



Memòria anual de L'Oficina Municipal d'Informació en Consum de Montornès del Vallès 2024



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 durant l'any 2024 la tasca d'informar, assessorar i dur a terme mediacions en matèria de consum, en compliment de les competències assignades als Serveis Públics de Consum. Aquest servei municipal gratuït ha atès les consultes i reclamacions de la ciutadania amb l'objectiu de garantir els seus drets en les relacions de consum, oferint eines per a la resolució extrajudicial dels conflictes.

Atenció i assessorament:

L'atenció a les persones consumidores del municipi s'ha prestat de manera presencial, telefònica i telemàtica, facilitant l'accés a tota la població, assegurant la seva disponibilitat sota criteris d'accessibilitat i inclusivitat

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

L'atenció i assessorament a la ciutadania s'ha prestat a través dels següents canals:

- Atenció presencial: Cal demanar cita prèvia, assegurant així un servei organitzat i eficient. Aquesta modalitat ha permès resoldre qüestions complexes que requerien una explicació detallada o la revisió de documentació.
- Atenció telefònica: S'ha atès de forma immediata sempre que ha estat possible. Quan la consulta ho ha requerit, s'ha ofert cita prèvia en el dia de servei que millor convingués a la persona consumidora.
- Atenció telemàtica: Les consultes rebudes mitjançant el correu electrònic (omic@montornes.cat) s'han gestionat fora d'horari de servei per part de la persona responsable de l'atenció a les persones consumidores, per tal de no demorar les respostes.

Les persones consumidores han plantejat consultes i han presentat reclamacions en sectors molt diversos que es detallaran al llarg de la memòria, destacant com a més habituals:

- Subministraments bàsics (llum, gas i aigua): Problemes amb facturació, canvis de tarifa i condicions contractuals. Canvis de companyia sense consentiment.

- Telecomunicacions: Incompliments contractuals, dificultats en la baixa de serveis i facturacions incorrectes.
- Comerç electrònic: Problemes amb lliuraments, productes defectuosos i dificultats en devolucions.
- Serveis financers: Dubtes sobre clàusules i pràctiques abusives. Reclamacions relacionades amb ciberestafes. Reclamacions a financeres en cas de crèdits al consum no realitzats correctament.
- Centres d'estètica i clíniques dentals: Tancament de centres amb tractaments no acabats.
- Assegurances: Manca de cobertura de sinistres o mala prestació del servei de reparació. Problemes amb baixa i renovació de les pòlisses.
- Automòbils segona mà: Averies i reparacions en període de garantia. Vicis ocults.

A més, s'ha ofert assessorament a microempreses en la seva condició de persones consumidores, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, així com informació a empreses sobre les seves obligacions en les relacions comercials amb la clientela.

En diverses ocasions, l'OMIC ha rebut consultes que no formen part del seu àmbit competencial, però que, dins les seves possibilitats, s'han intentat orientar o derivar a organismes adequats. Entre aquestes consultes, destaquen:

- Lloguers entre particulars
- Conflictes en comunitats de propietaris
- Compravenda entre particulars
- Procediments administratius diversos

Quan no ha estat possible atendre la consulta per la complexitat o necessitat d'especialització del cas plantejat, s'ha informat de l'existència de serveis més específics, o bé s'ha informat sobre l'existència del Servei d'Orientació Jurídica dels jutjats de Granollers per a qüestions de caràcter legal.

L'OMIC és un servei dirigit a les persones consumidores empadronades al municipi de Montornès del Vallès. Quan ha estat necessari iniciar un tràmit formal, s'han derivat al Servei Públic de Consum que els corresponia segons el seu domicili.

Mediació de Consum:

Qualsevol persona consumidora pot complimentar i presentar el formulari de reclamació de l'OMIC de Montornès del Vallès. Si la persona reclamant està domiciliada al municipi, o si l'empresa reclamada hi té la seu, s'iniciarà l'expedient. En cas contrari, es traslladarà la reclamació a l'OMIC del municipi corresponent o a l'organisme supramunicipal més proper, en aplicació del principi de proximitat recollit al Codi de Consum de Catalunya.

Si la reclamació inclou la documentació necessària, s'acredita que la persona reclamant ha presentat prèviament la reclamació a l'empresa, i els fets es troben dins les competències dels organismes públics de consum, s'iniciarà l'expedient. En

cas contrari, es notificarà la no admissió a tràmit o es requerirà informació addicional, segons correspongui.

