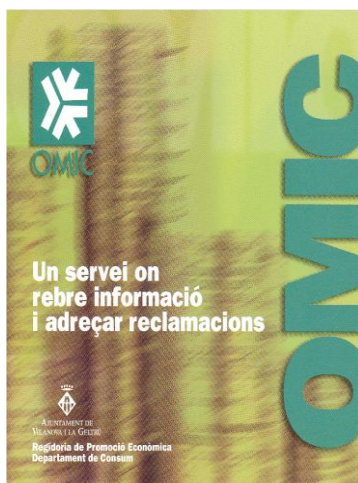


OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR i L'USUARI -OMIC-

MEMÒRIA 2018



AJUNTAMENT DE **Vilanova i la Geltrú**



Regidoria de **Promoció Econòmica**

Febrer 2019



SUMARI

PRESENTACIÓ	3-4
CODI DE CONSUM A CATALUNYA	4-5
DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS	5-6
CONSELL PRÀCTICS.....	7-9
ON RECLAMAR	9-12
INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES	13
LA INSPECCIÓ DE CONSUM	13-15
CAMPANYES D'INSPECCIÓ DE CONSUM 2018	15
CAMPANYES D'INSPECCIÓ DE CONSUM PER L'ANY 2019	15
FORMACIÓ EN CONSUM A LES ESCOLES I ALTRES	15-16
L'OMIC ON LINE	16
ASSESSORIES DIVERSES I DERIVACIONS	16
ALTRES	16
MEDIACIÓ EN CONSUM.....	17
 DADES ESTADÍSTIQUES:	
RESTABALAMENT.....	18
ACTIVITAT OMIC 2018	18
CONSULTES/ RECLAMACIONS PER SECTORS 2018.....	19
PEL CANAL D'ENTRADA	20
PEL TIPUS DE SOL·LICITUD.....	20
PEL LA PROCEDÈNCIA	21
PER SECTORS	21
ANNEXES	22



PRESENTACIÓ

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 2018 s'han comptabilitat 1949 actuacions, entre consultes, reclamacions i altres assessoraments.

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 què 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 compten amb uns pilars fonamental: 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 portar 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, a 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. Es 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 busqui 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.

CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

El 23 de juliol de 2010, es va publicar el 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 el Ple del Parlament el 30 de juny de 2010, i ha entrar en vigor el dia 23 d'agost de 2010.

El Codi de Consum de Catalunya amplia, actualitza i millora els drets de les persones consumidores al nostra 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 y 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 comunidores 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.

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.

El telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser de franc.



Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos.

Le 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 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 per judicis provats.

Les empreses públiques han d'estar adherides a l'arbitratge i aquest fet s'ha de tenir en compte en l'atorgament ajuts a les empreses privades.

En definitiva, a partir d'ara 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 de Catalunya.

La memòria de l'exercici 2018 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 DE LES PERSONES CONSUMIDORES

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.
- d) 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·licitar un servei. Comproveu que allò que s'anuncia és allò que realment s'ofereix. En cas contrari, seria publicitat enganyosa, denunciïble 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 demaneu 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.

Reclamar

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 pèrits 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 particulars, 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.



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Indústria,
Comerç i Turisme
**Direcció General de Consum
i Seguretat Industrial**
Junta Arbitral de Consumo de Catalunya

Gran Via Carles III, 335, planta 1
08035 Barcelona
Tel: 93 300 64 00
Fax: 93 300 64 01
jaco.k@generalitat.net

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE CATALUNYA**
Junta Arbitral de Consumo de Catalunya

Solicitud de Mediación y/o de Arbitraje

Solicitud nº

Reclamante:
NIF:

Domicilio: CP:
Localidad:
Teléfono:
Fax:

Comparece ante esta Junta Arbitral, al amparo del artículo 19 de la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatut del Consumidor, y del artículo 5 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el cual se regula el sistema arbitral de consumo, y expone los hechos siguientes:

1/4

Com formular les reclamacions

FULLS DE RECLAMACIÓ/DENUNCIA

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'impres, 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 70/2003, del 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitats de prestació de serveis.



FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

Espai reservat al Registre d'entrada

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling this form

1.- Identificació de l'establiment/Identificación del establecimiento/Main data of the establishment

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence Hora/Hora/Time Establiment/Establecimiento/Establishment
Adreça/Direcció/Address Població/Población/Town Codi Postal/Código Postal/Postal Code
Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/Name or trade name CIF/VAT Number
Telèfon/Teléfono/Phone Correu electrònic/Correo electrónico/E-mail

2.- Identificació de la persona consumidora/Identificación de la persona consumidora/Main data of the complainant

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Full name DNI/Passport or Identity Card
Adreça/Direcció/Address Població/Población/Town Codi Postal/Código Postal/Postal Code
País/Pais/Country Telèfon/Teléfono/Phone Correu electrònic/E-mail

3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació/Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/Cause of complaint

4.- Petició de la persona consumidora/Petición de la persona consumidora/Request of the complainant

5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.)/Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.)/Documents attached (invoice, bill, tickets, samples, etc.)

a) b)
c) d)
Altres/Otros/Others

6.- Observacions de l'establiment/Observaciones del establecimiento/Remarks made by the establishment

El consumidor/a o usuari/a / User (*)

L'establiment/El establecimiento/Establishment

* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar-lo a l'organisme competent / Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviarlo al organismo competente / Issues 4 and 5 may be filled by the consumer later, before submitting it to the concerned organism.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 / For any request on consumption, please call 012 (cost: 0,55 €/3 min. o fracció)

Exemplar per a l'Administració

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.

A VILANOVA I LA GELTRÚ:

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i l'Usuari – OMIC-

C/ Escolapis 1, local A

Telèfon: 93/ 893 55 55 ----- E-mail: omic@vilanova.cat



INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES I TRAMITACIÓ DE RECLAMACIONS

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

L'OMIC intenta aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes tinguin consciència de què hi ha al darrere de vetlla pel seus interessos com a 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.

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, llurs preus i vetllar per les obres fetes pels particulars en llurs cases. El càrrec fou creat per Jaume I a València arran del repartiment. El càrrec tingué gran relleu i el Mostassaf arribà a tenir edifici propi al 1373.

Al 1339, Pere el Cerimoniós, l'implantà a Barcelona i va desglossar així les atribucions que tenia el batlle. Era elegit cada any després que conseller que representessin una terna al Batlle General de Catalunya per fer-n'hi escollir un. 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.

Aprovació del Decret de la Inspecció de consum i control de mercat

Dimarts, 23 de febrer de 2016, el Consell Executiu de Govern ha aprovat el Decret de la inspecció de consum i control de mercat. Aquesta norma representa el desplegament 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 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, de forma motivada, fins i tot de manera immediata, mesures cautelars de caràcter no sancionador sobre bens 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 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 la 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 uns 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 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 l'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.

CAMPANYES D'INSPECCIÓ DE CONSUM 2018

S'ha portat a terme en col·laboració amb la Diputació de Barcelona, i dintre del conveni de d'adhesió a la Xarxa Local de Consum la campanya d'inspecció informativa en consum als establiments situats a zones comercials determinades. Al mes de maig de 2018, es van visitar els establiments ubicats al C/ Sant Gregori, C/ Caputxins i C/ Sant Sebastià, amb un total de 84 establiments visitats.

Al mes de setembre es va iniciar la campanya informativa, i possible sancionadora a 25 establiments de la nostra ciutat, en col·laboració amb la Diputació de Barcelona i l'Agència. Catalana del Consum.

Al mes de novembre de 2018, es va iniciar la campanya informativa al mercat no sedentari. Es van visitar 134 establiments del mercat ambulant del centre.

CAMPANYES D'INSPECCIÓ DE CONSUM PER L'ANY 2019

Continuant amb la mateixa col·laboració, es té previst la campanya d'inspecció informativa en consum a zones comercials concretes de la nostra ciutat.

FORMACIÓ EN CONSUM A LES ESCOLES I ALTRES

El consum a l'escola. ha estat present a través del taller per cycle superior de primària: " de l'escola al Centre comercial".

En aquest taller han participat 202 alumnes de les escoles de Vilanova i la Geltrú. El taller consisteix en conscienciar als alumnes del cycle superior de primària sobre els seus drets com a persones consumidores i fomentar els valors del consum responsable

S'ha realitzar al mes de març de 2018, la xerrada sobre "Subministraments bàsics, aigua,



llum, gas i telèfon", a la qual hi van assistir 14 persones.

Aquesta xerrada pretén donar a conèixer avantatges i inconvenients de les diferents ofertes de subministraments a la llar, així com facilitar eines per prevenir enganys en a seva contractació. També ensenya a entendre es diferents conceptes en les factures.

