

1. Identificació del servei

Denominació:	Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC).	
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:	3101	Benestar animal, salut pública i consum
Departament responsable:	3.00.00.00.50	Consum

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://elmasnou.cat/temes/consum
Telèfon:	93 5571800
Correu electrònic:	omic@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Segon i quart dijous de cada mes, de 16.00 a 19.00 hores. Per concertar visita a l'OMIC: es pot fer presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, al telèfon 935571777, o telemàticament al gestor de cita prèvia del web municipal.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
49300.11	Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.
49300.12	Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.
49300.13	Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.
49300.14	Foment de l'arbitratge en matèria de consum.
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.
49300.22	Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

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:	No
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:	No
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:	No
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:	No
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:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos propis i externs.
Pagament:	No

49300.22

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:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

4. 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.
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.

5. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	Garantir que un percentatge mínim de les persones usuàries de l'OMIC són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.
	002	Assegurar que el percentatge de les reclamacions presentades a l'OMIC 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.
	003	Garantir que un percentatge mínim dels casos atesos per internet sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció de la consulta.
	004	Garantir que un percentatge mínim de totes les consultes sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	005	Garantir una presència anual mínima d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.
	006	Assolir un nivell mínim en l'índex de resolució favorable de reclamacions de persones consumidores gestionades per l'OMIC.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	007	Garantir una puntuació mínima de la satisfacció mitjana de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles

6. 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.
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 vint dies hàbils.
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.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.
	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.
	Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum.
Normativa autonòmica:	Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
	Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia 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 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
	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.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2023003856
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024