

Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Dades d'activitat 2024

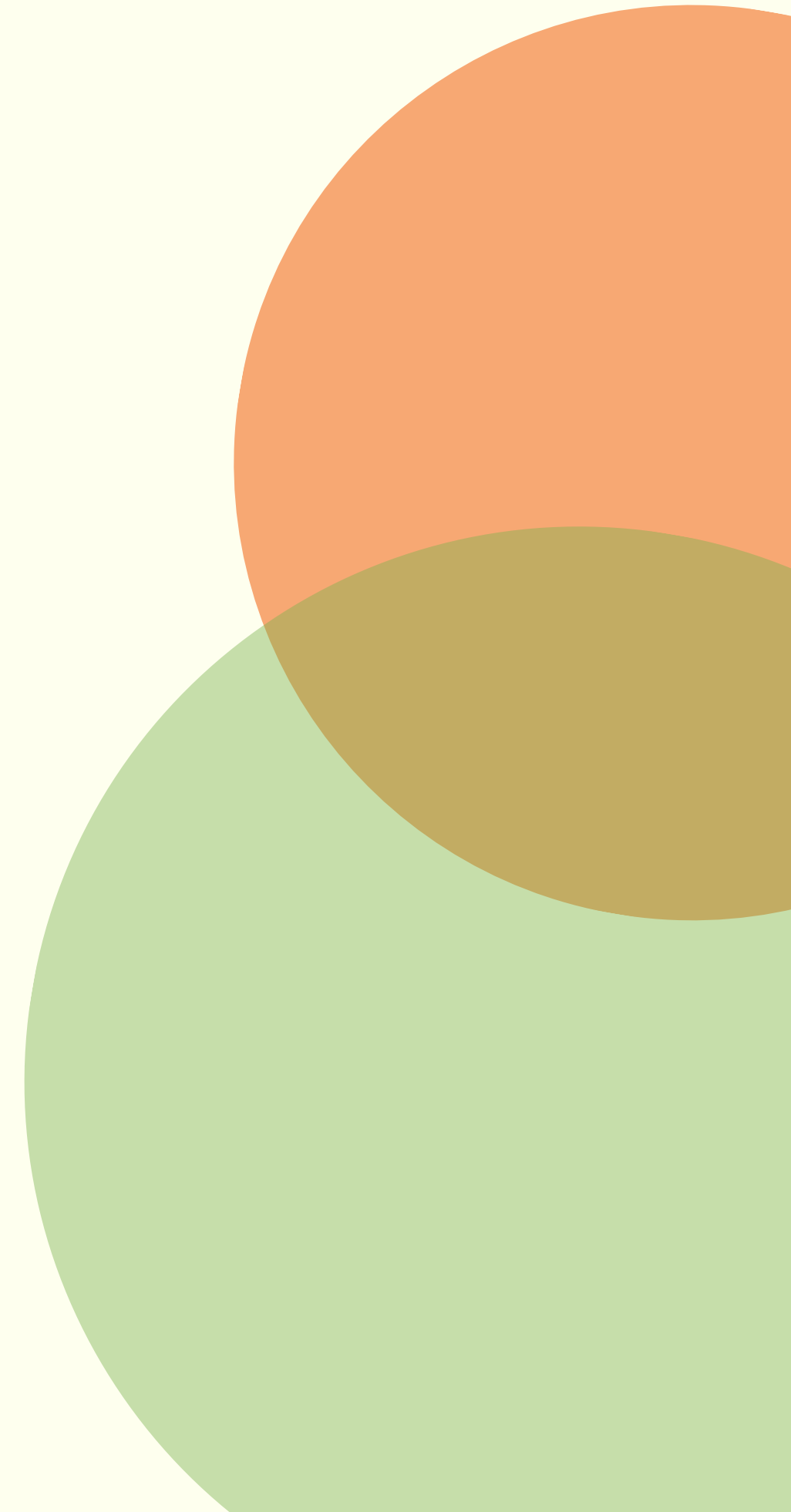
bcn.cat/omic · juntaribtral.bcn.cat

Gerència de Promoció Econòmica

Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona

El 2024 s'ha aprovat la **creació de la nova Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona**, que integra els diferents serveis municipals de consum, l'Oficina Municipal d'Informació a les persones Consumidores (OMIC) i la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB), amb l'objectiu de liderar i coordinar les actuacions municipals en aquesta matèria.