L'OMIC ON LINE

Per tal de poder facilitar al consumidor i l'usuari l'accés a la informació dels seus drets, "l'Omic on line" a on es pot trobar qui son els drets basics que els ciutadans tenen, que de vegades no exerceixen perquè no els coneixen, malgrat que son reconeguts per la constitució espanyola, per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i per Codi de Consum. L'objectiu és acostar i facilitar als consumidors l'accés a la informació a traves de les noves tecnologies. La nostra adreça de correus electrònic es la següent; omic@vilanova.cat

Durant aquesta any 2018 l'OMIC ha rebut 51 consultes a traves del seu correu electrònic.

ASSESSORIES DIVERSES I DERIVACIONS

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

La nostra OMIC ha atès aproximadament 300 consultes d'aquest tipus durant l'any 2018. S'ha de tenir en compte, que aquest nombre de consultes, pertanyen a la nostra comarca. La nostra OMIC com a oficina comarcal, assessora els municipis de Sant Pere de Ribes, Cubelles, Olivella, i d'altres poblacions de fora de la comarca.

ALTRES

Servei d'assessorament clàusules abusives dels préstecs i crèdits hipotecaris.

Com a conseqüència de totes les sol·licituds d'informació sobre aquest tema, al mes de juny de 2017, l'OMIC va posar en marxa un servei d'assessorament sobre clàusules abusives als préstecs hipotecaris.

Aquest servei és un fruit d'un conveni amb el Col·legi Oficial d'Advocats de Barcelona i la Diputació. L'objectiu d'aquest servei és aconsellar i orientar sobre els aspectes jurídics relacionats amb les clàusules abusives i en especial clàusules terra.



Aquest servei ha estat prorrogat per tot l' any 2018, on s'han atès 139 visites.

Tancament de les Clíriques i Dental

Al mes de maig de 2018, es van detectar els primers casos del tancament de les clíniques i Dental. L'OMIC ha fet la primera atenció i ha assessorat sobre el tràmit a fer en aquest casos.

Vaga convocada per les companyies aèries

Durant els mesos de agost, setembre i octubre, han estat quan s'han tramitat més casos, sobre demores i cancel·lació de vols. Vueling i Ryanair, han esta les companyies més reclamades.

Mitjans de comunicació

L' OMIC ha esta present als mitjans de comunicació, Onda Cero, Canal Blau i Diari de Vilanova, per informar sobre aspectes relacionats amb aquest servei jurídic, entre d'altres.

Fira de Novembre

Una unitat mòbil de la Diputació de Barcelona, va estar present a la Fira de Novembre 2018. Ubicada al parc de Baixa Mar, aquest unitat va atendre totes aquelles qüestions relacionades amb el consum.

MEDIACIÓ DE CONSUM

El Codi de Consum de Catalunya estableix que la resolució esta judicial 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 troben el Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre procediment de mediació en les relacions de consum.

D'acord amb l'article 2 del Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre procediment de mediació en les relacions de consum, la mediació de consum es un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i els empresaris empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona mediadora formada en relació 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 procediment de mediació en les relacions de consum estableix que nomes poden ser objecte de mediació de consum els conflictes derivats d'una relació de consum i que recaiguin sobre matèria de lluiré disposició de les parts .

D'acord amb l'article 11-2 de la Llei 22/2010 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya S'entén per relació de consum qualsevol relació establerta antre, d'una banda, empresari, intermediaris o la 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 subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que es derivin.



A través del procés de la mediació portat a terme per l'OMIC durant l'any 2018, s'ha aconseguit la devolució de la quantitat de **107.290 €** als nostres consumidors.

DADES ESTADÍSTIQUES

RESCABALAMENT ECONÒMIC 2018

GENER	5385
FEBRER	15418€
MARÇ	7.399€
ABRIL	3.973€
MAIG	6.157€
JUNY	31.994€
JULIOL	7.307€
AGOST	11.097€
SETEMBRE	6.031€
OCTUBRE	7.627€
NOVEMBRE	3.655€
DESEMBRE	1.247€
TOTAL	107.290€

ACTIVITAT OMIC 2018	
INFORMACIÓ	780
RECLAMACIÓ	1169
ASSESSORIES DIVERSES I DERIVACIONS	300
CIUTAT	1859
COMARCA	51
FORA DE LA COMARCA	39
PRESENCIAL	753
TELÈFON	73
INSTANCIA	1123
RESCABALAMENT ECONÒMIC	107290
JUNTA ARBITRAL DE CONSUM	25
FULL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA	59
CONSULTES PER E- MAIL	51

