

**SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I**  
**PROJECCIÓ EXTERIOR**

--

**MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL**  
**D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR - OMIC**

**ANY 2016**



**AJUNTAMENT DE**  
**Vilanova i la Geltrú**



**Regidoria de Promoció Econòmica i Projecció Exterior**  
**Març 2017**

Pàgina en blanc

## ÍNDIX

---

<b>ÍNDIX.....</b>	<b>3</b>
<b>SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I PROJECCIÓ EXTERIOR .....</b>	<b>5</b>
<b>Oficina Municipal d'Informació al Consumidor .....</b>	<b>7</b>
Informació, reclamacions i denúncies del consumidor .....	10
La inspecció de consum.....	11
L'OMIC on line .....	13
Assessories diverses i derivacions.....	13
Expedients sancionadors .....	13
Mediació de Consum.....	13
Altres incidències .....	14
<b>GRÀFICS 2016.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEX .....</b>	<b>18</b>
<b>CODI DE CONSUM DE CATALUNYA .....</b>	<b>18</b>
<b>DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS.....</b>	<b>19</b>
<b>CONSELLS PRÀCTICS.....</b>	<b>20</b>
Abans de consumir.....	20
A l'hora de consumir.....	21
Després de consumir .....	21
Reclamacions.....	21

Pàgina en blanc

# SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA I PROJECCIÓ EXTERIOR

Àrea: **Promoció Econòmica, Ocupació i Innovació** Presidenta: [Llorens Garcia, Ariadna](#)

Coordinador: [Lluch Millan, Joan C.](#)

Regidoria: **Promoció Econòmica i Projectió Exterior** Regidora: [Lloveras Massana, Neus](#)

Regidor adjunt: [Montes Muñoz, David](#)

Cap del Servei: [Cayuela Ferrer, Pere](#)

Adreça: **Pl. de la Vila, 11 Bxs.**

Telèfon: **93 814 18 18**

Adreça-e: [promocio@vilanova.cat](mailto:promocio@vilanova.cat)

Horari: **9:30 a 14h de dilluns a divendres**

Web: [https://www.vilanova.cat/html/tema/activitat\\_economica](https://www.vilanova.cat/html/tema/activitat_economica)

**Missió:** Actuacions dirigides a millorar l'economia local i el turisme.  
Accions de promoció exterior de la ciutat i captació d'inversors.  
Gestió de fires i mercats.

**Mitjans:** Convenis amb agents econòmics. Projectes i accions de promoció de la ciutat. Actuacions de col·laboració pública/privada. Foment de l'emprenedoria.

**Destinatari/àries:** Ciutadania en general. Teixit empresarial. Turistes i turistes potencials.  
Emprenedors.

**Finalitat:** Mantenir i reforçar el teixit empresarial local. Donar suport a noves iniciatives.  
Donar a conèixer la ciutat a l'exterior per captar nous turistes de qualitat i donar servei als que la visiten.  
Dinamitzar, mitjançant esdeveniments firals, l'economia local.

## ESTRATÈGIES del Pla d'Actuació 2015/19

---

- [Impulsar l'activitat econòmica a la ciutat](#)
  - [Donar suport a l'economia i l'emprenedoria social i solidària des de la perspectiva del bé comú](#)
  - [Potenciar els productes de proximitat i de qualitat](#)
  - [Impulsar el turisme responsable i sostenible](#)
  - [Vetllar pels drets i la seguretat de la ciutadania](#)
-

## COST TOTAL DEL SERVEI PER CAPÍTOLS

---

Capítol	Descripció	Crèdits Totals consignats	Obligacions reconegudes
Capítol I	Despeses de personal de plantilla	977.661,17 €	944.197,99 €
Capítol II	Despesa corrent	1.003.637,01 €	973.985,07 €
Capítol IV	Transferències corrents	150.143,39 €	141.167,00 €
<b>TOTAL</b>		2.131.441,57 €	2.059.350,06 €
<b>%Execució pressupostària</b>			0,97 %

## Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

L'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i l'Usuari**, és un servei creat a partir dels articles 14, 15 i 16 de la Llei 26/1984, on s'especifiquen les funcions i les facultats de l'**OMIC**. Fou inaugurada a la nostra ciutat coincidint amb el Dia Mundial del Consumidor, el 15 de març de 1986. Des d'aleshores s'ha passat de les tres hores diàries d'atenció al públic i 260 expedients tramitats del primer any, a la consolidació com a servei, amb cinc hores diàries d'atenció al públic. A l'any 2016 s'han comptabilitat **1488 actuacions** entre consultes i reclamacions.

Entre els objectius generals de l'**OMIC** cal destacar la tasca informadora i d'assessorament, el tràmit de denúncies dels consumidors i dels usuaris, com també la tasca formadora, amb xerrades sobre diversos aspectes del consum.

Les **Oficines Municipals d'Informació al Consumidor i l'Usuari**, neixen com a iniciativa d'una sèrie d'ajuntaments que, amb gran voluntat personal, comencen un projecte polític (aprofitant l'afer de l'oli de colza) basat principalment en l'article 51 de la Constitució, que enumera els drets dels consumidors, i en la Llei de Règim Local, que dóna competències als ajuntaments en matèria d'inspecció sanitària i d'abastaments, com també amb l'esperit del Reglament de Serveis, que permet la possibilitat d'arbitrar mecanismes que pal·liïn els casos d'indefensió i de frau al ciutadà com a consumidor.

La posada en marxa d'aquest projecte té com a objectiu bàsic donar un nou servei al ciutadà que, mitjançant l'assessorament directe, l'ajudi a prendre el paper important que té en aquesta societat de consum i, a la vegada, a l'administració municipal que, amb el coneixement dels problemes més freqüents del consumidor, pot canalitzar més eficaçment els serveis d'inspecció i de control per tal de contribuir a una millora de la qualitat de vida.

L'**OMIC** ha desenvolupat en aquest camp del consum uns aspectes de participació i una important activitat inspectora, amb control de molts sectors en els quals incideix de forma directa el consum. L'**OMIC** porta a terme 4 ó 5 campanyes d'inspecció de consum anuals per tal que tots els sectors compleixin amb la normativa vigent. També ha desenvolupat una adequada activitat en l'educació i en la formació del consumidor com són les campanyes de consum a l'escola, que possibilita un creixement important de les activitats de l'**OMIC** durant aquests anys.

