

Memòria Oficina Municipal d'Informació al Consumidor 2020

MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

Al llarg de 2020 l'OMIC de Montornès ha prestat el servei d'informació al consumidor, atenció personalitzada de consultes, tramitació de reclamacions de consum mitjançant la mediació, trasllat de denúncies i expedients a d'altres organismes.

Els tècnics de consum de l'OMIC han atès a les persones consumidores del municipi en les hores obertes a l'atenció al públic els dijous de 10h a 15h i de 15h a 19h alternativament de setmana en setmana.

No obstant, l'entrada en vigor de l'Estat d'Alarma i la situació de pandèmia ha provocat que des del mes de març de 2020, i fins al mes de juny, el servei no s'hagi prestat de forma presencial. En un primer moment el servei es prestava de forma continuada atenent les consultes del ciutadà a mida que anaven arribant als tècnics de consum, per posteriorment retornar a l'horari habitual, tot i que prestat de forma telefònica i telemàtica. Essent el 25 de juny el primer dia de l'atenció presencial. La tramitació dels casos ha sigut telemàtica i es preveu que segueixi d'aquesta manera fins a nou avís.

Organització interna del servei:

El 2020 va suposar implementar el procediment de mediació en consum en la seva totalitat amb el que, per tal de garantir els principis d'imparcialitat, neutralitat i confidencialitat que defineix el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en matèria de consum, l'Ajuntament de Montornès disposa de dues persones encarregades del servei per tal d'intentar que la persona que assessora a la persona consumidora en el moment de presentar la reclamació, no sigui la mateixa persona que es designa per exercir de mediodora en la gestió de l'expedient amb l'empresa.

Criteris de gestió dels expedients

- Mediació de Consum

Qualsevol persona consumidora pot complimentar i presentar el formulari de presentació de reclamacions de l'OMIC de Montornès, i així es procedirà a l'inici d'un expedient de consum.

Si la reclamació ve acompanyada de la documentació necessària, s'acredita la presentació de reclamació prèvia a l'empresa per part de la persona reclamant, i els fets que motiven la reclamació formen part de les competències dels organismes públics de consum, s'inicia l'expedient.

La presentació d'una reclamació per part de la persona consumidora, serà interpretada com una sol·licitud de mediació. En aquest sentit, es tramitarà l'expedient seguint els principis i criteris fixats en el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

La mediació de consum s'inicia notificant les parts l'inici de l'expedient mitjançant l'acord d'inici. En aquest mateix acord d'inici es notificarà la persona designada com a mediadora per aquell cas. Pel que fa a l'empresa reclamada, s'aprofitarà l'acord d'inici per realitzar una proposta de mediació. En aquest mateix ofici es detalla que en el cas de no rebre resposta en un termini de 30 dies, s'entendrà que l'empresa no accepta la proposta de mediació realitzada per l'Ajuntament, i es procedirà a l'arxiu de l'expedient sense necessitat de notificar-ho a la part reclamada.

Per altra banda, a la persona consumidora se li exposa clarament a l'acord d'inici, del termini del qual disposa l'empresa per donar resposta, i de les conseqüències de la manca de resposta per part d'aquesta.

En cas de rebre resposta, el personal tècnic en donarà trasllat a la persona interessada per tal que valori si accepta la postura exposada per l'empresa, o en cas contrari, vol seguir amb la tramitació de l'expedient per disconformitat amb aquesta.

En aquest sentit, al mateix ofici de derivació de resposta a la persona consumidora, el personal tècnic oferirà la possibilitat de presentar al·legacions, si ho creu convenient, o bé, oferirà altres vies on derivar l'expedient en cas que existeixi un organisme competent al qual es pugui recórrer segons el sector de consum de cada cas.

Sempre que la tramitació de les al·legacions no doni per resolta la reclamació, caldrà comunicar l'arxiu de l'expedient. La notificació de l'arxiu per part de la persona mediadora designada, per manca d'acord o manca de resposta de l'empresa, no implica que un segon tècnic de consum que no actuï com a persona mediadora, pugui assessorar a la persona reclamant de les vies de les que disposa per seguir amb la reclamació, i sempre que existeixi un organisme competent segons el sector de consum, oferirà la possibilitat de derivar l'expedient des de la mateixa OMIC.

