CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

21 de gener: DIA EUROPEU DE LA MEDIACIÓ

Resultats 2024 de l'Oficina Comarcal de Consum

El **Dia Europeu de la Mediació (21 de gener)** és una efemèride per donar a conèixer i sensibilitzar a la població sobre la importància de la mediació com una via voluntària per la resolució de conflictes.

En l'àmbit de consum, **l'Oficina Comarcal de Consum** resol les reclamacions de les persones consumidores a través de la **mediació: un sistema àgil, senzill, voluntari i gratuït** que permet que les dues parts arribin a una solució per elles mateixes, amb la intervenció d'un mediador neutral i imparcial, evitant així la via judicial i els costos econòmics i de temps que representa.

L'any 2024, l'Oficina Comarcal de Consum va iniciar 244 expedients de mediació. En el 72% dels casos, l'empresa va acceptar la proposta de mediació i només el 28% dels expedients es van tancar per manca d'acceptació del sector empresarial. Dels 177 expedients gestionats a través de la mediació en consum, **el 67% finalitzar amb un acord entre les parts i el 33% sense acord.** Aquests darrers expedients es van haver de derivar a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, a altres organismes administratius o als tribunals de justícia.

Propostes de mediació en consum 2024	**244**	**100%**
Acceptació del procediment de mediació per l'empresa	177	72%
No acceptació de la mediació per part de l'empresa	67	28%
Mediacions de consum gestionades 2024	**177**	**100%**
Acord de les parts	118	67 %
No acord	59	33 %

CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

En cas de conflicte en la compra de productes o en la contractació de serveis, recordem els **canals de contacte** de la ciutadania amb el nostre servei per sol·licitar una mediació en consum:

- **Atenció telefònica:** 938 900 000
- **Atenció amb cita prèvia telefònica o presencial:** www.ccapenedes.cat/cita-previa
- **Atenció presencial:** C/ d'Hermenegild Clascar, 1, de Viafranca del Penedès
- **Atenció per correu electrònic:** consum@ccapenedes.cat
- **Formulari electrònic:** www.ccapenedes.cat/consum