



Ajuntament  
de Mataró

# Consell Municipal de Consum



## Servei Públic de Consum

Integrat a la Xarxa Local de Consum

# Consell Municipal de Consum

18 de maig de 2021



Diputació  
Barcelona



Ajuntament  
de Mataró



## ORDRE DEL DIA (18/05/2021)

1. Aprovar, si s'escau, l'acta de la sessió anterior.
2. Les actuacions de l'OMIC durant la declaració de l'estat d'alarma: Problemàtiques detectades en les relacions de consum provocades per la Covid-19.
3. La nova mirada de l'OMIC en l'atenció a les persones consumidores: El programa transversal de lluita contra les desigualtats en les relacions de consum.
4. Nou Conveni amb el Ministerio de Consumo i l'Agència Catalana del Consum, per fomentar la Junta Arbitral de Consum de Mataró.
5. Precs i preguntes



## 2. Les actuacions de l'OMIC durant la declaració de l'estat d'alarma: Problemàtiques detectades en les relacions de consum provocades per la Covid-19.



### Dades comparatives 2018-2019 Servei Públic de consum de Mataró





# Consell Municipal de Consum

## Dades 2020 (estat d'alarma COVID-19)

S'atenen les mateixes reclamacions que en anys anteriors, però per correu electrònic i per telèfon. Es potencia la seu virtual de l'ajuntament.

4.330 reclamacions rebudes

203 mediacions 151 expedients arbitrals oberts

Casos via presencial	245
Casos per telèfon	1.229
Casos per Internet	2.856
Casos per altres vies	0
Total de casos atesos (per via)	4.330

136 expedients arxivats per acord abans del laude

2 laudes

Import de les reclamacions 36.023 €



TIPOLOGIA

Reclamacions diverses per  
incompliment normatives  
de consum  
(garanties, lloguer,  
banca, subministraments  
bàsics...)

Reclamacions per cancel·lacions de  
viatges, reserves d'allotjament,  
cancel·lacions de transport de  
passatgers.

Reclamacions per cancel·lacions en la prestació de  
serveis



# Actuacions de l'OMIC davant la situació de crisi econòmica -2021-



*Pla de comunicació per difondre els drets de les persones consumidores, vinculats a les problemàtiques de la crisi econòmica: endeutament, lloguers, comissions bancàries, serveis bàsics, etc: Programes de ràdio, xarxes socials, web municipal i sessions específiques per a la gent gran.*



*Coordinació resta de serveis municipals: protocols d'actuació i formularis específics per cada situació.*



## Calendari Mataró ràdio: primer semestre 2021

5 GENER DE 2021, MAR- 10:50 – 11:00 - CONSUM Calendari: "El Mirador",

- Tema: L'exclusió financera, les comissions bancàries i els comptes de pagament bàsic

2 FEB DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM Calendari: "El Mirador",

- Tema: "Les tarifes elèctriques i la pobresa energètica"

2 MAR DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM Calendari: "El Mirador",

- Tema: "La regulació dels preus en els contractes de lloguer"

30 MAR DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM Calendari: "El Mirador",

- Tema: "Els crèdits al consum de durada indefinida i l'endeutament familiar (les targetes revolving)"

27 ABR DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM Calendari: "El Mirador"

- Tema: "El nou etiquetatge energètic"

25 MAI DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM - Calendario: "El Mirador"

- Tema: "Estafes i enganys a les persones consumidores en utilitzar la banca en línia."

22 JUN DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM - Calendari: "El Mirador"

- Tema: "La contractació fraudulenta de serveis"

20 JUL DE 2021, MAR, 10:50 – 11:00 - CONSUM - Calendari: "El Mirador"

- Tema: "Com denunciar les discriminacions en les relacions de consum"



## Consell Municipal de Consum



**Ajuntament de Mataró** @matarocat · 12 de maig

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) ofereix a les persones grans un servei de consulta i assessorament sobre consum #OMIC #Mataró

👉 Ens poden robar els diners del banc per Internet?

📅 25/05, 17h, via Zoom

Inscripció a gga@ajmataro.cat o al whatsapp 662302311



💬 1    ↻ 4    ❤️ 5    ↗

[Mostra el fil](#)



**Ajuntament de Mataró** @matarocat · 25 de març

🇪🇸🇬🇧 Les targetes revolving i l'endeutament familiar és el tema que s'abordarà a l'espai mensual de #consum que l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de **Mataró** té a @MatAudiovisual

📅 Dimarts 30 de març, a les 10.50 h

#OMIC #Mataró



💬    ↻ 2    ❤️ 5    ↗





## Espai de preguntes més freqüents al web municipal

The screenshot shows the website interface for the Ajuntament de Mataró. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Ajuntament de Mataró', 'L'Ajuntament', 'Tràmits', 'Coneix la ciutat', 'Temes', 'Actualitat', and 'Ocupació'. Below the navigation bar is a large banner image of a market stall with various fruits and vegetables. Overlaid on the banner are several text elements: 'Consum', 'Assessorament, formació i gestió de les reclamacions', 'Persones consumidores', 'Normativa reguladora', 'Tancament clíniques dentals Dentix', and 'Preguntes més freqüents, per àmbits temàtics del consum'. A search icon and an 'Escoltar' button are also visible.

**Preguntes més freqüents sobre comissions bancàries i comptes de pagament bàsic**

- **Què és un compte de pagament bàsic?**

Un compte de pagament bàsic és un compte, que les entitats financeres han de facilitar a qualsevol ciutadà (o ciutadana, de forma catalànica), si es compleixen determinats requisits i que ho pot permetre a la persona realitzar un nombre determinat d'operacions, amb les comissions regulades més baixes de les del sector i en cas de patir una situació de vulnerabilitat especial o risc d'exclusió financera, no es podrien aplicar aquestes comissions.