Aquesta tasca inclou la defensa dels drets de les persones consumidores, la promoció d'un consum responsable, l'atenció a les persones consumidores i empreses, la gestió de les reclamacions mitjançant la mediació i la gestió del Sistema Arbitral de Consum com a mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes.



Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Algunes de les funcions que té encomanades són:

- Planificar i executar les **polítiques municipals** en matèria de consum.
- Dirigir i supervisar l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**.
- Gestionar el funcionament de la **Junta Arbitral de Consum** i promoure la resolució extrajudicial de conflictes.
- Organitzar i dirigir les **actuacions d'inspecció i vigilància** per garantir el compliment de la normativa de consum.



Què és l'OMIC?

L'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC) és un servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona inclòs en el Directori de Serveis Públics de Consum de Catalunya i actua en el marc del **Codi de Consum de Catalunya**.

La seva missió és **informar i garantir els drets de les persones consumidores** en les relacions de consum, atendre les seves consultes, tramitar les reclamacions mitjançant l'aplicació de la mediació en consum amb l'empresa reclamada i fer tasques d'inspecció.



Què és la JACB?

La **Junta Arbitral de Consum de Barcelona** (JACB) té la finalitat d'administrar el Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona.

La seva actuació se sotmet a les lleis reguladores de la defensa de les persones consumidores i usuàries, i de l'arbitratge.

Informació i educació en consum

Els **principals canals d'informació** en consum de l'OMIC són les atencions a les consultes que rep de forma presencial i telemàtica a través del web i del 010.



2024

22.767

PERSONES ATESES



Sessions informatives i d'educació

L'altre canal d'informació i, sobretot, d'educació en consum són les **sessions informatives gratuïtes** que s'ofereixen des dels Serveis de Consum a tots els equipaments municipals i col·lectius que ho demanin, amb la col·laboració de les entitats i associacions de persones consumidores.

S'hi expliquen els drets bàsics, consells de prevenció per a unes relacions de consum segures o temes específics, com els subministraments bàsics, els transports, o els productes bancaris o contractes financers, i les compres digitals.

Per tal d'impulsar aquestes sessions informatives, en el 2024 s'ha inclòs a la convocatòria de subvencions pel 2025, una línia de suport adreça a les associacions de persones consumidores perquè s'augmentin el nombre de sessions informatives als equipaments municipals.

Vols saber quins drets tens com a persona consumidora?

L'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC) de l'Ajuntament de Barcelona organitza, periòdicament, **sessions gratuïtes d'informació i educació en consum**.

 Dubtes amb els serveis bàsics, com subministraments, entitats financeres o assegurances; de reparacions; de salut; anul·lacions de vols...

 Consells per comprar en línia i navegar per Internet de forma segura.

 Com pots reclamar i qui et pot ajudar a fer-ho?

Escaneja el **codi QR**, accedeix al calendari actualitzat amb les properes sessions i tria la que més t'interessa.



O visita:
barcelona.cat/omic

VOLS ORGANITZAR UNA SESSIÓ AL TEU EQUIPAMENT?

Si formes part d'una entitat, institució o equipament municipal i t'interessa acollir una sessió en matèria de consum, envia'ns un correu electrònic a consum@bon.cat.



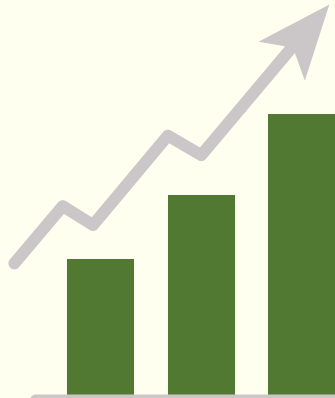
Hi col·laboren les associacions i entitats de persones consumidores.

