



PLA SUPRAMUNICIPAL DE CONSUM

OMIC CARDEDEU

ANY 2023

CSETC - REGIDORIA DE DESENVOLUPAMENT LOCAL

Resultats 2023



Ajuntament de Cardedeu



AJUNTAMENT
CÀNOVES I SAMALÚS



Ajuntament de
Sant Pere de Vilamajor



Ajuntament de
Sant Antoni de Vilamajor

L'OMIC Cardedeu té com objectiu fonamental garantir la defensa i protecció dels drets legítims de les persones consumidores i usuàries i posar al seu abast els mitjans i instruments per exercir-los. Per assolir aquest objectiu l'OMIC gestiona i realitza les activitats següents:

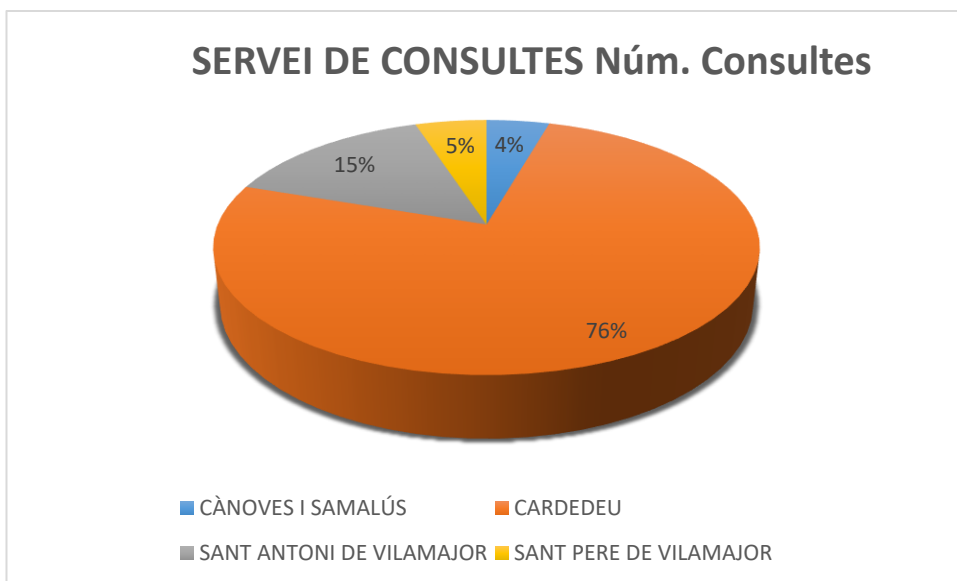
- Informar a les persones consumidores sobre els seus drets i les seves obligacions en matèria de consum i la forma d'exercir-los.
- Orientar, assessorar i ajudar a les persones consumidores en la tramitació i la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies presentades davant l'OMIC.
- Tramitar les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries.
- Mediar en els conflictes en matèria de consum entre la persona consumidora i l'empresa o entitat amb la finalitat de poder arribar a un acord entre les parts.
- Informar, assessorar i ajudar en matèria d'arbitratge.
- Fomentar l'educació i la formació de les persones consumidores en matèria de consum
- Fomentar el consum responsable en el marc de la sostenibilitat, solidaritat i respecte entre els sectors implicats.
- Establir i mantenir les relacions necessàries amb altres oficines i administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei a les persones usuàries.

L'any 2020 l'Ajuntament de Cardedeu signa un conveni amb els ajuntaments de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor i Sant Pere de Vilamajor en amb l'objectiu que l'OMIC Cardedeu doni cobertura en matèria de consum a les persones usuàries i consumidores d'aquests municipis.

El present document mostra els resultats de l'activitat de l'OMIC Cardedeu de l'any 2023.

