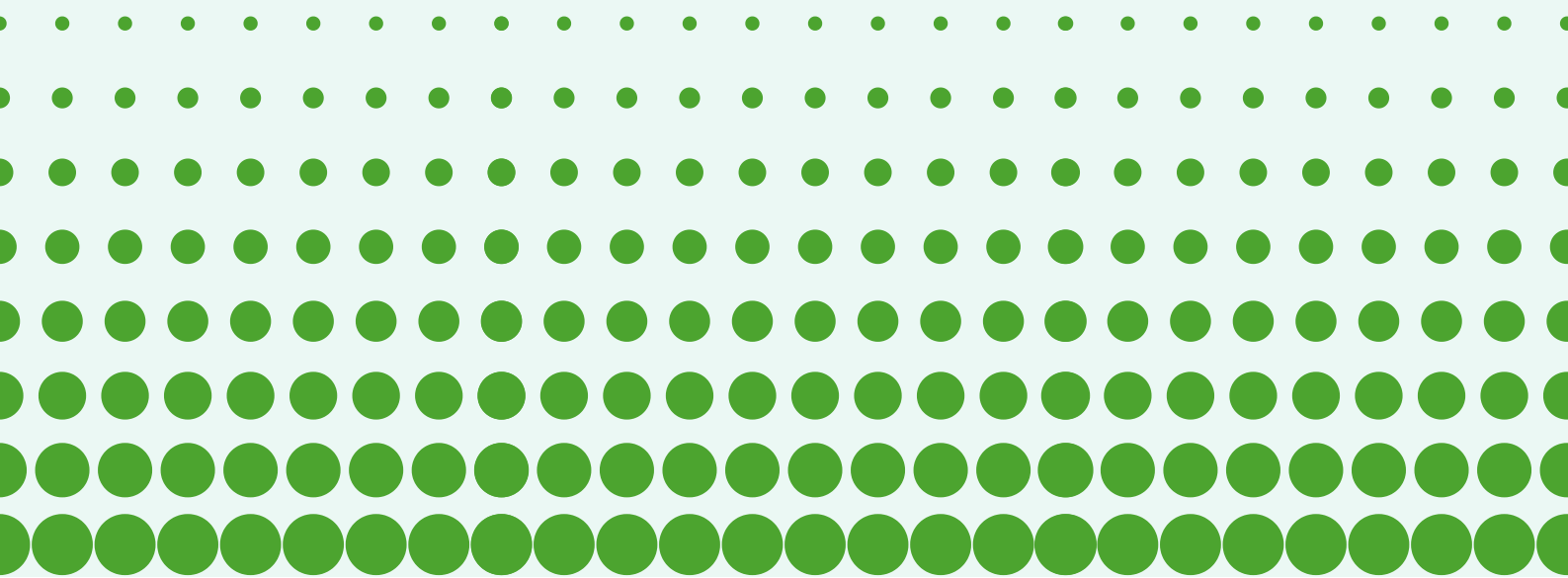


2023

CARTA DE SERVICIOS



UNIÓN DE
CONSUMIDORES
DE GALICIA



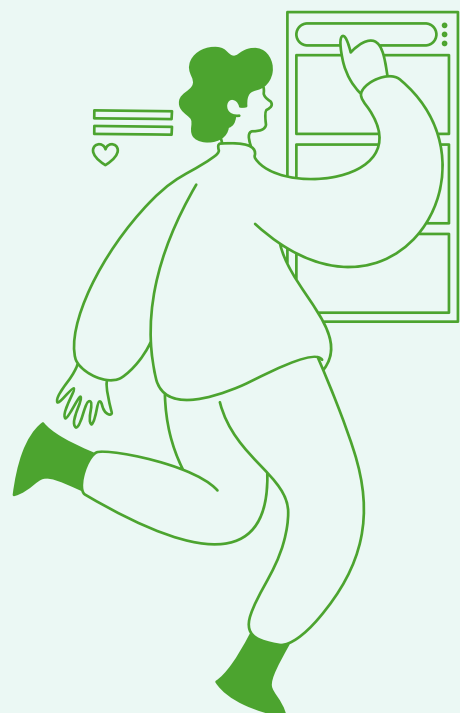
Introdución

O servizo aos seus membros e ao conxunto da cidadanía configúrase como o principio básico que xustifica a existencia da UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA e que se concreta nos seguintes obxectivos: PROTEXER, DEFENDER, EDUCAR E FORMAR á cidadanía no eido do consumo, garantindo os seus dereitos como persoas consumidoras.

Co desenvolvemento da presente carta de servizos UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA quere ofrecer aos cidadáns en xeral e aos seus membros en particular unha información polo miúdo dos servizos que se prestan e aos que poden acceder, así como a asunción pública duns compromisos de calidade co fin de prestar un servizo dinámico, eficaz e sobre todo profesional.

Quen somos?

A Unión de Consumidores de Galicia é unha entidade sen fin de lucro que desde hai case trinta e cinco anos ven prestando un completo abano de servizos aos seus membros así como á cidadanía en xeral, co fin de tentar que se convertan en consumidores responsábeis e solidarios.