Les entitats s'han de fer al·lusió i no poden, en cap cas, vincular-les a la contractació de cap altre servei.

- **Quins requisits s'han de complir per poder sol·licitar un compte de pagament bàsic?**

Les condicions que s'han de complir per poder obrir un compte bàsic són:

- S'ha de residir legalment a la Unió Europea, inclosa els ciutadans que no tingueu doble nacionalitat.
- També es pot concedir si no es disposa d'un permís de residència, però la seva equalitat és impossible per raons jurídiques o de fet o segun sol·licitants d'alt.
- No es pot ser titular, a Espanya, d'un compte en un proveïdor de serveis de pagament que li permeti efectuar els serveis que hem comentat abans.

**Només es podria denegar l'accés a un compte de pagament bàsic en les següents circumstàncies:**

- Que el client presentari l'informació que requereix l'entitat en funció del nivell de risc de blanqueig de diners o de finançament del terrorisme del client.
- Que la seva obertura sigui contrària als interessos de la seguretat nacional o d'ordre públic que defineixen les lleis, les normes europees o la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en els supòsits en què així ho hagi acordat el Consell de Ministres, a proposta del ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat.

- **Qui poden fer els ciutadans i ciutadanes, que complint les condicions, l'entitat financera els hi denegui la seva sol·licitud?**

Si no els hi han donat una resposta escrita, justificant la denegació de l'obertura del compte bàsic, cal sol·licitar-la en un full oficial de reclamacions de consum, a la mateixa oficina, i omplir-lo, especificant que es compleixen els requisits i que l'entitat no els hi vol obrir el compte bàsic.

En aquests casos, l'entitat que no vol obrir el compte de pagament bàsic, no ha de recitar-lo per escrit i de manera gratuïta, i ha de restar-ne les dades corresponents en que es fonamenta la seva negativa, sense demora injustificada, i a més tardar en un termini màxim de 10 dies hàbils a comptar de la data de recepció de la sol·licitud completa.

I, en el termini de 30 dies no hi ha resposta o la resposta no és satisfactòria, les persones consumidores es podrien adreçar a l'OMEC per ajudar-los a tractar la seva demanda contra l'entitat financera.



## Actuacions primer trimestre 2021

### ACTIVITATS D'EDUCACIÓ I DIVULGACIÓ

Dues sessions al  
Zoom de la  
Gent Gran (21  
persones)

Tres programes  
de ràdio, sobre  
els drets de les  
persones  
consumidores i  
les situacions  
de vulnerabilitat  
(serveis  
financers,  
serveis bàsics,  
preu dels  
lloguers)

Dues sessions  
formatives a  
Instituts que  
imparteixen  
cicles formatius  
d'administració  
i finances i  
gestió  
administrativa,  
sobre l'atenció  
al client ( 50  
alumnes)

**Quatre  
apartats, al  
web municipal,  
amb preguntes  
freqüents sobre  
temes  
relacionats amb  
els drets de les  
persones  
consumidores:**



### 3. La nova mirada de l'OMIC en l'atenció a les persones consumidores: El programa transversal de lluita contra les desigualtats en les relacions de consum.

*El Pla de mandat 2019-2023 del Govern municipal fixa el full de ruta de l'Ajuntament de Mataró per als propers quatre anys per tal d'aconseguir els objectius plantejats al Pla estratègic **Mataró 2022: una ciutat més pròspera, inclusiva, sostenible, neta i segura i que també incorpora el nou horitzó estratègic que assenyala l'Agenda 2030 i l'aplicació a les polítiques municipals dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i la Nova Agenda Urbana.***

*La Junta de Govern Local va aprovar el dia 11 de març de 2019 la la Carta de serveis del Servei Públic de Consum. En el catàleg de serveis hi trobem la línia de servei "LIN000130- Administració general de consum i Junta Arbitral" i l'activitat "ACT000547 Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)"*



# Objectius de desenvolupament sostenible i consum

**10** REDUCCIÓ  
DE LES  
DESIGUALTATS



**La lluita contra les desigualtats en les relacions de consum:**

Lluita contra la discriminació en l'accés a béns i serveis.

**12** CONSUM  
I PRODUCCIÓ  
RESPONSABLE



**El foment del consum responsable i la protecció de les persones consumidores vulnerables:**

Foment de la responsabilitat social corporativa i lluita contra les pràctiques empresarials deslleials contra les persones consumidores.



**5** IGUALTAT  
DE GÈNERE



### La lluita contra les desigualtats en les relacions de consum:

Lluita contra la publicitat il·lícita, com a pràctica deslleial contra les persones consumidores

**1** FIDE LA  
POBRESA



Lluita contra les males pràctiques relacionades amb la pobresa energètica, habitatge ...



