

Convocatòria S-07/21 Tècnic/a Superior Mediació en Consum

2a fase prova teoricopràctica: Supòsit pràctic.

Trieu UN dels dos supòsits presentats per l'òrgan seleccionador, relacionats amb un cas que pot arribar a una Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i contesteu les següents preguntes:

Analitzeu el cas triat a partir d'alguns dels elements del procés de mediació col·laborativa, de tal manera que identifiqueu els següents punts:

- Quines parts hi estan implicades?
 - Quines posicions tenen les parts?
 - Quins interessos i necessitats té cadascuna de les parts?
 - Quines alternatives hi ha fora de la mediació?
 - Quins criteris objectius es podrien aportar a la taula de mediació?
- 1) En relació amb el cas triat, com es desenvoluparia el procediment de mediació? Especifiqueu la metodologia utilitzada: etapes, sessions, formes de comunicació, etc.
 - 2) Redacteu 3 preguntes obertes a fer a cadascuna de les parts implicades, que convidin a parlar sobre els seus interessos.
 - 3) Quins departaments de l'Ajuntament poden estar implicats o interessats en el cas? Expliqueu el perquè? Quines gestions faríeu amb aquests departaments?

Nota: Extensió màxima de dos fulls per les dues cares.

- **Supòsit pràctic 1: Obres a casa**

La Sra. Lidia fa temps que volia fer més còmoda casa seva i va pensar que, si feia la cuina oberta tirant a terra el mur que la separava del saló, podria tenir una casa com les que es veuen a la televisió.

Va posar-se en contacte amb el Sr. Ramon, paleta del barri que ja li havia fet canvis a casa seva anteriorment, i el Sr. Ramon li va passar un pressupost de 4.600 €. Aquest pressupost incloïa l'obra i la tramitació dels permisos municipals per fer l'obra.

Ella va signar i acceptar el pressupost en el qual, en cap part, s'hi explicitava el temps d'execució. En el pressupost sí que s'hi indicava que el pagament s'hauria de fer en dues quotes: una del 40% abans del començament de l'obra i una altra del 60% a la finalització d'aquesta. Ella va estar-hi d'acord a condició que abans de l'estiu pogués gaudir de la renovació del seu habitatge, qüestió que el Sr. Ramon va assegurar-li de paraula.

El Sr. Ramon va començar l'obra després de cobrar el primer pagament perquè la Sra. Lidia li trucava cada dia molt ansiosa per començar les obres. No obstant això, ell li va dir a la Sra. Lidia que el departament d'urbanisme de l'Ajuntament normalment trigava uns 15 dies a donar aquests permisos, però que, a causa del ritme postpandèmia, els tràmits estaven demorant-se una mica més del normal. Així i tot, ella va insistir-li a començar el més ràpid possible i "que els papers ja arribarien".

Al cap de 10 dies de començar l'obra, uns veïns truquen a la policia local per sorolls i, quan es presenten els agents, el Sr. Ramon explica que encara no té el permís municipal, amb la qual cosa la policia li comunica que cal paralitzar les obres fins que no tinguin el permís corresponent.

L'endemà, i amb la millor bona fe, el Sr. Ramón té una conversa informal amb un tècnic d'urbanisme de l'Ajuntament, i aquesta persona li indica que no pot fer l'obra sense la inspecció d'un tècnic municipal, i l'indica que el tràmit trigarà entre 30 i 40 dies.

La Sra. Lidia, en conèixer aquesta situació, li retreu al Sr. Ramon que és molt poc professional i que no està complint amb la seva paraula, per la qual cosa li demana la devolució dels diners pagats i que refaci la casa tal com la tenia abans de començar les obres. S'ha sentit enganyada, i no té ganes d'estar tants mesos vivint al mig d'un desastre segons ho té tot ara mateix, sense poder fer servir la cuina, ni el lavabo petit del rebedor. A més a més, amenaça al Sr. Ramon en demandar-lo i ella fa una reclamació davant l'oficina d'informació al consumidor de l'Ajuntament.

