



MONTORNÈS DEL VALLÈS
AJUNTAMENT

Memòria anual de L'Oficina Municipal d'Informació en Consum de Montornès del Vallès 2025



**MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ EN
CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS**

L'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) de Montornès del Vallès ha desenvolupat al llarg de l'any 2025 les funcions d'informació, assessorament i mediació en matèria de consum, en el marc de les competències atribuïdes als Serveis Públics de Consum. Aquest servei municipal, de caràcter gratuït, ha atès les consultes i reclamacions de la ciutadania amb la finalitat de garantir els seus drets en les relacions de consum i de facilitar eines per a la resolució extrajudicial dels conflictes.

L'horari d'atenció ha estat el següent:

Dijous, de forma alterna cada 15 dies en un dels dos emplaçaments següents:

- Edifici OAC Centre (c. de Sant Isidre 11-13) de 9.30 a 14.30 h
- Oficina del Barri (c. de les Hnas. de la Virgen Niña, 2) de 15 a 19 h

Cal demanar cita prèvia trucant al telèfon 935721170 o bé enviant un correu electrònic a: omic@montornes.cat

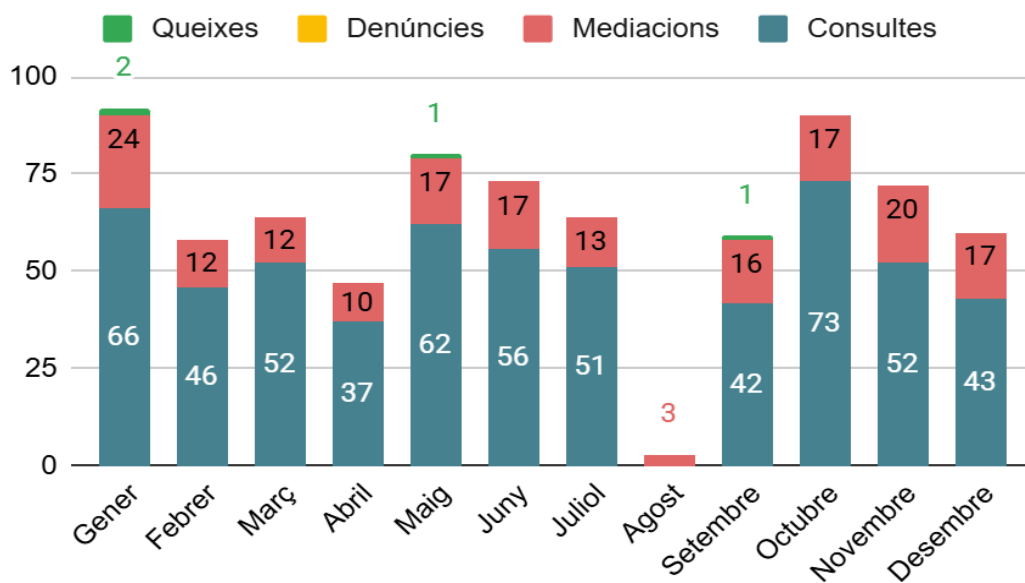
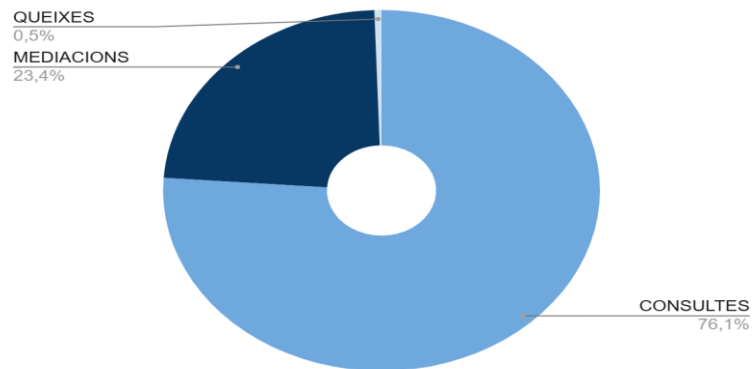
INFORME ESTADÍSTIC OMIC 2025