*Pla de Mandat 2019-2023.*

*PRIORITAT 20. Millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat:*



*COMPROMISSOS: 66. Incidir en un canvi de mirada potenciant el treball transversal entre els diferents actors de la ciutat per tal d'optimitzar recursos i oferir al ciutadà una atenció global a la seva problemàtica (salut, benestar social, habitatge).*



*67. Que Mataró esdevingui una ciutat referent d'atenció a les persones que es troben en situacions de vulnerabilitat per aspectes socials i/o de salut amb el Projecte "Mataró Ciutat Cuidadora": Acció estratègica: 122 Coordinar els diferents serveis públics que s'adrecen a aquestes persones o col·lectius amb l'objectiu de millorar la seva atenció*



*Àmbits de discriminació per col·lectius*

*Gènere*

*Orientació sexual*

*Gent gran*

*Diversitat funcional i intel·lectual*

*Persones malaltes*

*Accessibilitat*

*Pobresa energètica*

*Persones en situació de vulnerabilitat econòmica*

***Àmbits de discriminació per especialitat***

*Contractes assegurances (clàusules discriminatòries)*

*Serveis financers (clàusules discriminatòries)*

*Serveis bàsics (accessibilitat, bo social, defensa administrativa)*

*Publicitat sexista (publicitat il·lícita, protecció de la infància)*

*Habitatge*

*Homologació, etiquetatge i informació en els productes*



# Una nova visió de la defensa de les persones consumidores

*Orientar les activitats de l'Oficina Municipal d'Informació a la lluita contra les desigualtats socials en les relacions de consum, per oferir una millor atenció a les persones consumidores, especialment als col·lectius més vulnerables, tant des de la prevenció, com des de l'assessorament i suport en la resolució de les problemàtiques concretes que afecten la ciutadania, en les seves relacions de consum.*

*Potenciar l'OMIC com una oficina municipal especialitzada, que pugui donar suport als altres serveis municipals que treballen contra les desigualtats socials i en aquest cas, fer-ho treballant al costat d'aquests serveis, en les desigualtats que es produeixen en les relacions de consum.*





## *Objectiu general*

*OB-G: Millorar la protecció dels drets de les persones consumidores mitjançant l'assessorament, la gestió i la tramitació de les denúncies presentades per vulneracions dels seus drets, quan s'hagin comés contra col·lectius de persones consumidores especialment protegides per les lleis sectorials i de consum.*



## Objectius específics

*OB-E1: Aconseguir un millor coneixement per part de la ciutadania, del mecanisme per presentar i tramitar les denúncies de consum.*

*OB-E2: Impulsar la formació permanent del personal municipal, en matèria de protecció dels ciutadans i ciutadanes, en l'àmbit del consum per a col·lectius vulnerables.*

*OB-E3: Assegurar l'existència d'un assessorament específic, dins de l'OMIC, i un espai en el web municipal, per donar a conèixer els drets de les persones consumidores i els col·lectius més vulnerables.*

*OB-E4: Establir col·laboracions amb els organismes o entitats públiques amb competències en matèria de consum, per portar a terme actuacions d'inspecció de consum, davant de situacions on puguin existir discriminacions, o vulneració dels drets de les persones especialment protegides.*

*OB-E5: Establir col·laboracions amb els comerços i empreses de la ciutat i les seves associacions i gremis, per tal de potenciar les bones pràctiques empresarials en matèria d'igualtat en les relacions de consum.*



## *Objectius operatius*

*OOP-1: Disposar d'un protocol de tramitació de les denúncies de consum en l'àmbit local, per coordinar una millor resposta en tots els serveis municipals, que atenen a persones consumidores especialment protegides.*

*OOP-2: Disposar d'un protocol específic d'atenció i assessorament en matèria de consum, per a tots els col·lectius especialment vulnerables.*

*OOP-3: Formar el personal municipal, tant d'atenció ciutadana, com dels serveis especialitzats en l'àmbit de les persones vulnerables.*

*OOP-4: Aconseguir que el 100% dels òrgans directius dels gremis i associacions comercials i empresarials de Mataró i també les associacions i entitats dels col·lectius afectats, coneguin la normativa específica de protecció a les persones consumidores i el funcionament del procediment sancionador del consum.*

*OOP-5: Realitzar accions divulgatives un cop al mes, dirigides a la ciutadania en general i als col·lectius més vulnerables, sobre les tramitacions de les denúncies de consum.*

*OOP- 6: Presentar i avaluar en cada convocatòria del Consell Municipal de Consum de Mataró, l'estat de desenvolupament del projecte per a la seva discussió participativa.*



4. Nou Conveni amb el  
Ministerio de Consumo i  
l'Agència Catalana del  
Consum, per fomentar la  
Junta Arbitral de Consum  
de Mataró.



La creació de la Junta arbitral de consum de Mataró es va aprovar pel Ple Municipal, el 23 de juliol de l'any 1997 i el primer conveni es va signar el dia 25 de novembre de 1998.



Servei Públic  
de Consum

Integrat a la Xarxa Local de Consum



### La Carta de Serveis del Servei Públic de consum

- La Junta de Govern Local va aprovar el dia 11 de març de 2019, la "Carta de serveis del servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró", on va incloure la **LIN000130: Administració general de consum i junta arbitral**, amb l'objectiu d'Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los i tramitar les seves queixes, reclamacions i denúncies, **utilitzant la mediació i l'arbitratge de consum.**

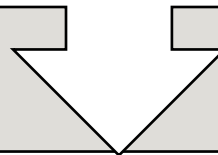


# Conveni entre el Ministeri de Consum, l'Agència Catalana del Consum i l'Ajuntament de Mataró, per a la constitució de la Junta Arbitral de Consum de Mataró



***Pla de Mandat del Govern Municipal 2019-2023.***

***Prioritat 5 – Adaptar els serveis de l'Ajuntament (cartera de serveis) als reptes que té la ciutat i a les necessitats de la ciutadania, i garantir la qualitat i la sostenibilitat dels mateixos.***



***- Prioritat 6 – Continuar la transformació de l'administració per millorar la prestació dels serveis públics.***



## El conveni té una vigència de 4 anys prorrogables 4 anys més.

### Compromisos de l'Ajuntament

**Utilitzar l'arbitratge de consum, amb caràcter prioritari**, per tramitar les reclamacions de les persones consumidores de la ciutat.

