



Ajuntament
de Sabadell

MEMORIA DEL SERVEI DE COMERÇ I CONSUM

2017



ÍNDEX

SECCIÓ DE CONSUM

OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

1.- PRESENTACIÓ

- 1.1 Estructura orgànica i recursos
- 1.2 Objectius
- 1.3 Funcions de l'OMC
- 1.4 Principals problemàtiques de consum
- 1.5 Control i disciplina de mercats

2.- ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES

- 2.1 Consultes
- 2.2 Consultes per sector
- 2.3 Expedients de reclamació tramitats
- 2.4 Informació sobre les activitats de l'OMIC
- 2.5 Notes de premsa
- 2.6 Tallers de consum a diferents col·lectius de la ciutat.
- 2.7 Activitats de formació
- 2.8 Foment del sistema arbitral de consum
- 2.9 Control i inspecció de béns, productes i serveis de consum

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE SABADELL (JAC)

1. PRESENTACIÓ

- 1.1.- Característiques del sistema arbitral
- 1.2.- Funcions de les Juntes arbitral
- 1.3.- Juntes arbitral de Catalunya
- 1.4.- Objectius
- 1.5.- Estructura orgànica i recursos

2. ACTUACIONS REALITZADES



Ajuntament
de Sabadell

- 2.1 Sol·licituds d'arbitratge
- 2.2 Aribtratge per sectors
- 2.3. Resolucions
- 2.4 Campanya de promoció i adhesió al sistema arbitral.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR



1.- PRESENTACIÓ

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), és un servei públic de la Regidoria de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Sabadell, creat al 1983 per ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de consultes, denúncies, queixes i reclamacions en temes de consum.

En els 34 anys de funcionament del servei al municipi s'ha assolit una cultura prou consolidada en matèria d'informació i defensa de consumidors/es i usuaris/es. La premissa de l'equip tècnic de l'OMIC de Sabadell per l'any 2017 ha estat el de garantir i mantenir el nivell de qualitat del servei que presta, pel que fa a la informació, assessorament i mediació en matèria de consum.

Aquesta memòria recull les tramitacions administratives i les activitats tant de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sabadell com de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell realitzades durant l'exercici 2017.



1.1.- ESTRUCTURA ORGÀNICA I RECURSOS

L'OMIC és convenientment vertebrada dins l'Organigrama municipal per oferir serveis amb qualitat al ciutadà. Actualment el servei està adscrit a la Regidoria de Comerç i Consum, amb dependència orgànica i funcional directa del Cap del Servei.

Hi ha 3 tècniques auxiliars en consum adscrites a l'OMIC, amb formació especialitzada, per atendre la demanda de la nostra ciutat, que realitzen les consultes i tramiten els expedients de queixa, reclamació, i denúncia. El servei també compta vamb una auxiliar administrativa que dona suport tant a l'OMIC com a la JAC.

El Servei ha atès personalment als consumidors i usuaris des del Despatx Lluch amb personal tècnic de l'OMIC i amb cita prèvia i o telefònicament des de la Seu del Servei quan es tracta de donar resposta a consultes.

L'horari d'atenció de consultes presencials durant la setmana és de 8.45 a 14h. de dilluns a divendres, i els dimarts també a la tarda de 15.00 a 18h. A més, l'atenció telefònica s'ha continuat efectuant durant els 5 dies hàbils, al matí de 9 a 14h i els dilluns també a la tarda de 15.00 a 18h.

Per tal de prestar l'assessorament adequat sobre les anomenades "clàusules terra" hipotecàries, IRPH i les despeses de formalització de la hipoteca, la Diputació de Barcelona va formalitzar un conveni amb i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Sabadell, amb la finalitat de canalitzar les esmentades consultes que han estat un total de 104 consultes ateses. Aquest conveni ha estat renovat per a l'any 2018.

Tanmateix amb el suport de la Diputació de Barcelona es va contractar durant el mes de setembre el suport d'un tècnic en consum de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC), que va col·laborar en les tasques d'atenció presencial als consumidors pels centres cívics cardinals de Sabadell en el marc. Amb aquesta atenció itinerat d'assessorament in situ a diferents barris de la ciutat, es va aconseguir alliberar l'agenda del SAC i reduir el temps d'espera a les cites prèvies donades per atendre al Despatx Lluch.

1.2.- OBJECTIUS

A) Garantir i mantenir el nivell de qualitat de servei que presta l'OMIC, pel que fa a la informació i assessorament en matèria de consum, donant resposta a consultes i reclamacions.

b) Oferir mecanismes suficients per la tramitació àgil de consultes, denúncies, queixes i reclamacions.

c) Desenvolupar campanyes periòdiques d'informació a la població.

d) Promocionar activitats educatives en matèria de consum i, especialment, l'educació per al consum a l'escola.

e) Promocionar el Sistema Arbitral de Consum per tal d'aconseguir un bon nombre d'adhesions.



f) Fomentar i potenciar, a la nostra ciutat, l'associacionisme de consum.

1.3.- FUNCIONS DE L'OMIC

A l'actualitat, el servei s'estructura com una unitat administrativa amb les següents funcions primordials:

a) Informació i assessorament als consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets

Es garanteix a les persones consumidores la informació necessària per la correcta selecció, ús, consum i gaudi de béns i serveis d'acord amb els seus drets i obligacions i es posen al seu abast els mitjans i l'assistència tècnica suficient per a resoldre les seves consultes, denúncies, queixes i reclamacions.

L'usuari rep informació, orientació i assessorament tècnic i jurídic de manera especialitzada, orientant les diverses actuacions davant un problema concret, realitzant gestions per aclarir possibles malentesos i derivant, si s'escau, les seves sol·licituds d'informació a les instàncies supramunicipals competents.

L'atenció immediata de la demanda d'informació i assessorament es classifica com a CONSULTES i es realitza un anàlisi de la seva casuística per sectors comercials, per tal d'orientar la futura política preventiva i informativa, i impulsar l'actuació eficaç a les àrees on els drets dels consumidors es poden veure afectats.

b) Tramitació i resolució de reclamacions, queixes i denúncies

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Des de la OMIC s'actua, en la mesura del possible, com a mediadors seguint el procediment corresponent, que tan sols poden dur a terme els organismes habilitats, és a dir, les administracions públiques (OMIC), les Associacions de Consumidors i els Col·legis Professionals.

c) Actuacions:

- Tramitació de les denúncies o derivació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.
- Incoació d'expedients informatius per apercebre l'establiment l'adequació de la seva activitat a la normativa reguladora.
- Tramitació interna de les reclamacions, resolent-les per via conciliatòria, o mitjançant actes de mediació que sol·licitin les parts afectades, per tal d'arribar a acords respecte l'objecte del litigi.
- Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Direcció General d'Assegurances, Banc d'Espanya, Junes Arbitrals de Consum, etc.).



d) Educació per al consum

L'OMIC també realitza i fomenta activitats informatives i educatives en matèria de consum, i promou principalment l'educació per al consum a les escoles i d'altres centres educatius de la ciutat.

S'endeguen campanyes i activitats informatives, adreçades a la població en general, per a la seva formació permanent com a consumidors, fomentant que els mitjans de comunicació informin de les campanyes de consum endegades per les institucions públiques i les associacions de consumidors.

D'altra banda, s'assegura la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

Totes aquestes línies per a la educació en consum es duen a terme en col·laboració amb el Departament de Consum de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana del Consum.

e) Col·laboració amb la JAC i foment del Sistema Arbitral de Consum

L'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Sabadell tant en les activitats informatives com en la recepció i complimentació de les sol·licituds d'arbitratge pel seu trasllat a la JAC, fent un seguiment de la seva tramitació.

També fomenta el Sistema Arbitral de Consum, donant a conèixer aquest mecanisme als usuaris i oferint la seva intervenció en els litigis que ho requereixen, ja que permet que les dues parts en conflicte resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió en ésser la resolució arbitral d'obligat compliment.

Així mateix es realitzen periòdicament xerrades als empresaris del municipi per explicar el funcionament i l'adhesió al sistema arbitral de consum.

