



1. Identificació del servei

Denominació:

OMIC01. OMIC - Oficina Municipal d'Informació de Consum

Descripció:

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou per ajudar les persones consumidores i usuàries a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de reclamacions en matèria de consum.

Missió:

Donar a conèixer, protegir i defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis. Mitjançant l'educació i formació de la ciutadania, el control de les empreses i establiments, l'assessorament i tràmit dels expedients derivats de conflictes de consum i el foment de la mediació i l'arbitratge. Són valors de l'OMIC la voluntat de servei, la professionalitat, la millora contínua, el treball transversal i l'eficiència. La visió és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com a referent de servei útil i eficaç en la protecció de les persones consumidores i usuàries.

Persones destinatàries:

L'OMIC de Masnou és a la disposició de la ciutadania del municipi que vulgui presentar una denúncia, queixa o reclamació en relació a conflictes sorgits en la compra de productes o en la prestació de serveis o sol·licitar informació, orientació i assessorament sobre llurs drets i deures en matèria de consum i les formes d'exercir-los. També pot donar suport a qualsevol persona que tingui un problema amb un servei o un comerç ubicat al municipi després de mantenir una relació de consum amb aquest establiment.

Regidoria responsable:

SP - Salut pública i consum

Departament responsable:

30.50 - Consum

Ubicació:

Edifici Roger de Flor
Carrer de Roger de Flor, 23
08320 El Masnou

Telèfon:

93 5571800

Correu electrònic:

omic@elmasnou.cat

Web:

<https://elmasnou.cat/omic-oficina-municipal-informacio-sobre-consum>

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.

Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.

Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon o presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).



2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

49300.11 Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.

Descripció:

Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores domiciliades al Masnou o les referents a establiments radicats al municipi.

En el cas que correspongui, es deriven les denúncies a l'Agència Catalana del Consum, per tal que aquest organisme, si ho creu convenient pugui realitzar les tasques d'inspecció i iniciar procediments sancionadors en matèria de consum.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No

49300.12 Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.

Descripció:

Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los mitjançant una atenció personalitzada.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No

49300.13 Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.

Descripció:

Gestionar les reclamacions en matèria de consum per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum.

Des de l'Oficina Municipal d'Informació de Consum del Masnou es presta el servei de mediació en matèria de consum, i en cas d'optar pel sistema d'arbitratge, l'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, derivant la reclamació al Consell Comarcal del Maresme.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No

49300.14 Foment de l'arbitratge en matèria de consum.

Descripció:

Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No

49300.21 Sensibilització i educació a les persones consumidores.

Descripció:

Sensibilitzar i educar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, mitjançant projectes, activitats i campanyes informatives de caire divulgatiu.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, amb recursos propis i externs.

Pagament:

No

49300.22 Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

Descripció:

Elaborar material divulgatiu, fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi. Aquestes organitzacions són les associacions i cooperatives de consumidors inscrites al registre d'associacions de consumidors de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya o al de l'Institut Nacional de Consum.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No



3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Dret a la protecció dels seus interessos com a persones consumidores.
- Dret a una informació clara, accessible i veraç per qualsevol canal (presencial, telefònic i telemàticament).
- Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir la confidencialitat.
- Dret a fer seguiment de la reclamació o queixa de consum presentada.
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades de sensibilització i educació en consum.
- Dret a formular qualsevol suggeriment o queixa sobre la prestació del servei i a rebre una resposta adequada.
- Dret a ser informades dels resultats dels compromisos contrets i de les enquestes.

Deures:

- Deure de respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
- Deure de facilitar a l'Ajuntament dades d'identificació veraces i autèntiques en els formularis.
- Deure de presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa o reclamació.
- Deure de participar en la millora del servei mitjançant la resposta de les enquesta i la presentació de queixes i suggeriments.
- Deure de ser respectuós amb el personal de l'Ajuntament i la resta de persones usuàries.

4. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Num.	Compromís	Objectiu
01	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC per l'atenció rebuda sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.
		Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre una puntuació de 10.
02	Atendre amb agilitat les persones usuàries.	Garantir que el 80% de les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.
		Garantir que el 80% de tots els casos atesos per internet o totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció.
03	Respondre amb celeritat les reclamacions.	Assegurar que el 80% de les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.
04	Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb el consum.	Garantir una presència mínima anual de 7 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.

5. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Canals de participació:

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.



6. Normativa específica del servei

Estatat:

- Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

Autonòmica:

- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.
- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Municipal:

Cap.

7. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment:

En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'OMIC donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

20/11/2018

Entrada en vigor de l'aprovació:

16/04/2019

Data d'aprovació de la darrera revisió:

21/06/2021

Entrada en vigor de la darrera revisió:

03/08/2021

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.