La presentació d'una reclamació es considerarà una sol·licitud de mediació i es tramitarà seguint els principis establerts en el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Fases del procediment de mediació

1. Inici de la mediació:

- Es notifica l'acord d'inici a ambdues parts, indicant la persona mediadora designada.
- En el mateix acord, es trasllada a l'empresa reclamada una proposta de mediació.
- Si l'empresa no respon en un termini de 30 dies, es considerarà que no accepta la mediació i l'expedient s'arxivarà sense necessitat de notificació addicional.
- La persona consumidora serà informada sobre el termini de resposta de l'empresa i les conseqüències de la manca de resposta.

2. Resposta de l'empresa:

- Si l'empresa dona resposta, aquesta es trasllada a la persona consumidora perquè valori si l'accepta.
- Si en un termini de 10 dies la persona consumidora no es pronuncia, es considerarà que accepta la proposta i l'expedient s'arxivarà.
- Si la persona consumidora no accepta la proposta, podrà presentar al·legacions o sol·licitar que l'expedient es derivi a un organisme competent segons el sector de consum que correspongui.

3. Al·legacions i derivació:

- Si la persona consumidora presenta al·legacions, es traslladaran a l'empresa, que tindrà 10 dies per respondre.
- Si l'empresa no respon o la seva resposta no permet arribar a un acord, s'arxivarà l'expedient.
- Si existeix un organisme administratiu competent, es podrà derivar la reclamació a:
 - Direcció General d'Energia (Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric/Servei d'Hidrocarburs)
 - Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones
 - Servicio de Reclamaciones del Banco de España
 - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
 - Agencia Estatal de Seguridad Aérea
 - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, etc.

4. Sistema Arbitral de Consum:

- Si l'empresa està adherida al Sistema Arbitral de Consum, es proposarà a la persona consumidora derivar l'expedient per aquesta via, sempre que el cas no estigui limitat per l'Oferta Pública d'Adhesió de l'empresa.
- Si la mediació no conclou amb un acord, es podrà proposar a l'empresa resoldre la controvèrsia mitjançant aquest sistema de resolució de conflictes.

Queixes:

Pel que fa a 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 això, des de l'OMIC instem les empreses a donar resposta als fets exposats per tal de poder-ne 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 els fets en coneixement de l'organisme amb competències en matèria de disciplina de mercat sense comunicació prèvia a l'empresa. En el moment en què es trasllada la denúncia a l'organisme competent, l'OMIC comunica l'arxiu de les seves actuacions a la persona interessada.

Anàlisi de 2024 des de la perspectiva del consum

Durant la primera meitat de 2024 la greu problemàtica derivada dels efectes de la inflació en subministraments bàsics i productes de primera necessitat ha començat a minvar, especialment pel que fa al sector energètic. Això s'ha sumat a una disminució de males pràctiques i manca de transparència de diverses empreses comercialitzadores que van aprofitar la crisi de preus per realitzar pràctiques comercials deslleials i poc transparents.

No obstant, la pujada de preus en subministraments bàsics s'ha vist compensada per la pujada generalitzada del servei d'abastament d'aigua, en bona part generat pels efectes de la sequera, però també per la necessària inversió en infraestructures pendent.

A mida que ha anat avançant l'any s'ha anat retirant de forma progressiva algunes de les mesures implementades pel govern, fet que ha generat una major preocupació entre les persones consumidores pel previsible augment de preu de les factures de llum i gas, i dels títols de transport.

Un altre fenomen destacat durant 2024 ha estat la proliferació de noves modalitats d'estafa en l'entorn digital, especialment a través de missatgeria instantània i xarxes socials. Tot i l'augment de la consciència ciutadana sobre els riscos del phishing i altres fraus electrònics, la constant evolució d'aquestes pràctiques manté un volum significatiu de persones afectades.

En el sector financer l'abusivitat de les despeses de formalització dels préstecs hipotecaris han generat un número important de consultes durant la primera meitat d'any. I pel que fa al sector de les assegurances hem detectat un empitjorament de la qualitat dels serveis prestats, especialment pel que fa a la gestió de sinistres i denegacions de cobertures.

S'ha mantingut, i fins i tot incrementat, les reclamacions en relació amb la compravenda de vehicles de segona mà, produïda per la proliferació d'empreses de compravenda de vehicles en aquesta modalitat, sent especialment problemàtiques les que operen per mitjans digitals.

