comuniqui amb 20 dies d'antelació. Si les causes són altres, podeu acceptar els canvis o rescindir el contracte, prèvia comunicació a l'agència i abonament d'una penalització que dependrà dels dies que faltin per la data d'inici. (Informe-vos sobre les diferents assegurances que poden estar o no incloses al contracte –assegurances de cancel·lació, equipatge...). Només per motius de força major aliens (guerres, meteorologia...) o quan el nombre d'inscrits sigui inferior al previst, l'organitzador podrà cancel·lar el viatge sense indemnitzar-vos, prèvia notificació.
- Si viatgeu a l'estranger porteu els telèfons i adreces de les ambaixades i consolsats al país de destí (dins de la Unió Europea us podeu adreçar als Centres Europeus del Consumidor).
- I recordeu, que contractar el viatge a una agència i/o organitzador adherit al **sistema arbitral de consum, és sempre una garantia**.

A L'AEROPORT: OVERBOOKING I PÈRDUA D'EQUIPATGE

- En el cas de l'overbooking –quan la companyia ven més bitllets que places té l'avió– podeu optar entre la devolució íntegra de l'import del bitllet, un transport substitutiu, una compensació econòmica i el subministrament d'aliments i allotjament, si s'escau. Aquesta última opció, així com la compensació de danys causats acreditats, és extensiva als casos de **gran retard horari i/o d'anul·lació de vols**.
- En cas de pèrdua, retard en el lliurament o danys i/o destrucció de l'equipatge, cal que demaneu i ompliu el PIR (Informe d'Irregularitats d'Equipatges) i el presenteu davant la companyia aèria abans de deixar l'aeroport. La pèrdua, i passats 21 dies, serà indemnitzada en proporció als quilograms facturats.

Junta Arbitral de Consum de Lleida
www.paeria.cat/mercatsiconsum
#consumlleida

LA PAERIA
Ajuntament de Lleida

En mitjans de difusió de gremis i associacions empresarials fem públics consells i recomanacions en matèria de consum