QUE SERVICIOS PRESTAMOS Á CIDADANÍA EN XERAL?

1

Orientación

Sobre os seus dereitos e a canle máis axeitada para o seu exercicio.

2

Campañas informativas

Ser destinatario/a de campañas informativas, divulgativas e educativas en materia de consumo.

3

Defensa

O exercicio de accións colectivas en defensa dos intereses xerais das persoas consumidoras.

4

Escoita activa

Atenderemos as denuncias da cidadanía en relación con problemáticas detectadas no eido do consumo ou incumprimentos xeralizados.

5

Participación en estudos

Convidamos a participar nos nosos estudos a toda a cidadanía a través das nosas canles de comunicación.

Escoitamos,
analizamos e
actuamos.



QUE SERVICIOS PRESTAMOS AOS NÓSOS MEMBROS?



1

Asesoramento

Información que precisen os membros en relación cos dereitos e obrigas que se deriven da súa condición de persoas consumidoras ou usuarias.

2

Asistencia técnica

con carácter previo á sinatura de contratos ou á adquisición de bens e servizos.

3

Reclamacións

en vía extraxudicial mediante o procedemento da mediación para a solución negociada do conflito entre os seus membros e a empresa reclamada.

4

Denuncias e queixas

ante as administracións competentes, entidades, organismos, colexios, empresas e profesionais.

5

Arbitraxe

Impulso do procedemento de arbitraxe ante as Xuntas Arbitrais de Consumo e de Transportes.

6

Demandas

Redacción de demandas xudiciais naqueles procedementos nos que non se precise de postulación procesual.

7

Formación e educación

Ser destinatario/a preferente das publicacións que realice a Unión de Consumidores de Galicia e participar nos programas de formación e educación do consumidor.

COMPROMISOS ASUMIDOS COS NOSOS MEMBROS



1

Na atención de consultas

Atención inmediata das consultas telefónicas e presenciais dos consumidores. Excepcionalmente a consulta atenderase no prazo das 36 horas hábiles seguintes cando pola súa complexidade non se poida resolver no acto.

Atención no prazo de 48 horas hábiles das recibidas por vía telemática (o prazo de resposta computarase desde a recepción da comunicación).

2

Na atención de reclamacións e denuncias

Tramitación do expediente de reclamación / denuncia pola canle axeitada no prazo máximo de 7 días hábiles desde a súa formalización polo reclamante.

Traslado de comunicacións en relación ao expediente de reclamación ou denuncia no prazo máximo de 48 horas hábiles desde a súa recepción na Unión de Consumidores de Galicia.

3

Nas solicitudes de arbitraje e demandas

Redacción do texto da solicitude de arbitraje ou demanda xudicial nos procedementos que non precisen postulación procesual no prazo máximo de dez días hábiles desde que se faga constar a solicitude do socio e se cumpran as condicións acordadas.

4

Nas xestión interna

Daremos resposta ás suxestións e queixas no prazo máximo dun mes desde a recepción da mesma, agás que pola súa natureza precisen da intervención da Xunta Directiva ou do Congreso Autonómico.

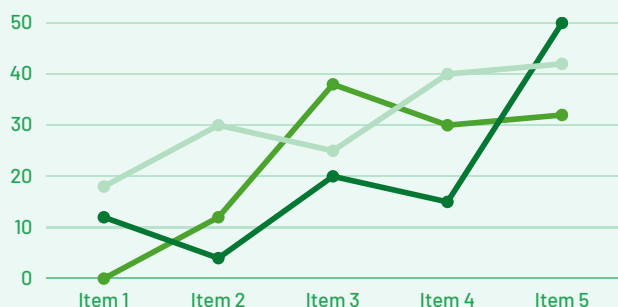
CRITERIOS DE AVALIACIÓN



A avaliación da calidade é un proceso integral e continuado do servizo prestado a partires dos compromisos declarados, as expectativas das persoas usuarias e as melloras efectivamente alcanzadas.

O seguimento que se fará desde a Unión de Consumidores de Galicia co fin de acreditar o cumprimento dos requisitos e facer deste xeito unha avaliación correcta da calidade do servizo, terá en conta:

- O incremento do número de membros a partires da publicación da carta de servizos.
- O incremento do número de membros que se vinculan ás redes sociais nas que participa a organización.
- A porcentaxe de compromisos cumpridos respecto das actuacións realizadas.
- A variación porcentual de reclamacións presentadas a partires da presentación da carta de servizos.
- O número de medidas correctoras adoptadas sobre o total das queixas e suxestións recibidas.
- Anualmente avaliarase o grao de cumprimento dos nosos compromisos conforme aos indicadores citados.
- Atendendo ao grao de cumprimento dos obxectivos, a presente carta revisarse cada 3 anos.



Contacto

Unión de Consumidores de Galicia
Rúa Boiro, 3 1ªA
15705 Santiago de Compostela
www.consumidores.gal
info@consumidoes.gal
+34 981 56 64 11