Però s'ha de seguir lluitant en aquest camp mitjançant la consolidació del que s'ha aconseguit i desenvolupar nous camins en la defensa del consumidor. Per això comptem amb uns pilars fonamentals: la inspecció, la participació, l'educació i la formació.

La nova realitat econòmica i social prevista per a aquest any serà un repte i un esforç per tal de dur a terme una millora de les condicions de vida, dels ciutadans en general, i de la defensa dels drets del consumidor dins la Unió Europea, on el consumidor sigui el beneficiari i mai una víctima de l'evolució d'una economia de mercat caracteritzada pel canvi ràpid i l'aparició de nous productes de consum derivats de la contínua renovació tecnològica.

L'any 1985, després de la reunió a Milà dels caps d'Estats i de Govern dels països membres de la CEE, es va aprovar el Llibre Blanc de la Comissió de la Comunitat Europea per a la realització del mercat únic en el qual, a més a més d'un programa per a dur a terme, es descriu un calendari per tal de desenvolupar l'esmentat programa.

Així doncs, molts han estat els actes jurídics (reglaments, directives, decisions, etc.) aprovats, mentre que uns altres estan en fase d'estudi per part de les diferents institucions comunitàries. És el que permetrà definir el material del mercat únic.

Es tracta doncs, que el consumidor adopti, més del que ha fet fins ara, una posició activa davant dels problemes del consum, mantenint-hi una preocupació constant, i cercant la informació suficient per determinar, en primer lloc, quines són les necessitats reals i satisfer-les i, en segon lloc, escollir aquelles que millor responguin als seus interessos.

**L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** és un servei a consumidors i usuaris que, a través de l'assessorament directe, defensa els drets següents:

- La protecció de la salut i la seguretat
- La protecció dels ingressos econòmics
- La informació i l'educació en matèria de consum
- La presentació, la consulta i la participació
- La protecció jurídica i la reparació de danys
- La defensa de l'ambient i de la qualitat de vida

**L'OMIC informa i assessora sobre:**

- Habitatge: lloguer i compra
- Automòbils: compra, tallers i reparacions
- Serveis financers: bancs
- Assegurances: llar, salut, vehicles, etc.
- Serveis bàsics: Telefonía fixa i mòbil, aigua, gas i electricitat
- La protecció i formació: pedagogia de consum
- Reparacions i manteniment: serveis tècnics i reformes llar
- Telecomunicacions: Internet i operadores

## **DADES BÀSIQUES**

---

Responsable: **CAYUELA FERRER, PERE**

Adreça: **Carrer dels Escolapis, 1 Local A**

Horari: **De 9:30 a 14 h de dilluns a divendres**

Telèfon: **93 893 55 55**

Adreça-e: [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)

Destinatari/àries: **Ciutadania en general**

Observacions:

Web: [https://www.vilanova.cat/html/tema/activitat\\_economica](https://www.vilanova.cat/html/tema/activitat_economica)

Forma prestació del servei: **Gestió directa per l'entitat local**



## DADES ECONÒMIQUES

Programa pressupostari: **CODI:** 4930 **NOM:** OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR **IMPORT:** 2.000 €

**Despeses** (agrupat per capítols)

**Detall recursos humans. Personal Intern.**

Capítol I

	Nivell personal aue hi participa				% anual dedicació	Cost Imputat a Línia Servei
	A	C	D	E		
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	2	3			14,49%	136.767,25 €

Capítol II i IV

Org.	Fun.	Eco.	Descripció	Crèdits totals consignats	Obligacions reconegudes
10	4930	2260203	OMIC I CAMPANYES CONSUM	2.000 €	2.000 €
<b>Total OMIC i Campanyes consum</b>				2.000 €	2.000 €
<b>%Execució pressupostària:</b>					100 %

Total despesa: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Capítol	Descripció	Import
I	Personal de plantilla	136.767,25 €
II	Despesa corrent	2.000,00 €
IV	Transferències corrents	-
	<b>TOTAL</b>	<b>138.767,25 €</b>

## OBJECTIUS del Pla d'Actuació Municipal 2015/19

- [Garantir l'exercici dels drets i llibertats de la ciutadania](#)

## ALTRES OBJECTIUS DE LA LÍNIA DE SERVEI. ANY 2017

- Incrementar les accions d'informació als ciutadans i els consumidors. Xerrades
- Activitats educatives de consum responsable
- Campanya informativa drets bàsics consumidors establiments comercials

## ACTIVITATS

---

### Informació, reclamacions i denúncies del consumidor

Fa anys que les persones consumidores catalanes, augmenten significativament les consultes, així com les denúncies i les reclamacions.

L'OMIC intenta aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes tinguin consciència que hi ha algú que vetlla pels seus interessos com a persones consumidores. L'OMIC ofert una atenció personalitzada a totes les persones consumidores, mitjançant diversos canals de comunicació.

El correu electrònic i les visites amb atenció personalitzada, són les dues opcions de consulta que disposa el consumidor més utilitzada, i que de mica en mica va en augment.

#### Tràmits associats

- [Reclamacions en matèria de consum](#)
- [Informació sobre un tema de consum](#)
- [Presentació de fulls oficials de Reclamació/Denúncia](#)

#### Accions del Pla d'Actuació Municipal –PAM

- [Desenvolupar accions d'inspecció, formació i assessorament personalitzat a través de l'Oficina Municipal d'informació al Consumidor \(OMIC\)](#)

#### Equipaments relacionats

- [OMIC](#)

#### Accions/Indicadors:

ACTIVITAT OMIC	2015	2016
INFORMACIÓ	363	272
RECLAMACIÓ	1.669	1.216
ASSESSORIES DIVERSES I DERIVACIONS	300	300
CIUTAT	1.980	1.425
COMARCA	38	45
FORA DE LA COMARCA	14	18
PRESENCIAL	1.104	576
TELÈFON	11	6
INSTÀNCIA/CORREU ELECTRÒNIC	917	906
RESCABALAMENT ECONÒMIC	126.233 €	74.431 €

## La inspecció de consum

Entenem com a inspecció l'acció d'examinar o de reconèixer un bé o un servei per determinar si compleix les exigències requerides i els paràmetres prèviament establerts. Inspecció de Consum serà, doncs, el control i la vigilància dels béns i serveis de consum, fent especial esment en aquells l'adulteració dels quals pot ésser perjudicial per a la salut humana i l'economia del consumidor. La inspecció de consum, a més, és dels principals mitjans dels que hom disposa per garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris, i protegir la seva seguretat, la seva salut i els interessos econòmics, d'acord amb el que disposa l'article 51 de la Constitució Espanyola.

