

Memòria Oficina Municipal d'Informació al Consumidor 2021

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

Al llarg de 2021 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 i sempre amb cita prèvia. Per altra banda, la tramitació dels casos ha sigut telemàtica i es preveu que segueixi d'aquesta manera fins a nou avís.

Organització interna del servei:

El 2021 ha suposat la consolidació del 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 medidora 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 medidora 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 medidora 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 medidora, 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

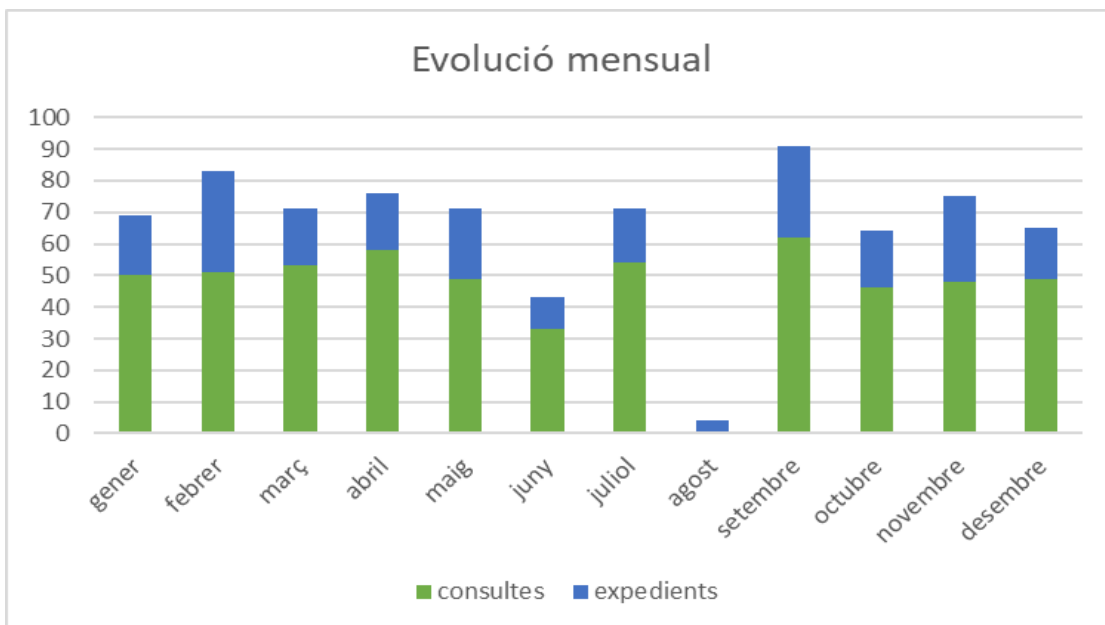
Quan una persona consumidora vol denunciar un incompliment per part d'una empresa, i prèvia valoració del personal tècnic de l'existència real d'una infracció de la normativa en matèria de consum, es pregunta a la persona interessada si desitja que posem els fets en coneixement de l'empresa, o pel contrari, 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 2021

Total de casos: 783
Total de consultes ateses: 553
Total de sol·licituds de mediació: 227
Total de queixes tramitades: 3

