Ajuntament de L'Hospitalet

| | | | |
|---|---|---|---|
| CODI DE VERIFICACIÓ | 604L49556Q6D1W0V13Q7 | | |
| PROCEDIMENT | T531 Cartes de serveis | | |
| EXPEDIENT NÚM. | AJT/57150/2024 | DOCUMENT NÚM. | 1105110/2024 |
| ÀREA | Ciutat Transformadora | | |
| UNITAT | Consum | | |

# CARTA DE SERVEIS DE DEFENSA DE LA PERSONA CONSUMIDORA

## Missió i objectius del servei

Aquesta carta agrupa els serveis que l'Ajuntament ha habilitat per a la defensa de les persones consumidores. Aquests serveis es concreten en l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i la Junta Arbitral de Consum (JAC):

- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor: S'encarrega d'informar sobre els drets com a persones consumidores o usuàries i de com actuar davant d'un problema de consum. També pot tramitar les reclamacions de les persones consumidores o usuàries cercant, si és possible, una solució entre les parts o, en el seu cas, traslladant-la a la Junta Arbitral o a l'administració o organisme corresponent.

  L'OMIC, per tant, dona resposta a les necessitats de protecció de la ciutadania, en tant que consumidors de béns i usuaris de serveis; tot col·laborant transversalment amb altres unitats, àrees, administracions i/o institucions que també intervinguin o puguin intervenir en la protecció de la salut, la seguretat i els legítims interessos de les persones consumidores i usuàries.

- Junta Arbitral de Consum: administra i gestiona la resolució de conflictes en matèria de consum mitjançant l'arbitratge. L'arbitratge de consum és un procediment voluntari per a la solució extrajudicial de les controvèrsies que puguin sorgir entre les persones consumidores i les empreses i els professionals que subministren productes o presten serveis.

La decisió arbitral és d'obligat compliment i té els mateixos efectes que una sentència judicial. A l'arbitratge de consum les parts es representen i defensen elles mateixes, sense necessitat d'assistència d'advocat ni procurador.

L'arbitratge de consum té els següents atributs:

- És un procediment alternatiu al judicial, d'adhesió voluntària per ambdues parts.
- Rapidesa, imparcialitat, eficàcia i executivitat del laude arbitral.
- La tramitació és senzilla i gratuïta per ambdues parts.

Cal destacar que la Junta Arbitral de Consum promou l'adhesió de les empreses i professionals al sistema arbitral com a signe de confiança i d'avantatge competitiu.

## Data d'aprovació i propera actualització de la carta

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada mitjançant resolució RES/15982/2024 del 7 de novembre. El seu contingut serà actualitzat cada cinc anys o si es produeix alguna de les següents situacions:

- Aparició de canvis normatius que afectin la regulació del servei o la pròpia elaboració de les cartes de servei.
- Realització de canvis significatius en l'estructura organitzativa i de treball que afectin la prestació dels serveis
- Introducció o modificació en els serveis prestats i els compromisos de qualitat assumits.

## Continguts de la carta

# 1. DADES GENÈRIQUES DEL SERVEI

| | |
|---|---|
| **Nom del servei** | **Defensa de la persona consumidora: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i Junta Arbitral de Consum** |
| **Adscripció** | Àrea de Ciutat Transformadora. Secció de Mercats, Comerç i Consum. |
| **Responsable** | OMIC - Cap de secció de mercats, comerç i consum. Contacte: omic@l-h.cat<br><br>Presidència de la Junta Arbitral de Consum. Contacte: junta.arbitral@l-h.cat |
| **Adreça** | Carrer Riera de la Creu, 32, baixos, 08901, l'Hospitalet de Llobregat) |
| **Telèfons** | OMIC 93.402.60.30 / 010<br>JAC 93.402.60.33 / 010 |
| **Horari** | De dilluns a divendres, de 9:00 a 13:00 hores<br>Dijous, de 16:00 a 18:00 hores |
| **Web/Seu electrònica** | OMIC: https://www.l-h.cat/economiaconsum/259391_2.aspx<br>JAC: https://www.l-h.cat/economiaconsum/259390_1.aspx?id=1 |

# 2. CARTERA DE SERVEIS

## Línies de servei: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

| Línia de servei 1 | Informació, assessorament, orientació i mediació en consum |
|---|---|

**Breu descripció:** L'OMIC informa, assessora, orienta i efectua intermediació entre les persones consumidores i les empreses, professionals i comerciants, ja tinguin per objecte queixes, reclamacions o denúncies.