### Antecedents Històrics

Les primeres referències històriques sobre la inspecció al consum les trobem en els autors grecs que en els seus escrits esmenten el control de la cervesa i la inspecció dels vins a Atenes.

Roma instituí la inspecció oficial sobre els subministraments de queviures i va protegir als consumidors dels defectes de la qualitat i el frau.

A l'edat mitjana, algunes comunitats formaren gremis comercials de gran influència en la regulació del comerç. Estaven formats per grups de comerciants especialitzats, l'objectiu dels quals era facilitar el control i la supervisió general sobre l'honestedat i la integritat dels seus membres i la qualitat de llurs productes.

A Catalunya la inspecció del consum té com a referència històrica la figura del Mostassaf, funcionari municipal propi d'algunes poblacions de la corona catalano - aragonesa que tenia al seu càrrec la vigilància i el contrast dels pesos i les mesures que servien per a la venda del pa, el vi, l'oli, les robes, com també la sanció als infractors, el control en els mercats de la bona qualitat dels queviures i dels productes, els preus, i vetllar per les obres fetes pels particulars en les cases. El càrrec fou creat per Jaume I a València. El càrrec tingué gran relleu i el Mostassaf arribà a tenir edifici propi el 1373.

Al 1339, Pere el Cerimoniós, l'implantà a Barcelona i va desglossar així les atribucions que tenia el batlle. Des del segle XV, el càrrec fou implantat a diverses localitats del Principat com Igualada, Blanes, Sant Celoni, Vic i Mataró, i un segle més tard a Arenys de Mar i a molts altres. El temps durant el qual exercia el càrrec el Mostassaf es deia mostassaferia.

A Vilanova i la Geltrú, la inspecció de consum té com a referència més immediata l'endegada per l'oficina de l'OMIC des del seu inici. Així doncs, en una primera etapa, el servei era realitzat per dos membres la Policia Local que prèviament havien assistit a un curset d'inspecció de la Generalitat de Catalunya (1987 i 1988). Aquests inspectors van dur a terme la primera fase de la campanya del peix immadur i també la primera fase de la campanya de tallers de reparació de vehicles.

A l'octubre del 1989, es creà la plaça d'inspector de consum a càrrec de l'Ajuntament. La persona seleccionada va realitzar un curs de formació previ sobre inspecció de consum. El seu treball el porta a terme depenent del sector on va dirigida la campanya, conjuntament amb tècnics de la Generalitat de Catalunya o amb personal dels serveis tècnics.

Entre les seves funcions destaquen el seguiment de les reclamacions presentades a l'oficina i les primeres gestions conjuntament amb un tècnic de l'àrea corresponent i la realització de les campanyes de consum. Aquestes campanyes, tal com hem esmentat amb anterioritat, es divideixen en dues fases: una primera, informativa, on es redacten actes informatives tot constatant les mancances de l'establiment, i una segona fase, sancionadora, realitzada amb un marge de temps mínim de sis mesos, on l'inspector

comprova si s'han introduït els canvis recomanats i procedeix a redactar, si és necessari l'acta sancionadora.

#### **Accions/Indicadors:**

### **Aprovació del Decret de la inspecció de consum i control de mercat**

Dimarts, 23 de febrer de 2016 el Consell Executiu de Govern va aprovar el Decret de la inspecció de consum i control de mercat. Aquesta norma representa el desplegament reglamentari previst a la disposició final segona del Codi de Consum de Catalunya, i modifica el Decret 206/1990, sobre la inspecció de disciplina de mercat i consum.

El nou Decret regula aspectes procedimentals, relatius al contingut de les actes i dels informes d'inspecció i l'ús de mitjans electrònics en la realització de les activitats inspectores de consum; i també estableix el procediment per dur a terme la presa de mostres de productes i la pràctica de les proves corresponents.

Així mateix, per a fer un ús més eficient dels recursos, el decret estableix l'obligatorietat per a les empreses i establiments subjectes a l'activitat d'inspecció d'utilitzar mitjans electrònics en les seves relacions amb la Inspecció. Queden exemptes d'aquesta obligació les considerades microempreses, que ho podran fer de manera voluntària.

També preveu que es puguin adoptar, de forma motivada, fins i tot de manera immediata, mesures cautelars de caràcter no sancionador sobre béns i serveis si existeixen indicis racionals de risc per a la seguretat, els interessos econòmics o el dret a la informació de les persones consumidores i en regula el corresponent procediment administratiu d'adopció de mesures de restricció a la comercialització. D'aquesta manera, amb aquest decret, el Govern posa l'èmfasi en la defensa i protecció del sector comercial, facilitant mecanismes de control per a la lluita contra la venda il·legal i les falsificacions.

En l'àmbit de la simplificació administrativa, regula la coordinació i la col·laboració de la funció inspectora entre la Generalitat i les administracions locals de Catalunya i crea la Comissió Coordinadora sobre Inspeccions de Béns i Serveis de Consum com a òrgan de coordinació i col·laboració en matèria d'inspecció, control i vigilància del mercat de totes les administracions competents en matèria de béns i serveis.

Pel que fa a la transparència, el decret preveu que, com a mínim un cop l'any, es programin activitats d'inspecció i control de mercat sota un criteris establerts en les quals s'analitzin, es verifiquin i es comprovin les pràctiques dels agents econòmics i la seva afectació envers els interessos generals de les persones consumidores.

Aquestes activitats programades s'han d'incloure en els Portals de Transparència de l'Agència Catalana del Consum i dels ens locals.

El Decret és d'aplicació a totes les administracions públiques de Catalunya que duen a terme tasques en matèria d'inspecció de consum i control de mercat, d'acord amb les previsions incloses al Codi de Consum. Per altra banda, el Decret 206/1990 deixa de ser aplicable a l'àmbit de consum, però manté la seva vigència en l'àmbit de comerç.