Impulsar la gestió i administració de l'arbitratge institucional de consum per la Junta Arbitral, **comprometent-se a acreditar-se com a entitat de resolució alternativa de litigis de consum en el termini d'un any.**

Facilitar informació sobre la designació de President i Secretari de la Junta Arbitral, així com qualsevol altra dada referent a l'activitat de la Junta, emplenant els models i informes que es determinin.

### Compromisos del Ministerio de Consumo i l'ACC

**Establiran un sistema d'informació recíproc per al bon funcionament del Sistema Arbitral de Consum.**

Facilitaran l'assessorament tècnic i jurídic necessari per al desenvolupament del Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit territorial del municipi de Mataró.

**Crearan una Comissió de Seguiment, que es reunirà anualment, que estarà formada per un representant de cada Institució signant, corresponent la Secretaria a un funcionari de la Direcció General de Consum del Ministeri de Consum.**



# L'acreditació de la Junta Arbitral de l'Ajuntament de Mataró

L'acreditació té com a finalitat garantir als consumidors residents a la Unió Europea l'accés a mecanismes de resolució alternativa de litigis en matèria de consum que siguin d'alta qualitat pel fet de ser independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos.

Nou Reglament de funcionament de la JACM.

Motius d'admissió i d'inadmissió de les sol·licituds arbitrals.

Formació del personal de la JACM: coneixements i competències necessaris en l'àmbit de la resolució alternativa o judicial de litigis amb consumidors, així com llicenciatura o grau en dret.

Informació a la ciutadania al web municipal dels drets i deures en el procediment arbitral.





## Despeses de la Junta Arbitral de l'Ajuntament de Mataró: 2020

Personal municipal :  
46.933,40 € (dedicació  
parcial dins del Servei  
Públic de Consum)

Honoraris  
membres  
col·legis  
arbitrals

Distribució despeses any 2020

President/a

Secretari/a

Any 2020 0 €  
per la covid-  
19. Previsió  
any 2021  
7.778,70 €

Aportació  
municipal  
30.539,67 €

Aportació  
Ministeri  
Consum  
16.393,73 €



## El sistema arbitral de consum a Espanya i a Catalunya

Ajuntaments de Catalunya amb Junta Arbitral de Consum:

Badalona

Barcelona

Lleida

L'Hospitalet

Mataró

Sabadell

Terrassa

Vilafranca del Penedès

Junta Arbitral Nacional  
(1)

Juntes Arbitrals  
Autonòmiques (19)

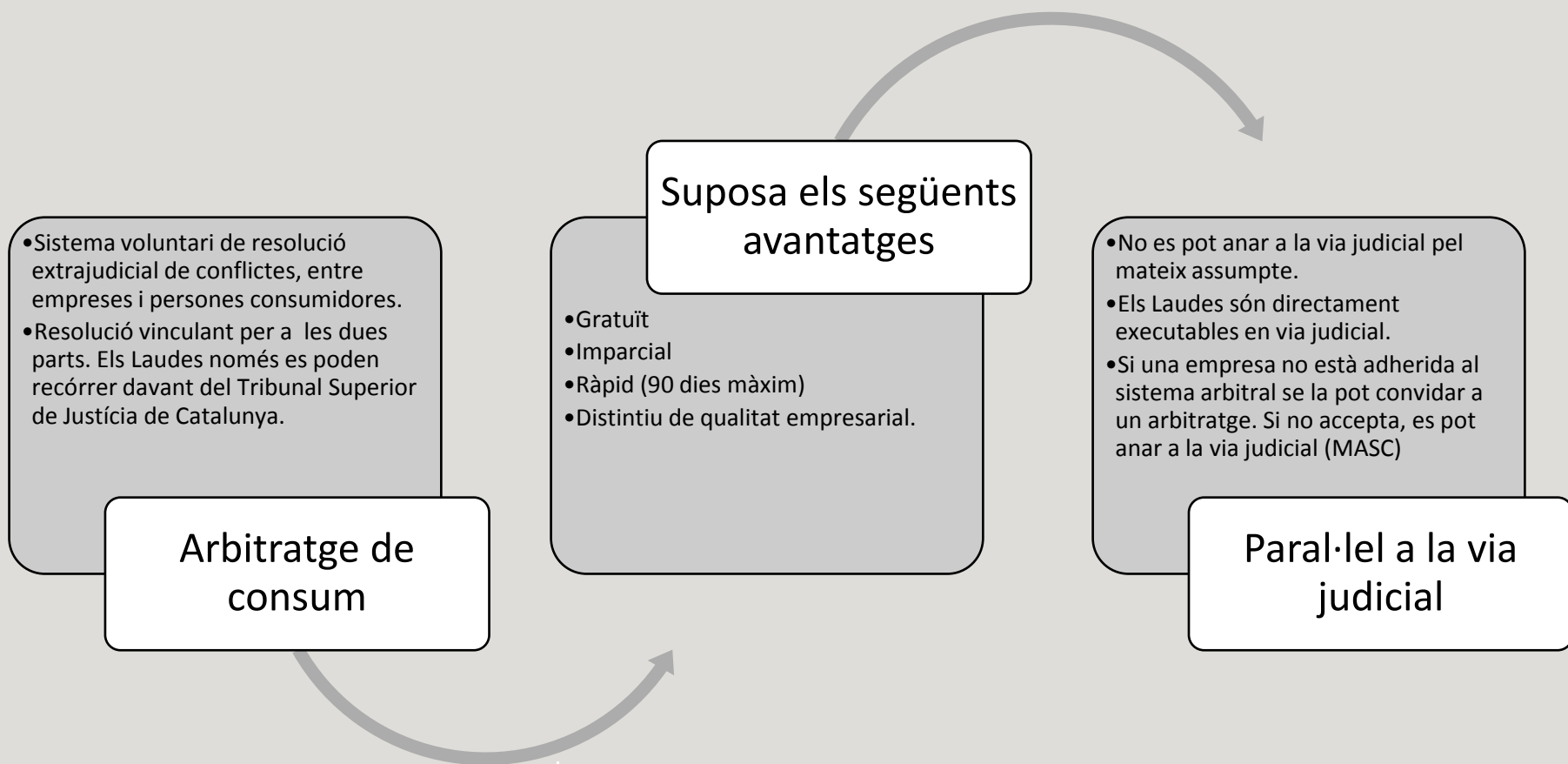
Juntes Arbitrals  
Provincials (9)