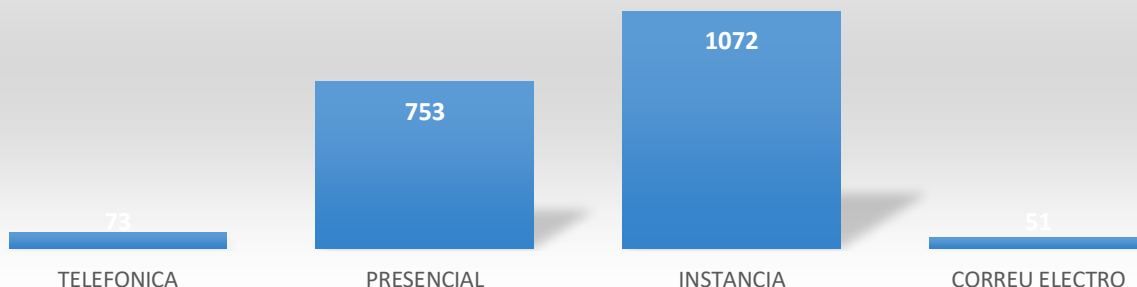


2018	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMBR	TOTAL
ASSEGURANCES	6	7	11	6	9	9	7	6	7	19	7	10	104
ASSEGURANCES AUTOMOBILS	1	2	0	2	2	3	3	1	1	1	1	1	18
AUTOMOBILS REPARACIO	5	1	5	5	4	0	3	0	3	3	1	3	33
AUTOMOBILS VENDA	1	1	3	1	0	2	2	2	3	4	3	2	24
COMERÇ ALIMENTACIÓ	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	7
COMERÇ ALTRES	1	2	2	4	0	2	2	5	0	3	0	1	22
COMERÇ EN ESTABLIMENTS	9	6	9	7	6	11	7	13	7	13	10	13	111
COMERÇ FORA D'ESTABLIMENTS	3	1	7	3	5	4	2	5	8	9	7	1	55
ELECTRODOMESTICS REPARACIO	12	4	3	5	6	4	1	2	2	7	4	1	51
ELECTRODOMESTICS VENDA/POST	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	2	3	9
ENTITATS BANCÀRIES	11	9	7	7	9	18	12	13	3	14	12	8	123
HABITATGE ALTRES	1	0	1	0	3	5	2	4	6	3	3	1	29
HABITATGE COMPRA	4	0	1	1	2	4	0	2	0	0	0	1	15
HABITATGE LLOGUER	5	11	7	6	12	6	2	7	8	11	9	4	88
INTERNET	0	11	3	5	1	5	4	4	2	5	2	4	46
MOBLES POST VENDA	2	0	0	4	0	1	1	1	1	0	0	1	11
MOBLES VENDA	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SANITA PRIVADA	3	4	2	4	1	2	2	3	2	3	2	2	30
SANITAT PUBLICA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
SERVEIS CORREUS	2	1	0	1	0	2	0	2	3	1	4	1	17
SERVEIS AIGUA	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	1	1	8
SERVEIS ELECTRICITAT	13	11	26	16	18	22	20	16	18	23	28	18	229
SERVEIS GAS, NATURAL , BUTA	7	4	8	3	7	6	5	12	5	6	6	4	73
SERVEIS PROFESSIONALS A ALTRES	7	5	12	9	15	12	5	7	7	10	3	4	96
SERVEIS PROFESSIONALS A LA LLAR	2	3	5	6	4	4	5	1	0	2	3	4	39
SERVEIS TURISTICS AGENC. VIATGE	0	2	2	0	0	2	4	0	0	2	0	0	12
SERVEIS TURISTICS BARS/RESTA	1	1	0	1	2	0	2	1	1	2	1	0	12
SERVEIS TURISTICS HOTELS	1	2	1	0	0	1	4	2	2	0	2	0	15
SERVEIS TURISTICS VARIS	0	0	1	7	1	3	1	3	3	2	4	2	27
TELEFONIA FIXA	13	9	10	10	8	17	19	22	19	28	28	31	214
TELEFONIA MOBIL	21	25	28	29	29	27	12	30	26	33	22	9	291
TINTORERIES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSPORT AERI	2	2	0	7	7	8	11	25	15	14	8	7	106
TRANSPORT TERRESTRE I MARITIM	5	1	2	2	0	1	0	6	5	1	5	1	29
TOTAL	138	128	159	153	154	182	139	198	157	222	179	140	1949