## L'OMIC on line

Per tal de poder facilitar al consumidor i a l'usuari l'accés a la informació dels seus drets, l'OMIC posa a disposició del consumidor l'**Omic on line**, a on es pot trobar quins són els drets bàsics que tenen els ciutadans, que de vegades no exerceixen perquè no els coneixen, malgrat que són reconeguts per la Constitució Espanyola, per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, i pel Codi de Consum. L'objectiu és acostar i facilitar als consumidors l'accés a la informació a través de les noves tecnologies. La nostra adreça de correu electrònic és la següent: [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)

### Accions/Indicadors:

Durant aquest any 2016, l'OMIC ha rebut **75** consultes a través del seu correu electrònic.

Canal entrada	2015	2106
CORREU ELECTRÒNIC	70	75
INSTÀNCIA	847	831
PRESENCIAL	1.104	576
TELEFÒNICA	11	6

## Assessories diverses i derivacions

A la nostra OMIC es reben consultes de tot tipus. Moltes d'elles necessiten un assessorament, una resolució immediata, o ser derivades a l'organisme corresponent.

### Accions/Indicadors:

La nostra OMIC ha atès **aproximadament 300** consultes d'aquest tipus durant l'any 2016. S'ha de tenir en compte que aquest nombre de consultes, pertanyen a la nostra comarca. La nostra OMIC, com a oficina comarcal, assessora als municipis de Sant Pere de Ribes, Roquetes, Cubelles, Olivella, i d'altres poblacions de fora de la comarca.

## Expedients sancionadors

La disciplina de mercats part substancial en la defensa de les persones consumidores i usuàries, estableix les facultats sancionadores de l'Administració pública en relació amb les conductes que no respecten les regles en les relacions de consum a Catalunya.

### Accions/Indicadors:

A l'any 2016 l'OMIC ha derivat a l'**Unitat d' Expedients Sancionadors** 60 expedients.

## Mediació de Consum

El Codi de Consum de Catalunya estableix que la resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitzarà principalment per la mediació i l'arbitratge de consum. La regulació del procediment de consum la trobem en el Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

D'acord amb l'article 2 del Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, la mediació de consum és un procediment voluntari de

resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i els empresaris o empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona mediadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

Objecte de la mediació de consum:

L'article 3 del Decret 98/2014 de 8 de juliol sobre el procediment de mediació en les relacions de consum estableix que només poden ser objecte de la mediació de consum els conflictes derivats d'una relació de consum i que recaiguin sobre matèries de lliure disposició de les parts.

D'acord amb l'article 111-2 de la Llei 22/2010 del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, s'entén per relació de consum qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores. Aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

#### **Accions/Indicadors:**

A través del procés de la mediació portat a terme per l'OMIC durant 2016, s'ha aconseguit la devolució de la quantitat de **74.431 €** als nostres consumidors.

<b>RESCABALAMENT</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 Indicador</b>
Devolucions en €	122.879	99.888	64.817	123.206	88.782	126.233	74.431

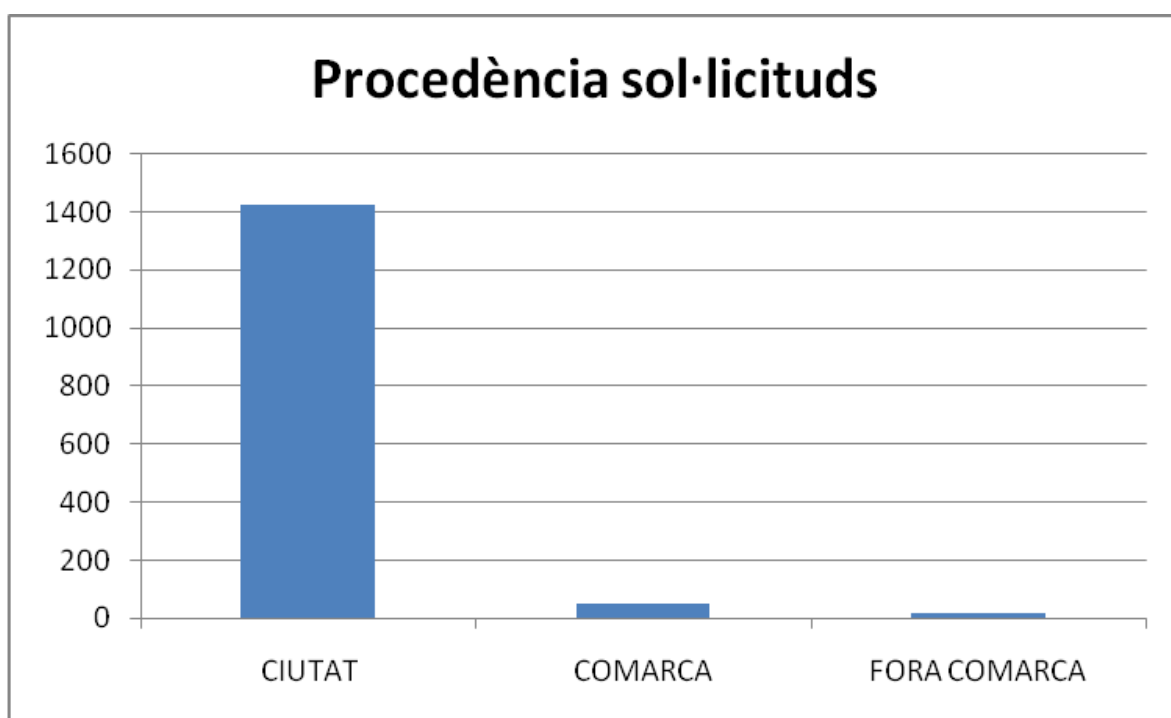
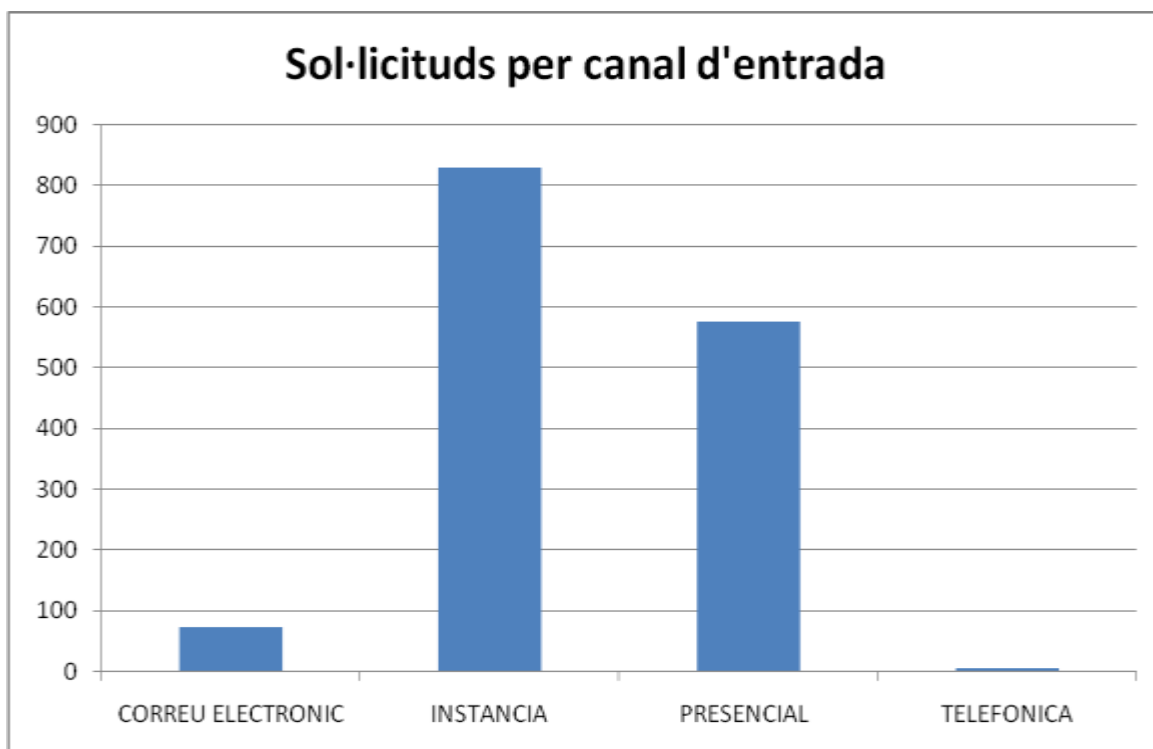
#### **Altres incidències**