**Persones destinatàries:** Ciutadans/es empadronats/des a l'Hospitalet. Empreses, professionals i comerciants que prestin serveis a l'Hospitalet.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït. Estar domiciliat/da a l'Hospitalet.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de l'OMIC.
- Per internet, a la seu electrònica:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al 010

| Línia de servei 2 | Sensibilització en consum responsable |
|---|---|

**Breu descripció:** Facilitar als col·lectius especialment protegits (infants, adolescents, gent gran, etc.), a empresaris/àries, professionals i comerciants, així com a certs col·lectius municipals, coneixements sobre consum responsable; així com difondre notícies i campanyes a la ciutadania en general sobre consum responsable.

**Persones destinatàries:** Col·lectius especialment protegits. Ciutadania en general.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de l'OMIC.
- Per internet, a la seu electrònica:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al 010

| Línia de servei 3 | Inspecció i disciplina en consum |
|---|---|

**Breu descripció:** Tutelar i defendre els drets de les persones consumidores reconeguts a l'ordenament jurídic, mitjançant procediments d'indagació del seu compliment per part d'empresaris/àries, professionals i comerciants i, en el seu cas, la correcció d'aquests mitjançant procediments disciplinaris.

**Persones destinatàries:** Ciutadans/es empadronats/es a l'Hospitalet. Empreses, professionals i comerciants que prestin serveis a l'Hospitalet, per evitar males pràctiques de la competència.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de l'OMIC.
- Per internet, a la seu electrònica:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al 010

## Línies de servei: Junta Arbitral de Consum

| Línia de servei 1 | Impulsar i gestionar els procediments arbitrals de consum |
|---|---|

**Breu descripció:** La Junta Arbitral de Consum informa i assessora, tant als consumidors/res i usuaris/àries com a les empreses, professionals i comerciants, d'aquesta via de resolució alternativa de conflictes, quan les parts no han pogut arribar a un acord de conciliació.

La Junta convidarà a l'empresari reclamat perquè proposi una solució que posi fi al conflicte, abans de sotmetre el cas a decisió de l'òrgan arbitral.

Si la persona consumidora no accepta la proposta de solució i sempre que les parts acordin sotmetre el cas a arbitratge, es designarà un òrgan arbitral, que donarà audiència, ordenarà l'aportació de proves i resoldrà el conflicte amb obligat compliment.

**Persones destinatàries:** Ciutadania i empreses, professionals i comerciants de l'Hospitalet o d'altres municipis, quan acordin sotmetre la resolució del conflicte a la

Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït, llevat que algunes proves poden comportar que la part interessada hagi d'abonar-les.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
- Per internet, a la seu electrònica:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al telèfon 93.402.60.33
- Al 010

| **Línia de servei 2** | **Fomentar l'adhesió a l'arbitratge de consum** |
|---|---|

**Breu descripció:** La Junta Arbitral de Consum fomenta l'adhesió d'empreses i professionals al Sistema Arbitral de Consum, mitjançant les ofertes públiques d'adhesió

**Persones destinatàries:** Empreses i professionals.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
- Per internet, a la seu electrònica:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al telèfon 93.402.60.33
- Al 010

| **Línia de servei 3** | **Gestionar el registre d'àrbitres acreditats** |
|---|---|

**Breu descripció:** La JAC s'encarrega de gestionar el registre públic de persones acreditades per realitzar el procés d'arbitratge, el qual pot estar integrat per personal dels organismes públics de consum, de les associacions de persones consumidores i usuàries i de les organitzacions empresarials o professionals.

Les persones interessades a desenvolupar aquesta funció han de tenir la qualificació i

condicions que marca la llei per poder exercir el càrrec, assumint el compromís d'actuar amb independència i imparcialitat en l'exercici de les seves funcions.

**Persones destinatàries:** Persones físiques, a proposta de les associacions de persones consumidores i usuàries, així com les associacions empresarials i professionals, que compleixin els següents requisits:

a) Que es trobin en ple exercici dels seus drets civils, que no hagin estat inhabilitades per sentència ferma per al desenvolupament d'aquesta funció i no incorrin en incompatibilitat amb l'exercici de la seva professió habitual.

b) Que estiguin en possessió dels coneixements i competències necessàries en l'àmbit de la resolució alternativa o judicial de litigis amb consumidors, així com d'un coneixement general suficient del Dret.

