

Serveis municipals de **Consum**



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA

MEMÒRIA 2017

Ajuntament de
Barcelona



Les polítiques municipals de consum

La valoració del 2017 la podem concretar en les accions que des del Comissionat d'Economia Social i Desenvolupament Local i Consum s'han desplegat en el marc de la nova política municipal de consum.

Les estratègies municipals 2016-2019 que vinculen l'Economia Social i Solidària (PIESS), la democratització del temps i les cures, del Consum Responsable (EICR) i de la Política Alimentària (EIPA) presentades durant el 2016, comencen a consolidar-se i a oferir a la ciutadania recursos i serveis per una sostenibilitat econòmica i ambiental, social i posant la vida de les persones en el centre per avançar cap a una societat més justa.

Les dades que es presenten dels serveis d'atenció a les persones consumidores de l'OMIC i la Junta Arbitral de Barcelona (JACB), segueixen consolidant les millores en les accions d'informació, preventives, de mediació i resolució de conflictes, inspecció i actualització jurídica en matèria de consum.



Però el 2017, se singularitza per la finalització de les obres de l'OMIC i del nou Espai de Consum Responsable, un nou concepte de política i servei públic que serà operatiu a partir del 15 de març del 2018 en el marc del Dia mundial de les persones consumidores.

El 2017, també s'han consolidat projectes de les entitats participants en la 2a convocatòria de subvencions en consum responsable, sobirania alimentària i en defensa dels drets de les persones consumidores.

En la política alimentària, destaquem l'impuls als circuits curts de proximitat, especialment mercats de pagès, els menjadors sans i sostenibles amb productes de proximitat i la facilitació de relació directa entre productors de proximitat i el comerç local i els mercats municipals

En el suport a les polítiques de desenvolupament econòmic de proximitat, i juntament amb altres àrees municipals, destaquem la construcció d'un projecte pilot de moneda ciutadana que pugui afavorir el vincle de les persones consumidores amb el comerç de proximitat.





NOU ESPAI CONSUM RESPONSABLE

L'Espai de Consum Responsable, situat al Palau Foronda (ronda de Sant Pau 43-45 baixos) obrirà les seves portes el 2018 com a punt referent de la ciutat especialitzat en consum, que incorpora la promoció del consum responsable amb nous serveis en l'atenció al consumidor, sota el nou paradigma de considerar el consum com a part proactiva del model socioeconòmic.

Aquest espai englobarà els serveis municipals ja en funcionament des de fa més de 30 anys, en el cas de l'OMIC i 25 anys referent a la JACB, i posarà en marxa l'Aula-Laboratori de Consum Responsable.

La seva missió és la d'estendre una nova cultura del consum, informat, conscient, crític, sostenible, de proximitat i ecològic, volent ser un **espai de referència en matèria de consum i consum responsable** per a la ciutadania, entitats, agents econòmics, serveis i equipaments de la ciutat de Barcelona.

Amb l'objectiu de fomentar les bones pràctiques de consum, disposarà de recursos i informació i promourà el treballen

xarxa per tal de fer avançar la ciutat en el camí cap a un consum responsable en els àmbits econòmic, ambiental i social.

Es preveu posar en funcionament amb una primera fase en la que s'oferirà:

- Punt de trobada pel treball en xarxa
- Programa de formació i sensibilització
- Cessió i dinamització d'espais
- Recursos per un Consum Responsable

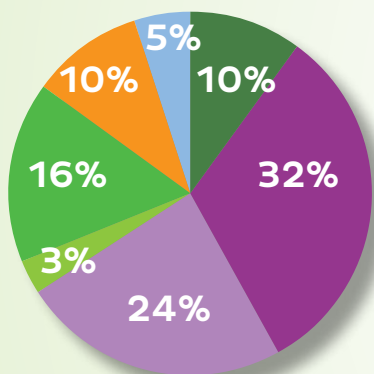
L'Espai comptarà amb una sala polivalent amb capacitat per 60 persones, una segona sala per a 25 persones, espai per exposicions i accés a material divulgatiu i d'investigació especialitzat en el consum responsable.



- * Consumir és triar com volem viure
- * Vols conèixer i participar en altres maneres de consum?
- * Consum responsable, llavors de transformació
- * Bon viure, sostenibilitat ambiental, comerç local, consum de proximitat i transformador, sobirania alimentària i economia social i solidària

El suport municipal a les iniciatives del consum responsable

En la convocatòria de subvencions, el 2017 es van donar suport a 80 projectes de 68 entitats per un valor de 300.000 €.