Juntes Arbitrals de  
Mancomunitat (2)

Juntes Arbitrals  
Municipals (33)

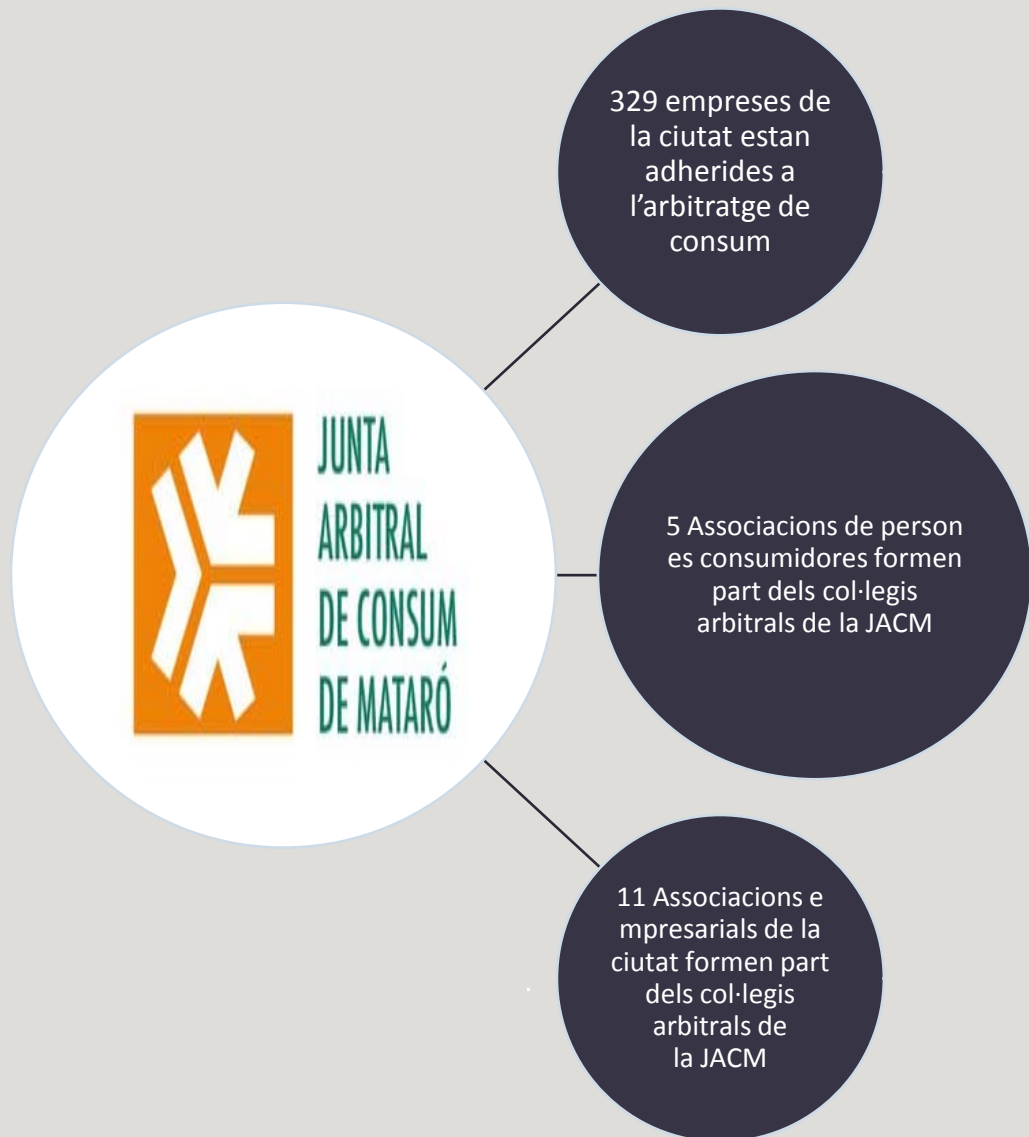


# Consell Municipal de Consum





## Consell Municipal de Consum





Seu electrònica Perfil del contractant Bústia ciutadana Selecció d'idioma

Ajuntament de Mataró L'Ajuntament Temes Tràmits Coneix la ciutat Actualitat **Ocupació**

**Consum** Assessorament, formació i gestió de les reclamacions Persones consumidores Normativa reguladora Tancament clíniques dentals Dentistes