L'actuació de l'OMIC, com a principal "porta d'accés" al Sistema Arbitral de Consum, permet la millora en l'actuació per la sincronia d'esforços i l'accés dels usuaris a la informació constant respecte la tramitació dels expedients arbitral.

1.4.- ACTUACIONS

Aquestes funcions no s'estructuren com a compartiments aïllats, sinó que sovint un assumpte pot comportar la seva interrelació. D'una reclamació es poden derivar les següents actuacions:

- Admissió a tràmit de la reclamació d'un usuari, informant-lo dels seus drets i de com exercir-los en un futur.
- Davant una infracció administrativa, incoació o remissió de l'expedient de denúncia a l'organisme competent.



- Constatada la reiteració de problemes concrets, desenvolupar campanyes d'informació i formació per concienciar i sensibilitzar la població sobre problemàtiques de consum.
- Resolució de l'expedient, mitjançant tècniques de conciliació i mediació, i/o fomentar la submissió al Sistema Arbitral de Consum.

1.5.- PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES DE CONSUM

Les problemàtiques detectades que fan necessària la defensa dels consumidors i dels usuaris podem concretar-les en les següents:

- La manca de compliment contractual per part de les operadores de telefonia i Internet.
- El frau en la contractació dels subministraments bàsics de gas i electricitat
- El mal funcionament del producte, dels béns o dels serveis, sobretot els adquirits mitjançant la venda a distància (Internet).
- La manca d'informació.
- Clàusules contractuals que perjudiquen els consumidors.
- Modalitats de vendes agressives.
- Problemàtica de l'impacte publicitari.
- Productes dirigits a sectors desprotegits (infants, gent gran..), etc.
- Cessament de l'activitat comercial o prestadora de serveis

1.6.- CONTROL I DISCIPLINA DEL MERCAT

Pel que fa al control i la disciplina del mercat, es treballa amb l'objectiu prioritari de realitzar campanyes d'inspecció informativa i preventiva, atès que la pròpia dinàmica del mercat expulsa del seu àmbit els comerciants i prestadors de serveis que no adequen la seva activitat a la normativa reguladora.

No obstant, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, l'administració local pot exercir la seva potestat sancionadora.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha vingut realitzant de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària és realitzada pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut.

També la Policia Local realitza tasques inspectores, derivades de la seva presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum. Actualment el personal tècnic de l'OMIC està habilitat per fer inspeccions en matèria de Consum.



2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES L'ANY 2017

2.1.- CONSULTES

a) Les demandes del servei es classifiquen en 4 blocs, **CONSULTES, QUEIXES, DENÚNCIES i RECLAMACIONS**. Les consultes tenen un tractament diferenciat de les altres accions esmentades, ja que no s'incoen expedients ni hi ha una gestió posterior a la resposta de les mateixes.

- ❖ En cada **CONSULTA** es pretén l'atenció immediata de les demandes d'informació i assessorament de consumidors i usuaris:
 - resolent els dubtes que tingui respecte el funcionament d'una activitat comercial o d'un producte.
 - facilitant-li informació i assessorament tècnic i jurídic.
 - facilitant l'accés a la documentació en matèria consumista o la connexió telemàtica amb els diferents organismes que protegeixen els drets de les persones consumidores, per la millora en la informació i orientació, com ara l'Agència Catalana del Consum, la Direcció General d'Energia i Mines, l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria, la Comissió Nacional de Mercats i la Competència o la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions, o el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya entre d'altres.
 - aconsellant-li una actuació davant un problema concret.
 - realitzant gestions per aclarir possibles malentesos.
 - derivant la seva sol·licitud d'informació o assessorament a d'altres organismes competents o instàncies supramunicipals.
- ❖ En la tramitació d'expedients de **DENÚNCIA I RECLAMACIÓ** en matèria de consum, el tractament comença amb la recepció i registre de l'expedient. Les possibles vies de solució són les següents:
 - Tramitació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.
 - Incoació d'expedients informatius per apercebre l'establiment l'adequació de la seva activitat a la normativa reguladora.
 - Tramitació interna de les reclamacions, mitjançant el procediment de mediació resolent-les per via conciliatòria, que sol·licitin les parts afectades per tal d'arribar a acords respecte l'objecte del litigi.
 - Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Dir. Gral. d'Assegurances, Banc d'Espanya, Junes Arbitrals de Consum, etc.).



L'any 2017 ha estat un exercici amb força nombre d'atencions per part del servei als ciutadans (5.743), tant presencials com telefòniques, i tant d'inici d'expedient com d'atenció durant la tramitació del procediment.

Total consultes	3.673
Total reclamacions	1978
Total queixes i denúncies	92
Total atencions	5.743

La ràtio d'atenció de cadascuna de les tres tècniques ha estat de 1.914 casos (174 mensuals).

L'entrada del total d'atencions ha estat:

Canal	Número
Telefòniques	1.268
Presencial	3.711
Correo electrònic	618
Altres vies	146
TOTAL	5.743

L'entrada de les consultes ha estat::

Canal	Número
Telefòniques	620
Presencial	1.421
Correo electrònic	438
Altres vies	73
TOTAL	3.673

2.2.- CONSULTES ATESES PER SECTOR

La classificació per sectors comercials i/o empresarials, s'utilitza per precisar el caràcter de les demandes del servei, amb l'objectiu que aquesta informació permeti orientar la futura política preventiva i informativa.

Les dades estadístiques de l'exercici han estat tractades en funció de la temàtica objecte de consulta, agrupada en 15 SECTORS, seguint la fitxa homologada d'estadística anual de les OMIC proposada per la Diputació de Barcelona.

Durant l'annualitat han destacat clarament les consultes del sector de **Subministraments Bàsics i Telefonia**, amb **801 i 744** demandes d'informació respectivament.

Han estat seguides de les **309** consultes sobre el sector **Comerç**, les **285** sobre **Serveis Professionals**, les **246 d'Assegurances**, les **230** de **Sanitat** i, per acabar, les **223 i 203** consultes d'**Entitats Bancàries i Serveis Turístics** respectivament.

Aquests sectors acaparen un total de **3.041** consultes del total de l'any, representant un **82,8%** de totes les demandes d'informació i assessorament. Sens dubte, destaquem els sector de **Subministraments Bàsics (21,8%) i de Telefonia (20,2%)** que suposen el 43% del total de consultes registrades.

A la següent taula, es veuen reflectides les consultes ateses classificades per sectors durant l'exercici 2017.



100	ASSEGURANCES	246
101	Automòbils	37
102	Altres	209
200	AUTOMÒBILS	101
201	Venda	62
202	Reparacions	39
300	COMERÇ	309
301	En establiments	141
302	Fora d'establiments	158
303	Alimentació	8
304	Altres	2
400	ELECTRODOMÈSTICS	82
401	Venda / Post-Venda	33
402	Reparacions -SAT-	49
500	ENSENYAMENT	21
600	ENTITATS BANCÀRIES	223
700	HABITATGE	134
701	Lloguer	86
702	Compra	41
703	Altres	7
800	MOBLES	64
801	Venda	57
802	Post - Venda	7
900	SANITAT	230
901	Pública	24
902	Privada	206

1000	SERVEIS BÀSICS	801
1001	Correus	8
1002	Aigua	33
1003	Gas: natural, butà	369
1004	Electricitat	391
1005	TELEFONIA	744
1100	SERVEIS PROFESSIONALS	285
1101	A la llar	172
1102	A Altres	113
1200	SERVEIS TURÍSTICS	203
1201	Bars / Restaurants	42
1202	Hotels	47
1203	Agències de viatge	72
1204	Varis	42
1300	TINTORERIES	9
1400	TRANSPORTS	169
1401	Públics	42
1402	Privats	127
1500	CONSULTES ALIENES A CONSUM	52
1501	Administració Pública	15
1502	Altres	37

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENUNCIES	2070
CONSULTES	3673
TOTAL	5743



Aquesta classificació per sectors comercials i/o empresarials permet prioritzar accions en la millora de la defensa dels consumidors i usuaris, tenint en compte a més criteris d'impacte poblacional, benefici social, etc.