1. CONSULTES ATESES

1.1. Total consultes: 339

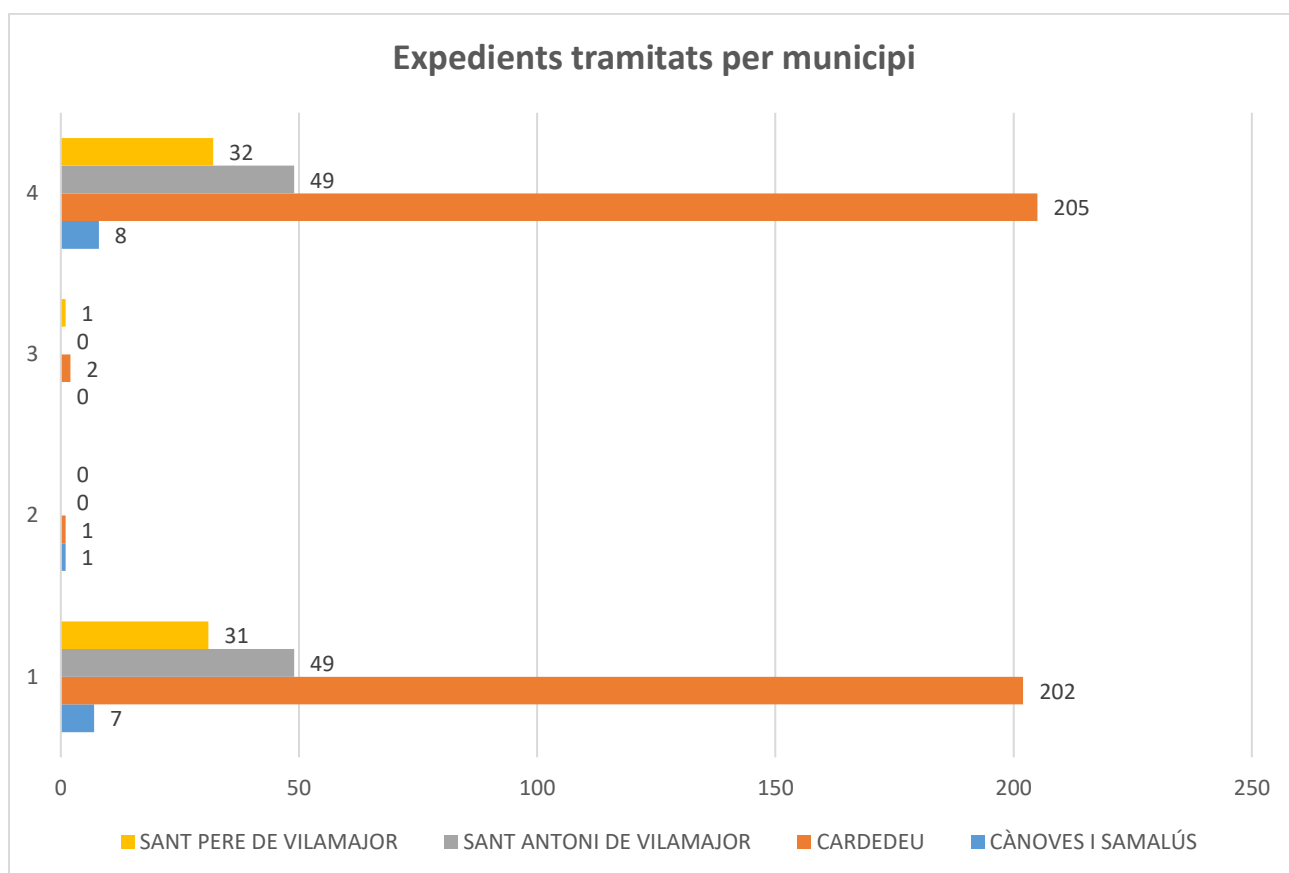


2. EXPEDIENTS TRAMITATS

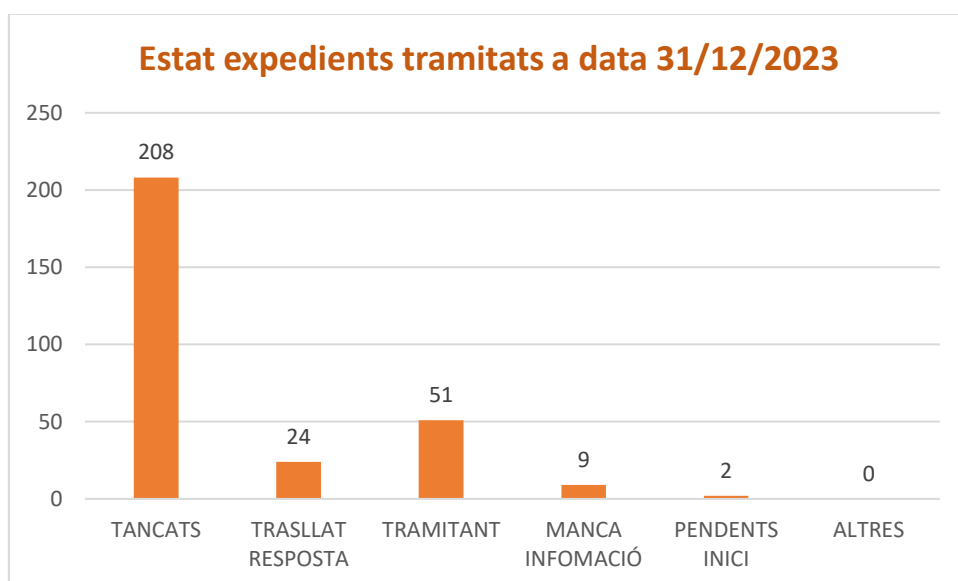
2.2 Expedients tramitats l'any 2023

Total expedients tramitats: 294

ESTAT EXPEDIENTS	RECLAMACIÓ	QUEIXA	DENÚNCIA	TOTAL
TANCATS	204	2	2	208
TRASLLAT RESPOSTA	24	0	0	24
TRAMITANT	50	0	1	51
MANCA INFOMACIÓ	9	0	0	9
PENDENTS INICI	2	0	0	2
ALTRES	0	0	0	0
TOTAL	289	2	3	294