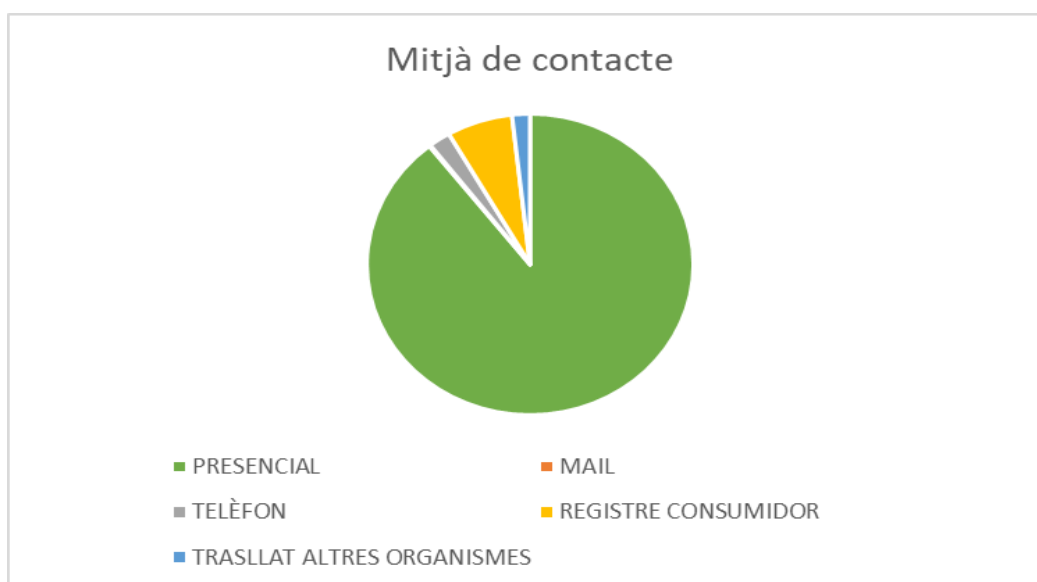


EVOLUCIÓ MENSUAL DEL TIPUS DE CAS



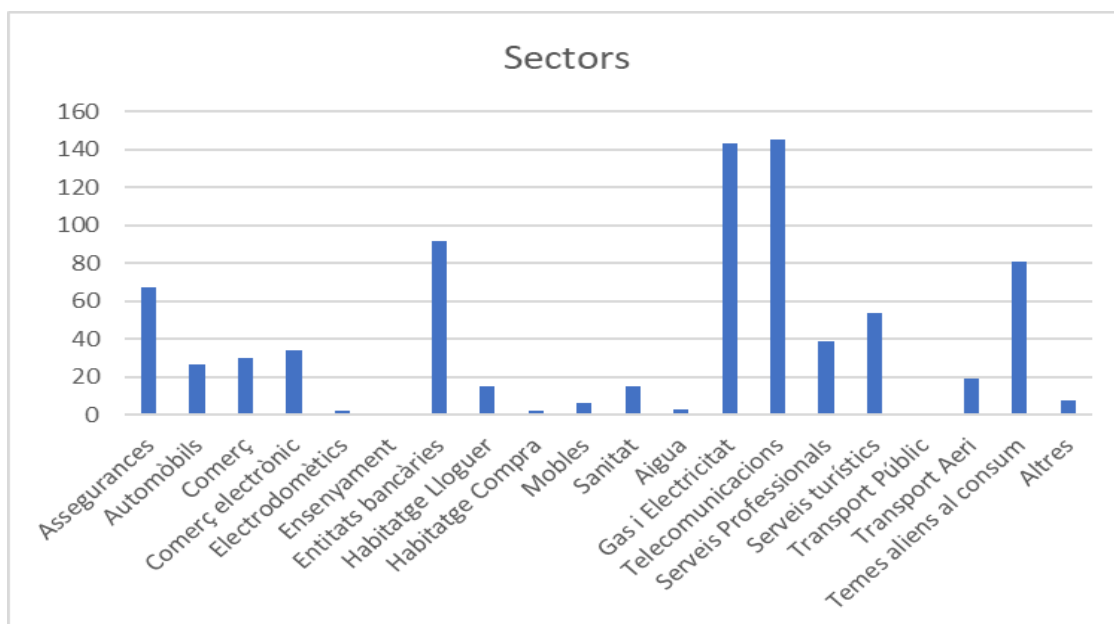
	CONSULTES	EXPEDIENTS	TOTAL
GENER	50	19	69
FEBRER	51	32	83
MARÇ	53	18	71
ABRIL	58	18	76
MAIG	49	22	71
JUNY	33	10	43
JULIOL	54	17	71
AGOST	0	4	4
SETEMBRE	62	29	91
OCTUBRE	46	18	64
NOVEMBRE	48	27	75
DESEMBRE	49	16	65

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



	Total	%
PRESENCIAL	700	89,40
MAIL	1	0,13
TELÈFON	17	2,17
REGISTRE CONSUMIDOR	51	6,51
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	14	1,79
ALTRES	0	0,00

Consultes/Reclamacions per Sectors de Consum



	Total	%
<i>Assegurances</i>	67	8,55683269
<i>Automòbils</i>	27	3,44827586
<i>Comerç</i>	30	3,83141762
<i>Comerç electrònic</i>	34	4,34227331
<i>Electrodomèstics</i>	2	0,25542784
<i>Ensenyament</i>	1	0,12771392
<i>Entitats bancàries</i>	92	11,7496807
<i>Habitatge Lloguer</i>	15	1,91570881
<i>Habitatge Compra</i>	2	0,25542784
<i>Mobles</i>	6	0,76628352
<i>Sanitat</i>	15	1,91570881
<i>Aigua</i>	3	0,38314176
<i>Gas i Electricitat</i>	143	18,2630907
<i>Telecomunicacions</i>	145	18,5185185
<i>Serveis Professionals</i>	39	4,98084291
<i>Serveis turístics</i>	54	6,89655172
<i>Transport Públic</i>	0	0
<i>Transport Aeri</i>	19	2,4265645
<i>Temes aliens al consum</i>	81	10,3448276
<i>Altres</i>	8	1,02171137