En cas que l'empresa estigui adherida al Sistema Arbitral de Consum es proposa a la persona reclamant derivar l'expedient per aquesta via, sempre que el cas no estigui limitat per la Oferta Pública d'Adhesió al Sistema Arbitral de Consum de l'empresa en qüestió. Al mateix temps, en aquelles mediacions en que no existeixi acord, es proposa a l'empresa la possibilitat de resoldre la controvèrsia a través d'aquest mitjà de resolució de conflictes.

- Queixes:

Pel que fa les queixes, el procediment de gestió és similar al de les reclamacions, però es diferencien en el fet que la queixa no implica una petició concreta de rescabament per part de qui la presenta. Per tant, l'objectiu de la queixa és posar uns fets en coneixement de l'empresa. No obstant, des de l'OMIC instem a les empreses a donar resposta als fets exposats, per tal de poder donar-ne trasllat a la persona consumidora. Aquests expedients no computen estadísticament en els resultats anuals, atès que no existeix una resolució favorable, o desfavorable, ni es donarà trasllat a cap altre organisme.

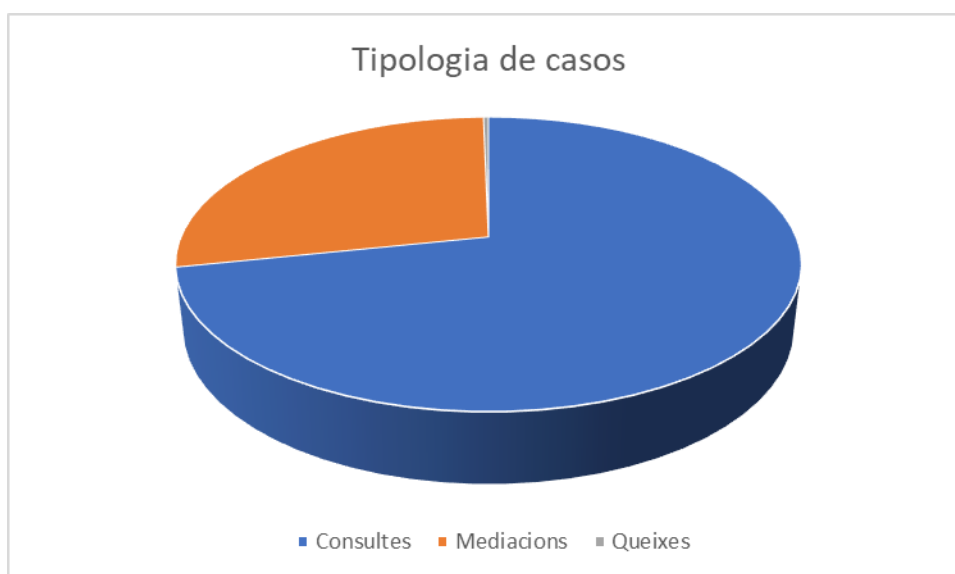
- Denúncia

Quan una persona consumidora vol denunciar un incompliment per part d'una empresa, i prèvia valoració del personal tècnic de l'existència real d'una infracció de la normativa en matèria de consum, es pregunta a la persona interessada si desitja que posem els fets en coneixement de l'empresa, o pel contrari, opta per posar el fets en coneixement de l'organisme amb competències en matèria de disciplina de mercat sense comunicació prèvia a l'empresa. En el moment en que es trasllada la denúncia a l'organisme competent, l'OMIC comunica l'arxiu de les seves actuacions a la persona interessada.

