



**MONTORNÈS DEL VALLÈS**  
**AJUNTAMENT**

# Memòria anual del Servei Públic de Consum de Montornès del Vallès 2023



## **MEMÒRIA SERVEI PÚBLIC DE CONSUM de Montornès del Vallès 2023**

Al llarg de 2023 el Servei Públic de Consum de Montornès del Vallès ha prestat el servei d'informació al consumidor, atenció personalitzada de consultes, tramitació de procediments de mediació de consum, i 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, reservades els dijous:

L'atenció es presta els 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](mailto:omic@montornes.cat)

Per altra banda, es dediquen 5 hores setmanals a la tramitació de procediments de mediació, més 3 hores extres de tramitació mensuals segons les necessitats del servei (normalment concentrades en la última setmana de cada mes).

El Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum disposa les característiques i principis del procediment de mediació que es realitza des del serveis públics de consum. Entre el principis bàsics de la mediació està la imparcialitat i la neutralitat de la persona medidora. Per tal de potenciar l'eficiència d'aquests principis el Servei Públic de Consum divideix les tasques de mediació, de l'atenció a les persones consumidores, de forma que la imparcialitat de la persona medidora es garanteix de forma efectiva.

D'aquesta forma una persona amb formació i experiència com a tècnica de consum, llicenciada en dret i advocada en exercici, realitza tots els dijous l'atenció a les persones consumidores, assessorament i orientació per qualsevol dels mitjans de contacte habilitats. Per altra banda una persona degudament acreditada com a medidora de consum realitza totes les tasques de mediació i tramitació dels expedients.

### Atenció a les persones consumidores:

Qualsevol persona empadronada a Montornès del Vallès pot contactar amb l'OMIC a través de qualsevol dels mitjans de contacte habilitats. El servei atén tot tipus de consultes sobre les relacions de consum. Sovint també es reben consultes de caràcter jurídic que no són estrictament relacionades amb el consum, com assumptes relacionats amb l'administració pública, compravendes entre particulars, relacions de lloguer entre particulars, comunitat de propietaris, protecció de dades, etc. El servei assessorament jurídic intenta donar resposta a aquestes consultes i, si s'escau, derivar-los a d'altres organismes competents per sol·licitar informació més específica pel seu cas, com per exemple el Servei d'Orientació Jurídica, Oficines d'Habitatge, Síndic de Greuges, etc.

Per altra banda, el l'OMIC també pretén donar suport i assessorament en aquells casos en que es detecti que la seva situació vers la contractació de serveis bàsics pot ser més efectiva, especialment a aquelles persones en situació de vulnerabilitat econòmica, o a col·lectius especialment protegits pel Codi de Consum de Catalunya, com per exemple la gent gran. Aquest tipus d'assessorament es centra sovint en el sector energètic per tal de donar eines a les persones consumidores per contractar serveis d'electricitat i gas de la forma més eficient possible, així com tramitar ajuts com el bo social energètic a aquelles persones que se'n puguin beneficiar.

A més a més de les hores habilitades d'atenció a les persones consumidores, el suport del personal administratiu assignat a l'OMIC és essencial responnent consultes que arriben per correu electrònic, o persones que es dirigeixen al servei fora de les hores habilitades amb caràcter d'urgència.

### criteris de gestió dels expedients

#### - Mediació de Consum

Qualsevol persona consumidora pot complimentar i presentar el formulari de reclamació de l'OMIC de Montornès del Vallès, i en cas que aquesta persona estigui domiciliada al municipi s'iniciarà la tramitació de l'expedient. En cas que la persona estigui domiciliada en un altre municipi es dona trasllat al Servei Públic de Consum que correspongui en compliment del principi de proximitat recollit al Codi de Consum de Catalunya, o a l'organisme supramunicipal més proper.

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 sempre que els fets que motiven la reclamació formin part de les competències dels organismes públics de consum, s'iniciarà la tramitació. Si no és així, es donarà l'opció d'esmenar els defectes oferint també l'assessorament necessari en cada cas.