Preguntes més freqüents, per àmbits temàtics del consum

Assessorament, formació i gestió de les reclamacions / Junta Arbitral de Consum / Registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum i adherides a la Junta Arbitral Municipal de consum de Mataró

Registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum i adherides a la Junta Arbitral Municipal de consum de Mataró

## Registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum i adherides a la Junta Arbitral Municipal de consum de Mataró

SECTOR COMERCIAL/EMPRESARIAL	NOM EMPRESA	ADRECA	CODI POSTAL
ACTIVITATS ESPORTIVES	MARATHON GIM SL	C. ROSSELLO, 102.	08303 MATARÓ
ACTIVITATS ESPORTIVES	CLUB DEPORTIVO TONBAL	C. JOSEP VICENC FOIX, 53	08304 MATARÓ
ACTIVITATS ESPORTIVES	GIMNAS HALTERES	C. LOS ALAMOS, 17	08301 MATARÓ

Xat d'Atenció Ciutadana



Ajuntament  
de Mataró

## Consell Municipal de Consum

Difusió  
mediació  
de consum  
i sistema  
arbitral  
(any 2017)



Ajuntament  
de Mataró



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM DE MATARÓ



### **Empresari! Comerciant!** **Coneixes tots els avantatges del Sistema Arbitral de Consum?**

Adhereix-te a la Junta Arbitral de Consum de Mataró i resol  
les reclamacions de manera ràpida, eficaç i gratuïta.

Gaudiràs del distintiu arbitral, que podràs mostrar al teu establiment  
i en la publicitat comercial com a garantia de qualitat de servei.

Tindràs preferència en la concessió de subvencions i ajuts.

Transmetràs confiança i seguretat als teus clients.

#### **Més informació:**

**Junta Arbitral Municipal de  
Consum de Mataró**

Avinguda de Josep Puig i Cadafalch, 101  
(planta baixa) / Tel. 93 758 23 21  
c/e: JACMataro@ajmataro.cat



Des de l'any 1998, la **Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Mataró** ofereix tant als compradors (consumidors i usuaris) com als venedors i prestadors de serveis, una via de resolució de conflictes ràpida, eficaç i econòmica.



Ajuntament  
de Mataró



**JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM DE MATARÓ**

Amb el suport de:



Xarxa Local  
de Consum



Diputació  
Barcelona

**aecosan**

agencia española  
de consumo,  
seguridad alimentaria y nutrición







## Coneixes tots els avantatges del sistema arbitral de consum?

### Si tens una empresa o un comerç t'interessa adherir-te al sistema arbitral de consum perquè

Gaudiràs del distintiu arbitral, que podràs mostrar al teu establiment i en la publicitat comercial com a garantia de qualitat.

Tindràs preferència en la concessió de subvencions i ajuts que sol·licitis per al teu comerç o empresa a una administració pública catalana; l'adhesió a l'arbitratge de consum es té en compte com a mèrit.

Oferiràs un plus de seguretat i de confiança a les persones consumidores. L'adhesió al sistema arbitral de consum ajuda a fidelitzar clients.

### Com funciona el sistema arbitral de consum

L'arbitratge de consum és un sistema de resolució extrajudicial de conflictes gratuït, de caràcter vinculant i executiu per a les dues parts, que evita haver d'anar als jutjats perquè els conflictes queden resolts definitivament.

El litigi el decidirà normalment un Òrgan Arbitral Col·legiat format per tres àrbitres acreditats elegits cadascun d'ells entre els proposats per l'Administració, les associacions de consumidors i els usuaris i les organitzacions empresarials o professionals. Els àrbitres han d'actuar en l'exercici de la seva funció amb la deguda independència, imparcialitat i confidencialitat.

No cal que les parts vagin a l'arbitratge amb advocat ni procurador. L'arbitratge de consum s'ha de decidir en equitat, llevat que les parts optin expressament per la decisió en dret, en aquets casos sí que és aconsellable l'assessorament legal. Les normes jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte serveixen de suport a la decisió en equitat que, en tot cas, ha de ser motivada.

Les empreses, un cop la persona ha presentat la seva sol·licitud arbitral, també poden reclamar contra aquesta, perquè aquest procediment s'ha d'ajustar als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts.

El termini per dictar un laude és de sis mesos des de l'endemà de l'inici del procediment arbitral. Si les parts aconsegueixen un acord conciliatori sobre tots els aspectes del conflicte, una vegada iniciades les actuacions arbitrals, el termini per dictar el laude conciliatori és de quinze dies des que s'adopti l'acord.

### Si us voleu adherir al sistema arbitral de consum heu de saber que:

Les empreses o professionals us hi podeu adherir omplint l'oferta pública d'adhesió que trobareu al web municipal o a les oficines de la Junta Arbitral de Consum de Mataró.

En aquesta adhesió, que sol ser en equitat, amb mediació prèvia i amb caràcter indefinit, també podeu indicar que només es farà per un període de temps concret, no inferior a un any, i limitat a les juntes arbitrals de consum corresponents al territori en el qual l'empresa o el professional dugueu a terme principalment la vostra activitat.

Podeu renunciar a continuar en el sistema arbitral en qualsevol moment. La renúncia té efectes a partir dels 30 dies naturals de la seva comunicació a la Junta Arbitral, llevat que en l'oferta pública d'adhesió es prevegi un termini diferent o en la denúncia s'estableixi un termini més gran. La renúncia no afecta els convenis arbitrals vàlidament formalitzats amb anterioritat a la data en què aquesta hagi de tenir efecte.

Des de la data en què es produeixi la comunicació de la renúncia a la Junta Arbitral competent l'empresa o professional perd el dret a usar el distintiu oficial.

