



MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

2024



Índex

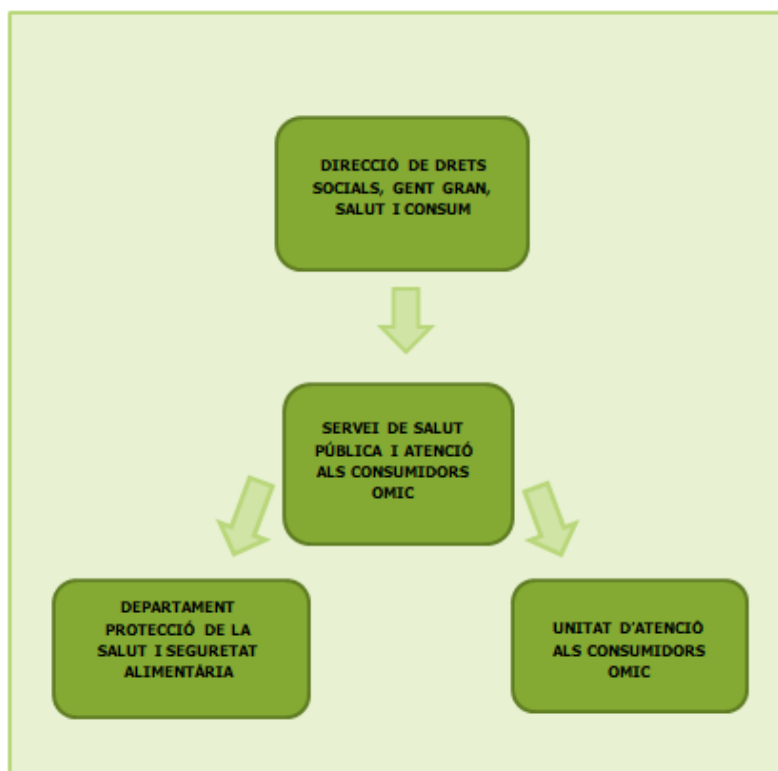
Introducció	3
1. Serveis	4
2. Canals d'atenció al consumidor/a	4
3.Dades d'atenció	6
4.Tipologia d'atenció de la OMIC	7
5.Serveis per sector	8
6.Resolució de reclamacions.....	9
7.Cartes de servei	10
8.Grau de satisfacció	12
9. Formació	13
10.Dimensió econòmica i formació del personal de l'OMIC	13
11.Vies per contactar	15

Introducció

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), és un servei d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, que en el marc del Codi de Consum de Catalunya (Llei 22/2021 de 20 de juliol), treballa per garantir els drets de les persones consumidores en les relacions de consum: atén les consultes, tramita les queixes, i gestiona les reclamacions mitjançant la mediació amb les empreses reclamades.

En l'organigrama municipal, l'OMIC està adscrita al Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors, sota la Direcció de Serveis de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum.

Aquesta memòria conté les dades d'atenció d'aquest servei durant el 2024, en aquest període es troba vacant la plaça de tècnic jurídic.



1. Serveis que ofereix

Informació i assessorament

L'OMIC presta un servei d'assessorament personal i gratuït a les persones consumidores per via telefònica o presencialment (per cita prèvia) amb el personal tècnic de consum o professional jurídic especialitzat en dret de consum.

Recepció i gestió de queixes, denúncies i reclamacions:

Recepció i gestió de queixes, denúncies o reclamacions que la ciutadania vulgui cursar davant empreses o establiments comercials mitjançant el procediment de mediació.

Assessorament a empreses i formació:

Assessorament als establiments i empreses de la ciutat en les relacions de consum i en els drets i obligacions que cal tenir en compte per respectar la normativa vigent. En casos de conflicte, l'OMIC ofereix l'opció a establiments i empreses a acollir-se a la mediació de consum.

Mediació presencial en conflictes de consum:

Mediacions presencials entre les empreses o establiments comercials de Santa Coloma i els consumidors, per ajudar-los a trobar una solució amistosa que sigui satisfactòria per ambdues parts.