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 a 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 l'acord d'inici s'exposa a la persona consumidora el termini del qual disposa l'empresa per donar resposta, i les conseqüències de la manca de resposta per part d'aquesta. No obstant, quan l'empresa no dona resposta en el termini establert, i especialment en aquells casos en els que no existeix un organisme competent al qual poder derivar l'expedient, es proposa a la persona consumidora ampliar el termini i intentar contactar amb l'empresa per sol·licitar una resposta per poder conèixer la seva postura sobre els fets exposats a la reclamació.

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 que afecti 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 impedeix que el tècnic d'atenció a les persones consumidores (no actuant en qualitat de persona mediadora) pugui assessorar a la persona reclamant de les vies que disposa per seguir amb la reclamació, i sempre que existeixi un organisme competent amb competències, oferirà la possibilitat de derivar l'expedient des del mateix Servei Públic de Consum.

Els organismes als que de forma més habitual es deriva l'expedient són la Direcció General d'Energia (Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric o Servei d'Hidrocarburs), Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, etc.

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.

En aquells casos en els que no existeixi cap organisme amb competències per resoldre la reclamació, i l'empresa no estigui adherida a cap organisme de resolució de conflictes, no

queda més opció per seguir amb la reclamació que derivar a la persona consumidora a la via judicial. En aquest sentit des del Servei Públic de Consum s'ofereix a la persona consumidora dirigir-se al Servei d'Orientació Jurídica, servei gratuït d'assessorament jurídic bàsic als Jutjats de Granollers o de Mollet del Vallès, on es podrà rebre informació sobre les possibles vies a iniciar, com per exemple, el procediment verbal simplificat per casos on la quantia reclamada sigui inferior a 2.000 euros. Al servei d'orientació jurídica també es donarà suport a aquelles persones que en funció de la seva situació econòmica tinguin dret a justícia gratuïta.

Finalment, quan es detecta un incompliment manifest de la normativa en matèria de consum s'ofereix a la persona consumidora derivar l'expedient a l'organisme competent en matèria de disciplina i control de mercat, com l'Agència Catalana de Consum per tal que n'investigui els fets, i si s'escau pugui iniciar un expedient sancionador. Aquesta denúncia es pot realitzar també d'ofici per part de l'Ajuntament quan l'incompliment que es detecta pugui afectar als interessos generals i col·lectius de les persones consumidores.

#### - 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 l'OMIC de Montornès del Vallès instem a les empreses a donar resposta als fets exposats, per tal de poder donar 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.

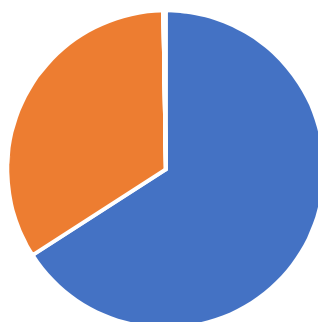
La majoria d'aquestes denúncies van dirigides a l'Agència Catalana de Consum, però també poden anar dirigides en funció del cas, a d'altres organismes com la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones, Agencia Estatal de Protección de Datos, Direcció General d'Energia, etc.

## **INFORME ESTADÍSTIC DE CONSULTES/RECLAMACIONS/QUEIXES/ DENÚNCIES 2023**

Tipologia de casos atesos:

<b>Total de casos: 774</b>
<b>Total de consultes ateses: 510</b>
<b>Total d'expedients de mediació iniciats: 262</b>
<b>Total de denúncies/queixes tramitades: 2</b>