Total de casos: 762

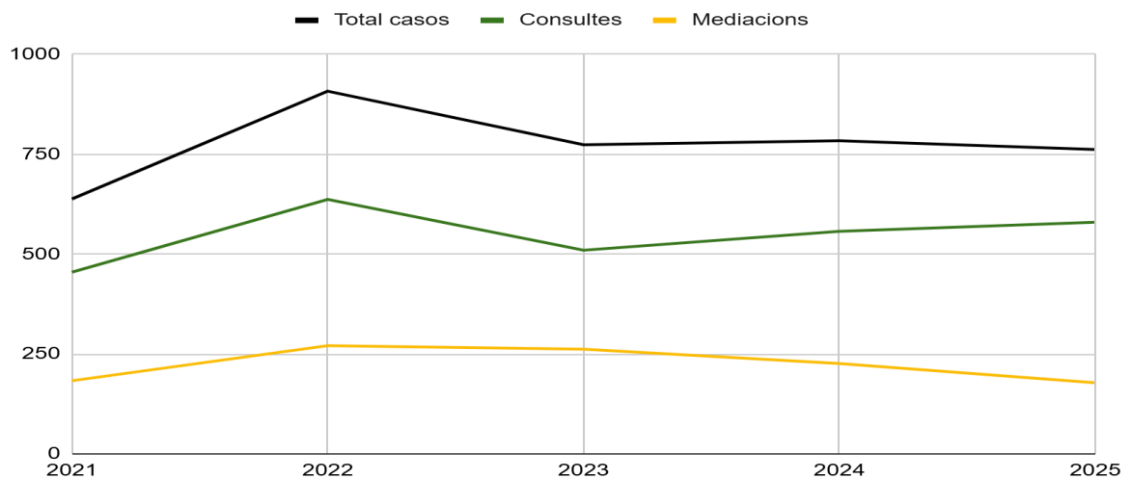
Total de consultes ateses: 580

Total d'expedients de mediació iniciats: 178

Total de denúncies/queixes tramitades: 4



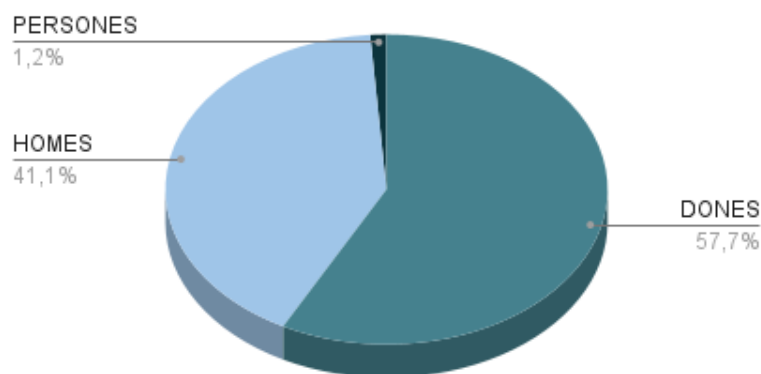
- L'any 2025 s'ha atès 23 consultes més que el 2024, el qual suposa un increment del 4,1%
- L'any 2025 s'ha gestionat 178 expedients de mediació menys que al 2024, el que suposa un descens del 21,2%



Durant els tres últims anys, l'OMIC s'ha consolidat en xifres de casos atesos per sobre dels 750. Tot i no arribar als 908 casos excepcionals registrats el 2022, es tracta de volums notablement elevats i que mostren una tendència general a l'alça.

En canvi, les mediacions realitzades han experimentat en aquest mateix període una tendència a la baixa, un comportament que coincideix amb el que observen la resta de serveis públics de consum municipals, de manera que no es tracta d'un cas aïllat a Montornès del Vallès. Aquesta disminució s'explica per una major capacitat de la ciutadania per presentar reclamacions de manera telemàtica, així com per un coneixement cada vegada més ampli dels drets de les persones consumidores, de les obligacions de les empreses i de la informació disponible sobre els passos a seguir per presentar reclamacions i organismes als que recórrer.