- **Assegurances:** s'han tramitat expedients de reclamació per incompliments contractuals a les assegurances de vehicle, i a d'altres tipus de pòlissa, destacant les assegurances d'habitatge i les d'assistència sanitària (ambdós subsectors han experimentat un augment molt rellevant, fent que les assegurances sigui el cinquè sector més reclamat).
- **Automòbils:** s'han tramitat expedients de reclamació per manca de conformitat amb l'automòbil venut i per deficiències en la prestació del servei de reparació de vehicles.
- **Comerç:** s'han tramitat expedients de reclamació per vendes efectuades en establiments (principalment vendes especials com rebaixes, saldos, liquidacions), per vendes efectuades fora d'establiment mercantil (xifra considerable que denota el canvi d'hàbits de consum, ja que la persona consumidora aposta cada dia més pel comerç electrònic com a mitjà d'obtenció de productes i serveis) i en temes d'alimentació.
- **Electrodomèstics:** s'han tramitat expedients de reclamació per problemes en la venda i per reparacions. La casuística és la pròpia de l'adquisició d'aquest tipus de bé durador, com són els defectes de fabricació i els incompliments de les condicions de venda (negativa a reparar en garantia).
- **Ensenyament:** s'han tramitat expedients de reclamació per la formalització de contractes d'ensenyament.

Entitats bancàries: s'han tramitat expedients de reclamació sobretot per causa de les anomenades "clàusules terra" hipotecàries.

Arrel de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) publicada el 21 de desembre de 2016, per la que obliga els bancs espanyols a retornar íntegrament els diners cobrats per les taxes d'interès mínim (clàusules terra).

Tot i que la notícia va sortir la darrera setmana de desembre del 2016, en només una setmana es va atendre a més d'una cinquantena d'afectats i durant el primer trimestre de 2017 es van dur a terme un seguit d'actuacions d'assessorament que es veuen reflectides a la memòria actual (conveni ICASBD).

El fet d'obrir pocs expedients en comparació amb el nombre de consultes es deu al protocol de reclamació a entitats bancàries que passa per un escrit del propi consumidor al Servei d'Atenció al Client de l'entitat i posteriorment, si s'escau, el trasllat a l'organisme competent sense mediació amb el servei públic de consum.



- **Habitatge:** s'han tramitat expedients de reclamació per problemes amb el lloguer, 6 per compra d'habitatge i 4 per altres operacions que tenen a veure amb incompliments contractuals del sector immobiliari.
- **Mobles:** s'han tramitat expedients de reclamació sobretot pels serveis postvenda.

Sanitat: la majoria d'expedients s'han tramitat en relació amb la sanitat privada, sent menys els de sanitat pública ja que en la majoria dels casos els consumidors reclamen a la Seguretat Social i s'ha derivat a la persona usuària a l'organisme competent (Institut Català de la Salut).

- **Subministraments bàsics** (Correus, aigua, gas i electricitat): aquest ha estat el sector amb major nombre de reclamacions.

Cal remarcar que el sector de serveis, després dels derivats de les telecomunicacions, és el que més preocupa i afecta a les persones consumidores del nostre municipi.

- **Telefonia:** és, com cada any, el sector més reclamat. S'han tramitat expedients de reclamació irregularitats en la contractació amb les operadores de telefonia que comporten sovint talls indesitjats del subministrament telefònic.

La percepció és que les companyies de telecomunicacions reforcen l'atenció al client, evitant així crear segons quines discordances que es produïen anteriorment entre les dues parts. Tot i així, cal recordar que segueix al capdavant dels sectors més reclamats.

- **Serveis Professionals:** s'han tramitat expedients de reclamació per irregularitats en la contractació dels serveis a la llar i pels presumptes incompliments d'altres serveis. La majoria d'empreses reclamades es dediquen a serveis d'Assistència Tècnica i a gestió i serveis personals (imatge i estètica, etc.).
- **Serveis turístics:** s'han tramitat expedients de reclamació per problemes en la prestació del servei de bars i restaurants, per deficiències en establiments hotelers, pels incompliments de les d'agències de viatge i d'altres pròpies del sector turístic. Sembla que aquest sector s'ha regularitzat, ja que no hi ha hagut cap problemàtica sorpresa, com cancel·lacions de paquets turístics per part de les agències de viatge.
- **Tintoreries:** s'han tramitat expedients de reclamació per la deficient prestació del servei i la negativa dels establiments a assumir les responsabilitats dels deterioraments i/o pèrdues de les peces tèxtils.
- **Transports:** s'han tramitat expedients de reclamació per irregularitats del servei en el transport públic, i del transport privat.



D'igual manera que passa amb els serveis turístics, les empreses reclamades de transport aeri (que conformen la majoria de les reclamacions) rebutgen sotmetre el conflicte a la decisió de la Junta Arbitral de Consum.

- **Consultes alienes al consum:**
- En aquest supòsit el servei ha actuat com a mediador per la incapacitat de l'usuari demandant d'adreçar-se en la forma prevista legalment al l'organisme reclamat. En aquest cas, hem redactat escrit d'autodefensa i hem obert expedient per fer un seguiment fins a la seva resolució.

Un dels problemes afegits a la tramitació de reclamacions ha estat la negativa majoritària dels sectors, exceptuant els litigis de consum amb les empreses de telefonia i Internet, a sotmetre el conflicte a la decisió de la Junta Arbitral de Consum, i que impedeix que els usuaris puguin fer valer el seu dret al rescabament econòmic pels perjudicis ocasionats, veient-se obligats a emprendre accions judicials, en alguns casos lentes i costoses.



2.3.- EXPEDIENTS DE RECLAMACIÓ

Del total de consultes realitzades, s'han incoat 2.070 expedients, dels quals 1.978 han estat reclamacions, 69 casos de queixes dels consumidors a empreses sense reclamació, sinó només fets que no han estat satisfactoris dins la relació de consum, i 23 denúncies.

Tipus	Número
Queixes	69
Reclamacions	1.978
Denúncies	23
TOTAL	2.070

L'entrada de les reclamacions ha estat:

Canal	Número
Telefòniques	600
Presencial	1.369
Correo electrònic	418
Altres vies	73
TOTAL	1.978

Durant l'any 2017 s'ha finalitzat la tramitació de les queixes i de les denúncies així com de les reclamacions del darrer trimestre de l'any 2016 (280), restant pendent de finalitzar només les reclamacions del darrer trimestre de l'any 2017 (250), i per tant el total d'expedients tancats ha estat de 1.728.

Tipus	Número
Atenció personal (consultes de consum, tramitació, inici d'expedient, queixes, denúncies...)	5.743
Expedients tramitats darrer trimestre 2016 i primer, segon i tercer trimestre 2017 (denúncia, queixes i reclamacions)	2.350
Tancats 2016	280
Tancats 2017	1.728
Pendents darrer trimestre 2017	250

Del total de **denúncies** del 2017 (23), el resultat ha estat:

Total denúncies	23
Desistiment	8
Trasllat altres organismes de consum	8
Desfavorables	1
Favorables	6



Del total de **queixes** (69) sense caràcter reclamatori sino meramente informatiu sobre una conducta no equilibrada en un relació de consum,el resultat ha estat:

Total queixes	69
Altres resolucions	56
Trasllat altres organismes de consum	2
Desfavorables	0
Favorables	11

Del total de **reclamacions** (2.008) tancades del 2016 (280) i del 2017 (1.728), les resolucions han estat les següents:

Reclamacions	
Total reclamacions tancades finals 2016-2017 (2n i 3r trimestre)	2.008
Desistiment	450
Resolució favorable	724
Resolució desfavorable (impossibilitat d'arbitratge)	119
Trasllat a altres organismes	97
Trasllat a la Junta Arbitral de Sabadell (JAC)	502
Altres (matèries no de consum que entren per registre directament o per internet...)	116

El desistiment es produeix quan la persona consumidora no vol continuar actuacions malgrat l'oferiment per part de l'OMIC de reclamar per via arbitral o mitjançant altres organismes competents. També es donen supòsits de no presentació de la documentació requerida per a la tramitació de l'expedient.