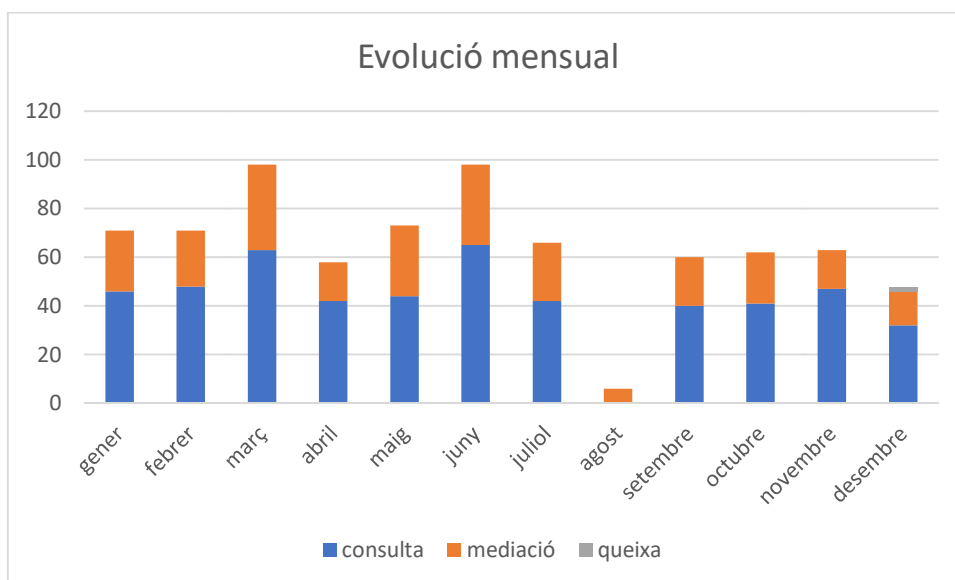
Casos



■ CONSULTES ■ MEDIACIONS ■ DENÚNCIES ■ QUEIXES

	Total	%
CONSULTES	510	66
MEDIACIONS	262	33'8
DENÚNCIES	0	0
QUEIXES	2	0,2

Evolució mensual de casos:



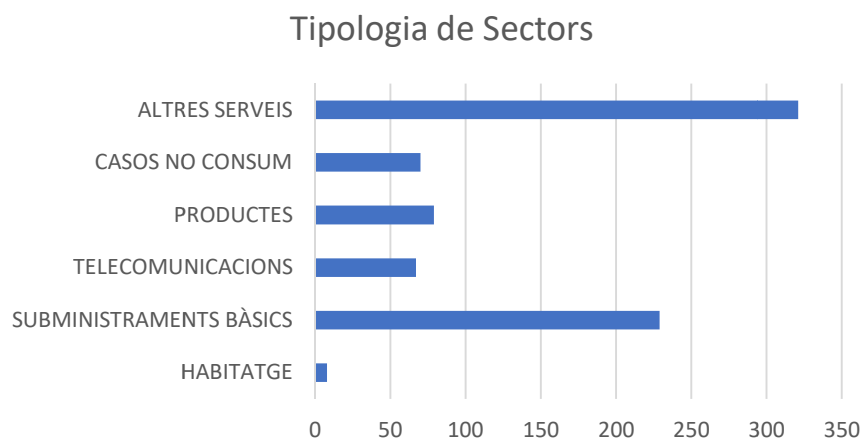
	Consulta	Mediació	Queixa	Total
<b>gener</b>	46	25	0	71
<b>febrer</b>	48	23	0	71
<b>març</b>	63	35	0	98
<b>abril</b>	42	16	0	58
<b>maig</b>	44	29	0	73
<b>juny</b>	65	33	0	98
<b>juliol</b>	42	24	0	66
<b>agost</b>	0	6	0	6
<b>setembre</b>	40	20	0	60
<b>octubre</b>	41	21	0	62
<b>novembre</b>	47	16	0	63
<b>desembre</b>	32	14	2	48
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>262</b>	<b>2</b>	<b>774</b>

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



	Casos	%
<b>PRESENCIAL</b>	743	96
<b>TELÈFON</b>	11	1,4
<b>INTERNET</b>	20	2,6
<b>ALTRES</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>774</b>	<b>100</b>