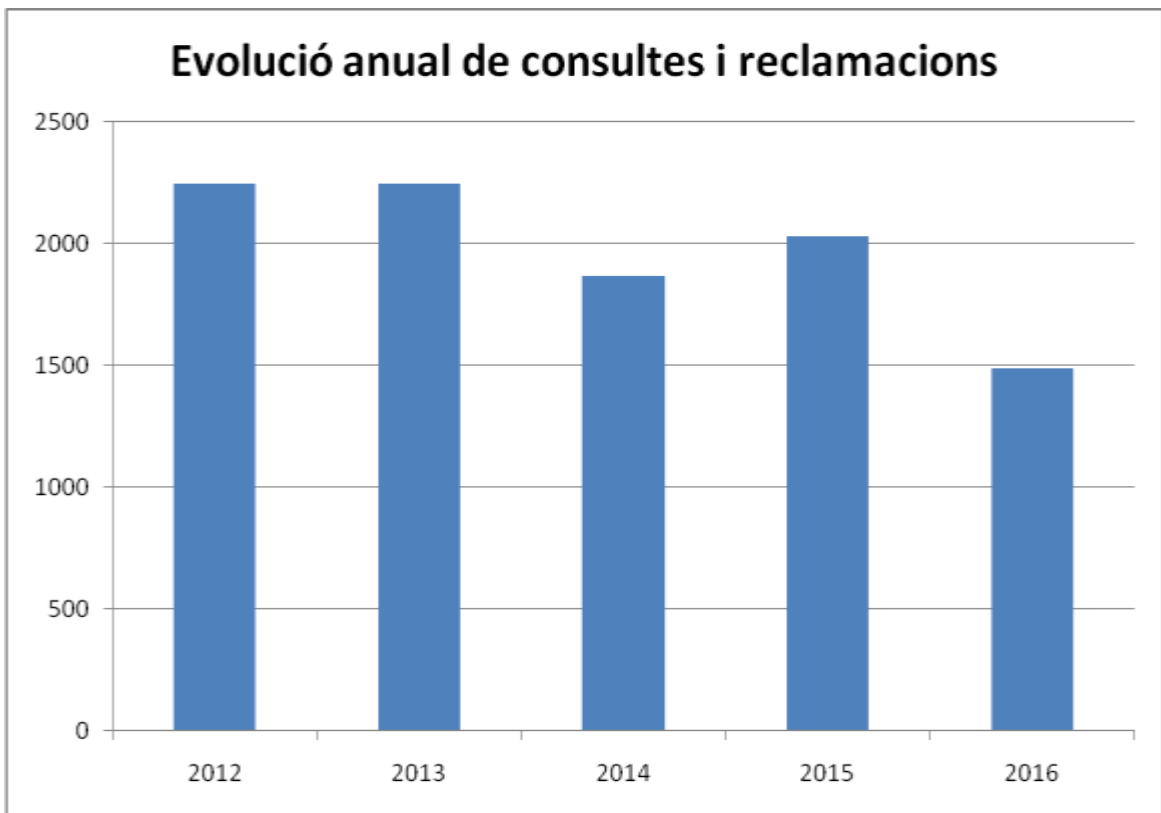
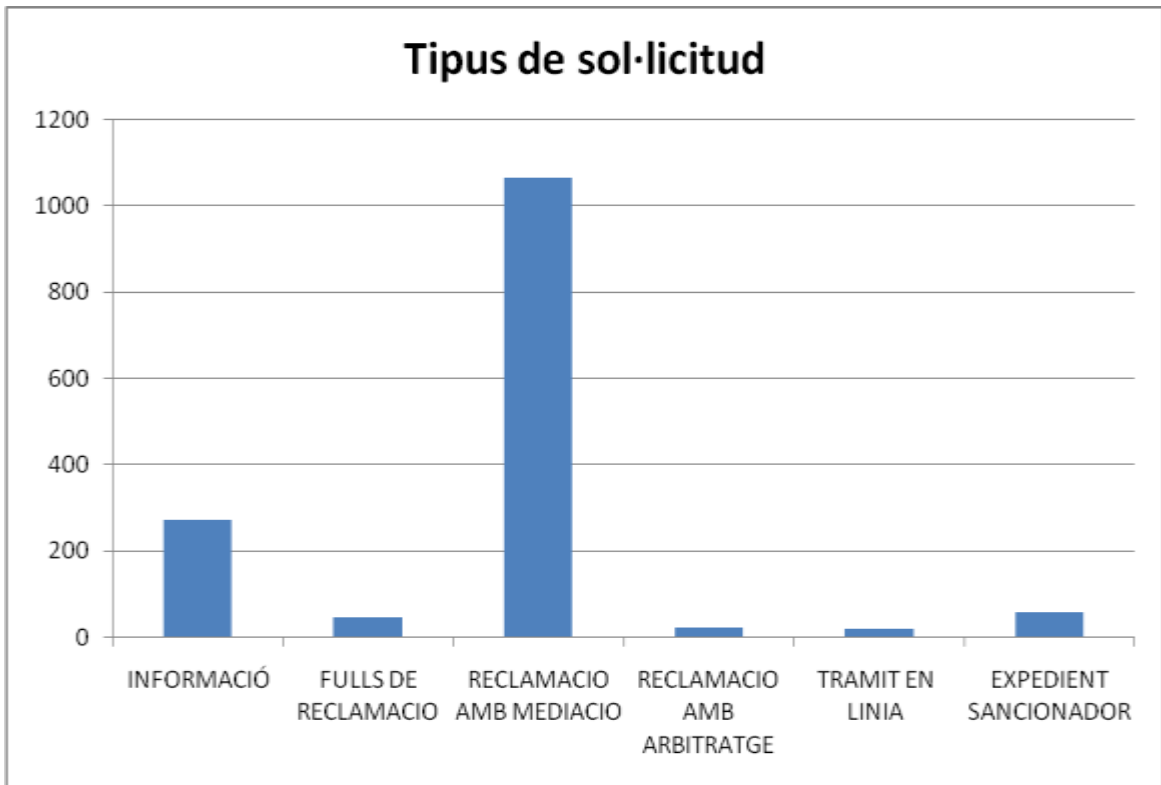
Al mes d'octubre de 2016, varies zones de Vilanova i la Geltrú van patir una avaria massiva del subministrament elèctric que va afectar a molts ciutadans. Des de l'OMIC s'han tramitat les reclamacions corresponents per tal de que tots aquells consumidors afectats puguin estar compensats per la falta de servei.