Les resolucions desfavorables es produeixen quan no s'assoleixen resultats en la mediació amb l'empresa, i no és possible passar a arbitratge perquè aquesta no està adherida al sistema arbitral o s'hi vol sotmetre voluntàriament.

Quan es deriven a la Junta Arbitral de Consum es resol intentar mitjançant un nou intent de mediació prèvia i sino dona resultats es resol mitjançant laude arbitral (unipersonal o col·legiat).

Els expedients traslladats ho són als organismes competents:

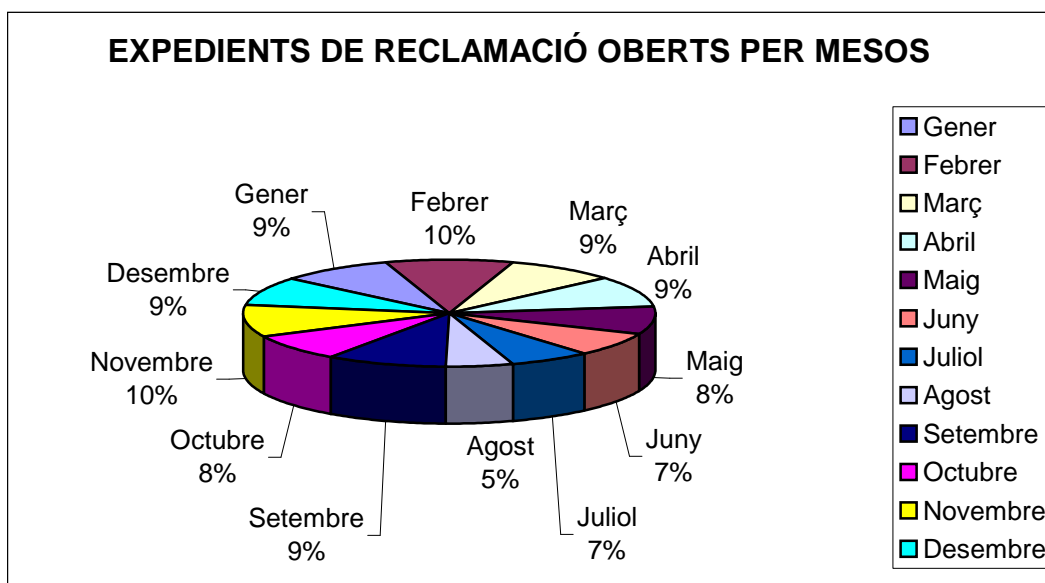
- Inspecció i Disciplina de Mercats de l'Agència Catalana de Consum.
- Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.
- Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat.
- Direcció General d'Energia i Mines).

L'apartat altres fa referència a aquelles reclamacions que no són temes de consum però que entren per registre directament o per mitjans electrònics.

a) Reclamacions per mesos l'any 2017

A diferència d'anys anteriors, el període de juny, juliol i agost el servei d'atenció al públic es va tancar els divendres al matí, ja que d'una banda la llista d'espera era correcte i d'altra banda es necessitava atès el gran volum de reclamacions en matèria de clàusules terra.

Al següent gràfic s'exposa el nombre de reclamacions obertes durant cada mes de l'any.



Cal destacar que aquest any no hi ha hagut cap problemàtica concreta que fes augmentar el nombre d'expedients de manera diferencial. Cosa que ha succeït altres anys com varen ser els casos de Vueling, Funnydent, etc..

Al següent quadre es recull el nombre d'expedients incoats per mesos i el gràfic anterior mostrava les mensualitats de més activitat al servei, destacant el mes de febrer i novembre com els que es formulen més reclamacions per part dels usuaris. Per contra, l'agost és el que menys reclamacions es registren, segurament perquè és el mes on la majoria d'usuaris realitzen les vacances d'estiu.

	2017
Gener	185
Febrer	209
Març	177
Abril	196
Maig	170

Juny	148
Juliol	136
Agost	107
Setembre	193
Octubre	168
Novembre	203
Desembre	178
	2070

b) Comparativa reclamacions del 2012 al 2017

A l'any **2012**, no es va produir pràcticament cap variació en el nombre de reclamacions (2.533 l'any 2011 i 2.512 l'any 2012), malgrat el canvi de protocol d'atenció i obertura d'expedients (les consultes són ateses per telèfon i les reclamacions s'incoen des del Despatx Lluch amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC).

Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament, però atenent a les dades resultants de l'exercici, es dedueix que, de no haver canviat el procediment d'atenció, el 2012 hauria enregistrat un nombre d'expedients rècord al servei.

Quant a les reclamacions de l'any **2013**, el nombre d'expedients incoats, 2.373, va suposar un registre inferior respecte l'any 2012, que van ser 2.512. Aquesta disminució es podria deure a que una de les 3 tècniques va causar baixa per maternitat durant 4 mesos i no va ser substituïda.

Aquesta circumstància va dificultar especialment el funcionament del servei amb els nivells de qualitat assolits fins la data; en tractar-se d'un servei que disposa de poc personal, la falta d'una de les tècniques va provocar un endarreriment en el temps d'espera per ser atès, no poder atendre la totalitat de trucades rebudes al servei i un cert retràs en la tramitació dels expedients durant aquest període.

Es pressuposa (atès que al desembre, en què eren només 2 tècniques, es va experimentar una reducció notable respecte els anys anteriors) que molts ciutadans que van trucar per fer consulta i demanar cita prèvia per posar reclamació davant del nostre servei, en ser citats a dues setmanes vista de mitjana, van desistir-hi.

L'any **2014**, amb un nombre d'expedients incoats de 2.301, va suposar un registre sensiblement inferior respecte l'any 2013, que va suposar 2.373.

Aquesta disminució del 3% es pot deure a que durant el mes de gener i la primera quinzena de febrer la tècnica que havia cursat baixa per maternitat encara no s'havia reincorporat i no s'havia substituït i que, al mes d'abril una altra tècnica va causar baixa per maternitat i no va ser substituïda fins el mes de maig.



Destaca però el nombre d'expedients enregistrat el mes de març, que va suposar un augment del 37% respecte l'any anterior. Aquesta circumstància es dona amb la particularitat afegida de no haver cap reclamació col·lectiva a cap empresa efectiva.

L'any **2015** va augmentar lleugerament el nombre de reclamacions respecte l'any anterior, ja que es van incoar 2.339. En haver només 38 expedients de més es pot considerar que no hi ha hagut cap circumstància rellevant.

L'any **2016**, en canvi, va suposar un augment significatiu respecte el 2015, ja que es va registrar el nombre de 2.603 reclamacions.

Aquests 264 expedients de més es podrien argumentar pels casos incoats contra Funnydent, clínica dental ubicada a la nostra ciutat i que va tancar la seva activitat sobtadament i Vueling, que durant el mes de juliol va causar grans retards i cancel·lacions a la majoria dels seus vols.

Pel que fa l'any **2017**, el nombre de reclamacions va disminuir respecte les de l'any 2016 a causa de l'inexistència dels supòsits puntuals que es van donar l'any 2016.

Aquesta regularitat sense cap boom d'expedients, dona a entendre que el valor de 2070 expedients oberts al 2017 seria un nombre estàndard i que es podria utilitzar com a mitjana establerta.

Així mateix es van incrementar les consultes relacionades amb les clàusules terra ateses per col·legi d'advocat en virtut del conveni signat amb la Diputació de Barcelona, que han començat a disminuir.



