



Catàleg de serveis

2024-2027



**Diputació
Barcelona**

Index

Comerç i consum	3
Mediació derivada de consum	4

COMERÇ I CONSUM



**Diputació
Barcelona**

Mediació derivada de consum

CODI 453040  EN TERMINI

Suport als ajuntaments amb Servei Públic de Consum propi (OMIC) en la mediació en conflictes de consum.

S'aplica a les reclamacions registrades per les OMIC en els següents casos:

1. Mediació formal: Reclamacions que s'hagin de resoldre mitjançant el procediment de la mediació establert al Decret 98/2014, quan el Servei públic de Consum no disposi dels recursos per seguir aquest procediment.
2. Casos en que calgui garantir els principis de la mediació.
3. Casos d'elevada complexitat.

El personal mediador del Servei de Suport a les Polítiques de Consum mediarà en els conflictes de consum derivats pels ens locals i els informarà de l'estat i finalització de la mediació.

El nombre màxim de casos anuals a derivar és de 12 expedients pels municipis de menys de 40.000 habitants i 6 expedients pels que tenen una població superior a 40.001.

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2024, 2025, 2026 i 2027.

XGLPLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNS LOCALS
2024-2027**CONVOCATÒRIA / LÍNIA DE SUPORT** Catàleg 2024-2027: Xarxa de
Governs Locals 2026**ACCEDEIX A LA TRAMITACIÓ****AENOR**CARTES
DE SERVEIS
UNE 93200

D'INTERÈS Prestació Continuada



Recurs de prestació continuada que genera una assistència constant o reiterada durant un període



DESTINATARIS

Ajuntaments



PERÍODE DE SOL·LICITUD I VIGÈNCIA

2024 | Finalitzat
2025 | Finalitzat
2026 | 04/11/2025 fins el 02/11/2026
2027 | Pendent



TIPOLOGIA

Recurs material

Realització de serveis i activitats

PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ

Concessió directa amb concurrència

Requisits de concessió:

- Adhesió a la Xarxa Local de Consum
- Inscripció al directori de Serveis Públics de Consum de l'Agència Catalana del Consum.

Termini màxim de resolució:

Tres mesos a partir de l'endemà de la data en què es presenti la sol·licitud.

Condicions de concertació

Condicions de sol·licitud

Nombre màxim de sol·licituds:

Una sol·licitud

Condicions d'acceptació

Condicions d'execució i justificació

Altres condicions d'execució i justificació:

Per a la derivació dels casos es faciliten eines informàtiques, desenvolupades específicament per aquest servei, que permeten la transmissió de la informació.

La prestació del recurs abastarà el període pluriennal que es concreti en el moment de l'aprovació de l'assistència.

Compromisos de qualitat

Garantir que el 0% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre qualsevol pregunta de l'enquesta del recurs prestat siguin inferiors a 5 sobre 10 punts.

En cas d'incompliment es realitzarà l'anàlisi d'aquest, havent contactat amb els ens locals per PMT en 5 dies hàbils sempre que ho hagin autoritzat.

El 50% de les aprovacions o denegacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en el termini de 55 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, però mai en més de 3 mesos.

En cas d'incompliment del termini de 3 mesos, s'informarà per PMT als ens locals de les causes d'aquest i de les mesures adoptades en 5 dies hàbils.

Garantir que un mínim del 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre l'ajust del recurs prestat a les seves necessitats siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.

S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i, si escau, proposar les millores concretes pertinents.

NORMATIVA

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2026. Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Altra normativa vinculada: Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum (modificat pel Decret 261/2019); Llei 22/2010 de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya; Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la llei general per la defensa dels consumidors i usuaris; Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció de consumidors i usuaris.

OBJECTIUS

Objectius de desenvolupament sostenible



Consum i producció responsables

Objectius de l'Agenda Urbana i Rural



Incorporar la circularitat en la gestió dels recursos



Impuls del desenvolupament econòmic local



<https://www.diba.cat/web/ods>



UNITAT PRESTADORA**Servei de Suport a les Polítiques de Consum**

Si voleu fer alguna consulta sobre el recurs, la podeu fer via

 **934 022 143**

 **s.suportpolc@diba.cat**



Suport informàtic

 **934 029 802**

 **suportxt@diba.cat**

diba.cat



**Coordinació de Cooperació
i Assistència Local**

Direcció de Serveis de Cooperació Local
Rambla de Catalunya, 126, 8a planta
08008 Barcelona
Tel. 934 022 209
dscl.cooperacio@diba.cat