Arrel de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea en relació a l'obligació de la devolució de totes aquelles quantitats cobrades de forma indeguda, per l'aplicació de les clàusules terra, han estat moltes les visites que ha rebut l'OMIC arrel d'aquesta qüestió.

Des de l'OMIC s'informa i s'assessora sobre quin són els tràmits a fer per reclamar aquestes quantitats, en base al Real Decreto Ley 1/2017 de medidas urgentes de protección del consumidor en materia de cláusulas suelo

# GRÀFICS 2016







## Reclamacions per sectors

SECTORS	2015	2016
ASSEGURANCES	96	68
ASSEGURANCES AUTOMÒBILS	13	14
AUTOMÒBILS REPARACIÓ	19	22
AUTOMÒBILS VENDA	23	17
COMERÇ ALIMENTACIÓ	16	6
COMERÇ ALTRES	10	6
COMERÇ EN ESTABLIMENTS	<b>100</b>	<b>110</b>
COMERÇ FORA D'ESTABLIMENTS	30	26
ELECTRODOMÈSTICS REPARACIÓ	40	30
ELECTRODOMÈSTICS VENDA/POST VENDA	7	4
ENTITATS BANCÀRIES	<b>132</b>	<b>108</b>
HABITATGE ALTRES	38	21
HABITATGE COMPRA	7	10
HABITATGE LLOGUER	69	70
INTERNET	24	29
MOBLES POST VENDA	7	10
MOBLES VENDA	5	0
SANITAT PRIVADA	7	7
SANITAT PÚBLICA	1	6
SERVEIS CORREUS	7	9
SERVEIS D'AIGUA	7	3
SERVEIS ELECTRICITAT	<b>200</b>	<b>212</b>
SERVEIS GAS: NATURAL, BUTÀ	74	56
SERVEIS PROFESSIONALS ALTRES	<b>123</b>	<b>115</b>
SERVEIS PROFESSIONALS A LA LLAR	34	39
SERVEIS TURÍSTICS AGÈNCIA DE VIATGES	10	14
SERVEIS TURÍSTICS BARS / RESTAURANTS	10	23
SERVEIS TURÍSTICS HOTELS	5	10
SERVEIS TURÍSTICS VARIS	20	10
TELEFONIA FIXA	<b>474</b>	<b>122</b>
TELEFONIA MÒBIL	<b>356</b>	<b>225</b>
TINTORERIES	1	0
TRANSPORT AERI	37	73
TRANSPORT TERRESTRE I MARÍ TIM	30	13
<b>TOTAL</b>	<b>2032</b>	<b>1488</b>

# ANNEX

## CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

El 23 de juliol de 2010, es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 5677, la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Aquesta Llei fou aprovada pel Ple del Parlament el 30 de juny de 2010 i ha entrat en vigor el 23 d'agost de 2010.

El Codi de consum de Catalunya amplia, actualitza i millora els drets de les persones consumidores al nostre país i el dota, en l' àmbit del consum, d'un marc jurídic complet que vol esdevenir model de referència en molts sectors de l'activitat econòmica.

### **Amb la nova Llei del Codi de consum s'aconsegueix:**

- Unificar amb un únic text legal tota la normativa fins ara dispersa en matèria de consum.
- Millorar el nivell de protecció de les persones consumidores i incorporar al nostre ordenament jurídic les noves normatives comunitàries que incideixen en l'àmbit del consum.
- Adequar la normativa bàsica i general de protecció de les persones consumidores a la realitat social i econòmica actual.

### **Entre les nombroses novetats que incorpora el Codi de consum de Catalunya cal esmentar les següents:**

- Es defineix el concepte de consum responsable que esdevé, al mateix temps, un principi informador del dret del consum.
- Tota la ciutadania té garantit un accés més fàcil i proper als serveis públics de consum atès que n' hi ha d' haver, com a mínim, un a cada comarca.
- Les empreses prestadores de serveis bàsics, com ara les de subministraments, transports, assistencials, sanitàries... han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions.
- Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser de franc.
- Tot els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos.
- Les empreses han d'adoptar els mecanismes adients per garantir el retorn de quantitats que rebin per avançat de les persones consumidores en l'adquisició d'un bé o en la contractació d'un servei.