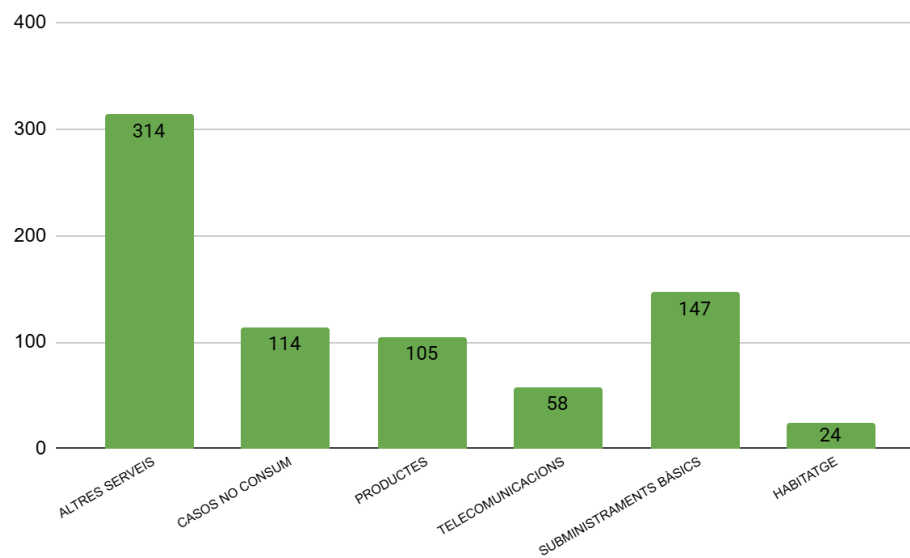
Perspectiva de gènere



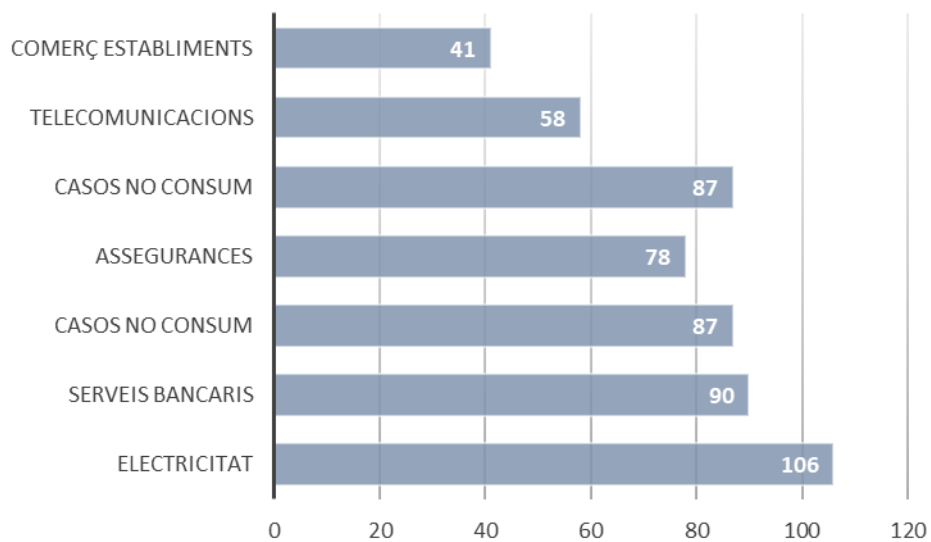
	TOTAL	%
DONES	440	57,7
HOMES	313	41,1
PERSONES JURÍDIQUES	9	1,2

La xifra de dones que fan ús del servei és superior a la d'homes des de fa uns anys, i la diferència s'ha anat incrementant progressivament. Aquest comportament ja pot considerar-se una característica consolidada del servei, tenint en compte que anys enrere la situació era totalment inversa.