- Alimentació
- Consum responsable
- Eficiència energètica
- Reciclatge
- Reclamacions de consum
- Serveis financers
- Altres



III Fira de Consum Responsable, Economia Social i Solidària

La tercera edició de la Fira de Consum Responsable i d'Economia Social i Solidària va rebre un total de 49.000 visites i va acollir un total de 43 casetes que van oferir productes (alimentació, artesanía i regals, llibres, tèxtil...) i serveis de l'Economia Social i Solidària per poder fer un consum responsable durant les festes de Nadal i l'any nou.

La principal novetat de la tercera edició de la Fira va ser l'Espai Consciència, que va programar i acollir diferents activitats de sensibilització i difusió sobre consum responsable i Economia Social i Solidària. La bona acollida d'aquest espai propiciarà la seva consolidació a pròximes edicions.



I pel 2018

→ **Nou pla de comunicació Serveis Consum (Espai Consum Responsable, OMIC i JACB)**

→ **Valoració de les accions de les estratègies i prioritzar:**

• **En Consum Responsable:**

- Posada en funcionament de la 1a fase de l'Espai de Consum Responsable
- Impuls a l'eliminació de vaixelles i gots d'un sol ús a esdeveniments públics de la ciutat

• **En Política Alimentària:**

- Consolidar projectes i accions de sobirania alimentària
- Circuits curts alimentaris, Mercats de pagès, consum de proximitat i comerç local
- Menjadors col·lectius sans i saludables

→ **Impuls del Consell Municipal de Consum:**

- Oportunitats de la normativa municipal de participació ciutadana
- Grups de treball per valorar possibilitats d'estendre el servei de consultes en consum als barris

→ **Treball en xarxa pels projectes de consum responsable amb suport municipal**

→ **Adaptar i impulsar els procediments i gestió de l'OMIC a l'Administració electrònica**

→ **Impuls a la visibilitat i presència serveis de consum a altres serveis municipals d'atenció als ciutadans i ciutadanes com les OACs**

→ **Assessorament i especial atenció a les reclamacions sobre les vendes on-line, plataformes digitals i plataformes col·laboratives (P2P).**

→ **Posada en marxa projecte pilot de moneda ciutadana per impulsar el consum al comerç de proximitat.**

→ **Impulsar la mediació en consum com resolució de conflictes**

→ **Campanya per les adhesions d'empreses al sistema arbitral de consum**



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor - OMIC

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament de Barcelona que té com a missió ajudar els ciutadans i ciutadanes de Barcelona, a què coneguin els drets i deures de les persones consumidores i de les empreses en els temes de consum i atendre les seves consultes i tramitar les reclamacions mitjançant la mediació i l'aplicació del Codi de Consum de Catalunya.

(Llei 22/2010, de 20 de juliol)

www.bcn.cat/omic



Coneixement de l'OMIC

Mitjana del grau de coneixement de l'OMIC (%)

2014	2015	2017
13,38%	16,6%	18,8%

Quins serveis s'ofereixen des de l'OMIC?



→ **Gestió**

de denúncies, queixes i reclamacions dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona.



→ **Informació**

i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.



→ **Col·laboració**

amb associacions de consumidors i entitats de consum.



→ **Conciliació**

entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.



→ **Atenció**

als autònoms i microempreses en serveis bàsics (aigua, llum, gas i telefonia).



→ **Lliurament de fulls de reclamació**

als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions envers els consumidors i usuaris.



→ **Campanyes i accions formatives**

sobre consum a diversos col·lectius.



→ Recopilació, actualització i publicació de **documentació legislativa** en matèria de consum.

Canals d'Atenció de l'OMIC



Consultes per internet

3.810 consultes

18,97%



Amb cita prèvia

2.119 persones

10,55%



Consultes pel 010

1.224 consultes

6,10%



Atenció presencial

12.929 persones

64,38%

OMIC. Dades del Servei 2017



20.082
consultes



0,2%

més que el 2016



6.509
reclamacions



11,80%

més que el 2016

Resultat de la gestió directa de l'OMIC

Reclamacions

Favorable al consumidor **3.155** → 67,44%

Pendents de resolució **471** → 10,07%

Favorable a l'empresa **1.052** → 22,49%

Total **4.678**

Gestió directa **4.678** → 71,87%

JACB **1.090** → 16,75%

Arxiu **112** → 1,72%

Altre organisme **629** → 9,66%

Total **6.509**



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA

Junta Arbitral de Consum de Barcelona - JACB

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, òrgan especialitzat de l'organització municipal executiva, té la finalitat d'administrar el Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona, exercint com a eina de justícia alternativa, i aconpleix les seves funcions amb independència i objectivitat, mitjançant l'impuls, investigació i resolució d'ofici de totes les reclamacions que li siguin encomanades.