- S'estableix una regulació de les obligacions d'informació i del règim de responsabilitat en relació amb els empresaris o empresàries que duguin a terme tasques d'intermediació.
- En l'àmbit del procediment sancionador de consum es pot establir que les empreses retornin a les persones consumidores els imports cobrats indegudament o les indemnitzin pels danys i perjudicis provats.
- Les empreses públiques han d'estar adherides a l'arbitratge i aquest fet s'ha de tenir en compte en l'atorgament d'ajuts a les empreses privades.
- En definitiva, a partir d'ara, amb el Codi de consum de Catalunya, l'Administració de la Generalitat i les administracions locals del nostre país disposen d'un nou marc legislatiu que millora tant les potestats de l'administració de consum com els drets de les persones consumidores a Catalunya.

### **Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya**

La memòria de l'exercici 2016 de l'OMIC, pretén recollir el resultat d'un treball que s'ha dut a terme per garantir els drets de les persones consumidores i usuàries.

## **DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS.**

L'Article 12 1.5 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris. D'acord amb això, va ser aprovada pel Parlament de Catalunya la Llei 3/93, de 5 de març de l'Estatut del Consumidor, on s'estableixen els drets dels consumidors i les mesures concretes per fer efectiva la seva protecció i la seva defensa. Es tracta de millorar la vida dels ciutadans de Catalunya com a consumidors i com a usuaris.

Els *drets i els interessos* dels consumidors protegits per l'Estatut del Consumidor són els següents:

- a) La protecció de la salut i de la seguretat.
- b) La protecció dels interessos econòmics.
- c) La informació i l'educació en matèria de consum
- d) La representació, la consulta i la participació.
- e) La protecció jurídica i la reparació de danys.
- f) La defensa de l'ambient i de la qualitat de vida.

A més a més, per raons de les circumstàncies especials que hi concorre, l'Estatut del Consumidor reconeix una *protecció especial* als col·lectius de consumidors següents:

- a) Els infants i els adolescents.
- b) Les gestants
- c) Les persones de més de seixanta-cinc anys.
- d) Els malalts i les persones amb capacitats disminuïdes.

L'Estatut del Consumidor s'inscriu en el procés de normalització de l'ús del català com a llengua pròpia oficial de Catalunya i estableix per als consumidors els *drets lingüístics* següents:

- a) Dret a rebre en català la informació pertinent per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis i especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de llur salut i llur seguretat.
- b) Dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normals, les condicions generals i la documentació que faci referència o que es desprengui de la realització d'algun dels contractes esmentats.
- c) Dret a ésser atès en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya. Així mateix, les empreses i establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han de trobar-se en condicions de poder atendre als consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya

## CONSELLS PRÀCTICS

En tota adquisició d'un bé o d'utilització d'un servei, el consumidor o l'usuari ha de tenir en compte el que segueix:

### Abans de consumir

Informació:

La informació és bàsica en l'exercici diari de tota mena d'activitats de consum. Teniu a l'abast un seguit d'instruments per trobar una completa informació abans de comprar res o de sol·licitar la prestació d'un servei.

En general, abans de comprar un producte o utilitzar un servei és convenient comparar les diverses ofertes i, d'acord amb la relació qualitat - preu que ofereixen i les vostres necessitats, triar-ne el més adient. Per fer això, fixeu-vos en el següent:

- *Publicitat*: no us deixeu influir només per la publicitat a l'hora d'adquirir un producte o de sol·licitat un servei. Comproveu que allò que s'anuncia és allò que realment s'ofereix. En cas contrari, seria publicitat enganyosa, denunciabile davant els organismes administratius adients.
- *Etiquetes*: les etiquetes identifiquen el que es compra, informen sobre les característiques, la marca, el nom del fabricant, envasador o distribuïdor, composició, instruccions d'ús i d'altres advertiments segons el tipus de producte de què es tracti. *Llegiu les etiquetes* abans d'adquirir un producte i també posteriorment per tal conservar-lo millor i fer-ne un ús òptim.
- *Preus*: l'obligatorietat d'exhibir els preus dels productes i dels serveis per part de qui els ofereix al mercat us ajudarà a informar-vos de quant us costaran i a poder triar millor. Els preus anunciats inclouen, si no s'anuncia explícitament el contrari, tota mena d'impostos i de despeses aplicables.
- *Pressupost*: el pressupost és un document que conté els treballs que estan previstos realitzar amb el preu corresponent. L'heu de *sol·licitar sempre i per escrit* en la prestació d'un futur servei. Això us permetrà saber quant us costarà el servei i exigir el compliment dels treballs que es detallen.

## A l'hora de consumir

Factures:

- La factura és un document que ens indica allò que s'ha comprat, quant s'ha pagat, on, quan, com i a qui.
- És un document bàsic per poder justificar el pagament d'un producte o d'un servei, i al mateix temps us servirà per poder exigir els vostres drets en cas d'algun problema.
- *Exigiu* sempre la factura o un altre document acreditatiu de la compra o prestació del servei a realitzar. Guardeu-lo el temps que calgui segons el producte o servei adquirit.

Contracte:

- És un document on per escrit s'estableixen una sèrie de drets i d'obligacions als quals es comprometen les parts que el signen.
- Llegiu-lo detingudament, especialment la lletra menuda, abans de signar-lo.
- Si alguna part del contracte no la veieu clara, abans de signar-lo consulteu amb un assessor en la matèria.
- Un cop signat el contracte exigiu-ne una còpia per tenir-ne constància.

## Després de consumir

Garanties

- En l'adquisició de béns de naturalesa duradora, exigiu una garantia formalitzada per escrit, la qual us donarà dret a les reparacions necessàries durant el període de vigència de forma totalment gratuïta.
- *Guardeu* l'escrit de garantia segellat del producte pel productor o subministrador del bé durant el període de vigència.
- Si durant el període de garantia cal fer reparar el producte *demandeu un comprovant* de la reparació, malgrat que sigui gratuïta, per tal de tenir-ne constància.
- Recordeu que les reparacions d'aparells d'ús domèstic i dels vehicles tenen legalment una garantia de tres mesos. Per a la resta de productes i de serveis, qui els ofereix en fixa lliurement el període de vigència.

## Reclamacions

Com a consumidors o usuaris, teniu molts drets, si bé de vegades per fer-los efectius haureu d'exigir-los.

Primerament, exigiu els drets davant l'establiment comercial on vàreu adquirir el producte o davant qui us va prestar el servei, per tal d'arribar a un acord amistós. En cas contrari, adreceu-vos a l'organisme administratiu o judicial corresponent per tal de denunciar-hi els fets.