	2013	% augment any anterior	2014	% augment any anterior	2015	% augment any anterior	2016	% augment any anterior	2017	% augment any anterior
Gener	227	-5,42	183	-19,38	282	54,1	173	-38,65	185	-38,65
Febrer	232	-4,13	176	-24,14	213	21,02	380	78,4	209	78,4
Març	183	-18,67	251	37,16	215	-14,34	214	-0,47	177	-0,47
Abril	238	45,12	183	-23,11	194	6,01	271	39,7	196	39,7
Maig	221	2,31	205	-7,24	163	-20,49	179	9,82	170	9,82
Juny	187	-21,43	175	-6,42	172	-1,71	186	8,14	148	8,14
Juliol	207	-10,78	211	1,93	181	-14,22	321	77,35	136	77,35
Agost	110	-7,56	92	-16,36	98	6,52	120	22,45	107	22,45
Setembre	189	-10,43	211	11,64	206	-2,37	179	-13,11	193	-13,11
Octubre	218	-9,17	216	-0,92	203	-6,02	184	-9,36	168	-9,36
Novembre	206	1,48	212	2,91	221	4,25	236	6,79	203	6,79
Desembre	155	-14,84	186	20	191	2,69	160	-16,23	178	-16,23
Total	2373	-5,53	2301	-3,03	2339	1,65	2603	11,3	2070	-20,48



ANY	NÚM EXPEDIENTS OBERTS	% RESPECTE L'ANY ANTERIOR	OBSERVACIONS
2010	2616	0	El personal del SAC deixa d'atendre temes de consum els dilluns tarda i s'aten aquest dia mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC
2011	2533	-3	El darrer trimestre el personal del SAC deixa d'atendre temes de consum i s'aten tots els dies mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC
2012	2512	-0,8	Durant tot l'any s'han atès personalment als consumidors amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC. Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament, però no s'ha produït pràcticament cap variació.
2013	2373	-5,53	La disminució del nombre d'expedients es pot deure a què una de les 3 tècniques va causar baixa per maternitat durant 3 mesos i no va ser substituïda.
2014	2301	-3,03	Durant el mes de gener i la primera quinzena de febrer la tècnica que havia cursat baixa per maternitat encara no s'havia reincorporat i no s'havia substituït i que, al mes d'abril una altra tècnica va causar baixa per maternitat i no va ser substituïda
2015	2339	1,6	Pràcticament no hi ha hagut cap variació respecte l'any anterior.
2016	2603	11,3	Increment degut a casos de col·lectius d'afectats per Vueling, Funnydent, Halcón Viajes i Endesa.
2017	2070	-20,48	Disminució per la inexistència de casos col·lectius com any anteriors. Es podria establir com a mitjana estàndard.

2.4.- INFORMACIÓ SOBRE LES ACTIVITATS DE L'OMIC

Anualment es difonen les actuacions del servei i el balanç de les activitats dutes a terme, informant dels serveis més reclamats, les vies de reclamació a disposició dels usuaris, els drets bàsics dels consumidors i la tramitació que es cursa a l'OMIC.

2.5.- WEB I NOTES DE PREMSA

Un aspecte interessant és que les persones consumidores segueixen amb la tendència de cercar informació i assessorament de forma autònoma, rebent **7.583 visites a la web** de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Sabadell.

D'altra banda durant l'any 2017, s'han difós diferents informacions útils per a les persones consumidores amb un total de 10 notes de premsa.

Entre altres, les principals han estat les que es mencionen a continuació:

- **Viatges:** coincidint amb el període de les vacances d'estiu es faciliten consells de consum responsable durant aquest època, incidint en la necessitat de consultar les condicions contractuals de cada companyia aèria (equipatges, despeses per cancel·lació, recàrrecs, etc), i facilitant consells addicionals respecte els preus, la factura, i condicions de serveis contractats que proporcionen les agències de viatge, en especial pel que fa a contractació on-line.
- **Rebaixes:** aconsellem a les persones consumidores en períodes de rebaixes, tant pel que fa als seus drets i deures com per recomanar un consum responsable.
- **Ryanair:** la companyia irlandesa va cancel·lar més de 200 vols de Barcelona, amb la possibilitat de que hi haguessin ciutadans del municipi afectats, es va difondre un seguit d'informació relacionat amb ell cas.

Aquestes recomanacions adreçades als usuaris es difonen mitjançant fulls informatius, inserció a la pàgina Web www.sabadell.cat, intervenció en programes radiofònics i articles de premsa inserits a medis de difusió local.

2.6.- TALLERS DE CONSUM AMB DIFERENTS COL·LECTIUS DE LA CIUTAT

Amb estreta coordinació amb el servei municipal d' Educació, l'Agència Catalana del Consum i la Diputació de Barcelona, a fi de fomentar el consum responsable als nens i nenes, des del 2014 s'està oferint una sèrie de tallers a diferents col·lectius de la ciutat.

Durant l'any 2017, s'han realitzat, entre altres, els següents tallers:

- 'Un cop d'ull al consum': joves del municipi van rebre consells per defensar els seus drets com a consumidors.



- Al·lèrgens alimentaris: dues sessions, les quals la primera es va adreçar als paradistes dels mercats municipals i la segona, als restauradors agremiats al Gremi Comarcal d'Hostaleria i Turisme de Sabadell.
- Drets bàsics com a consumidors: dues xerrades dirigides als treballadors de l'empresa social sense afany de lucre CIPO.
- Policia Local: única sessió de 2h lectives per a concretar els requisits mínims d'informació al consumidor que els establiments estan obligats a facilitar als seus clients.

2.7.- ACTIVITATS DE FORMACIÓ

La Regidoria de Comerç i Consum ha assegurat la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

Durant l'exercici s'ha participat en els següents activitats de formació continuada i reunions informatives:

*Assistència a les reunions de coordinació d'OMICS, organitzades per l'Agència Catalana del Consumen el decurs de l'any.

*Assistència al curs de Formació sobre Procediment Administratiu

*Assistència al curs de Formació sobre la gestió de les reclamacions dels consumidors en les empreses dedicades a la venda d'electrodomèstics i electrònica

*Tallers sobre actualització de normativa aplicable en matèria de consum.

2.8.- FOMENT DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

Des de la creació de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell, l'any 1998, l'OMIC s'ha consolidat com la principal via d'accés al Sistema Arbitral, recepcionant i complimentant les sol·licituds d'arbitratge dels consumidors i tramitant-les a la Junta Arbitral municipal, fent el seguiment en la tramitació per informar els usuaris interessats en els expedients de reclamació incoats prèviament a l'OMIC.

En l'actualitat la sol·licitud d'arbitratge és complimentada a l'OMIC pel propi usuari o pel personal del servei i traslladada a la JAC en suport documental.

Durant l'exercici s'han traslladat a la Junta Arbitral de Sabadell un total de **502 sol·licituds d'arbitratge**, feta la prèvia mediació de l'OMIC per intentar assolir un acord entre les parts.

Atès que en la majoria de les reclamacions, l'usuari sol·licita una reparació o un rescabament econòmic pel dany sofert (manca de prestació del servei contractat, pèrdua d'equipatge, incompliment de les condicions del viatge...), es fomenta entre les parts afectades la submissió al Sistema Arbitral de Consum, ja que permet que les dues parts resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió ja que el laude o resolució arbitral és de compliment obligat.



Si a través de l'OMIC no s'arriba a un acord conciliatori respecte l'objecte de la reclamació, s'informa al consumidor i a l'empresari de la possibilitat de sotmetre el litigi a la decisió de la Junta Arbitral, lliurant-los còpia d'un fulletó informatiu que s'ha editat des de la JAC de Sabadell, amb la col·laboració dels organismes que han donat suport a la creació del nou servei municipal.

2.9.- CONTROL I INSPECCIÓ D'ESTABLIMENTS, BÉNS, PRODUCTES I SERVEIS DE CONSUM

L'administració local, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, pot exercir mitjançant l'OMIC la seva potestat sancionadora, en el termes establerts per la Llei 1/90 de Disciplina del Mercat i Defensa dels Consumidors i dels Usuaris.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha vingut realitzant de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària (inspecció de caràcter més sanitari) és realitzada pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut. També la Policia Local realitza tasques inspectores, derivades de la seva presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE SABADELL



1.- PRESENTACIÓ

Per a la resolució dels conflictes que es generen en l'àmbit de les relacions de consum es preveuen uns mecanismes extrajudicials, entre els que destaquen la Mediació i l'arbitratge de consum.