Informació i educació pel Consum

Xerrades i tallers als Centres Educatius de Primària i Secundària. La finalitat d'aquests tallers, dirigits específicament a l'alumnat d'educació primària, secundària obligatòria i postobligatòria, és oferir un espai on reflexionar sobre la necessitat real dels béns de consum i aprendre com consumir de manera sostenible, solidària i responsable.

A la web municipal, en l'apartat de consum, ofereix informació sobre els drets bàsics dels consumidors, consells de prevenció per a unes relacions de consum segures o temes específics, com els subministraments bàsics, els productes bancaris o contractes financers.

També està present en xarxes socials on periòdicament es publica informació d'interès general. Instagram [@consumsantako](https://www.instagram.com/consumsantako) i Facebook [consum.santako](https://www.facebook.com/consum.santako)

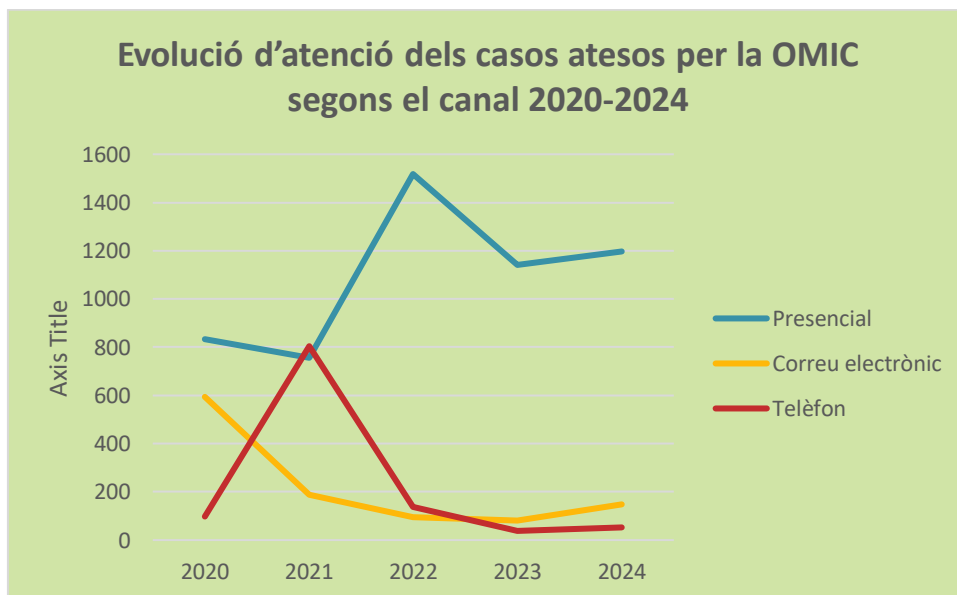
2. Canals d'atenció al consumidor/a

L'OMIC ofereix els seus serveis al consumidor/a per diverses vies d'atenció. La persona pot escollir ser atesa de manera presencial en les dependències de l'OMIC o per telèfon demanat cita mitjançant la web municipal.

Taula núm. 1: Evolució d'atenció dels casos atesos per la OMIC segons el canal, 2020-2024.

Via d'atenció	2020	2021	2022	2023	2024
Presencial	833	756	1518	1142	1197
Correu electrònic	594	188	96	81	148
Telèfon	98	804	138	38	53
Total	1525	1748	1752	1261	1752

Gràfic núm. 1: Evolució d'atenció dels casos atesos per la OMIC segons el canal, 2020-2024.



3. Dades d'atenció

L'OMIC atén consultes d'informació i/o assessorament de reclamacions que fan referència a peticions de rescabament d'un perjudici sofert a conseqüència d'una relació de consum, de denúncies que són comunicacions que és fan a l'administració per presumptes irregularitats administratives i queixes on es deixa constància de la disconformitat per un mal servei, tracte... sense petició d'indemnització.

Taula núm. 2: Evolució del total de casos amb cita prèvia, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de casos amb cita prèvia	833	756	1518	1142	1197

Els casos amb cita es mantenen, amb un lleuger increment, respecte al 2023 tenint només una agenda d'atenció oberta.