Al llarg de 2024, l'atenció es centra principalment en la reacció i solucions legislatives a l'emergència de l'habitatge i la regulació de preus del lloguer, que depèn de diverses administracions a nivell competencial, fet que en dificulta l'eficàcia de les mesures fins ara proposades. Des dels Serveis Públics de Consum som competents per realitzar mediacions amb empreses o grans tenidors, però el nou règim sancionador entrat en vigor a inicis de 2025 deixa la capacitat sancionadora en mans de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

INFORME ESTADÍSTIC GESTIÓ OMIC 2024

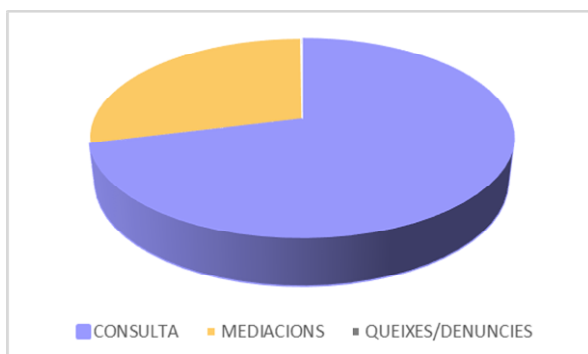
Tipologia de casos atesos:

Total de casos: 784

Total de consultes ateses: 557

Total d'expedients de mediació iniciats: 226

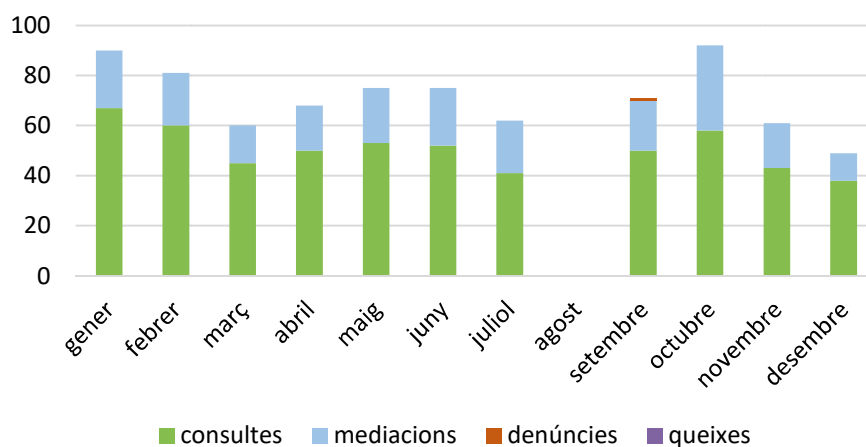
Total de denúncies/queixes tramitades: 1



- L'any 2024 s'ha atès 47 consultes més que el 2023, el qual suposa un increment del 8,4%

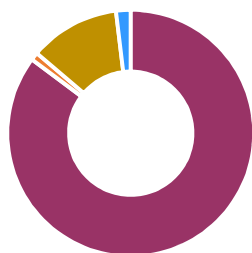
- L'any 2024 s'ha gestionat 36 expedients de mediació menys que al 2023, el que suposa un descens del 13,7%

Evolució mensual de casos:



	consultes	mediacions	denúncies	queixes
gener	67	23		
febrer	60	21		
març	45	15		
abril	50	18		
maig	53	22		
juny	52	23		
juliol	41	21		
agost	0			
setembre	50	20	1	
octubre	58	34		
novembre	43	18		
desembre	38	11		

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



■ Presencial ■ Internet ■ Telèfon ■ Altres

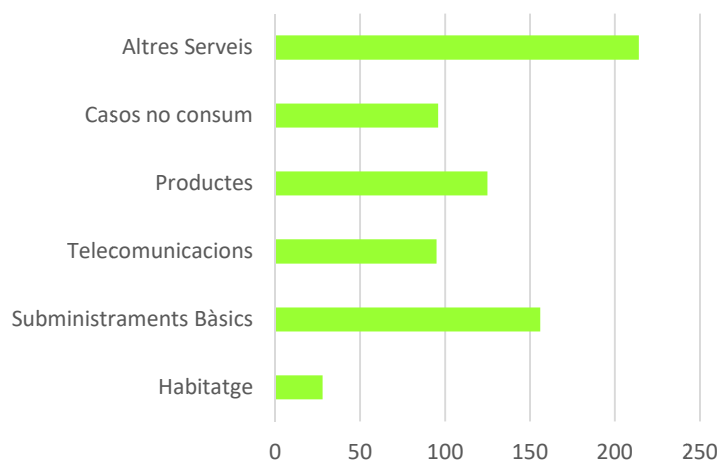
	Total	%
Presencial	668	85,20
Internet	8	1,02
Telèfon	93	11,86
Altres	15	1,91

Perspectiva de gènere



	Total	%
Dona	406	51,79
Home	370	47,19
Persona Jurídica	8	1,02
Persona no binària	0	0,00