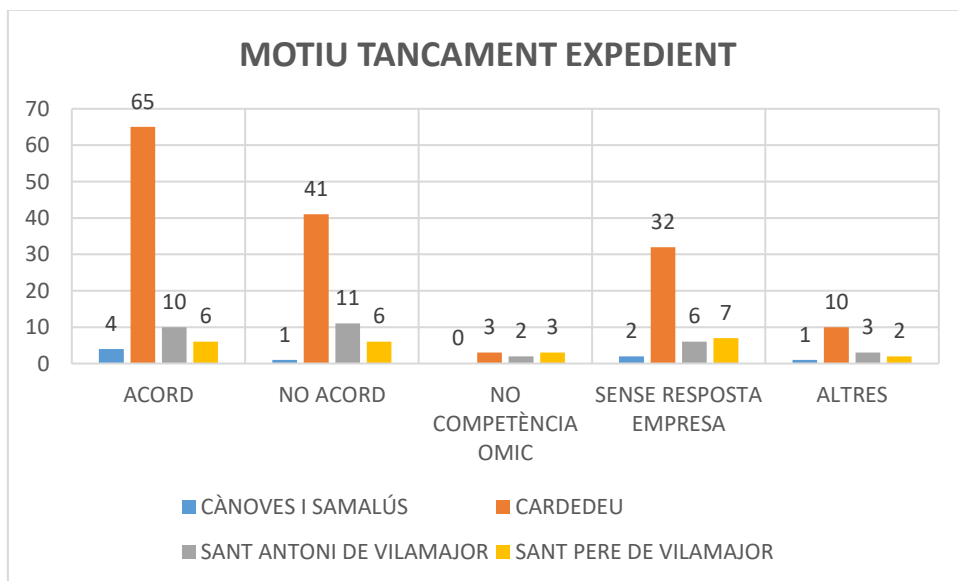
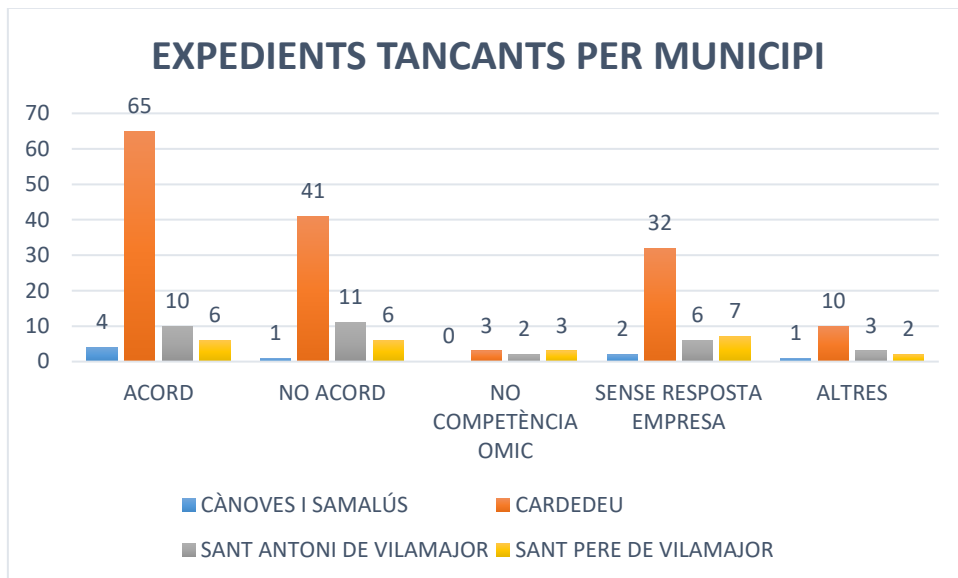