Taula núm. 3: Evolució del temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Total de dies	56,3	4,2	6,7	8,4	10,3

El període comprèn el nombre total de dies transcorreguts per cada usuari/ària entre la sol·licitud d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. El termini d'espera comença a partir de què la persona fa la sol·licitud i conclou una vegada l'inici del servei té lloc.

Taula núm. 4: Evolució del total de dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de reclamacions tancades, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Total de dies	48,2	76,1	73,3	128,3	92,6

Fa referència al total de dies naturals transcorreguts per cada usuari/ària demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions tancades l'any en estudi. S'entén per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix.

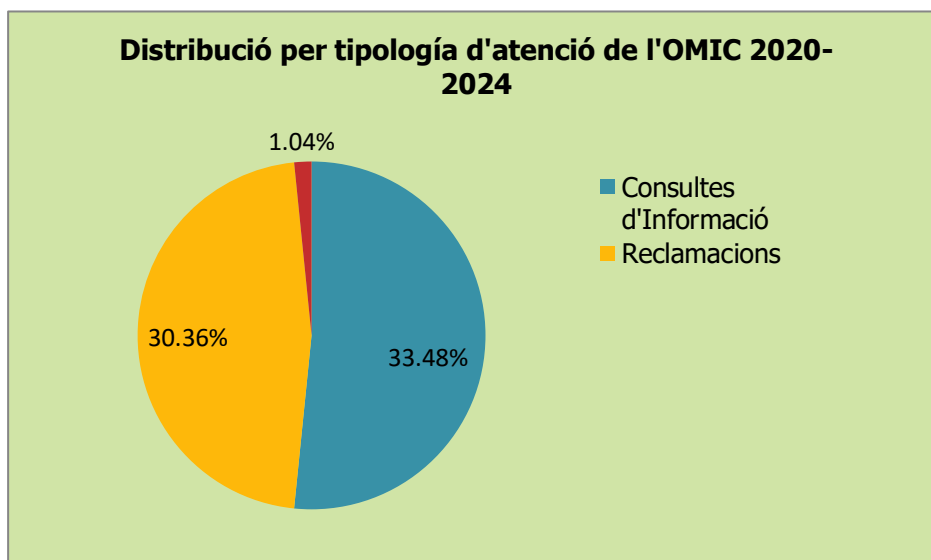
4. Tipologia d'atenció de la OMIC

L'OMIC atén consultes d'informació i/o assessorament, reclamacions que fan referència a peticions de rescabament d'un perjudici sofert a conseqüència d'una relació de consum i denúncies/queixes que són comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregulars administratives.

Taula núm. 6: Tipologia d'atenció a la OMIC, 2020-2024.

Tipologia	2020	2021	2022	2023	2024
Consultes d'Informació	1131	1290	1159	746	946
Reclamacions	390	454	581	472	438
Denúncies/Queixes	4	4	12	43	17
Total	1525	1748	1752	1261	1398

Gràfic núm. 2: Evolució de la distribució per tipologia d'atenció de l'OMIC, 2020-2024.



N = 7684

5. Àmbits de Consum

Els principals sectors de consum sobre els quals l'OMIC rep consultes i reclamacions són:

- **Matèria d'habitatge:** Lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris.
- **Subministraments bàsics:** Aigua, llum i gas.
- **Telecomunicacions:** Telefonía fixa i mòbil, internet, etc.
- **Productes:** Relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol mena de producte de consum tangible.
- **De no consum:** No relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris. Impostos, multes, sanitat pública, compra/venda entre particulars, etc.
- **Altres serveis:** Per la contractació i prestació de qualsevol altra mena de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers, inclou assegurances i interessos cobrats, etc.

Taula núm. 7: Evolució de la distribució d'atencions per sector, 2020-2024.