Aquest darrer completa el marc jurídic de protecció de les persones consumidores i usuàries, substituint l'actuació dels Jutjats i Tribunals per una actuació privada subjecte a menys formalitats i amb els mateixos efectes vinculants que una sentència.

Des de la Junta Arbitral de Consumo de Sabadell es continua treballant per fomentar el coneixement del Sistema Arbitral entre les persones consumidores, per tal de millorar la gestió dels procediments i reforçar els valors que, per sobre de tot, han de prevaldre en el desenvolupament del sistema: la gratuïtat, la simplicitat, la rapidesa, i sobretot el dret d'accés a la justícia.

Per donar compliment als esmentats objectius, es continua apostant per la incorporació i utilització de les tecnologies de la informació en totes les fases del procediment arbitral, sempre garantint els principis d'audiència, contradicció, igualtat de les parts i gratuïtat.

En aquesta memòria es reflexen les principals línies de treball en la gestió d'expedients d'arbitratge de la JAC tramitats durant l'any 2017 per poder facilitar una sol·lució satisfactòria per als interessos de les persones consumidores.

1.1.- CARACTERÍSTIQUES DEL SISTEMA ARBITRAL

- a) **Voluntarietat.** "La submissió de les parts al Sistema Arbitral serà voluntària i haurà de constar expressament per escrit" (Art.31.2 LGDCU).
- b) **Gratuïtat.** "Els arbitratges als quals fa referència el paràgraf anterior (entre ells el de consum) són gratuïts (Disp. Add. 1ª. Llei 36/1988). No obstant s'exceptuen del principi els supòsits en que les proves siguin practicades a instància de les parts.
- c) **Caràcter vinculant i executiu.** "El laude tindrà caràcter vinculant i produirà efectes idèntics a la cosa jutjada" (Art. 17 RD 636/1993 i art. 11 Llei 36/1988). Això impedeix que els Jutges i Tribunals puguin conèixer de les qüestions litigioses sotmeses a arbitratge quan la part interessada ho invoqui a la oportuna excepció.

- d) **Celeritat i simplicitat.** L'arbitratge de consum es desenvolupa sense formalitats especials i es tramita en breu termini (6 mesos des de la sol·licitud d'arbitratge).
- e) **Equilibri entre les parts.** Es garanteix l'equilibri i la igualtat entre les parts per la composició tripartida dels Col·legis arbitral (1 representant de l'Administració Pública, 1 representant del sector empresarial i 1 representant de la part consumidora).

1.2.- FUNCIONS DE LES JUNTES ARBITRALS DE CONSUM

Les JAC tenen atribuïdes les funcions de foment, gestió i administració de l'arbitratge de consum, així com la mediació o conciliació. Amb aquesta finalitat han de promoure l'acord entre les parts que eviti la iniciació de l'arbitratge o la reclamació judicial.

De conformitat amb el Reial Decret, la JAC exerceix, entre d'altres, les funcions següents :

- Impulsar i gestionar els procediments arbitral de consum.
- Foment i formalització de convenis arbitral.
- Actuacions de mediació.
- Confeccionar i actualitzar el Cens públic d'empreses que n'hagin realitzat ofertes públiques de submissió.
- Confeccionar i actualitzar el cens d'àrbitres-vocals designats per les Organitzacions de Consumidors i les Organitzacions Empresarials.
- Elaborar i posar a l'abast dels interessats els models de conveni arbitral.
- En general, qualsevol activitat relacionada amb el suport i recolzament als òrgans arbitral per a la resolució dels conflictes que se sotmetin a la JAC.

1.3.- JUNTES ARBITRALS DE CATALUNYA

JUNTA ARBITRAL ARBITRAL	ÀMBIT TERRITORIAL	NOMBRE HABITANTS(*)	DATA CONSTITUCIÓ
CATALUNYA	Autonòmic	7.523.000	06.05.93
BARCELONA	Municipal	1.609.000	13.05.93
BADALONA	Municipal	215.634	04.04.91
VILAFRANCA del PENEDÉS	Municipal	39.365	31.05.94
TERRASSA	Municipal	215.121	15.11.94
L'HOSPITALET	Municipal	254.804	10.03.95
LLEIDA	Municipal	138.144	05.05.95
SABADELL	Municipal	208.246	23.03.98
MATARÓ	Municipal	125.517	25.11.98

(1) Font: Memòria INC

(*) Nombre d'habitants en data 30-12-2016

1.4.- OBJECTIUS

- Garantir el funcionament estable de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell i la correcta gestió dels procediments arbitral.
- Garantir l'eficàcia davant el possible increment del nombre de sol·licituds d'arbitratge.
- Fomentar l'arbitratge de consum com a peça clau per l'accés a la justícia de les persones consumidores i usuàries.
- Col·laboracions amb diverses Administracions, organismes i institucions (Diputació, JACs, AACC, Gremis Empresarials) per homogeneïtzar tasques i economitza recursos respecte la projecció de la JAC.
- Optimitzar els recursos humans i materials, unificant tasques de Mediació.

1.5.- ESTRUCTURA ORGÀNICA I RECURSOS

La JAC és convenientment vertebrada dins l'Organigrama municipal per oferir serveis amb qualitat al ciutadà.

Actualment el servei està adscrit a la Regidoria de Comerç i Consum, amb dependència orgànica i funcional directa del Cap del Servei.

Consta d'una tècnica superior de gestió amb formació especialitzada, i una auxiliar administrativa de suport que comparteix amb l'OMIC. Així mateix, una Tècnica d'Administració General col·labora dictant únicament els laudes arbitral unipersonals.

2.- ACTUACIONS REALITZADES

2.1.- SOLICITUDS D'ARBITRATGE

El volum de procediments arbitral gestionats per la JAC ha seguit la dinàmica dels exercicis anterior, tot i que aquesta any ha disminuït en un 3,7% el nombre de sol·licituts respecte a anys anteriors.

Durant aquest any destaca així mateix la tendència de les empreses a prestar la seva col·laboració tot i que malgrat això encara un 36,53%, el que representa 190 expedients tancats per no acceptació de l'arbitratge).

La Junta Arbitral de Consum de Sabadell ha rebut durant l'any 2017 un total de **520** Sol·licituds de arbitraje.

a) Comparativa

Els següent quadre mostra la compartiva respecte a anys anteriors:

ANY	EXPEDIENTS
1998	32
1999	79



2000	40
2001	114
2002	121
2003	98
2004	109
2005	235
2006	212
2007	364
2008	381
2009	629
2010	500
2011	607
2012	639
2013	675
2014	590
2015	556
2016	540
2017	520

b) Quantia econòmica de les sol·licituds d'arbitratge

Respecte la quantia objecte de reclamació a les sol·licituds del període, s'ha situat en un import total de **319.402,88€**, i la quantia mitja per expedient en la xifra de **827,46 €**

Destaca la gran diferència entre les quantitats reclamades a les sol·licituds, atès que no existeixen límits màxims o mínims que impedeixin l'accés del litigi al SAC, oscil·lant durant el període entre els **4,84€**, en una reclamació de Telefonia (per modificació unilateral de la tarifa del servei) que es va resoldre mitjançant Laude estimatori de les pretensions del reclamant, i els **17.850€**, per l'adquisició d'un vehicle amb defectes de fabricació, en la qual no s'ha acceptat, per part de l'empresa, l'arbitratge proposat (deixant expedida la via judicial).

És important destacar la funció conciliatòria de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) en els litigis de petita quantia, que optimitza els recursos de la Institució Arbitral, però sense obstaculitzar l'accés dels ciutadans al Sistema Arbitral de Consum, quina demanda es pot veure incrementada per l'aplicació de taxes als processos judicials, que poden limitar i vulnerar el dret d'accés a la justícia.

c) Procedència de les sol·licituds

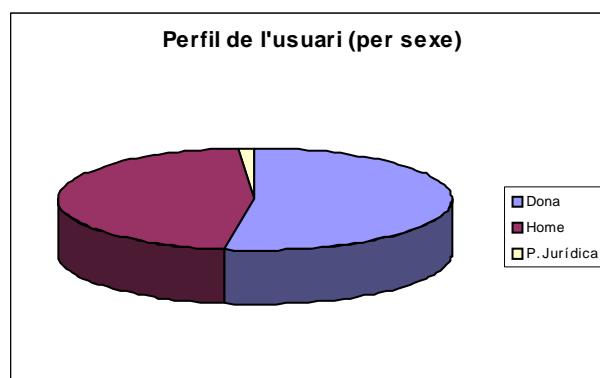
Majoritàriament es tracta de ciutadans del municipi de Sabadell (484).