Consultes/Reclamacions per Tipologia de Sectors

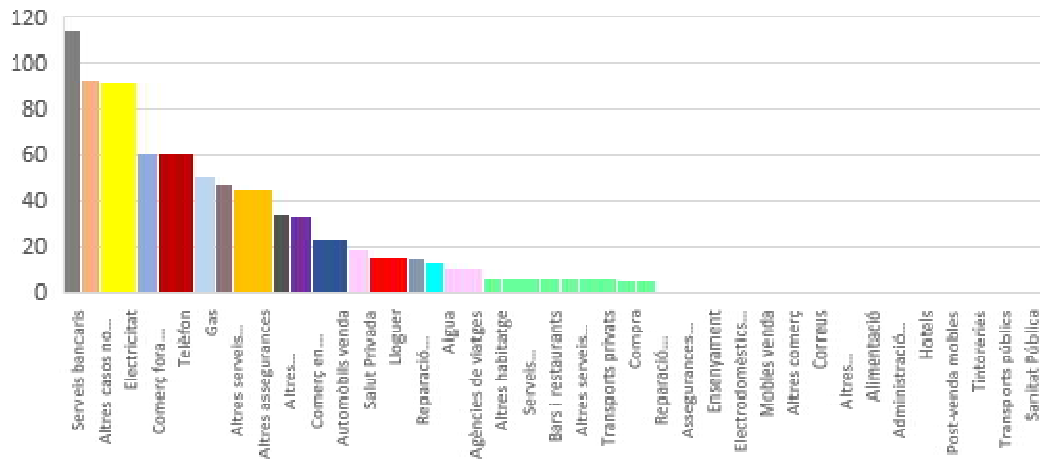


	Total	%
Habitatge	27	3,57
Subministraments Bàsics	156	19,90
Telecomunicacions	95	12,12
Productes	124	15,94



Casos no consum	93	12,24
Altres Serveis	289	36,22

Casos per sectors concrets:



	Totals	%
Lloguer	16	2,04
Compra	5	0,64
Altres habitatge	6	0,77
Aigua	13	1,66
Gas	51	6,51
Electricitat	92	11,73
Altres subministraments	0	0,00
Telèfon	61	7,78
Altres telecomunicacions	34	4,34
Automòbils venda	23	2,93
Electrodomèstics venda	3	0,38
Mobles venda	3	0,38
Comerç en establiments	33	4,21
Comerç fora establiments	61	7,78
Alimentació	0	0,00
Altres comerç	1	0,13
Administració Pública	0	0,00
Sanitat Pública	0	0,00
Altres casos no consum	93	11,86
Serveis professionals a la llar	6	0,77
Bars i restaurants	6	0,77
Hotels	0	0,00
Agències de viatges	10	1,28
Altres serveis turístics	6	0,77

Reparació automòbils	15	1,91
Post-venda mobles	0	0,00
Correus	1	0,13
Tintoreries	0	0,00
Transports públics	0	0,00
Transports privats	6	0,77
Assegurances Automòbils	4	0,51
Altres assegurances	45	5,74
Reparació electrodomèstics	5	0,64
Serveis bancaris	114	14,54
Salut Privada	19	2,42
Ensenyament	4	0,51
Altres serveis professionals	48	6,12

Resultats de la tramitació de procediments de mediació:

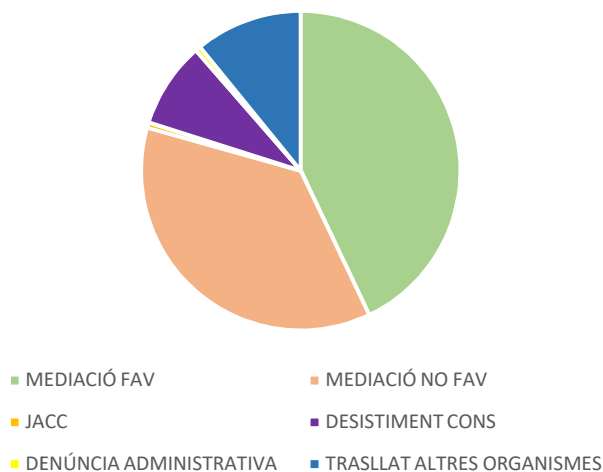
Total d'expedients de mediació tramitats al 2024: 226

Total de reclamacions no admeses a tràmit: 10

Total de procediments de mediació arxivats a data d'aquest informe: 194

Total de procediments de mediació en curs: 32

Durada mitjana de la tramitació de reclamacions: 63,6 dies



	Totals	%
MEDIACIÓ FAV	79	42,93
MEDIACIÓ NO FAV	67	36,41
JACC	1	0,54

DESISTIMENT CONS	16	8,70
DENÚNCIA ADMINISTRATIVA	1	0,54
TRASLLAT ALTRES ORGANISMES	20	10,87

S'ha pogut quantificar l'import de rescabament de les mediacions resoltes favorablement en 42 dels 67 casos resolts favorablement.

Import total rescabament 2024: 16.359,84 euros

Mitjana de rescabament per cas: 389,52 euros