Ajuntament de
Barcelona



Informació a través del web de l'OMIC

El web de l'OMIC és l'altre canal d'informació per a les persones consumidores i empreses.



2024		Increment vs. 2023
Visites	200.357	+72,33 %
Pàgines visitades	280.579	+42,61 %
Visitants únics	189.085	+105,18 %

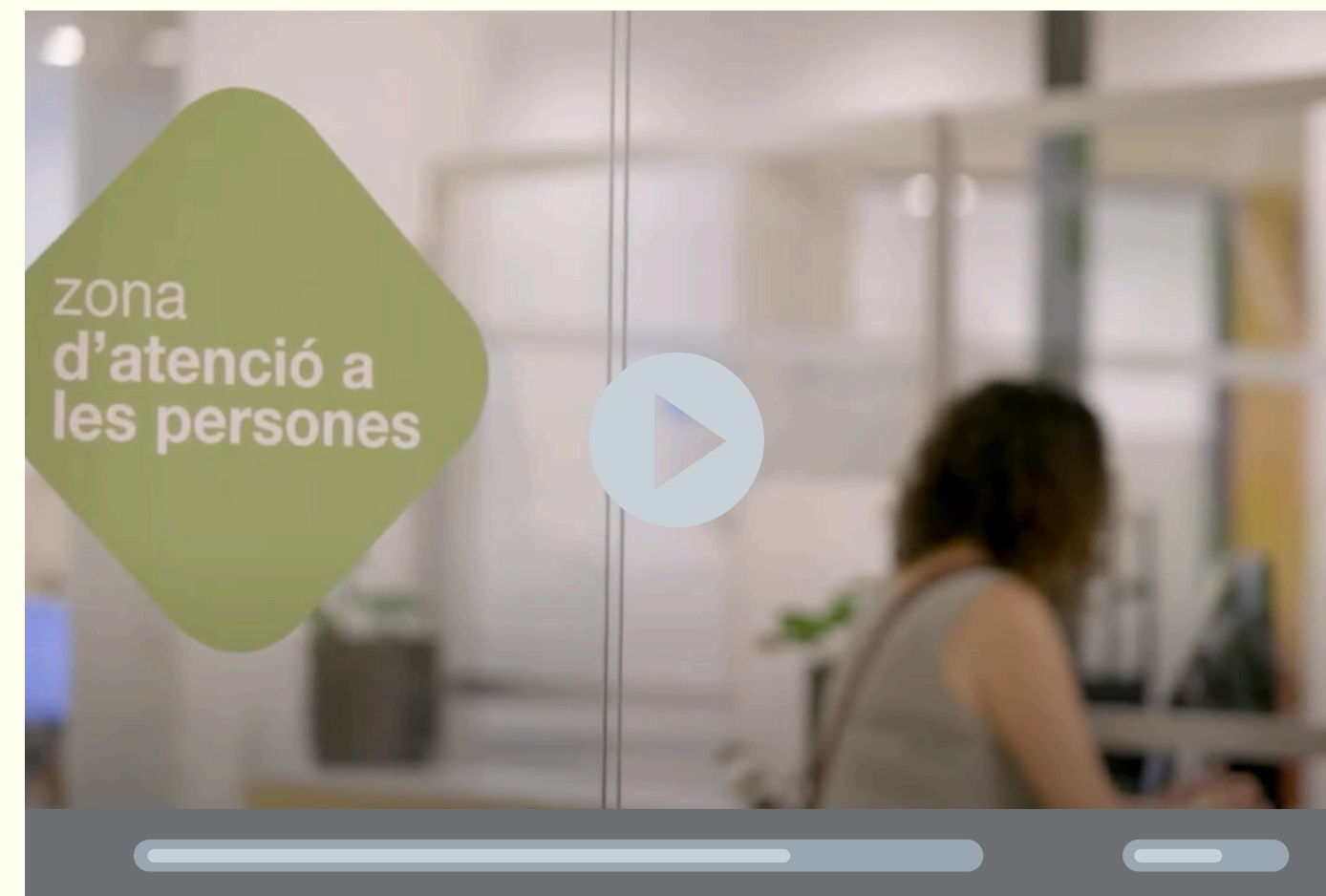
 [Clica per anar a la web de l'OMIC](#) 

