


CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				

Senyora Alcaldessa,


Tal i com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, a l'article XXVII, les Síndiques i els Síndics Locals han de poder servir com a mecanisme no sols de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets i és per això que s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici.

Justificació de l'actuació

Amb aquest objectiu i a tenor de l'article 12 del Reglament de la Sindicatura municipal de greuges de Sabadell, on s'estableix l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, i a l'empara de l'apartat tercer del Reglament, on faculta al Síndic per actuar d'ofici, us faig arribar aquesta actuació d'ofici, a través de la qual us informo que la institució ha detectat nombroses incidències amb el funcionament de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (en endavant, OMIC) en tots els seus nivells possibles: atenció telefònica, atenció presencial, tramitació d'expedients, recepció de documentació, trasllat a altres serveis, etc.

La Sindicatura ha tramitat diversos expedients relacionats amb aquest suposat mal funcionament, emetent resolucions en diversos sentits en funció de la casuística concreta. Si més no, si que pot afirmar que hi ha tota una sèrie de mancances i problemàtiques que haurien de ser resoltes el més aviat possible per tal que funcionés amb la màxima eficàcia possible, de forma que la ciutadania pugui veure salvaguardats els drets que creuen vulnerats quan acudeixen a aquesta Oficina.

Estretament lligada a aquesta problemàtica també se'ns ha plantejat un possible conflicte amb la Junta Arbitral de Consum de Sabadell (en endavant, JAC), organisme que manté una relació molt estreta amb l'OMIC per les competències de totes dues institucions i per la similitud entre els seu funcionament, procediment i mitjà de resolució de conflictes.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				

Normativa aplicable, jurisprudència i bibliografia


- Constitució Espanyola
- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Declaració Universal dels Drets Humans
- Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea
- Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics
- Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat
- Llei municipal i de Règim local de Catalunya
- Codi de bones pràctiques administratives de la Síndica de greuges de Catalunya
- Reglament de la sindicatura municipal de greuges de Sabadell
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya
- Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel que s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial
- Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge

Posició municipal

Donat el gran volum, extensió i diferència de temes amb que la Sindicatura s'ha trobat, i per la magnitud de les conseqüències d'alguns casos, s'ha considerat innecessari sol·licitar un informe municipal formalment i es procedirà directament a emetre la resolució del Síndic.

Aquesta decisió s'ha pres en base als articles 18 i 19 del Reglament de la Sindicatura, els quals faculten a la Sindicatura a sol·licitar tota aquella informació que sigui necessària per a l'esclariment dels fets objecte de controvèrsia en una actuació a instància de part o iniciada d'ofici, però deixant a criteri del Síndic quin es el millor mètode per a recopilar la informació desitjada.

En aquest cas amb la simple interlocució amb les persones afectades i les autoritats municipals ha sigut suficient per a determinar l'abast de la problemàtica, els principals punts de conflicte i les reflexions que s'han de fer per a poder recomanar vies de millora.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				

Valoracions i consideracions del Síndic

L'OMIC es el que el Codi de Consum denomina com a “servei públic de consum”. L'article 126-10.1 del Codi estableix que *“qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències”*.


Entre les competències que tenen atribuïdes aquests serveis públics de consum es troben *“Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los”* o *“Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum”*. Per tant, i a la llum del redactat d'aquest article, es pot interpretar com que l'OMIC es un primer servei que tota persona, sempre i quan compleixi amb els requisits subjectius establerts (complir amb el requisit d'empadronament establert, aportar la documentació necessària, tenir la condició de part afectada o interessada, etc.), pot utilitzar per a intentar arribar a una solució amistosa mitjançant la mediació.

Aquesta mediació s'ha de realitzar seguint el procediment establert pel Decret 98/2014, on podem trobar que la definició de l'instrument es la següent:

“Procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i els empresaris o empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona medidora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral”

Per tant, el Síndic entén que l'OMIC ha de ser un servei on les persones puguin acudir quan, entre la persona qui acudeix i un/a empresari/a, s'hagi donat una relació jurídica que generi uns drets i deures per a cadascuna de les parts (mitjançant una compra de productes es genera una relació contractual, per posar un exemple àmpliament contrastat jurisprudencial i normativament).

Acudint a l'OMIC es pot sol·licitar informació, assessorament o inclús l'inici d'un procés de mediació quan la persona cregui que algun dels seus drets com a consumidora o usuària s'hagin vist vulnerats per l'actuació o manca d'actuació de l'altra part de la relació.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				

Per una altra banda existeix una altra figura i institució a la qual les persones poden acudir quan creguin que s'han vist vulnerats els seus drets, amb un caràcter més formalista i més semblant al procediment judicial instaurat en l'imaginari col·lectiu. Es tracta de l'arbitratge de consum, que en el cas de Sabadell es troba centralitzat en la JAC.


Es el Reial Decret 713/2024 el que defineix en que consisteix la institució en el seu article 1.1:

“Mitjançant l'arbitratge de consum els òrgans arbitrals resolen de manera extrajudicial, amb caràcter vinculant i executiu per a les parts, els litigis, nacionals o transfronterers, dirigits a empresaris i que són sotmesos a la seva decisió per consumidors o usuaris residents a la Unió Europea en considerar que existeix una vulneració dels seus drets legal o contractualment reconeguts”

En aquest cas la normativa regional, concretament la Llei 60/2003, estableix que seran els arbitres qui dirigiran l'arbitratge de la manera que considerin apropiat (aquesta potestat compren aspectes com l'admissibilitat de la queixa, la pertinència o utilitat de la prova presentada, la valoració de la mateixa, el mètode i caire de la resolució, etc.). Si més no, la JAC es regeix principalment pel que determina l'RD 713/2024, imperant el principi d'especificitat per sobre de la resta.