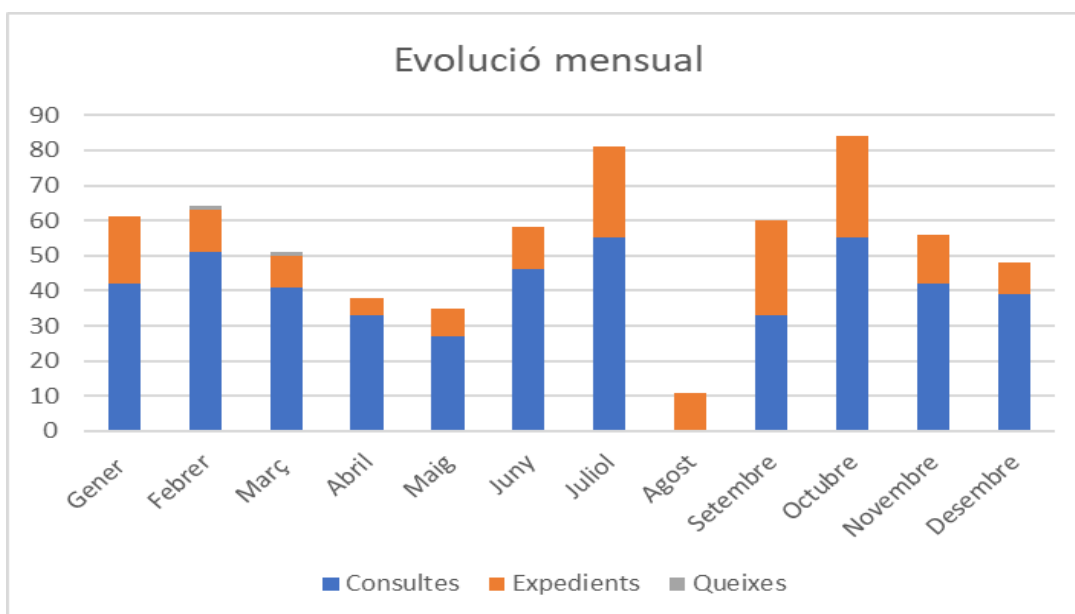
INFORME ESTADÍSTIC DE CONSULTES/RECLAMACIONS/QUEIXES/ DENÚNCIES 2020

Total de casos: 647

Total de consultes ateses: 464
Total de sol·licituds de mediació: 181
Total de denúncies rebudes: 0
Total de queixes tramitades: 2