L'oferta pública d'adhesió, així com la seva renúncia, l'ha de fer el representant legal de l'empresa o professional amb poder de disposició, amb l'acord previ, si s'escau, de l'òrgan de govern corresponent.

Si l'empresa prefereix no adherir-se de forma general al sistema arbitral també ho pot fer de forma puntual. En aquests casos la Junta Arbitral de Consum, un cop rebuda una sol·licitud d'arbitratge d'una persona consumidora, li comunicarà a l'empresa per si vol acceptar l'arbitratge de consum per aquell cas concret.

Les empreses també poden subscriure convenis arbitrals amb les persones consumidores directament, mitjançant una clàusula incorporada a un contracte o també amb un acord independent de les parts, on s'expressi la voluntat de les parts de resoldre a través del Sistema Arbitral de Consum les controvèrsies que puguin sorgir o hagin sorgit en una relació jurídica de consum.

#### Més informació:

#### Junta Arbitral Municipal de Consum de Mataró

Avinguda de Josep Puig i Cadafalch, 101  
(planta baixa) / Tel. 93 758 23 21  
c/e: JACMataro@ajmataro.cat  
www.mataro.cat/juntaconsum

#### Atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
Dilluns i dimecres de 16.30 a 18.30 h.  
(excepte Setmana Santa, horari d'astú i Nadal)







## L'Oficina Municipal d'Informació al

**Consumidor (OMIC)** és un servei gratuït i d'atenció personalitzada que té com a objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries a través de la informació, la formació i l'orientació en la resolució de conflictes de consum. L'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores de Mataró -OMIC- forma part del Directori de serveis públics de consum de Catalunya.



Amb el suport de:



### Més informació:

#### Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Avinguda de Josep Puig i Cadafalch, 101  
(planta baixa) / Tel. 93 758 23 21  
c/e: [omic@ajmataro.cat](mailto:omic@ajmataro.cat)  
[www.mataro.cat/juntaconsum](http://www.mataro.cat/juntaconsum)

#### Atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
Dilluns i dimecres de 16.30 a 18.30 h.  
(excepte Setmana Santa, horari d'estiu i Nadal)

Oficina Municipal  
d'Informació  
al Consumidor  
DE MATARÓ





## Quins serveis ofereix l'OMIC de Mataró?

- Rep i tramita les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informa, orienta i assessora les persones consumidores sobre els seus drets i deures i sobre les formes d'exercir-los.
- Gestiona les reclamacions, per mitjà de la mediació, en matèria de consum.
- Gestiona les reclamacions, per mitjà de l'arbitratge, en matèria de consum.
- Realitza tasques d'educació i d'informació de les persones consumidores, adreçades a alumnes i a la ciutadania, particularment els col·lectius especialment protegits.

Hi ha serveis que no els presta l'OMIC directament, sinó que són derivats a l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, com en els següents casos:

- Gestió de les denúncies i inspecció en matèria de consum.
- Iniciació de procediments sancionadors de consum.

## Quins serveis no ofereix l'OMIC?

L'assessorament que ofereix l'OMIC en cap cas, però, es pot considerar un assessorament legal. En el cas que us calgui recórrer a la via judicial per defensar els vostres drets, us caldrà l'assessorament d'un advocat o advocada.

En aquests casos podeu sol·licitar més informació al Servei d'Orientació Jurídica -SOJ- que és un servei públic i gratuït d'atenció personalitzada subvencionat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

### Servei d'Orientació Jurídica - SOJ

PLAÇA DE FRANCISCO TOMÁS Y VALIENTE, S/N, PLANTA BAIXA  
TEL. 93 741 54 44 (CAL DEMANAR CITA PRÈVIA DE DILLUNS A DIVENDRES DE 13 A 15 H).

## Qui pot utilitzar els serveis de l'OMIC?

- Qui tingui la condició de persona consumidora, entesa com una persona física o jurídica que actua en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. Excepcionalment, en el cas que l'empresa reclamada sigui una empresa prestadora de serveis bàsics o de serveis de tracte continuat, també poden utilitzar aquests serveis les persones físiques empresàries dins del règim especial de treballadors autònoms o una microempresa, d'acord amb els criteris de la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig.
- Qui estigui domiciliat a Mataró o bé que les seves queixes o reclamacions siguin referents a establiments a Mataró.

Sinó es compleixen aquest requisits, cal adreçar-se al Consell Comarcal del Maresme o bé a l'Agència Catalana del Consum per tramitar la reclamació.

### Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor

PLAÇA DE MIQUEL BIADA, 1 • 08301 MATARÓ • TEL. 93 741 16 16 (CENTRALETA) • 93 741 16 18 (DIRECTE OFICINA CONSUM) • FAX: 93 757 21 12 • A/E: CONSUM@CCMAREME.CAT • HORARI D'ATENCIÓ: CAL DEMANAR CITA PRÈVIA.

## Què és la mediació 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 mediatadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

### Aspectes importants a tenir en compte pel que fa al procés de mediació.

- Iniciar un procediment de mediació no garanteix que es pugui arribar a cap acord perquè les parts són lliures d'acollir-se a la mediació així com de desistir-ne en qualsevol moment.