TIPOLOGIA DE CASOS PER SECTORS



SECTORS DE CONSUM AMB MÉS CASOS



	TOTAL	%
LLOGUER	14	1,84



COMPRA	5	0,66
ALTRES HABITATGE	5	0,66
AIGUA	7	0,92
GAS	34	4,46
ELECTRICITAT	106	13,91
ALTRES SUBMINISTRAMENTS	0	-
TELÈFON	31	4,07
ALTRES TELECOMUNICACIONS	27	3,54
AUTOMÒBILS VENDA	12	1,57
ELECTRODOMÈSTICS VENDA	9	1,18
MOBLES VENDA	7	0,92
COMERÇ EN ESTABLIMENTS	41	5,38
COMERÇ FORA ESTABLIMENTS	34	4,46
ALIMENTACIÓ	2	0,26
ALTRES COMERÇ	0	-
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	38	4,99
SANITAT PÚBLICA	4	0,52
ALTRES CASOS NO CONSUM	68	8,92
SERVEIS PROFESSIONALS A LA LLAR	22	2,89
BARS I RESTAURANTS	0	-
HOTELS	2	0,26
AGÈNCIES DE VIATGES	5	0,66
ALTRES SERVEIS TURÍSTICS	16	2,10
REPARACIÓ AUTOMÒBILS	19	2,49
POST-VENDA MOBLES	1	0,13
CORREUS	4	0,52
TINTORERIES	0	-
TRANSPORTS PÚBLICS	0	-
TRANSPORTS PRIVATS	19	2,49
ASSEGURANCES AUTOMÒBILS	9	1,18
ALTRES ASSEGURANCES	69	9,06
REPARACIÓ ELECTRODOMÈSTICS	5	0,66
SERVEIS BANCARIS	90	11,81
SALUT PRIVADA	26	3,41
ENSENYAMENT	3	0,39
ALTRES SERVEIS PROFESSIONALS	28	3,67

L'electricitat continua sent, un any més, el sector amb més casos. Tot i així, aquest àmbit s'ha de valorar conjuntament amb el del gas, ja que es tracta de les mateixes empreses comercialitzadores que ofereixen els dos serveis. En total, les comercialitzadores d'energia —gas i electricitat— acumulen el 18% dels casos, situant-se per sobre de la resta de sectors.

Els problemes més freqüents són els canvis de comercialitzadora no sol·licitats per la persona consumidora, sovint derivats de trucades comercials amb pràctiques enganyoses. En el cas del gas, destaquen també les lectures estimades molt superiors a les reals i les dificultats per aconseguir la regularització.

Especialment greus són els expedients per suposades anomalies en la instal·lació, que moltes persones consumidores neguen i que les companyies no acrediten de manera suficient. Aquestes actuacions comporten sancions econòmiques molt elevades i generen una situació d'indefensió notable.

El sector bancari, com a segon àmbit amb més casos, és habitual. Tot i això, no és normal que arribi fins a l'11,8% dels casos atesos per l'OMIC, tenint en compte que durant el 2025 no s'han produït reclamacions massives com les dels anys anteriors —per exemple, les devolucions de despeses hipotecàries o les clàusules sòl. Cal recordar que sota la categoria de serveis bancaris s'inclou el conjunt del sector financer, i per tant també les entitats que ofereixen préstecs ràpids, que proliferen especialment a internet.

Resulta poc habitual que el tercer bloc amb més volum de consultes correspongui als anomenats "casos de no consum", és a dir, qüestions de naturalesa jurídica general, assumptes vinculats amb l'administració pública, conflictes entre particulars o altres temes que no tenen una relació directa amb el consum.

Actualment, el fet que el servei estigui atès per una advocada permet donar orientació i una primera resposta a moltes d'aquestes situacions. No obstant això, convé preservar l'essència de l'OMIC com a Servei Públic de Consum, evitant que esdevingui un servei d'assessorament jurídic generalista.

Tenint en compte que aproximadament 1 de cada 10 consultes ja són d'aquesta tipologia, i si aquesta demanda ciutadana es consolida en el temps, podria ser oportú valorar la creació d'un servei específic i complementari. Això permetria donar una resposta adequada a aquesta necessitat emergent, alhora que es manté el focus i l'especialització pròpia del servei de consum.

Crida l'atenció que els casos de comerç en establiment superin els de comerç fora d'establiment (principalment comerç en línia). En els darrers anys la tendència havia estat la contrària, i en altres serveis públics de consum els casos de comerç fora d'establiment gairebé dupliquen els de comerç en establiment. El comerç en línia és un sector especialment conflictiu, amb nombroses estafes i serveis deficientes; per tant, l'única explicació plausible s'ha de buscar en els hàbits de consum de la ciutadania.