Dades globals



**2.005
consultes**



**262
reclamacions**



**Hem atès a 2.267
persones**



1.643 presencials

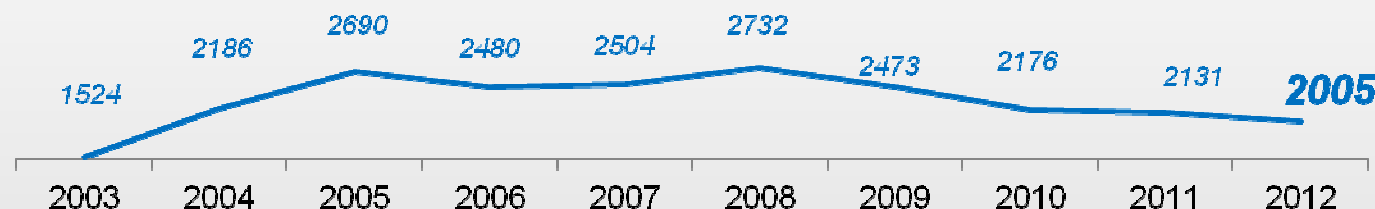


548 per telèfon

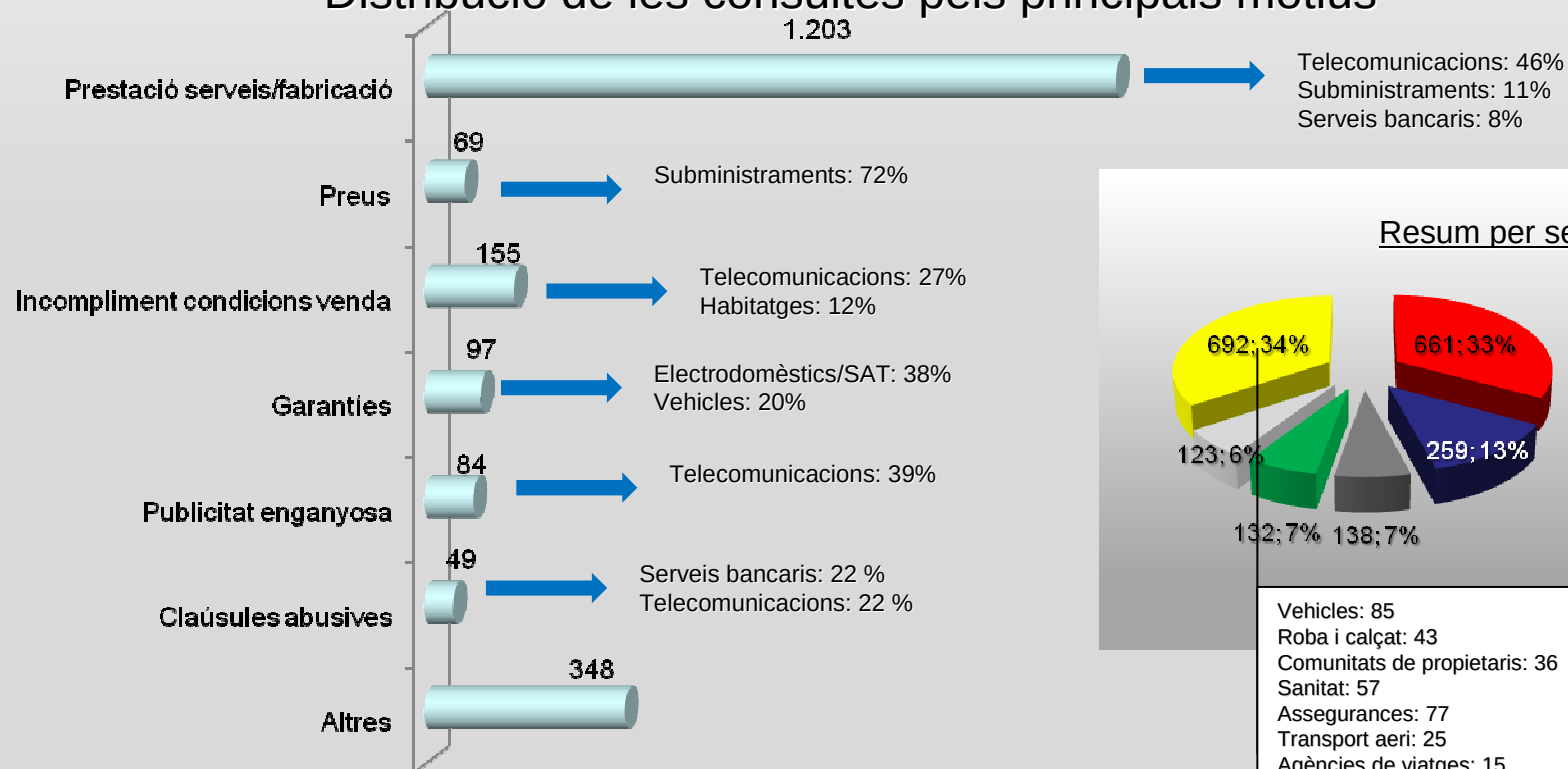


76 per web

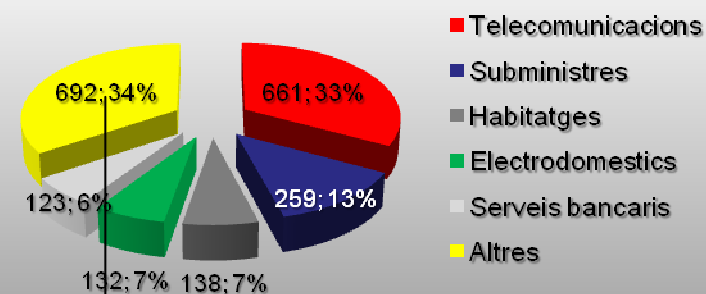
Evolució nº de consultes 2012



Distribució de les consultes pels principals motius

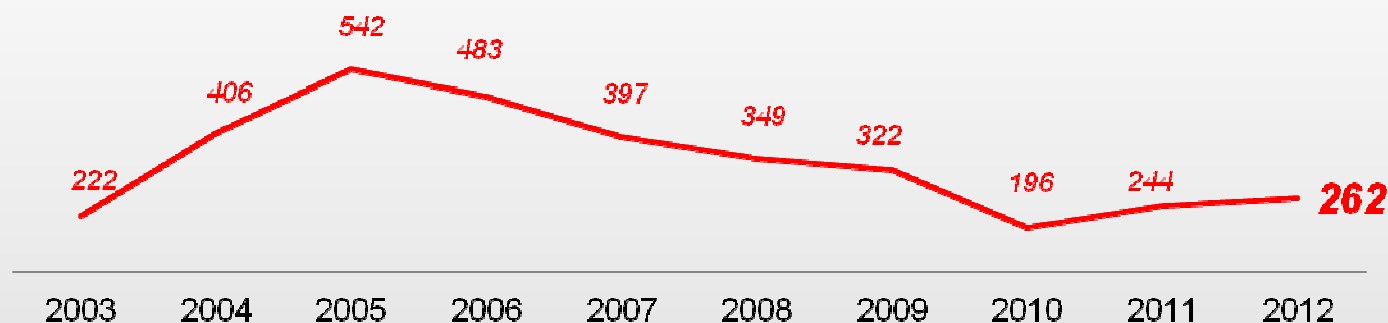


Resum per sectors

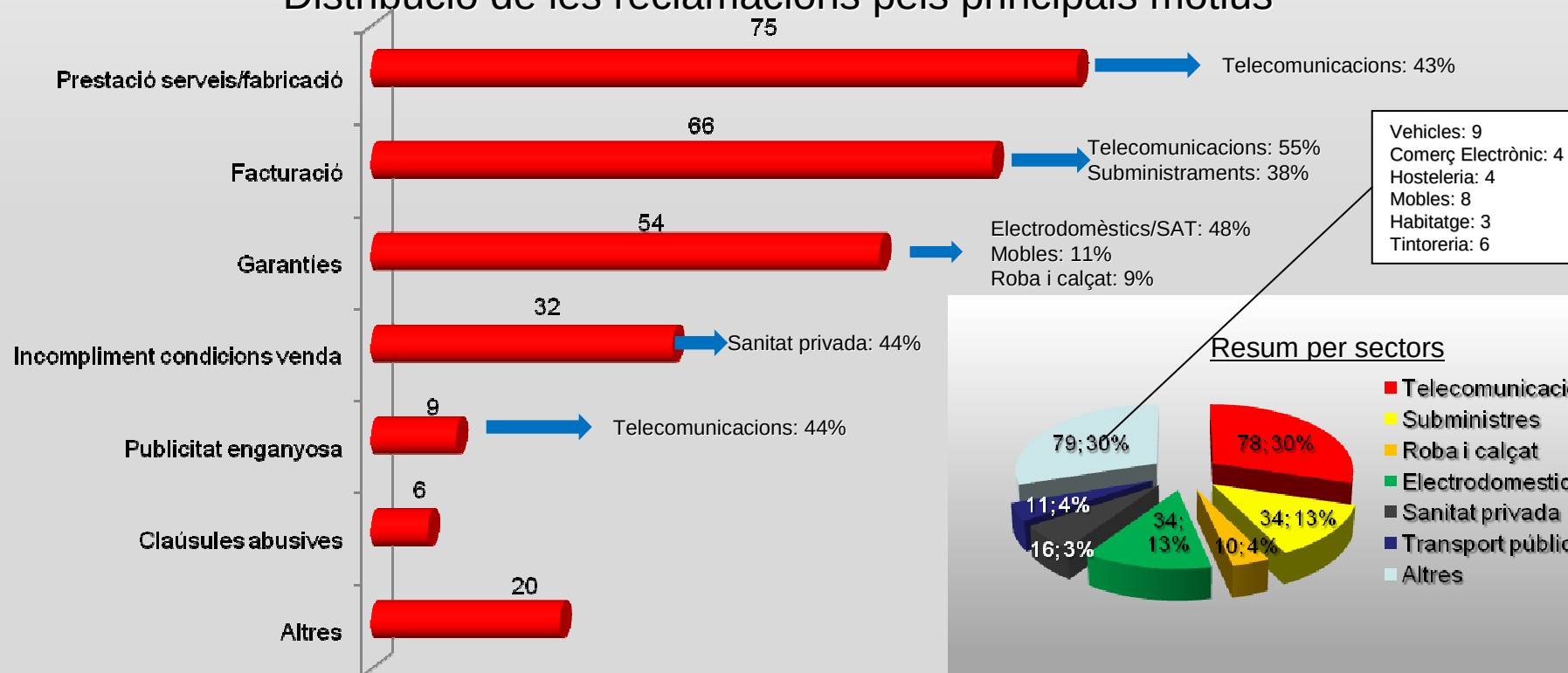


Vehicles: 85
 Roba i calçat: 43
 Comunitats de propietaris: 36
 Sanitat: 57
 Assegurances: 77
 Transport aeri: 25
 Agències de viatges: 15
 Mobles: 41