- Els acords de mediació de consum són vinculants i executius d'acord amb la normativa vigent sobre la mediació.
- Els fets objecte de la reclamació s'han d'haver produït en territori de Catalunya o bé una de les parts hi ha de tenir el seu domicili, sens perjudici de la seva aplicabilitat en el cas de conflictes transfronterers.
- 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.
- No poden ser objecte de mediació quan el litigi sigui frívol o vexatori.
- No poden ser objecte de mediació quan una altra entitat de resolució alternativa o un òrgan jurisdiccional estigui examinant o ja s'hagi pronunciat sobre la resolució de la controvèrsia.
- No poden ser objecte de mediació els fets el quals ja hagin estat objecte de mediació.
- No poden ser objecte de mediació els fets que s'haguessin produït en un termini superior a un any des de la data en què va presentar la reclamació a l'empresa.

## Quins són els tràmits que cal seguir?

Abans de sol·licitar una mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'OMIC. El procediment té una durada màxima de tres mesos comptats des que es notifica l'acord d'inici.



## Problemes en l'accés a la justícia, per part de la ciutadania de Mataró, per resoldre litigis, en les seves relacions de consum

### Sistema judicial

Jutjats

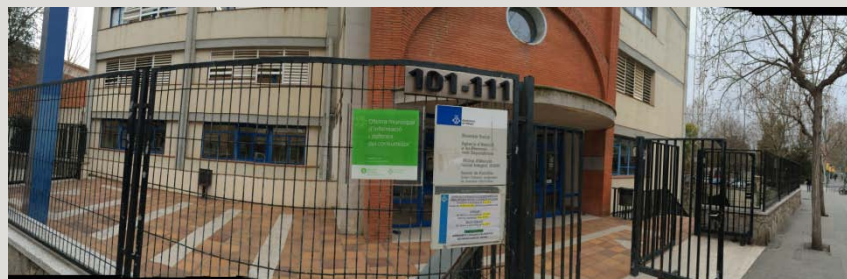
Servei d'Orientació Jurídica



### Sistema extrajudicial municipal

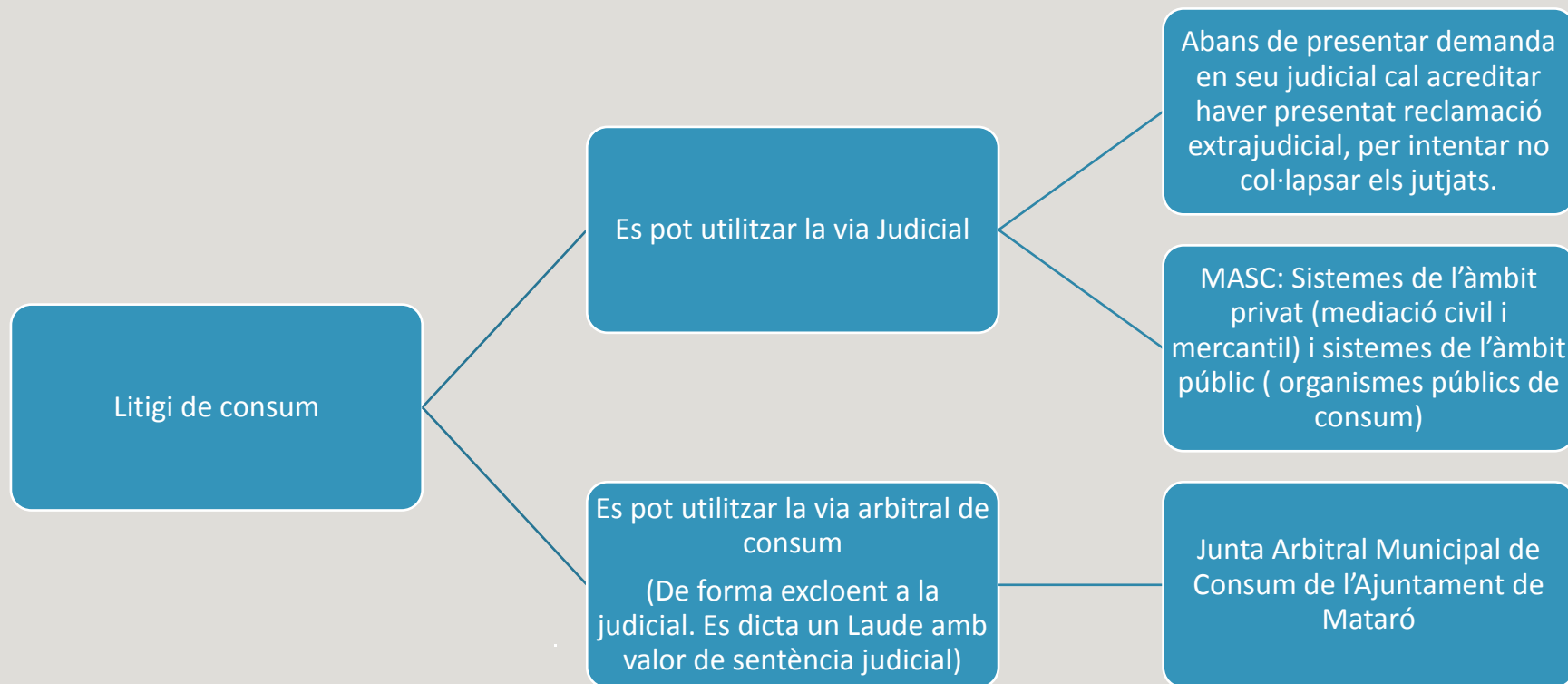
Junta Arbitral de Consum de Mataró

Servei d'Orientació en consum –OMIC–





## La nova Llei de Mesures d'Eficiència Processal del Servei Públic de Justícia i els nous "mitjans adequats de solució de controvèrsies" coneguts com a (MASC)





## Els nous mètodes de treball del Servei Públic de consum de Mataró (OMIC)