Difusió dels serveis de l'OMIC

S'han produït **dos vídeos** de difusió dels serveis de l'OMIC per a persones consumidores i empreses:



VÍDEO | PERSONES CONSUMIDORES I CIUTADANIA, EN GENERAL



VÍDEO | MICROEMPRESSES, AUTÒNOMS, ESTABLIMENTS I EIXOS COMERCIALS



Dia de les Persones Consumidores

El 12 de març es va celebrar, al Palau Foronda, un acte organitzat per les diverses associacions en defensa dels drets de les persones consumidores a Catalunya. Va comptar amb el suport de l'OMIC i la JACB, els dos serveis públics de consum de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest acte va consistir en la realització de **dues taules rodones sobre temes de consum d'actualitat**, com l'increment del preu dels aliments i la pujada dels lloguers.

També es va organitzar un **acte sobre la IA i el metavers** en què es va debatre sobre l'impacte que tindran aquestes tecnologies en l'àmbit de consum.



 *Membres de les associacions i organitzacions empresarials de persones consumidores participants en l'acte celebrat en commemoració del Dia Internacional dels Drets de les Persones Consumidores.*

Canals d'atenció de l'OMIC

Durant el 2024, l'OMIC ha atès **22.767** persones.



2024		Increment vs. 2023
Presencials	7.793 (34,2%)	+33 %
Telemàtic	6.556 (28,8%)	-21 %
Telefònic (010)	8.418 (37%)	-3,5 %



Canals d'atenció de l'OMIC

L'OMIC segueix prestant els seus serveis de forma telemàtica, presencial i través del telèfon 010. Les consultes i reclamacions s'han de fer preferiblement de forma telemàtica. Per aquelles consultes o reclamacions que requereixin atenció presencial, cal concertar cita prèvia al portal de tràmits municipal ajuntament.barcelona.cat/cita/omic, trucant al 010, o als Quiosc de tràmits municipals.

Per canal		
Portal de tràmits	1.845	38 %
Presencial	17	0,3 %
Quiosc de tràmits	1.058	21,9 %
Telèfon 010	1.941	39,8 %

Per tipus de tràmit		
Informació digital	1.145	23,5 %
Lliurament de documents	400	8,2 %
Per a reclamacions	3.334	68,3 %

Consultes i reclamacions

Amb la intervenció de l'OMIC, mitjançant la mediació en consum, **el 41 % de les reclamacions** arriben a un acord entre les parts.

Els **sectors econòmics amb més conflictivitat** són els subministraments bàsics, trucades per canvis de comercialitzadora, productes bancaris i serveis financers, telecomunicacions, transport (sobretot sector aeri), seguit dels serveis d'oci i mobilitat (reserves i anul·lacions) i compres per internet.

2024
16.227
CONSULTES



2024
6.540
RECLAMACIONS



Suport i col·laboració amb associacions de persones consumidores

Durant el 2023, ha continuat la **col·laboració amb les associacions i entitats de persones consumidores**. S'ha fet divulgació d'una guia conjunta dels Serveis Municipals de Consum i associacions de persones consumidores.

Per augmentar el coneixement de la ciutadania dels serveis públics de consum i les entitats, s'ha reforçat la difusió de la **guia amb els serveis que ofereixen l'OMIC i la JACB i les entitats de persones consumidores**.