Com s'ha pogut veure en les definicions de totes dues institucions i procediments, i d'acord també al que s'ha dit en l'apartat de justificació de l'actuació, tant les tasques que desenvolupa l'OMIC com les tasques del TAS son molt semblants. I precisament per això s'ha establert una mena de relació de jerarquia entre totes dues, sent l'OMIC la porta d'entrada de la persona afectada per la problemàtica per a intentar resoldre la problemàtica mitjançant la mediació i, en cas que resulti infructuós, acudir a la JAC per a intentar resoldre la casuística amb l'arbitratge, gairebé com si es tractés d'una segona instància judicial.

Aquesta forma d'actuar, en opinió del Síndic, garanteix que s'abordin els problemes des de diferents punts de vista i amb eines jurídiques diverses, cosa que s'hauria de traduir en una taxa de resolució de conflictes molt alta i amb un grau de satisfacció igual. Si més no, i basant-nos en el feedback que ha proporcionat la ciutadania a la Sindicatura, això no es així.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				


S'ha detectat que les tasques que l'OMIC hauria de realitzar amb eficàcia no s'estan duent a terme de forma ni correcta ni satisfactòria per a les persones qui acudeixen a la institució. L'atenció telefònica es pràcticament nul·la, l'atenció presencial es dilata temporalment fins a límits inacceptables, la tramitació dels procediments en molts casos no es du a terme i es generen situacions altament perjudicials per a la ciutadania (recentment la Sindicatura ha tingut coneixement de que per una manca de tramitació de queixes davant l'OMIC s'han procedit a talls de subministrament elèctric per causes que estan en discussió). També s'ha detectat que hi ha un traspàs continuat d'expedient des de l'OMIC cap a la JAC sense que s'hagi realitzat un treball efectiu en la "primera instància".

En un principi no hi ha cap problema en aquest sistema, que de fet es on sembla que apunta la diferent normativa que s'ha anat citant durant aquesta resolució. Però en el cas de Sabadell s'ha pogut observar que hi ha un aspecte que pot interferir en aquesta correcta relació de cooperació, que no jerarquia: la cúpula de l'OMIC coincideix amb la cúpula de la JAC, pel que un principi tan important com el d'imparcialitat es podria veure afectat.

La vulneració d'aquest principi, que en aquest cas s'hauria d'entendre com la obligació de separar qui realitza la "fase d'instrucció" de la "fase de resolució", es una de les causes que la Llei Orgànica del Poder Judicial estableix, en el seu article 219, per a haver-se d'abstenir o poder recusar qui ha de resoldre l'expedient. I això passa principalment perquè qui ha dut a terme tota la tasca que hauria d'executar l'OMIC ja esta contaminat i te una opinió formada sobre el cas, i si això es trasllada a la JAC la seva tasca executòria queda molt desvirtuada.

En cap moment el Síndic diu que hi hagi un desviament fraudulent d'expedients des d'un servei cap a un altre, sinó que simplement apunta que les tasques que s'haurien d'estar realitzant i les competències que cada òrgan te atribuïdes, no s'estan realitzant amb un grau de satisfacció suficient com per a considerar que "funcionen be".

Es per això que es formularan un seguit de recomanacions que, en opinió del Síndic, si s'apliquessin podrien interferir molt positivament en el funcionament de tots dos serveis i, per conseqüència i com a objectiu principal, un millor respecte dels drets de la ciutadania.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1U18 4K6X 3D3K 124U 0E9V				
EXPEDIENT NÚM.	SGR/2025/409	DOCUMENT NÚM.	SGR1AI00Z1	DATA	09-04-2026
ÒRGAN	SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL				
ASSUMPTE	SOF. OMIC				

Decisió i recomanacions del Síndic

Atès l'article 22.1.a del Reglament de la Sindicatura municipal de greuges de Sabadell, considero que el funcionament defectuós de l'OMIC i la JAC, degut a la relació tan estreta i gairebé jeràrquica, que acaba afectant directament la ciutadania quan vol accedir a les seves facultats quan creuen que s'ha vulnerat algun dels drets que les institucions han de protegir.

Donat el greuge que considero que s'està produint a la ciutadania amb l'actuació de l'Ajuntament en aquest cas concret, trobo necessari fer un seguit de **RECOMANACIONS**:

- Amb l'objectiu que principis tan elementals i importants com el d'imparcialitat el Síndic recomana que es realitzin tots aquells ajustos de personal per assegurar que els càrrecs de responsabilitat no coincideixin i no es generin interferències en la tramitació dels procediments d'una i l'altra institució.
- Que per a millorar la eficàcia del servei que depèn de l'Ajuntament s'instaurin mesures com que la via d'accés a l'OMIC també pugui ser la presentació d'una instància genèrica tramitada amb el Servei d'Atenció Ciutadana com es fa per a la resta de Serveis municipals, agilitzant l'entrada i registre i certificant que l'Ajuntament es coneixedor dels fets denunciats.
- Que es revisin tots aquells procediments establerts actualment que regeixin l'actuació de l'OMIC per tal d'intentar trobar el mètode de perfeccionar les atencions realitzades encaminades a solucionar problemàtiques de la ciutadania.

Us sol·licito que, **en el termini màxim de dos mesos** a comptar des de la notificació d'aquest document -i de conformitat amb l'article 22.4 del Reglament de la Sindicatura municipal de greuges de Sabadell-, s'emeti l'oportuna resolució en quan a l'acceptació o no de l'esmentada recomanació.

Finalment, us agraeixo la confiança dipositada en aquesta institució, i quedo a la vostra disposició per qualsevol aclariment que pugueu necessitar.

Atentament,

Sabadell, a data de la signatura electrònica.