CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

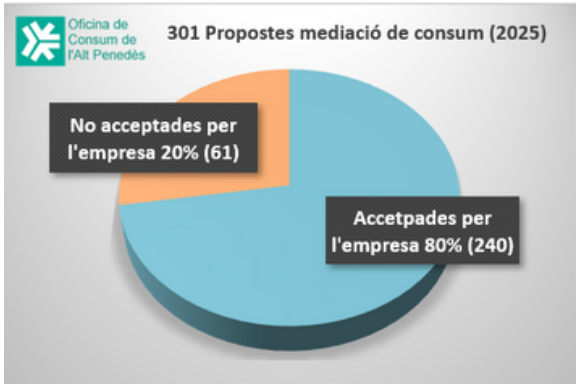
Prop del 80% de les mediacions de consum finalitzen amb acord

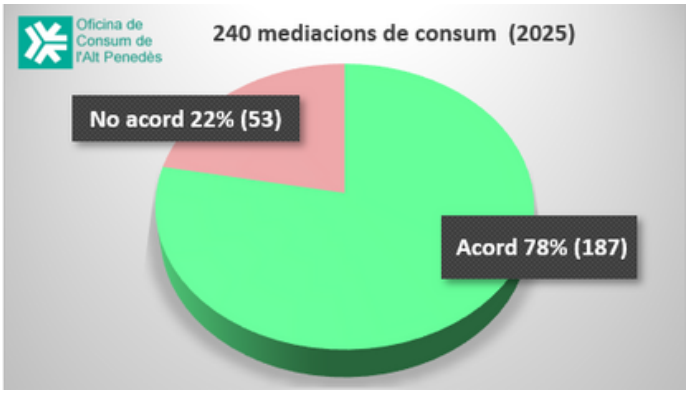
21 de gener: Dia Europeu de la Mediació

Cada 21 de gener se celebra el Dia Europeu de la Mediació, una eina de resolució de conflictes **voluntària, gratuïta, àgil i eficaç, que promou el diàleg entre les parts** amb l'acompanyament d'una persona mediadora professional i imparcial.

La mediació constitueix la **principal via de resolució de les reclamacions presentades davant l'Oficina Comarcal de Consum** per part de les persones consumidores. Segons el darrer balanç d'actuacions del servei, el 78% de les mediacions tramitades han finalitzat amb acord entre les parts.

Concretament, al llarg de l'any 2025, l'Oficina Comarcal de Consum va gestionar **301 expedients de mediació** per resoldre les reclamacions presentades per les persones consumidores i es va proposar a les empreses aquest procediment voluntari de resolució de conflictes. **En el 80% dels casos, l'empresa va acceptar el procediment** de mediació (240). D'aquestes mediacions conduïdes, **el 78% va finalitzar amb acord** entre les parts (187 expedients) i el 22% sense acord (53 expedients).





La mediació aporta nombrosos avantatges tant per a les persones consumidores com per a les empreses: redueix els terminis de resolució, evita conflictes prolongats, fomenta una comunicació respectuosa i constructiva, i contribueix a preservar les relacions comercials. A més, permet empoderar les parts, que participen activament en la cerca de solucions amb l'ajut de l'Oficina Comarcal de Consum.

OFICINA COMARCAL DE CONSUM

C/ D'Hermenegild Clascar, 1-3, 08720 Vilafranca del Penedès

consum@ccapenedes.cat www.ccapenedes.cat/consum www.ccapenedes.cat/cita-previa Tel. 938 900 000