Actualment, el **coneixement de l'OMIC** arriba tan sols al 17,4%. Per edats, les persones d'entre 45 i 54 anys són les que coneixen més l'OMIC amb un 28,5%. En canvi, el grau de coneixements entre els joves de 16 a 24 anys tan sols és del 6,8%.

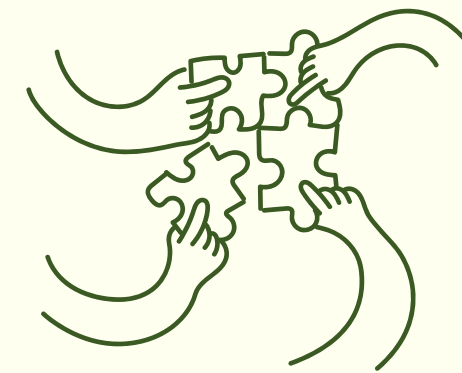


**Consulta
la guia de
serveis**

Suport als projectes de les associacions

Durant el 2024, s'ha donat suport a **8 projectes presentats per les associacions de persones consumidores** a la convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament, amb un import total de 60.000 euros, que cobreixen el 50 % del cost dels projectes.

Els projectes busquen **ampliar i dinamitzar la base social i de les entitats**, i el foment d'un consum informat, segur i sostenible. També oferir el servei i donar suport a la gestió de reclamacions i a les mediacions en consum, amb atenció presencial i en línia, entre altres.



2024

8

PROJECTES D'ASSOCIACIONS
DE PERSONES CONSUMIDORES

2024

5

PROJECTES INCLOUEN LA
PARTICIPACIÓ DE L'OMIC

Inspecció en consum

La **inspecció municipal en consum** es desplega en tres línies d'actuació:

- Campanyes informatives al sector comercial i empresarial
- Col·laboració amb altres serveis d'inspecció municipal
- Inspeccions d'establiments i empreses a partir de les reclamacions presentades a l'OMIC.
- Col·laboració amb altres serveis d'inspecció municipal i participació en el Pla Integral d'Inspecció.



Inspecció en consum

Durant 2024 i en coordinació amb altres serveis municipals d'inspecció i de l'Agència Catalana de Consum, el servei d'inspecció de l'OMIC ha dut a terme **240 inspeccions** atenent les denúncies rebudes a l'OMIC. El resultat del 95% de les actuacions inspectores ha estat que els establiments i empreses han esmenat la infracció en els 15 dies següents i l'arxiu de l'expedient.

La resta de les actuacions han suposat el trasllat a l'Agència Catalana del Consum per procedir a l'expedient sancionador.