CONSULTES/ RECLAMACIONS PER SECTORS 2018

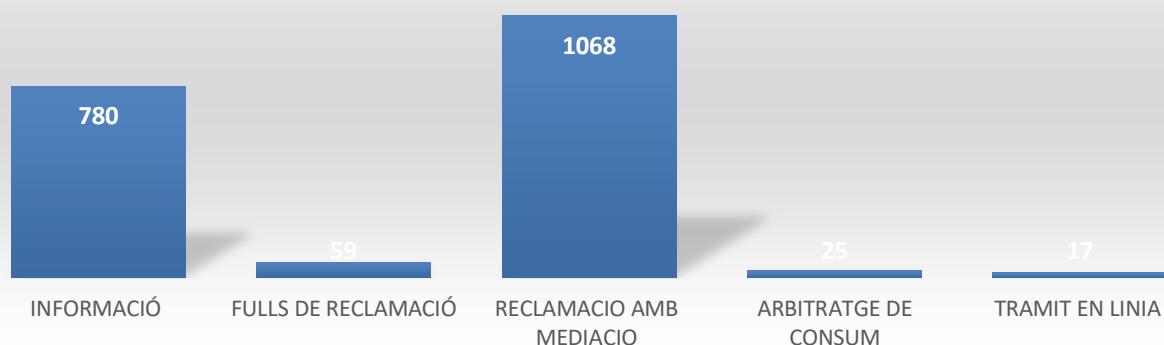


CONSULTES/RECLAMACIONS PEL CANAL D'ENTRADA 2018



2018	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMB	OCTUBRE	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
TELEFONICA	5	7	3	7	1	5	4	6	7	10	8	10	73
PRESENCIAL	57	54	64	67	58	87	55	96	51	80	42	42	753
INSTANCIA	70	63	84	75	89	86	80	95	92	124	128	86	1072
CORREU ELECTRO	6	4	8	4	6	4	0	1	7	8	1	2	51
TOTAL	138	128	159	153	154	182	139	198	157	222	179	140	1949

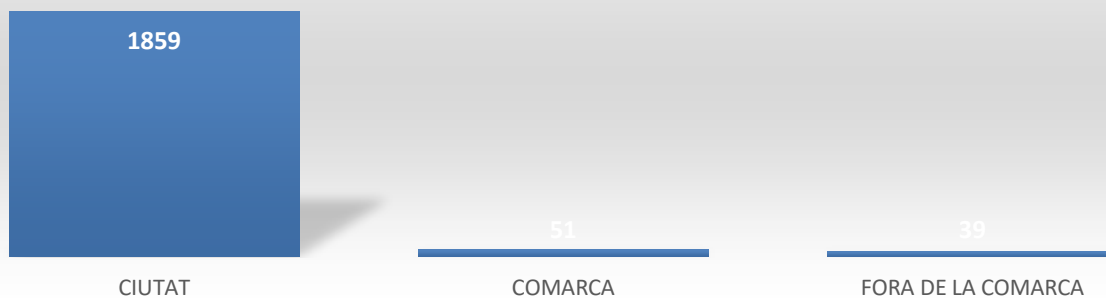
CONSULTES/RECLAMACIONS PEL TIPUS DE SO·LICITUD 2018



2018	GENER	FEBRR	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
INFORMACIÓ	54	59	59	70	44	87	52	101	53	93	54	54	780
FULLS DE RECLAMACIÓ	6	5	5	10	7	4	0	0	7	7	5	3	59
RECLAMACIO AMB MEDIACIO	76	62	94	71	93	90	84	94	90	118	116	80	1068
ARBITRATGE DE CONSUM	1	0	1	0	7	0	1	1	5	2	4	3	25
TRAMIT EN LINIA	1	2	0	2	3	1	2	2	2	2	0	0	17
TOTAL	138	128	159	153	154	182	139	198	157	222	179	140	1949



CONSULTES/RECLAMACIONS SEGONS LA PROCEDÈNCIA 2018



2018	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
CIUTAT	132	121	153	150	149	176	132	195	149	205	167	130	1859
COMARCA	2	4	5	3	2	4	5	2	3	10	7	4	51
FORA DE LA COMARCA	4	3	1	0	3	2	2	1	5	7	5	6	39
TOTAL	138	128	159	153	154	182	139	198	157	222	179	140	1949



ANNEXE

Notícies premsa

Imatges

Etc....