 Ensenyament privat: 28

Evolució nº de reclamacions 2012

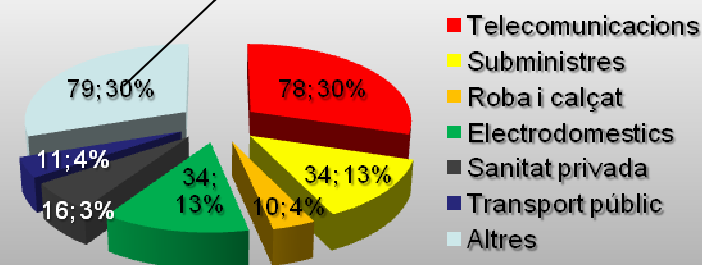


Distribució de les reclamacions pels principals motius



Vehicles: 9
Comerç Electrònic: 4
Hosteleria: 4
Mobles: 8
Habitatge: 3
Tintoreria: 6

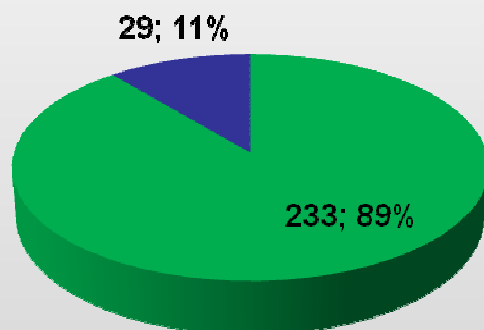
Resum per sectors





Total reclamacions 2012= 262

Resolució



■ Mateix exercici

■ Resta

Arxivades per no admissió:	12
Traslladades a altres organismes:	20
Tramitades per la Junta Arbitral de Consum:	201

Acords satisfactoris:	84 (42%)
No conciliació:	90 (45%)
Queixes:	27 (13%)



Conclusions i valoracions

- 1- Bons resultats en la campanya d'adhesions a la JAC. Al llarg de l'any 73 noves empreses adherides i 5 associacions de comerciants
- 2- Incidència en les consultes per l'assumpte de les participacions preferents
- 3- Descens del nombre de consultes i augment de reclamacions
- 4- Millor informació del consumidor en termes generals (perfil més crític)
- 5- Arbitratge consolidat com a eina per solucionar reclamacions. Detecció de menys disposició de les empreses per arribar a acords
- 6- Cooperació amb l'Agència Catalana de Consum per millorar la penetració dels serveis al territori



MEMÒRIA SERVEIS DE CONSUM 2012