2024

240

INSPECCIONS PER PART
DE L'OMIC

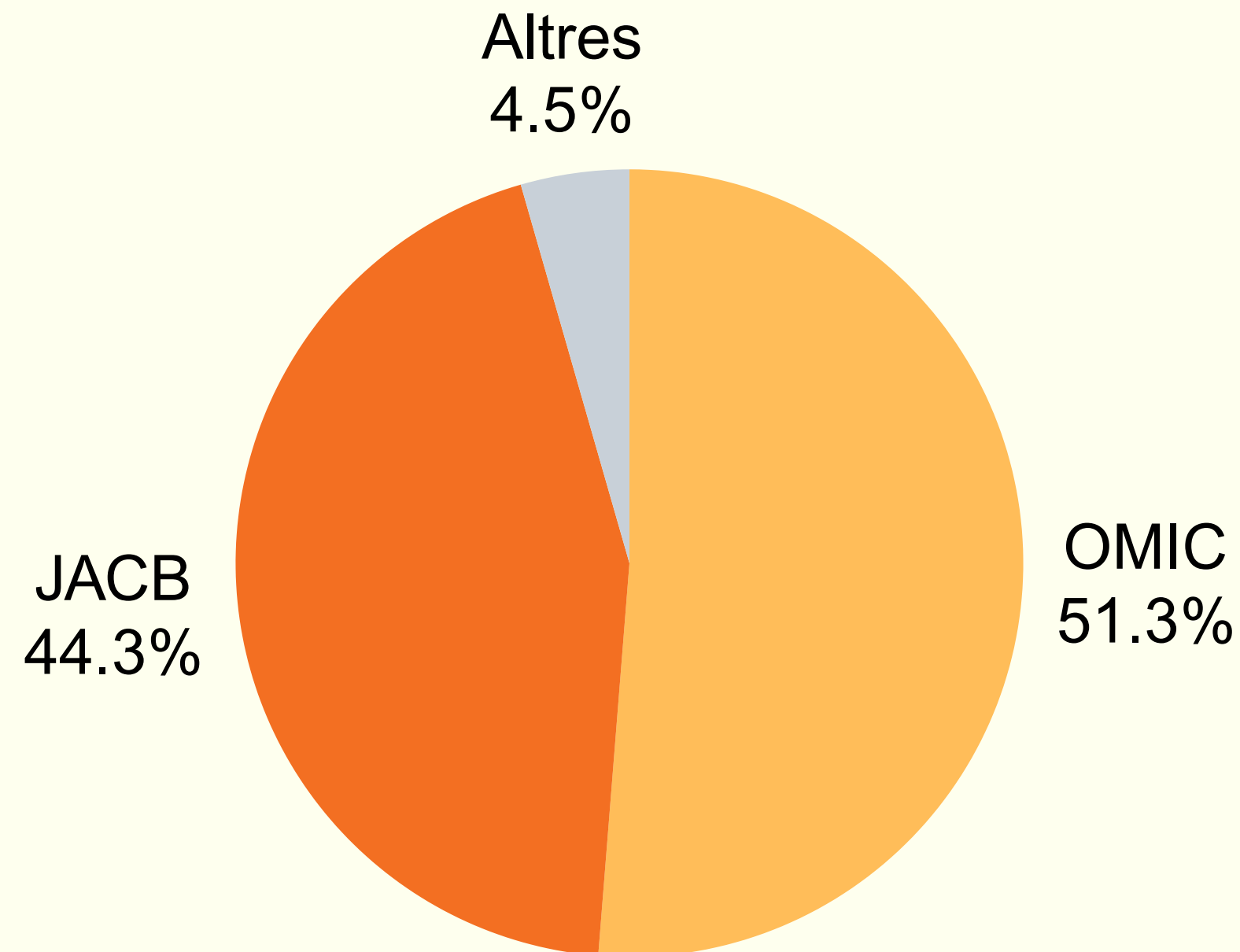
2024

95%

D'INFRACCIONS ESMENADES
EN 15 DIES

Origen de les reclamacions de la JACB

De les **831 reclamacions/consultes** tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 426 venen derivades per l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, **368** directament a les dependències de la Junta Arbitral i **37** traslladades per altres organismes.