Sector	2020	2021	2022	2023	2024
Habitatge	143	147	156	88	106
Subministraments bàsics	190	281	413	246	228
Telecomunicacions	342	323	276	170	144
Productes	197	279	225	187	260
No Consum	52	108	47	53	60
Altres serveis	601	610	635	517	600
Total	1525	1748	1752	1261	1398

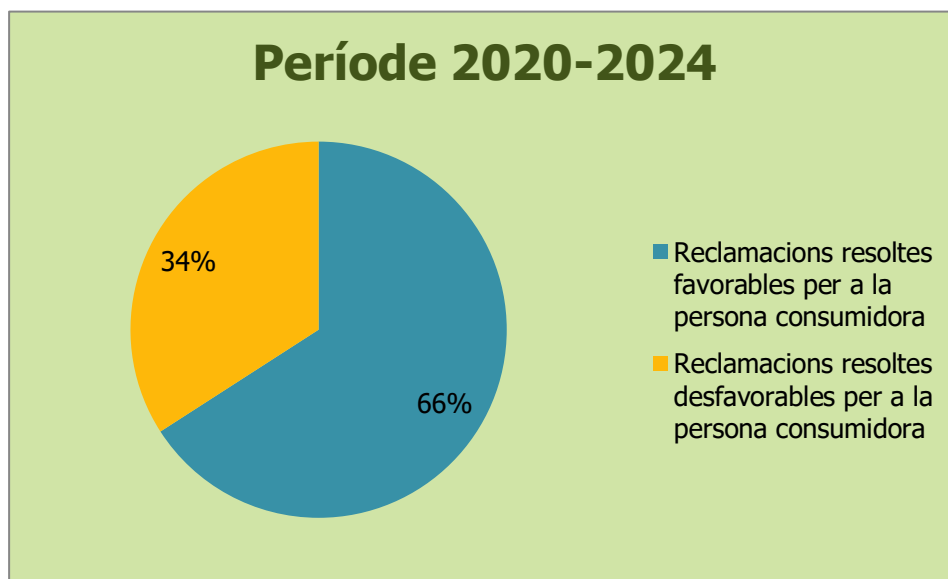
En 2024 cal destacar l'augment de les consultes en habitatge, sobretot en temes de lloguer; en productes, a causa de compres realitzades fora d'establiments i consultes d'altres serveis, especialment de serveis bancaris. També cal destacar la progressiva baixada de les consultes en telecomunicacions respecte al 2020.

6. Resolució de les reclamacions

Taula núm. 8: Evolució de la resolució de reclamacions, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	206	259	378	458	287
Nombre de reclamacions resoltes	306	493	511	651	449
% de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	67,32%	52,53%	65,39%	70,35%	63,9%

Gràfic núm. 3: Evolució de la resolució de reclamacions, 2020-2024.



N (total de casos de reclamacions resoltes 2020-2024) = 1588

7. Cartes de servei

Les cartes de servei informen sobre els serveis municipals. A través d'elles s'adquireixen compromisos de qualitat i rendició de comptes. Les bases legals es poden consultar a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Entre els compromisos establerts per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor es troben els següents:

Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dies	No avaluat	10	13	8,4	9,6

Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de notícies	No avaluat	0	13	51	48

Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
% de resposta	90%	92%	81%	84%	90%