Això no obstant accedeixen a la Institució Arbitral molt ciutadans d'altres municipis (36 expedients), tant de la comarca i de la província de Barcelona, i inclús d'altres províncies del territori espanyol.

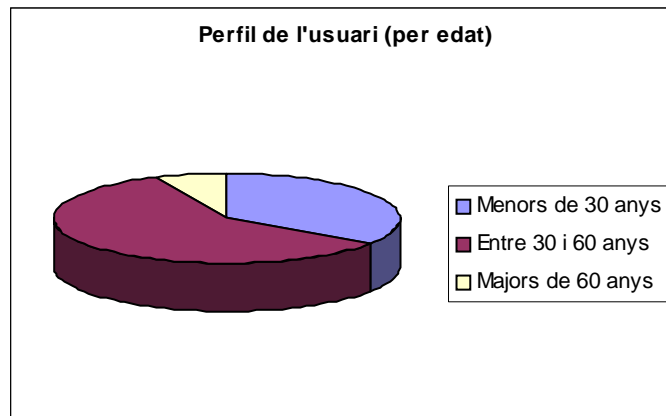
PROCEDÈNCIA	
SABADELL	484
BADALONA	1
BADIA DEL VALLES	1
BARBERA DEL VALLES	2
BARCELONA	3
BELLATERRA	1
CASTELLAR DEL VALLES	7
FOIXÀ	1
GAVA	1
MONTCADA I REIXAC	1
PALAU-SOLITA I PLEGAMANS	2
POLINYA	2
RODA DE BARA	1
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1
SANT QUIRZE DEL VALLES	3
SANTA PERPETUA DE MOGODA	1
SENTMENAT	5
TERRASSA	1
MONTEAGUDO DE LAS VICARÍAS (SORIA)	1
ALCUDIA (VALÈNCIA)	1

c) Perfil de l'usuari

Dels 520 usuaris que han accedit a la JAC, un **52.50%** son **dones** (273 sol·licituds), un **46,15 %** son **homes** (240 sol·licituds) i en un 1,35 % dels casos reclamà una persona jurídica (7 sol·licituds).



La majoria de persones que han sol·licitat la intervenció de la JAC (306 usuaris) son de **mitjana edat** (més de 30 anys i menys de 60); el número de gent jove que ha reclamat en defensa dels seus drets, ha estat de 179 usuaris, i també s'han incoat 35 sol·licituds presentades per gent gran.



Dels 520 expedients arbitrals incoats a l'exercici, 484 han estat reclamacions de ciutadans/es de Sabadell, destacant amb un **19%** les dels veïns/veïnes del barri d'**Hostafrancs/Can Rull** i amb un **17,8 %** del barri de **Ca n'Oriac**.

Codi Barri	Núm. Usuaris
08201	48
08202	46
08203	60
08204	65
08205	27
08206	92 Hostafranc/Can Rull
08207	86 Ca n'Oriac
08208	60

2.2.- ARBITRATGE PER SECTORS

El següent quadre recull els sectors que han demanat arbitratge per sectors, així com els supòsits en que l'empresa està adherida al sistema arbitral o no.

Sol·licituds per sector	Adherides	No adherides	Total
AGENCIES DE VIATJES		6	6
AIGUA	4		4
ALIMENTACIÓ			
AUTOMOBILS REPARACIÓ		12	12
AUTOMOBILS VENDA		19	19
CALÇAT, MARROQUINERIA		2	2
COMPANYIES D'ASSEGURANCES			
CORREOS	7		7



ELECTRICITAT (ContraCtació)	58		58
ELECTRICITAT (SAT)			
ELECTRODOMÈSTICS (SAT)		8	8
ELECTRODOMÈSTICS (VENDA)	1	11	12
ENSENYAMENT	4	6	10
FARMÀCIA			
GAS	9		9
HOSTELERIA		4	4
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Compra)		8	8
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Reparació)		15	15
JUGUETS		1	1
MOBLES		19	19
ALTRES INDUSTRIALS*		2	2
ALTRES SERVEIS **		30	30
PERFUMERIA			
PRODUCTES DROGUERÍA			
REPARACIÓ A LA LLAR		9	9
RESTAURACIÓ		3	3
ROBA, CONFECCIÓ I PELL		4	4
SANITAT PRIVADA		6	6
SANITAT PÚBLICA			
SERVEIS BANCARIS		15	15
SERVEIS DE INTERMEDIACIÓ FINANCIERA			
TELEPROVEIDORES D'INTERNET		2	2
TELÈFON FIXE	106	9	115
TELÈFONO MÒBIL	78	10	88
TELEVISIÓ DE PAGAMENT		2	2
TINTORERIA	3	3	6
TRANSPORTS AERIS		14	14
TRANSPORTS PER CARRETERA			
TRANSPORTS PER FERROCARRIL	1		1
TRANSPORTS MARÍTIMS		1	1
VENDA CORREO/DOMICILIÀRIA		4	4
VENDA FORA D'ESTABLIMENT MERCANTIL		15	15
HABITATGE –LLOGUER-		8	8
HABITATGE –PROPIETAT-		1	1
TOTAL	271	249	520

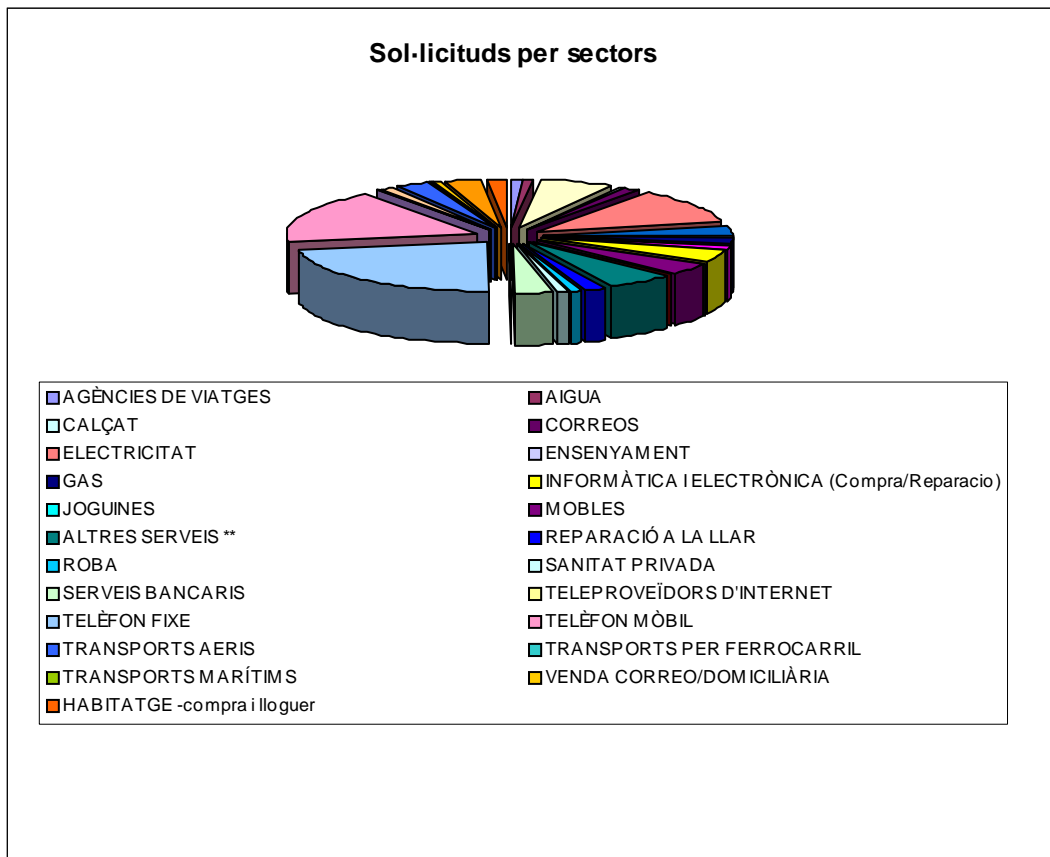
(*) Altres productes industrials (2)

- 1 funda mòbil
- 1 pala pin pong

(*) Altres serveis (30):

- 5 Servei de Missatgeria.
- 4 de Òptica.
- 3 Lloguer de vehicles.
- 3 Perruqueria.