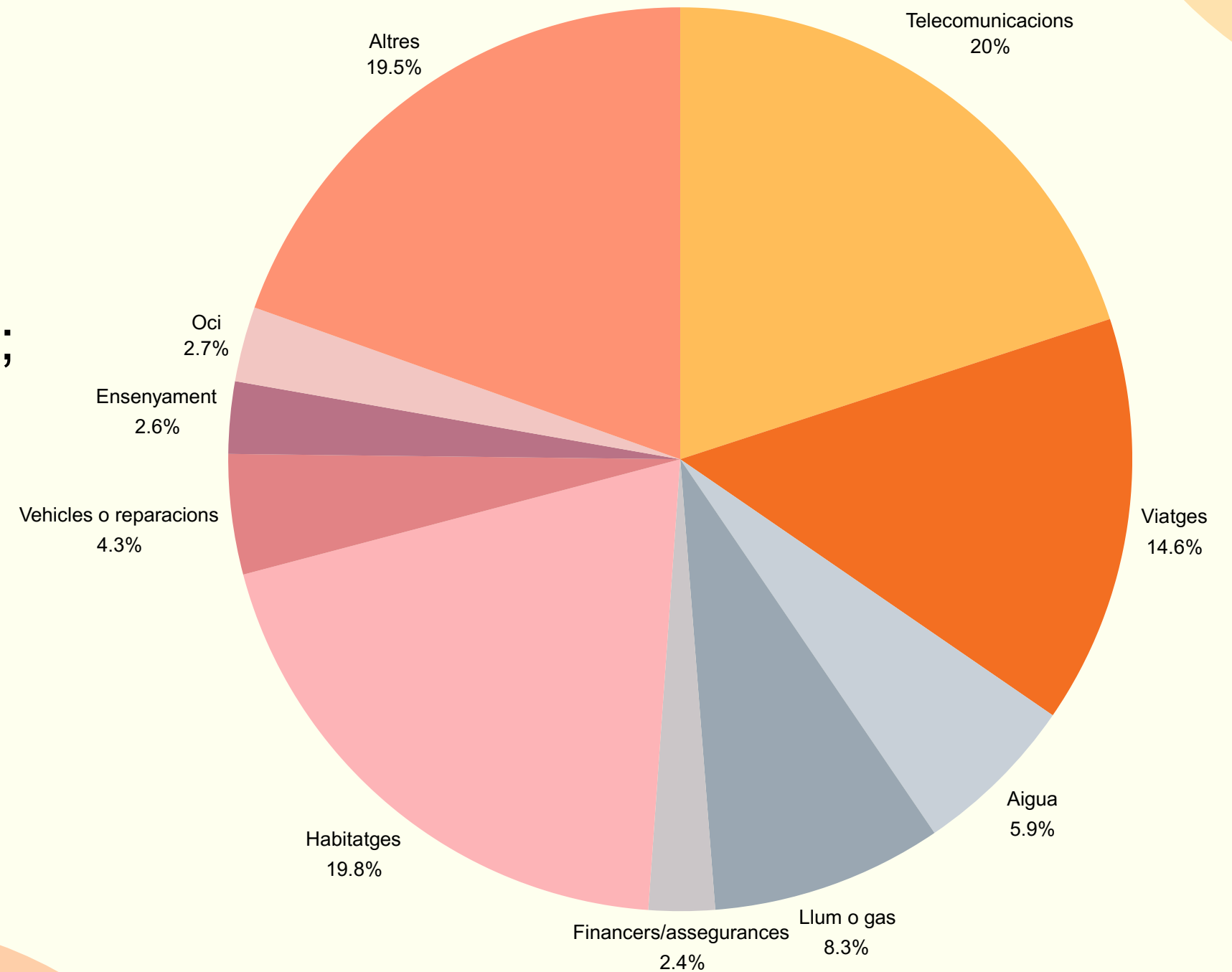
Origen de les reclamacions de la JACB

Dels **426 expedients gestionats** per l'OMIC, s'han finalitzat:

2024	
Laude	54
Conciliació	43
No adhesió	246
Desistiment	6
Altres motius	12
En tramitació	65

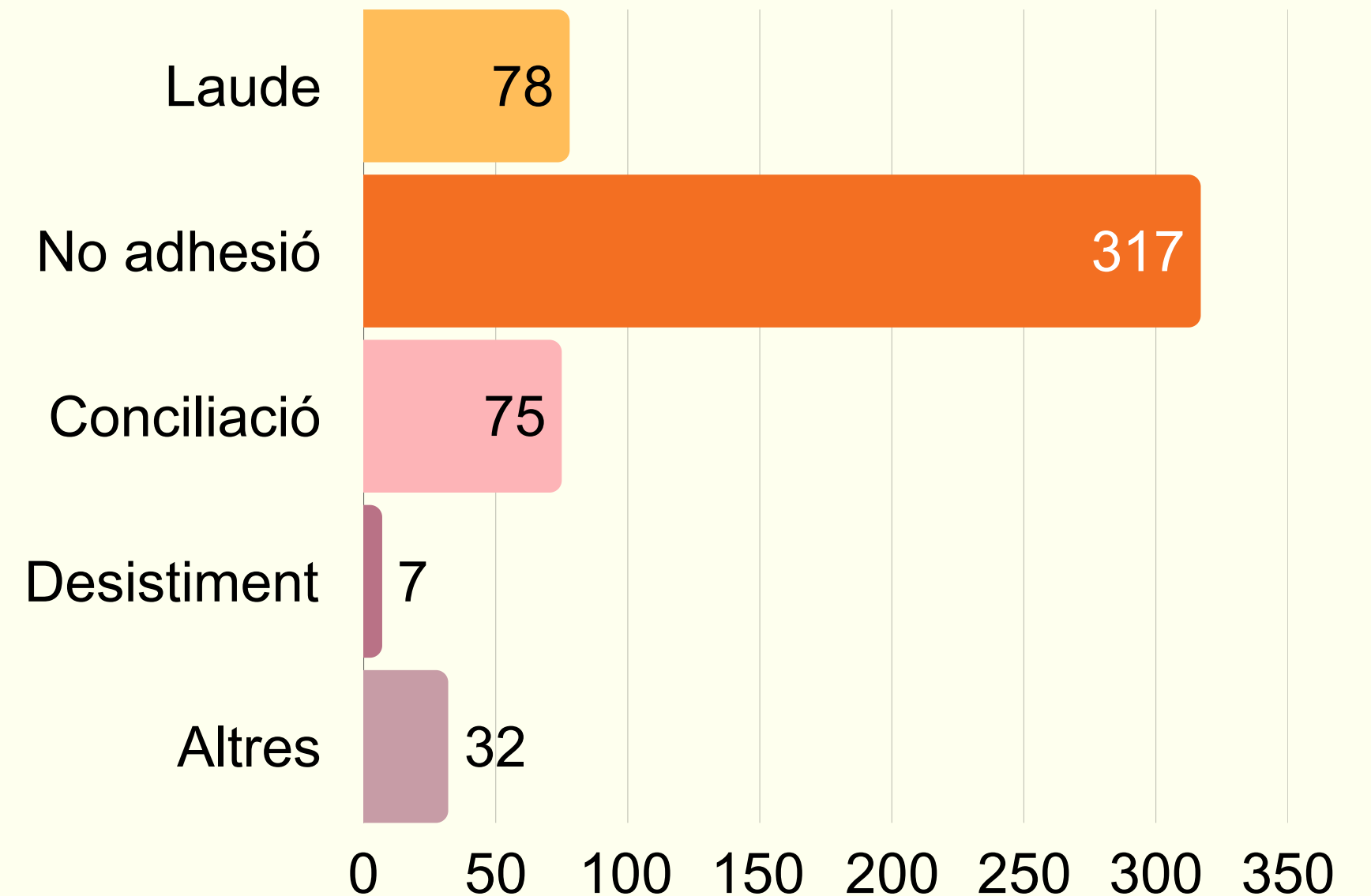
Origen de les reclamacions de la JACB, per sectors

De les **831 reclamacions** o consultes, **186** han versat sobre telecomunicacions; **136** sobre viatges; **55** sobre subministraments d'aigua; **77** sobre serveis com llum o gas; **22** sobre serveis financers o assegurances; **184** sobre habitatges; **40** sobre la compravenda de vehicles o reparacions; **24** sobre ensenyament; **25** relacionades amb l'oci i **182** sobre altres temes com tintoreries, garatges, estètica, calçat, etc.



Expedients finalitzats

Del total de **507 reclamacions** tramitades per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, **78** han estat arxivades per laude, **317** per la no adhesió a l'arbitratge per part de les empreses reclamades, **75** per conciliació entre les parts, **7** per desistiment de la part reclamant i **32** s'han finalitzat per altres motius.





bcn.cat/omic · juntaribtral.bcn.cat