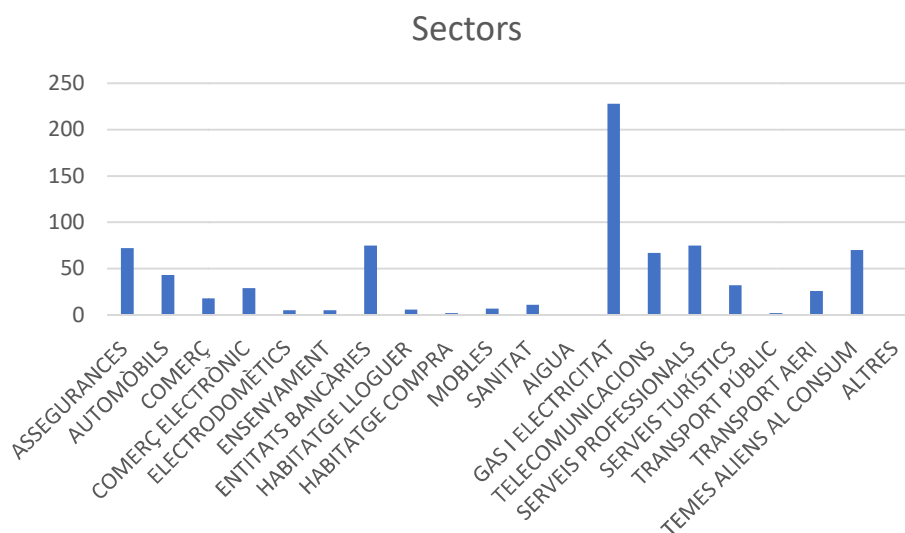
Consultes/Reclamacions per Tipologia de Sectors





	Casos	%
<b>HABITATGE</b>	8	1
<b>SUBMINISTRAMENTS BÀSICS</b>	229	29,6
<b>TELECOMUNICACIONS</b>	67	8,66
<b>PRODUCTES</b>	79	10,3
<b>CASOS NO CONSUM</b>	70	9
<b>ALTRES SERVEIS</b>	321	41,5
<b>Total</b>	774	100

Casos per sectors concrets:



	Casos	%
<b>ASSEGURANCES</b>	72	9,30
<b>AUTOMÒBILS</b>	43	5,56
<b>COMERÇ</b>	18	2,33
<b>COMERÇ ELECTRÒNIC</b>	29	3,75
<b>ELECTRODOMÈTICS</b>	5	0,65
<b>ENSENYAMENT</b>	5	0,65
<b>ENTITATS BANCÀRIES</b>	75	9,69
<b>HABITATGE LLOGUER</b>	6	0,78
<b>HABITATGE COMPRA</b>	2	0,26
<b>MOBLES</b>	7	0,90
<b>SANITAT</b>	11	1,42
<b>AIGUA</b>	1	0,13
<b>GAS I ELECTRICITAT</b>	228	29,46
<b>TELECOMUNICACIONS</b>	67	8,66
<b>SERVEIS</b>	75	9,69
<b>PROFESSIONALS</b>		
<b>SERVEIS TURÍSTICS</b>	32	4,13

TRANSPORT PÚBLIC	2	0,26
TRANSPORT AERI	26	3,36
TEMES ALIENS AL CONSUM	70	9,04
ALTRES	0	0

Resultats de la tramitació de procediments de mediació:

**Total d'expedients de mediació tramitats al 2023: 262**

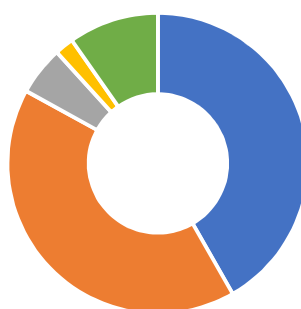
**Total de reclamacions no admeses a tràmit: 2**

Total de procediments de mediació arxivats a data d'aquest informe: 249

Total de procediments de mediació en curs: 13

Durada mitjana de la tramitació de reclamacions: 55 dies

Arxiu



■ MEDIACIÓ FAV                      ■ MEDIACIÓ NO FAV  
 ■ JACC                                      ■ DESISTIMENT CONS  
 ■ DENÚNCIA ADMINISTRATIVA    ■ TRASLLAT ALTRES ORGANISMES

	Casos	%
MEDIACIÓ FAV	103	41,70
MEDIACIÓ NO FAV	102	41,30
JACC	13	5,26
DESISTIMENT CONS	5	2,02
DENÚNCIA ADMINISTRATIVA	0	0,00
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	24	9,72

- Import de rescabament (s'ha pogut quantificar en 38 casos): 20.380€
- Import mitjà rescabament per mediació favorable: 198€
- Import mitjà rescabament per mediació quantificada: 636€