**Règim econòmic - Requisits:** Servei gratuït.

**Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:**

- Presencial, a la seu de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM
- Per internet, a la seu electrònica, instància general adreçada a la JAC:

https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?1B7e2NyvvCLojvs4UyNd88wqazBqazB

- A les oficines de registre:

https://seuelectronica.l-h.cat/directori.aspx?16PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB

- A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Al telèfon 93.402.60.33
- Al 010

# 3. COMPROMISOS DE QUALITAT

## Compromisos de qualitat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

| Compromisos |
|---|
| 1. Atendre les consultes amb visita programada en un termini màxim de 72 hores. |
| 2. Atendre les consultes via web municipal o correu electrònic en un termini màxim de 72 hores. |
| 3. Tramitar les reclamacions en matèria de consum en un termini màxim de 90 dies amb resposta escrita informant del resultat i/o de les gestions realitzades. |
| 4. Assegurar la següent disponibilitat horària:<br>a. Presencial: 4 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners i 3 hores dijous tarda.<br>b. Internet: consultes via web municipal o adreça omic@l-h.cat (assegurar la disponibilitat continuada, sempre i quan no es produeixin incidències alienes al servei)<br>c. Telefònica: 5 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners |
| 5. Millorar (i com a mínim mantenir) la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis. |

## Compromisos de qualitat de la Junta Arbitral de Consum

| Compromisos |
|---|
| 1. Notificar a la persona interessada l'admissió o inadmissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge en un termini màxim de 21 dies naturals (incloent, en conseqüència, tots els dies, inclosos diumenges i festius). |
| 2. Tramitar el procediment i notificar a ambdues parts el laude arbitral emès dins el termini màxim de 90 dies naturals a comptar des de l'inici del procediment, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa que seran de 90 dies naturals addicionals. |
| 3. Serà dictat laude conciliatori en un termini d'1 mes a comptar des del dia següent a la notificació de l'inici del procediment si les parts arriben a una solució consensuada, sempre que aquestes el posin en coneixement de la Junta Arbitral de Consum. |

4. Difusió mitjançant el web municipal de les dades de les empreses que s'adhereixin al sistema arbitral de consum en un termini màxim de 72 hores a comptar des de l'acceptació de la seva oferta.
5. Assegurar la següent disponibilitat horària:
    a. Presencial: 4 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners.
    b. Internet: consultes via web municipal o adreça junta.arbitral@l-h.cat
    c. Telefònica: 5 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners
6. Millorar (i com a mínim mantenir) la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web un cop finalitzat l'any. En cas d'incompliment d'algun dels compromisos es duran a terme mesures correctores que també seran publicades per a la seva consulta i seguiment.

# 4. MECANISMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DEL SERVEI

## Instruments de participació ciutadana

L'Ajuntament de l'Hospitalet promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis que ofereix a través dels següents canals:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció disponibles al servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: omic@l-h.cat i junta.arbitral@l-h.cat
- Eventualment, podran existir processos de participació vinculats al servei a través de l'espai web de participació de l'Ajuntament:

  https://www.lhon-participa.cat/?locale=ca

## Formulació de queixes, suggeriments i agraïments

- Es poden formular queixes i suggeriments a través del següent canal:

  https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1
- A través del qüestionari també es recolliran suggeriments de millora del servei.

# 5. NORMATIVA APLICABLE

## Normativa de referència

**Normativa estatal:**

- Art. 51 de la Constitució espanyola:
  - Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i usuaris, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics d'aquests.
  - Els poders públics han de promoure la informació i l'educació dels consumidors i usuaris, han de fomentar les organitzacions i sentir-les en les qüestions que puguin afectar-los, en els termes que la llei estableixi.
- 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 713/2024, de 23 de juliol, pel que s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.
- Llei 7/2007, de 2 de novembre, per la que s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.
- Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.
- Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

**Normativa catalana:**

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum

**Normativa local:**

- Reglament de la Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet de Llobregat (BOPB 1 de desembre de 1999).

Està aprovada una nombrosa normativa sectorial per a cadascuna de les matèries que protegeixen al consumidor (alimentació, telecomunicacions, energia, assegurances, habitatge, etc.).

# 6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

## Drets

- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen de forma entenedora i completa .
- Ser tractat/da amb respecte i ser atès amb agilitat
- Relacionar-se a través d'Internet amb l'administració i a rebre assistència per fer-ho
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir a la informació pública que sol·liciti, respectant les limitacions legalment establertes.
- A la protecció de dades de caràcter personal
- Conèixer l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions.
- No presentar dades i documents no exigits per la normativa aplicable o que ja estan en mans de l'administració.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

## Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal
- Respectar l'ordre d'atenció i la resta de procediments d'atenció a les persones usuàries establerts
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Facilitar dades veraces.