

CARTA DE SERVIZOS DA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA

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 consumidores.

Co desenvolvemento da presente carta de servizos a UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA quere ofrecer ao cidadán 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 vinte 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 SERVIZOS PRESTAMOS Á CIDADANÍA EN XERAL?

1. Orientación no seu caso sobre os seus dereitos e a canle axeitada para o seu exercicio.
2. Desenvolvemento de campañas informativas, divulgativas e educativas en materia de consumo.
3. Información gratuíta na web e nas redes sociais nas que a Unión de Consumidores de Galicia dispón de páxina ou contidos.

¿Que SERVIZOS PRESTAMOS AOS ASOCIADOS E ASOCIADAS NA MODALIDADE EN LIÑA?

1. Atención presencial, telefónica, telemática e postal das consultas que en materia de consumo nos trasladen.
2. Orientación no seu caso sobre os seus dereitos e a canle axeitada para o seu exercicio.
3. Información sobre as funcións e enderezos das institucións públicas de interese para os consumidores e usuarios.
4. Desenvolvemento de campañas informativas, divulgativas e educativas en materia de consumo.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS COS ASOCIADOS E ASOCIADAS NA MODALIDADE EN LIÑA

- a) Atención inmediata das consultas súas telefónicas e presenciais.

Excepcionalmente a consulta será atendida no prazo das 48 horas seguintes, cando pola súa complexidade non se poida resolver no acto.

- b) Atención no prazo de 48 horas hábiles das consultas recibidas por vía telemática.
- c) Atención no prazo de 48 horas hábiles daquelas consultas recibidas vía postal. O prazo de resposta computarase desde a recepción da comunicación.

¿Qué SERVICIOS SE PRESTAN AOS SOCIOS DE PLENO DEREITO?

1. Asesoramento e información que precisen os socios en relación cos dereitos e obrigas que se deriven da súa condición de consumidores.
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. Cando a causa na que se basea a reclamación sexa anterior á data de alta como socio, devengarase unha cota extraordinaria que se aboará con carácter previo á tramitación da reclamación. A contía desta cota extraordinaria figurará incluída nas [condicións xerais de prestación do servizo de defensa do consumidor](#).
4. Interposición no seu nome e representación de denuncias e queixas ante as administracións competentes, entidades, organismos, colexios, empresas e profesionais.
5. Impulso do procedemento de arbitraje ante as Xuntas Arbitrais de Consumo e de Transportes.
 - a. Iniciación do expediente mediante a elaboración da solicitude de arbitraje.
 - b. Presentación da mesma ante o organismo competente.
 - c. Seguimento do expediente.
 - d. Asistencia no seu nome e representación á vista arbitral no caso de que así se solicite.
 - e. Chegado o caso, a Unión de Consumidores de Galicia encargarse da execución xudicial do Laudo Arbitral.
6. Redacción de demandas xudiciais naqueles procedementos nos que non se precise de postulación procesual.
7. Ser destinatario/a preferente das publicacións que realice a Unión de Consumidores de Galicia.
8. Participación nos programas de formación e educación do consumidor.
9. Recibir o carné que os acredita como socios da Unión de Consumidores de Galicia.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS COS SOCIOS DE PLENO DEREITO

- a) 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.
- b) Atención no prazo de 48 horas hábiles das recibidas por vía telemática.
- c) Atención no prazo de 48 horas hábiles daquelas consultas recibidas vía postal. O prazo de resposta computarase desde a recepción da comunicación.
- d) Tramitación do expediente de reclamación / denuncia pola canle axeitada no prazo máximo de 7 días hábiles desde a súa formalización polo reclamante.
- e) Traslado de comunicacións en relación ao expediente de reclamación no prazo máximo de 48 horas hábiles desde a súa recepción na Unión de Consumidores de Galicia.
- f) Redacción do texto da 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.
- g) Desfrutar dos beneficios que se deriven da sinatura de convenios de colaboración asinados entre Unión de Consumidores de Galicia e outras entidades públicas ou privadas.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN

A avaliación da calidade é un proceso integral e continuado do servizo prestado a partires dos compromisos declarados, as expectativas dos usuarios 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:

- Incremento do número de socios a partires da publicación da carta de servizos.
- Incremento do número de socios 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 nova 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 revisarase cada 3 anos

FORMAS DE COLABORACIÓN DOS CIADÁNS E DOS SOCIOS E SOCIAS

1. Da cidadanía en xeral:
 - a. A través da páxina web da organización, a cal dispón de apartados de comentarios ás distintas publicacións.
 - b. A través dos enderezos de contacto da organización.
 - c. A través das redes sociais nas que está presente a organización.
2. Dos socios e socias en particular, ademais das anteriores:
 - a. Un apartado privado especialmente dedicado na web. Terase en conta asemade aquelas suxestións ou queixas que se nos remitan por calquera outro medio, isto é, correo electrónico, postal, telefónico ou persoal.

LOCALIZACIÓN

A sede da Unión de Consumidores de Galicia atópase en Santiago de Compostela, concretamente na Rúa Boiro Nº3, 1ªA C.P.15705

ACCESO AO SERVIZO EN CONDICIÓNS DE IGUALDADE

Con independencia de que a sede da Unión de Consumidores de Galicia estea radicada na cidade de Santiago de Compostela, cuestión que a priori podería determinar un trato diferenciado para os residentes nesta cidade con respecto aos residentes noutras, esta Organización estima e asume que os servizos prestados e os compromisos adquiridos son ferramentas eficaces e suficientes para garantir a non discriminación no acceso a tales servizos.

HORARIO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

Horario de inverno (do 15 de setembro ao 14 de xuño)

De luns a venres: 10 – 15 horas

Martes e xoves: 17 – 19 horas

Horario de verán (do 15 de xuño ao 14 de setembro)

De luns a venres de 10 a 15 horas

FORMAS DE CONTACTO

1.- A través de correo postal dirixindo unha carta ao seguinte enderezo:

Rúa Boiro, Nº 3, 1ªA C.P. 15705 SANTIAGO

2.- A través da páxina web da Unión de Consumidores de Galicia: www.ucgal.org ou no enderezo de correo electrónico especialmente habilitado ao efecto: ucgal@ucgal.org.

3.- Nos Teléfonos e Fax especialmente habilitados:

Teléfonos: 981 56 64 11 e 981 58 66 96

Fax: 981 56 64 11