Resultat de la tramitació de procediments de mediació

Total de mediacions gestionades al 2021: 230

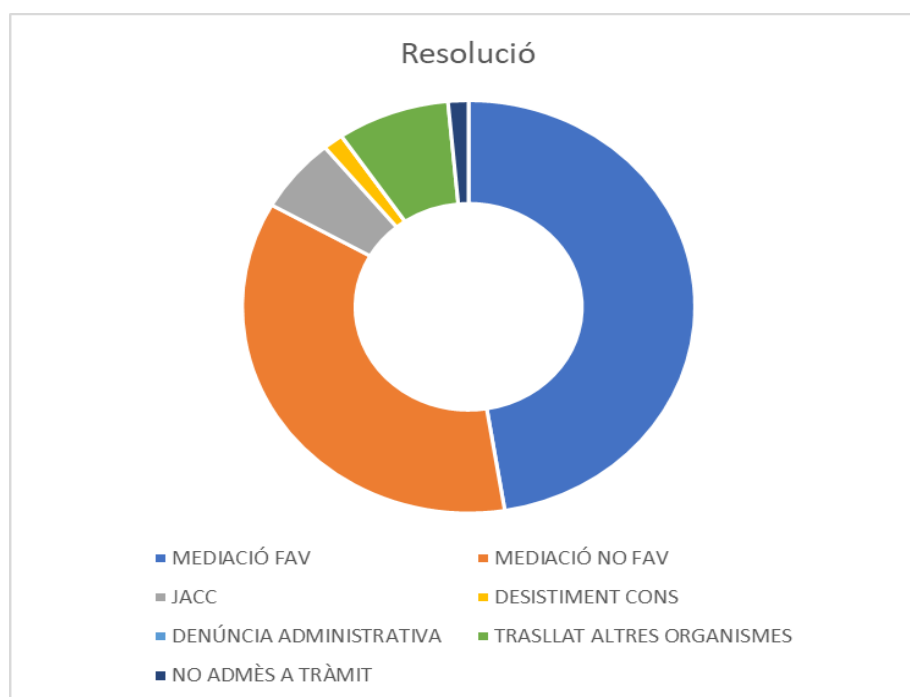
Total de reclamacions no admeses a tràmit: 2 (0'9%)

Total de procediments de mediació arxivats a data d'aquest informe: 137 (60%)

Total de procediments de mediació en curs: 93 (40%)

Mediacions realitzades vers empreses de Montornès: 11 (4'8%) dels quals la meitat versen sobre serveis professionals i d'aquests la majoria corresponen a un taller del qual ja s'ha informat al departament de l'Ajuntament corresponent.

Durada mitjana de la tramitació de reclamacions: 43 dies



	Total	%
<i>MEDIACIÓ FAV</i>	65	47,4452555
<i>MEDIACIÓ NO FAV</i>	49	35,7664234
<i>JACC</i>	8	5,83941606
<i>DESISTIMENT CONS</i>	2	1,45985401
<i>DENÚNCIA ADMINISTRATIVA</i>	0	0
<i>TRASLLAT ALTRES ORGANISMES</i>	11	8,02919708
<i>NO ADMÈS A TRÀMIT</i>	2	1,45985401

- Import de rescabament (en aquells casos en que s'ha pogut quantificar, que han estat 38 casos): 18729,09€
- Import mitjà rescabament per cas quantificable: 492,90€
- Import mitjà rescabament per cas resolt favorablement: 288,14€

CONCLUSIONS

El 2021 ha suposat deixar de banda el sistema de teleatenció que havíem implementat per tal de donar resposta a les persones consumidores del municipi que necessitaven del nostre servei i la recuperació de certa normalitat tot mantenint el que ha pogut funcionar en l'anterior etapa.

Així, aquest any hem vist augmentat el total de casos en més de 100 repartits entre les consultes ateses i els expedients tramitats, per tant podem concloure que les persones consumidores han tornat a accedir amb total normalitat al nostre servei.

Tanmateix, en l'evolució mensual hem pogut veure com s'ha estabilitzat al llarg de l'any essent setembre i febrer els mesos amb més casos gestionats però sense esser una xifra significativa mentre que al 2020 es van concentrar sobretot a juliol i octubre.

Cal destacar que la presencialitat coma mitjà de contacte amb el nostre servei ha augmentat exponencialment fins arribar pràcticament al 90% acaparant quasi tota forma de contacte. Per tant, podem veure com pràcticament tots els casos s'atenen presencialment en les visites concertades.

En quan al sectors dels casos veiem que no han variat gaire doncs es centren principalment en els sectors de les energies i les telecomunicacions. Ara bé, es mantenen els sectors del transport aeri i dels serveis turístics que abans de la crisi sanitària del coronavirus quasi no tenien queixes. També cal destacar, que el número de casos que no són de consum segueix essent elevat i concentra el 10% dels casos que haurien de ser atesos per altres serveis.

Si mirem les reclamacions cap empreses del municipi veiem que han augmentat en 1 i en són 11 però que pràcticament la meitat corresponen al mateix establiment, en aquest cas un taller de reparació de vehicles, circumstancia que ja ha estat informada al departament corresponent.

La resolució dels expedients ha sigut gairebé de la meitat favorable (47%) i d'un 35% desfavorable, ambdues xifres son superiors a l'any anterior i és perquè els trasllats a altres organismes ha disminuït significativament al 14%.

Per últim dir que la tramitació duran aquest any ha sigut més efectiva ja que s'ha reduït de 46 a 43 dies la durada mitja dels expedients i també s'ha rescablat un import total més gran, essent més del doble que l'any passat (18729€) i això ha significat que per cada cas favorable s'hagin retornat 288€ i per cada cas quantificable (38 casos) 493€.

En resum, i tenint en compte totes aquestes dades, podem veure com el servei està funcionant pràcticament com abans del març del 2020 però amb molt més rodatge per afrontar i donar resposta a totes les necessitats de la ciutadania, essent essencial el treball en equip que forma aquesta part tècnica amb l'administrativa de l'ajuntament.

--