Per poder reclamar heu de tenir el màxim nombre de proves possibles. Per tant, cal que:

1. Demaneu sempre factures o comprovants per escrit de totes les operacions mercantils realitzades i dels pressupostos, si n'hi havia.
2. Feu les operacions de compres a distància per correu certificat amb avís de recepció per tenir-ne constància.
3. Guardeu els pressupostos, les factures, els comprovants, les etiquetes, les garanties i els contractes el temps necessari d'acord amb el tipus de bé o de servei de què es tracti.
4. Exigiu per escrit els avantatges oferts de paraula per qui ofereix el producte o servei.
5. Demaneu, si és el cas, informes de perits especialitzats en la matèria corresponent.
6. Feu especificar per escrit les condicions en què es desenvoluparà la prestació d'un servei, especialment en casos de prestacions de llarga durada.

On reclamar:

Un consumidor, en relació amb un producte o servei determinat, pot fer una reclamació o una denúncia.

Per exemple:

- Quan considera que el consum d'un producte o la utilització d'un servei posa en perill la salut o la seguretat de les persones.
- En cas de frau o d'engany, tant pel que fa a la quantitat, el producte pesa menys del pes anunciat, com per la qualitat i/o composició diferent a l'anunciada o en el cas que el preu sigui superior al fixat.
- Quan els béns o els serveis no compleixin alguna de les normatives de seguretat o de qualitat, com podria ser el cas d'allotjar-vos en un hotel o demanar els fulls de reclamació per formular una queixa i que no us en volguessin lliurar, o bé la pretensió de cobrar-vos la reparació d'un aparell domèstic, avariats dins el període de garantia.

Vies de reclamació:

Quan us considereu perjudicat o víctima d'un frau o d'un engany, disposeu de diverses vies per defensar els vostres drets.

*La via de la mediació o de la conciliació:* les associacions de consumidors, les oficines municipals d'informació als consumidors (OMIC), les oficines comarcals d'informació als consumidors (OCIC) o els Serveis Territorials de Comerç, Consum i Turisme poden resoldre les reclamacions per aquesta via.

*La via de les Junes Arbitrals de Consum:* el consumidor pot adreçar-se a aquestes juntes arbitrals per resoldre les seves queixes en relació als seus drets legalment reconeguts sense perjudici de la protecció administrativa i la judicial.

No poden ser objecte d'arbitratge de consum les següents qüestions:

- a) Les qüestions sobre les quals hagi recaigut resolució judicial ferma i definitiva.
- b) Les matèries inseparablement lligades a d'altres sobre les quals les parts no tinguin poder de disposició.
- c) Les qüestions en què, d'acord amb les lleis, hagi d'intervenir el Ministeri Fiscal representant a qui no pot actuar per si mateix.
- d) Quan hagi hagut intoxicació, lesió, mort o presumpció racional de delictes.
- e) Les matèries on no hagi un acte de consum pròpiament dit davant d'un empresari, d'un comerciant, d'un professional o la pròpia administració pública ( per exemple problemes entre llogaters i propietaris, multes, impostos , problemes entre veïns i entre particular ,etc.)

El sistema Arbitral de Consum és una via ràpida, senzilla, gratuïta, objectiva i voluntària (per recórrer al sistema arbitral cal que prèviament les parts en conflicte s'hi sotmetin voluntàriament).

Les decisions de les juntes arbitrals són executives com si es tractés d'una sentència judicial (normativa Junta Arbitral de Consum)

*La via administrativa:* el consumidor català pot recórrer a l' Administració de la Generalitat de Catalunya o a l'administració municipal i demanar que investiguin i sancionin els fets que puguin constituir infraccions en matèria de disciplina del mercat o de la protecció del consumidor.

Les autoritats administratives poden imposar multes als infractors i, a més, ordenar la devolució de les quantitats percebudes indegudament, però mai no poden exigir per la via administrativa el pagament als perjudicats pels danys i perjudicis soferts, tasca que correspon a la jurisdicció ordinària.

*La via dels tribunals de justícia o ordinària.* Tal com s'especificava abans, els consumidors poden acudir quan demanen una indemnització pels danys o perjudicis soferts.

Veure el següent enllaç:

[http://consum.gencat.cat/ecofin\\_webacc/AppJava/frontend/empreses\\_adherides.jsp](http://consum.gencat.cat/ecofin_webacc/AppJava/frontend/empreses_adherides.jsp)

## **Com formular les reclamacions.**

Fulls de Reclamació/Denúncia:

L'administració catalana ha posat a disposició dels consumidors i dels usuaris uns fulls oficials de reclamació/denúncia amb la finalitat de facilitar als consumidors la possibilitat de formular la reclamació en el mateix establiment on es pot produir el conflicte, sense

perjudici que pugin presentar-la també davant els organismes de l'administració pública competents en la matèria.

Cal que es faci constar el nom, la nacionalitat, el domicili i el número del DNI o passaport, com també les altres dades a que es refereix l'imprès, i una exposició, de forma clara i concisa dels fets que motiven la reclamació, tot plegat acompanyat de la documentació necessària: factures, rebuts, certificats de garantia, contractes, etc. En definitiva tota documentació acreditativa que pugui fonamentar la reclamació.

Els Fulls de Reclamació/Denúncia estan normalitzats pel **Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.**

Veure el següent enllaç:

[http://consum.gencat.cat/consumidors\\_i\\_consumidores/tajudem/reclamadenuncia](http://consum.gencat.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia)

### **On s'han de presentar les reclamacions.**

En primer lloc, el consumidor ha de fer la gestió prop de qui li hagi venut el producte o proporcionat el servei mitjançant una documentada exposició del cas. Si esgotades les gestions prop del reclamat no s'arriba a una solució, el consumidor ha d'acudir a un dels organismes o entitats següents:

- Associacions de consumidors i usuaris. Són entitats sense finalitat de lucre on us podreu informar i assessorar dels vostres drets.
- Oficines municipals o comarcals d'informació als consumidors (OMIC o OCIC).
- Serveis territorials de comerç, consum i turisme a Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona.

#### Adreça

#### **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i l'Usuari.**

C/ Escolapis 1 , local A

Telèfon: 93 893 55 55 Fax: 93 814 12 00

E-mail: [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)

Veure el següent enllaç:

[Oficina Municipal d'Informació al Consumidor](#)

[<Tornar inici document>](#)