El Sr. Ramon se sent molt malament perquè va confiar en el ritme habitual de l'Ajuntament i no pot aturar l'obra, ja que el material està comprat i no és possible tornar a posar les coses com estaven, atès que ha fet intervencions a les canonades de la cuina i el lavabo i, a més, cada dia que passa el material es comença a deteriorar. Vol conservar una bona relació amb la Sra. Lidia perquè és una persona influent al municipi, però es troba en una situació difícil perquè no sap si cobrarà la segona part o no, no té clar que hagi de reconstruir la paret i té una sensació d'indefensió perquè l'Ajuntament no està atorgant un permís que ell sap que està en regla i que hauria d'haver-se aprovat en 15 dies

- **Supòsit pràctic 2: L'aparell pel reuma**

La Sra. Marta posa una reclamació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor en la qual diu que no vol uns aparells que li han venut sense el seu consentiment.

El mediador truca a la Sra. Marta, i ella li explica què és el que li ha passat:

Un dia apareix a casa seva un comercial i aquest la convenç per comprar un aparell que li traurà els dolors de reuma. A ella li interessa perquè el seu marit pateix dolors crònics i, aparentment, aquest artefacte els hi alleujaria. Amb l'aparell per al reuma, el comercial els ofereix un filtre d'aigua per a casa sense cost, més un any de manteniment de forma gratuïta amb els filtres corresponents per al subministrament anual, la qual cosa li va semblar un fet interessant i que li estalviaria comprar aigües d'ampolla. El comercial li pregunta sobre l'import de la seva pensió per ajustar-li la quota mensual i, a partir d'aquí, fa un càlcul i li ofereix quotes de 78 € per l'aparell del reuma. Ella signa el contracte i li diuen que en 15 dies li arribarà l'aparell i l'instal·laran el filtre d'aigua.

Al cap d'una setmana, li arriba l'aparell, i el filtre, i el repartidor li confirma que durant la mateixa setmana vindrà un tècnic per posar l'aparell, connectar el filtre i explicar-li com utilitzar-lo. La Sra. Marta li diu que pot venir qualsevol dia de la setmana, al matí. Han passat dos mesos i ningú hi ha anat ni ha contestat mai les trucades telefòniques que ella ha fet a l'empresa. A més a més, cada cop que aconseguix comunicar-se amb l'empresa, diu que li tallen la trucada.

Dies abans, la senyora havia demanat ajuda a la Susanna, la tècnica de Serveis Socials de l'Ajuntament que l'acompanya en diversos temes, perquè volia cancel·lar aquest contracte en adonar-se que el total que havia de pagar és de 4.680 €, ja que ells no poden fer-se càrrec d'aquest pagament.

La Sra. Marta comentà a la Susanna, la tècnica de l'Ajuntament, que en cap moment el comercial li va dir el total del cost, que tot va ser molt ràpid i que ella no va tenir temps de pensar-s'ho i preguntar sobre aquestes qüestions, per la qual cosa se sent estafada.

La tècnica llegeix que en el contracte hi ha una clàusula de dret de desistiment de 14 dies naturals des del moment de recepció de l'aparell al domicili, i que aquesta data ja ha passat; per tant, la deriva a l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament per fer la reclamació corresponent.

Quan el mediador de l'OMIC es posa en contacte amb l'empresa, aquesta argumenta que han trucat diverses vegades a la senyora per anar a instal·lar el filtre, però que no han aconseguit comunicar-se mai amb ella.

Diuen que, per protocol, ells truquen 3 vegades i que si no tenen resposta, entenen que la persona ha pogut col·locar el filtre per si mateixa i que ja no necessiten el servei addicional que oferien; però que en tot cas ells estarien disposats a concertar una cita per tal d'instal·lar el filtre d'aigua i donar-li l'explicació corresponent en relació amb l'aparell del reuma.

Expliquen que la senyora va signar un contracte en el qual s'explica que hi ha un temps de desistiment i també la forma de pagament que ells van ajustar a les possibilitats econòmiques dels clients.

Quan el mediador li ofereix venir a mediació a parlar sobre tots els temes, el responsable de l'empresa accepta venir, ja que són una empresa molt coneguda a la comarca i no volen tenir problemes legals.