2.3 ESTAT DELS EXPEDIENTS TRAMITATS A DATA 31/12/2022

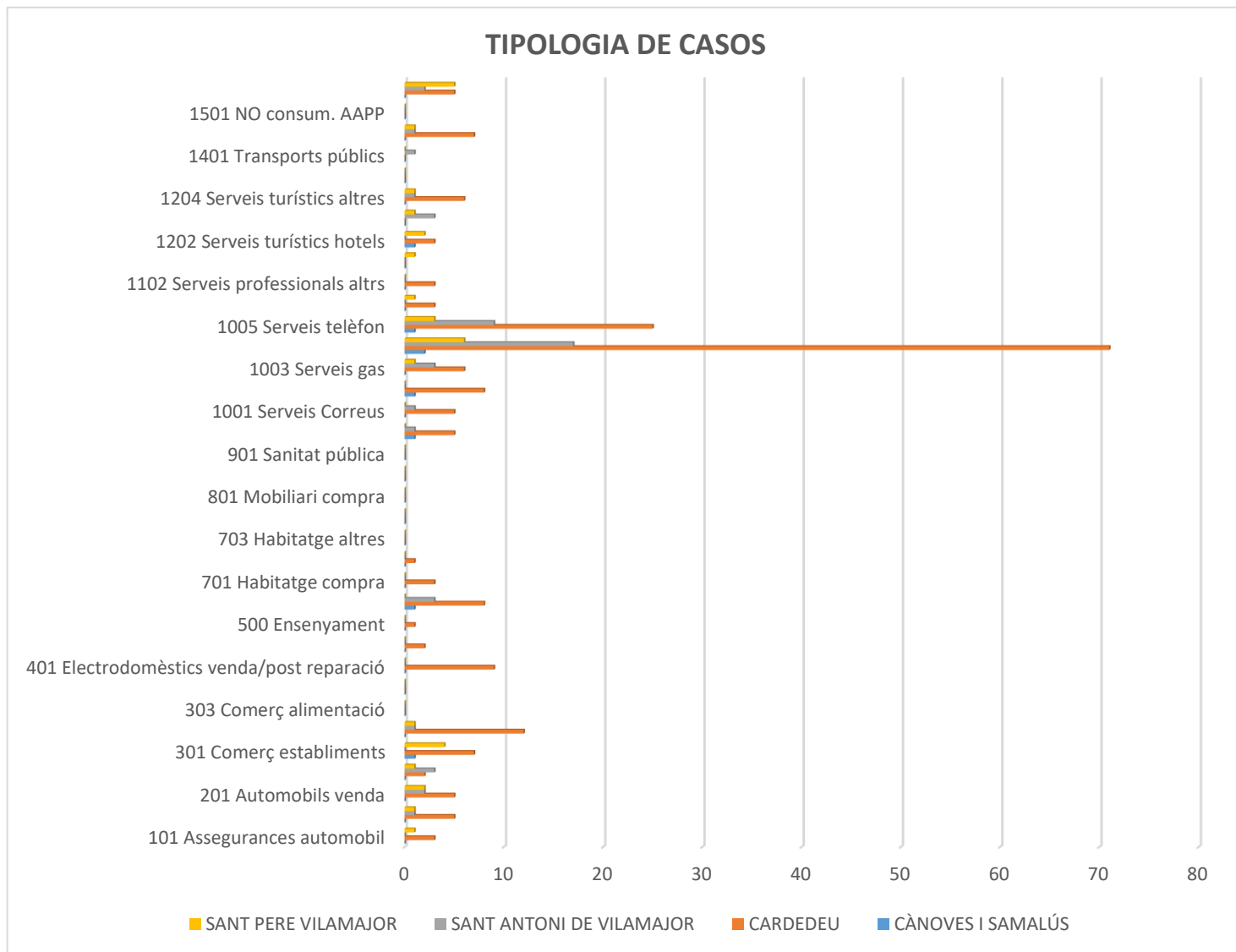


2.4. EXPEDIENTS TANCATS

Nombre expedients tancats: 215



3. TIPOLOGIA CASOS ATEOS (CONSULTES + EXPEDIENTS TRAMITATS)



4. ACTIVITAT MEDIADORA

4.1 RESULTAT DE LA RECLAMACIÓ A LA PERSONA CONSUMIDORA

MUNICIPI	FAVORABLES		DESFAVORABLES	TOTAL CASOS MEDIATS
	NOMBRE	IMPORT RETORNAT	NOMBRE	
CÀNOVES I SAMALÚS	4	73,33 €	1	5
CARDEDEU	65	33.522,24 €	41	106
SANT ANTONI DE VILAMAJOR	10	1.595,62 €	11	21
SANT PERE DE VILAMAJOR	6	1.494,68 €	6	12
TOTAL	85	36.685,87 €	59	144

Nota: no totes les reclamacions comporten una compensació econòmica. En aquest quadre només s'ha reflectit l'import d'aquelles reclamacions amb compensació/retorn econòmic.

4.2 TIPOLOGIA CASOS ATEOS ACTIVITAT MEDIADORA

Total casos: 144