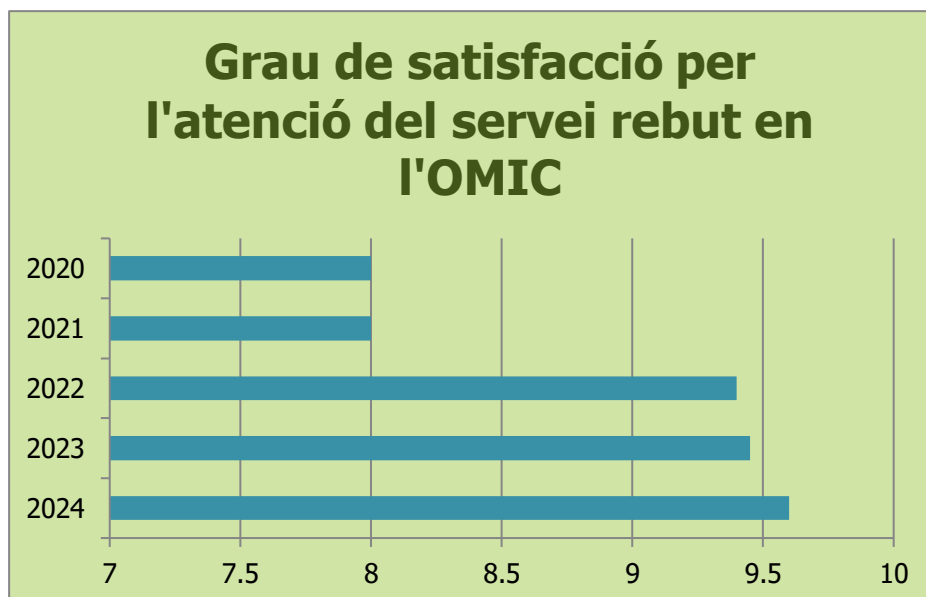
Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Dies que va requerir obrir els expedients	50	19	27	14	5

8. Grau de satisfacció

La següent taula mesura el grau de satisfacció de la ciutadania sobre l'atenció rebuda pel servei de l'OMIC durant el període 2020-2024.

Gràfic núm. 4: Evolució del grau de satisfacció per l'atenció del servei rebut en l'OMIC, 2020-2024.



Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" – "molt satisfet")

9. Formació

Referent a la sensibilització dels drets de les persones consumidores l'OMIC realitza xerrades, tallers, jornades i col·loquis sobre temes de consum d'interès general. En cas que es detecti una necessitat especial, l'equip de l'OMIC l'aborda en conseqüència.

Evolució del nombre d'assistències en activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada, 2020-2024.

ANY	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'assistències en activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres amb formació reglada	2.195	3.271	3.342	2.451	5.880

En 2024 és significativa la pujada del nombre d'assistents als tallers realitzats en centres escolars del nostre municipi, consolidant-se com a un recurs molt valorat per la comunitat educativa.

Entre alguns dels tallers realitzats per l'OMIC es troben:

- **Cossos perfectes:** L'objectiu del taller és fomentar una autoestima més lligada al caràcter i la personalitat, que no pas en l'aspecte físic i conèixer les estratègies de les empreses de la imatge que pretenen desvalorar el nostre físic, fomentant el malestar amb el propi cos, per a vendre-hi solucions màgiques. Impartit a 3r i 4t ESO.
- **Desig o necessitat? Juguines i consumisme:** Planteja prendre consciència de la diferència entre necessitar i desitjar, i de quan es té suficient i quan massa. Conèixer els impactes en nosaltres, en altres persones i en el medi ambient del nostre consum excessiu de juguines i altres coses. Impartit a primària: 3r, 4t, 5è i 6è.
- **Qui veu el meu perfil? Privacitat a Internet:** Té com a objectiu de conscienciar als i les més joves sobre les conseqüències d'exposar-se a les xarxes socials, i que hi ha al darrere de l'emmagatzematge de les dades. Impartit a l'ESO.

10. Dimensió econòmica i formació del personal de l'OMIC

Evolució de la despesa corrent del servei de Consum per habitant, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Despesa	1,01 €	1,3 €	1,56 €	1,47 €	1,58 €

Evolució de la formació realitzada pel personal treballador de la OMIC, 2020-2024.

Any	2020	2021	2022	2023	2024
Hores anuals de formació realitzades per tècnica de l'OMIC	47	18	102,5	78	56

11. Vies per contactar

Per contactar amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor:

- Truquant al telèfon 93 462 40 90 (telèfon cita prèvia) en horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 09.00 a 13.00 h.
- Escrivint un correu per a més informació a omic@gramenet.cat
- Mitjançant formulari via la nostra pàgina web en <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/tramits/>
- Presencialment Plaça Vilaseca s/n – 08921 Santa Coloma de Gramenet - Barcelona (Cita prèvia necessària).



■ Plaça Vilaseca s/n