Finalment, és destacable que el sector de les telecomunicacions representi només el 7,8% dels casos, després d'haver estat durant molts anys el sector clarament dominant en nombre de reclamacions. Any rere any, el volum de casos continua disminuint. Aquest descens genera certa esperança que el sector energètic també pugui normalitzar-se en el futur.

RESULTATS DE LA TRAMITACIÓ DELS PROCEDIMENTS DE MEDIACIÓ:

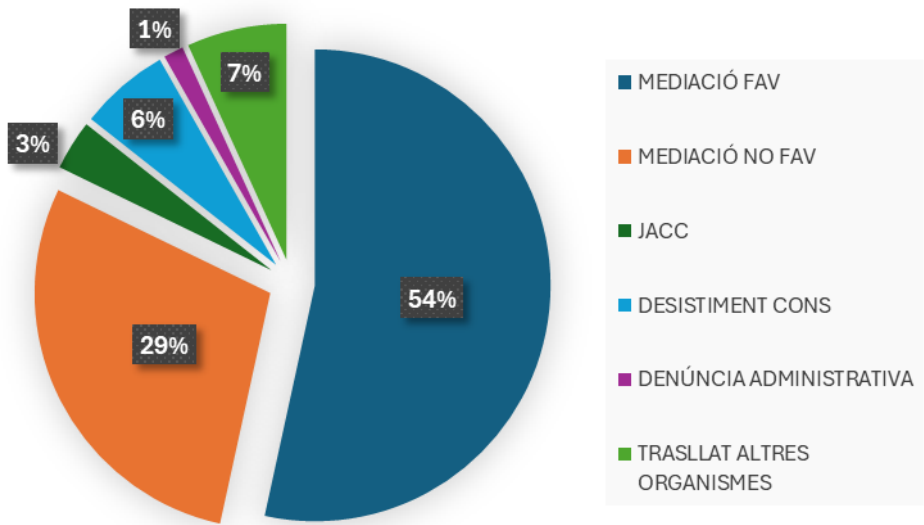
Total d'expedients de mediació iniciats al 2025: 178

Total de reclamacions no admeses a tràmit: 11

Total de procediments de mediació arxivats a data d'aquest informe: 146

Total de procediments de mediació en curs: 21

Durada mitjana de la tramitació de reclamacions: 71,9



	Totals	%
MEDIACIÓ FAV	78	53,42
MEDIACIÓ NO FAV	42	28,77
JACC	5	3,42
DESISTIMENT	9	6,16
DENÚNCIA ADMINISTRATIVA	2	1,37
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	10	6,85

S'ha pogut quantificar l'import de rescabament de les mediacions resoltes favorablement en 40 dels 78 casos resolts favorablement.

Import total rescabament 2025: 17.312,11 euros
Mitjana de rescabament per cas: 865,61 € euros

Un 54% de casos resolts a través de la mediació és una xifra molt positiva i elevada. De fet, l'any 2024 s'havia aconseguit resoldre el 43% dels casos, de manera que l'increment és notable. Aquesta millora contrasta amb l'augment de la durada de tramitació dels expedients, que ha passat de 64 dies de mitjana a 72 dies, una xifra considerablement alta.

En una primera lectura, els 72 dies de tramitació podrien fer plantejar que les hores disponibles per gestionar els expedients són justes per al volum de casos, o plantejar una possible revisió del circuit de tramitació. Tanmateix, durant el 2025 s'han gestionat lleugerament menys casos que el 2024. Si es valora conjuntament aquest descens i l'increment significatiu de casos resolts, cal concloure que s'ha pogut dedicar més temps als casos oberts, i ha permès realitzar segons intents de mediació quan les empreses no han donat resposta inicial. Aquesta intensificació del treball ha estat conseqüència directa en la xifra de casos resolts.

Per altra banda, l'import mitjà de rescabament dels casos resolts és molt elevat, degut a que s'ha resolt algun cas amb imports reclamats de gran quantia que han incrementat la mitjana habitual, aquests casos s'han pogut resoldre favorablement, precisament gràcies a la possibilitat de dedicar més esforç i insistència en el procés de mediació, encara que hagi endarrerit els terminis de resolució.