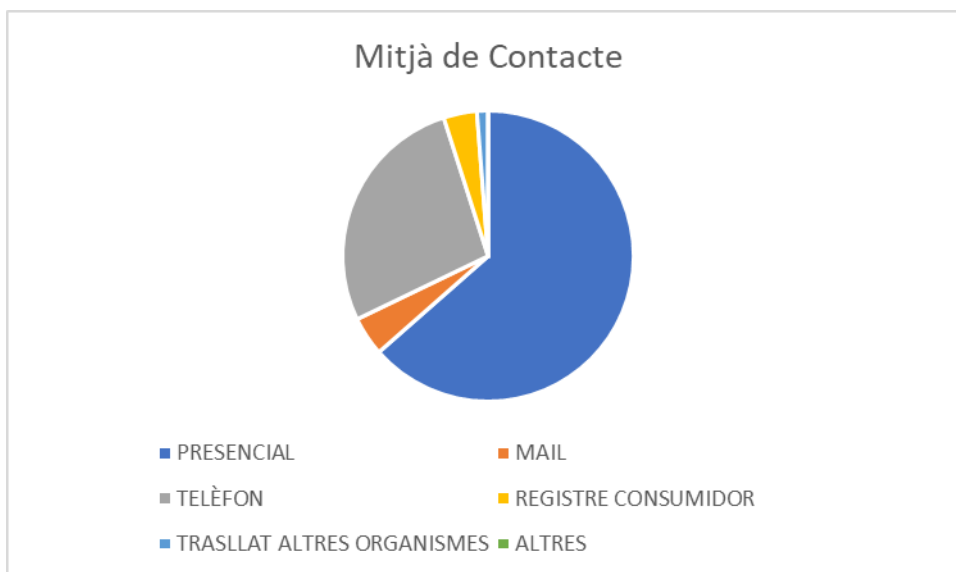


EVOLUCIÓ MENSUAL DEL TIPUS DE CAS



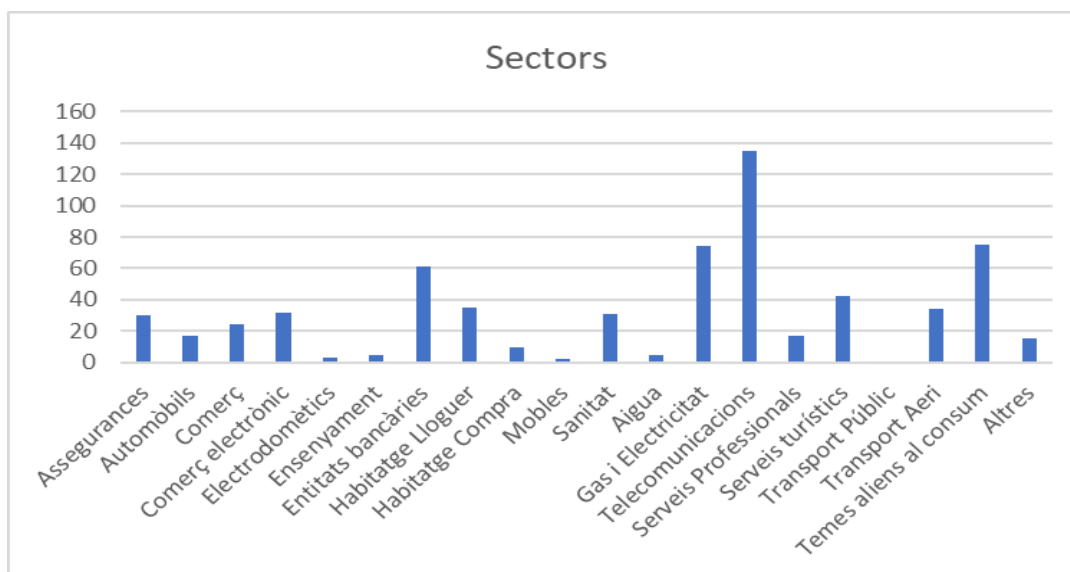
	CONSULTES	EXPEDIENTS	QUEIXES
GENER	42	19	0
FEBRER	51	12	1
MARÇ	41	9	1
ABRIL	33	5	0
MAIG	27	8	0
JUNY	46	12	0
JULIOL	55	26	0
AGOST	0	11	0
SETEMBRE	33	27	0
OCTUBRE	55	29	0
NOVEMBRE	42	14	0
DESEMBRE	39	9	0

Mitjà de contacte amb l'OMIC utilitzat per les persones consumidores:



	Total	%
PRESENCIAL	411	63,5
MAIL	28	4,33
TELÈFON	176	27,2
REGISTRE CONSUMIDOR	24	3,7
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	8	1,2

Consultes/Reclamacions per Sectors de Consum



SECTOR	TOTAL	%
ASSEGURANCES	30	4,6
AUTOMÒBILS	17	2,6
COMERÇ	24	3,7
COMERÇ ELECTRÒNIC	32	4,9
ELECTRODOMÈTICS	3	0,46
ENSENYAMENT	5	0,77
ENTITATS BANCÀRIES	61	9,43
HABITATGE LLOGUER	35	5,4
HABITATGE COMPRA	10	1,55
MOBLES	2	0,31
SANITAT	31	4,8
AIGUA	5	0,77
GAS I ELECTRICITAT	74	11,4
TELECOMUNICACIONS	135	20,9
SERVEIS PROFESSIONALS	17	2,6
SERVEIS TURÍSTICS	42	6,5
TRANSPORT PÚBLIC	0	0
TRANSPORT AERI	34	5,3
TEMES ALIENS AL CONSUM	75	11,6
ALTRES	15	2,32

Resultat de la tramitació de procediments de mediació

Total de mediacions gestionades al 2020: 183

Total de reclamacions no admeses a tràmit: 3 (1,6%)

Total de procediments de mediació arxivats a data d'aquest informe: 135 (73,8%)

Total de procediments de mediació en curs: 48 (26,2%)

Mediacions realitzades vers empreses de Montornès: 10 (5,4%) dels quals la meitat versen sobre serveis professionals.

Durada mitjana de la tramitació de reclamacions: 45,9 dies



RESOLUCIÓ	TOTAL	%
MEDIACIÓ FAV	52	38,52
MEDIACIÓ NO FAV	38	28,15
JACC	10	7,41
DESISTIMENT CONS	8	5,93
DENÚNCIA ADMINISTRATIVA	0	0,00
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	24	17,78
NO ADMÈS	3	2,22

- Import de rescabament (en aquells casos en que s'ha pogut quantificar, que han estat 16 casos): 8.338€
- Import mitjà rescabament per cas: 160,35€