- 2 Mudances.
- 2 Animals domèstics.
- 1 Apartament turístic.
- 1 Autoescola.
- 1 Betzinera.
- 1 Assegurança de decessos,.
- 1 Estètica.
- 1 Fontaneria.
- 1 Fotògrafo.
- 1 Sat.
- 1 Administració de finques.
- 1 Serralleria.
- 1 Subscripció on line.



2.3.- RESOLUCIONS VINCULANTS

El total d'expedients tramitats per la JAC l'any **2017** ha estat de 579, dels quals 59 corresponent al darrer trimestre del 2016, i 520 a l'any 2017: dels quals 502 han estat derivats de l'OMIC, 9 d'altres organismes i 9 presentats directament per l'usuari.



Expedients 2017	579
Pendants darrer trimestre 2016	59
OMIC	502
Altres organismes	9
Usuaris	9

Els expedients tancats de l'any **2016** ho han estat 1 per mediació, i 58 per laudes favorables.

Expedients 2016	59
Laudos favorables	58
Mediació	1

Dels expedients corresponents a l'any **2017** (520), 220 s'han resolt per mediació/arbitratge i 317 per altres causes. Entre aquestes, 190 ha estat per manca d'acceptació de l'arbitratge, 116 per remissió a les juntes arbitral competents, 9 per desistiment i 2 per inadmissió i 42 resten pendants en ser del darrer trimestre de l'any 2017.

Expedients gestionats 2017	579
Mediació o arbitratge	220
Derivats a a les juntes arbitral competents	116
Desistiment	9
Inadmissió	2
No acceptació d'arbitratge	190
Pendants darrer trimestre 2017	42

- Les **sol·licituds derivades**, es produeixen quan, malgrat la prèvia Mediació per part de JAC de Sabadell, les empreses han rebutjat l'arbitratge proposat sol·licitant la seva derivació a la Junta Arbitral autonòmica per estar adherides amb aquesta limitació territorial.

Es tracta de grans empreses que pertanyen als sectors elèctric, de gas i productes energètics, i alguna del sector de la telefonia, que sumen un elevat import de facturació en conflicte als expedients incoats a l'exercici.

Com a exemple s'esmenten les següents:

Per irregularitats en el subministrament de llums i gas

- 61 exp. de **FECSA-ENDESA**
- 3 exp. d' **IBERDROLA**

Per problemes derivats de la telefonia:



- 18 exp. de **JAZZTEL**
- 23 exp. d' **ORANGE** (FRANCE TELECOM ESPAÑA, SA)
- 4 exp. de **YOIGO**
- 1 exp. d' **AMENA**

- **L'arxiu per manca d'acceptació** d'arbitratge està motivat pel fet que és una forma de resolució de conflictes de caràcter voluntari per les empreses, i requereix l'acceptació expressa d'ambdues parts. Les empreses que més rebutjen l'arbitratge pertanyen al sector financer i aeri.

Evolució del nombre de sol·licituds arxivades per manca d'acceptació de l'arbitratge

Any	Nº Sol·licituds	No acceptació arbitratge	%
1998	32	13	40,6%
1999	79	35	44,3%
2000	40	13	32,5%
2001	114	46	38,9%
2002	121	41	36,6%
2003	96	31	33,6%
2004	108	65	60,1%
2005	235	136	57,9%
2006	212	106	50,0%
2007	408	240	58,8%
2008	381	201	51,9%
2009	629	247	42,6%
2010	500	177	34,4%
2011	607	162	26,7%
2012	639	188	29,7%
2013	675	156	23,1%
2014	590	132	22,37%
2015	556	157	28,23%
2016	540	175	32,40%
2017	520	190	35,38%

Dels **220** expedients tancats per mediació/arbitratge, 68 ho a estat per mediació de la JAC i 152 mitjançant laudes arbitrals.

Expedients 2017	220
Mediació	68
Laudes	152

Dels 152 laudes, 111 han estat estimatoris, es a dir, favorables la pretensió de les persones consumidores, 33 han estat desestimatoris o desfavorables per a les persones consumidores, 6 han estat conciliadors i 2 inhibitoris ja que l'òrgan arbitral no ha pogut resoldre atès que no era competent pel fons de la qüestió.

Laudes 2017	152
Estimatoris	111
Desestimatoris	33
Conciliadors	6
Inhibitoris	2

Els laudes han estat dictats en base a criteris d'equitat un total de 152 i en base a dret un total de 2.

Laudes 2017	152
Equitat	150
Dret	2

b) Òrgan decisor

Respecte a l'òrgan decisor, 67 laudes han estat dictats per l'òrgan col·legiat i 85 per l'òrgan unipersonal que resol únicament temes de telefonia de menys de 300€.

L'Òrgan col·legiat consta de:

- El **President**, designat per l'Administració, càrrec que a la JAC de Sabadell des de la seva constitució recau en la Catedràtica de Dret Civil de la UAB, la Dra. CARMEN GETE-ALONSO i CALERA.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels consumidors**, designat per les Organitzacions de Consumidors i Usuaris.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels sectors empresarials**, designat per les Organitzacions Empresarials adherides al Sistema Arbitral.

Laudes 2017	152
Unipersonals	85
Col·legiats	67

La majoria dels Laudes es dicten en base a criteris d'equitat amb el vot unànim dels membres de l'òrgan col·legiat (Col·legi arbitral).



2.4.- CAMPANYA DE PROMOCIÓ I ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

La Regidoria de Comerç, Consum ha posat fi a la Campanya Informativa sobre l'adhesió al sistema arbitral de consum, iniciada el mes de desembre de 2016 i que ha comptat amb la col·laboració de l'Unió de Consumidors de Catalunya (UCC).

Durant el seu desenvolupament s'ha realitzat la visita personalitzada per part de 3 tècnics de consum (d'UCC) als establiments del comerç local dedicats a l'activitat de Venda de Mobles, per tal de promocionar la seva adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

En el decurs de la campanya s'ha informat i assessorat a les persones responsables dels establiments sobre les característiques i àmbit d'aplicació del Sistema Arbitral de Consum i els avantatges de l'adhesió d'una empresa a aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes en matèria de consum, que es visualitza amb l'exhibició d'un distintiu oficial d'adhesió, que constitueix un símbol d'avantatge competitiu, exterioritzant un plus de servei i un factor de qualitat i professionalitat en la comercialització dels seus productes i serveis.

Des del 8 de Gener de 2017 a 15 de Maig de 2017 s'han visitat un total de 42 establiments de venda de mobles, aconseguint l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum d'un total de **13 establiments**, que representa un 31% dels establiments visitats.

A data 31 de desembre de 2017, el **cens d'adhesió** engloba un total de **868** empreses i professionals (1), adherits a través de totes les campanyes desenvolupades.

Any	Sector	Nº empreses
1998	Varis	21
1999	Nord (Ca n'Oriac, Concòrdia)	208
2000	Sud(Creu Barberà/Sol i Padris	220
2001	Creu Alta	126
2002	Oest (Can Rull i Merinals	95
2003	Centre	177
2004-2011	(sense campanya)	8
2017	Sector de venda de mobles	13

(1) De la població empresarial del municipi, un total de **14.513** empreses dedicades als sectors de l'agricultura, la indústria, la construcció i els serveis, el CENS d'empreses adherides suposa prop del 6%.