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

(Carta Municipal de Barcelona, Llei 22/1998, de 30 desembre, article 141).



Procediment arbitral de consum

El funcionament de la Junta Arbitral de Consum compta a un procediment especial que té les següents característiques:

- **Eficàcia.** El procediment arbitral de consum és àgil, ofereix uns terminis curts per donar audiència a les parts i per dictar el laude arbitral.

- **Efectivitat.** Té caràcter executiu i vinculant per ambdues parts, essent el Laude que es dicta d'obligat compliment per ambdues parts i amb els mateixos efectes que una sentència judicial, sense que sigui possible interposar cap recurs sobre la resolució final, en tot cas es poden donar aclariments o rectificacions d'errors materials.

- **Gratuïtat.** La totalitat dels tràmits són gratuïts per ambdues parts.
És necessari que ambdues parts manifestin expressament i per escrit la voluntat d'acollir-se al Sistema Arbitral. L'acceptació de l'arbitratge per part de les empreses es pot formalitzar mitjançant un conveni d'adhesió, o bé de forma individualitzada, mostrant la seva conformitat cas per cas.

- **Imparcialitat i Neutralitat.** Garantit per la intervenció d'àrbitres independents. En un arbitratge de consum els àrbitres no defensen cap de les parts en conflicte, i es vetlla per l'equitat en la resolució de l'òrgan decisor. El Col·legi Arbitral queda integrat per tres membres, un/a representant de les persones consumidores, un/a dels empresaris i un/a de l'Administració.

Dades estadístiques d'audiències i laudes de la JACB



Indicadors atenció usuaris 2017

Matí	
Presencial	1.651
Telefònica	2.665
Total matí	4.316
Tarda	
Presencial	63
Telefònica	171
Total tarda	234

Totals	
Presencial	1.714
Telefònica	2.836
Total	4.550



Laudes 2017

Laudes	2016
Àrbit únic	82
Col·legi arbitral	103
Total	185

Resolució	Laudes
Estimats	44
Desestimats	67
Estimats en part	52
Conciliacions	10
Inhibicions	11
Dessistiments	1
Total	185



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA

Com tramitar una reclamació?

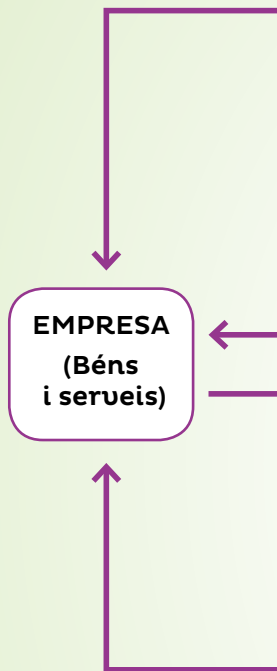
L'OMIC fa conciliació entre les parts, i segons el Codi de Consum de Catalunya només pot intervenir-hi quan hi ha un conflicte de consum, i el consumidor i l'empresa no han arribat a un acord.

Per això, en primer lloc, sempre us heu de dirigir directament a l'empresa amb la qual heu tingut el problema de manera que tingueu un comprovant de la reclamació, és a dir, una carta certificada amb avís de recepció o el full de reclamació segellat. Des de l'OMIC recomanem fer-ho sempre per escrit i guardar-ne una còpia.

Per enviar una carta certificada amb avís de recepció us heu de dirigir a qualsevol oficina de correus amb una còpia de l'escrit que vulgueu enviar.

Trobareu l'adreça de l'empresa a la qual voleu reclamar a la factura o al contracte, o bé al nostre apartat **adreces freqüents**. En cas que no la trobeu, podeu adreçar-vos a qualsevol cercador d'Internet.

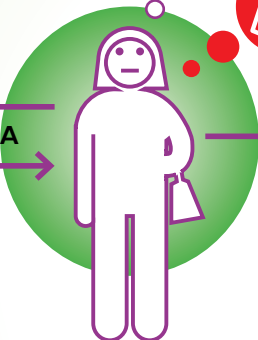
Un cop feta la reclamació, l'empresa té 30 dies per donar-vos una resposta. Si no ho fa, o la resposta no és satisfactòria, podeu presentar una reclamació a l'OMIC per tal que l'estudiem i tramitem.



ADQUIREIX



RECLAMA



CONSULTA
OMIC

CANALS

- Presencial
- Web
- 010



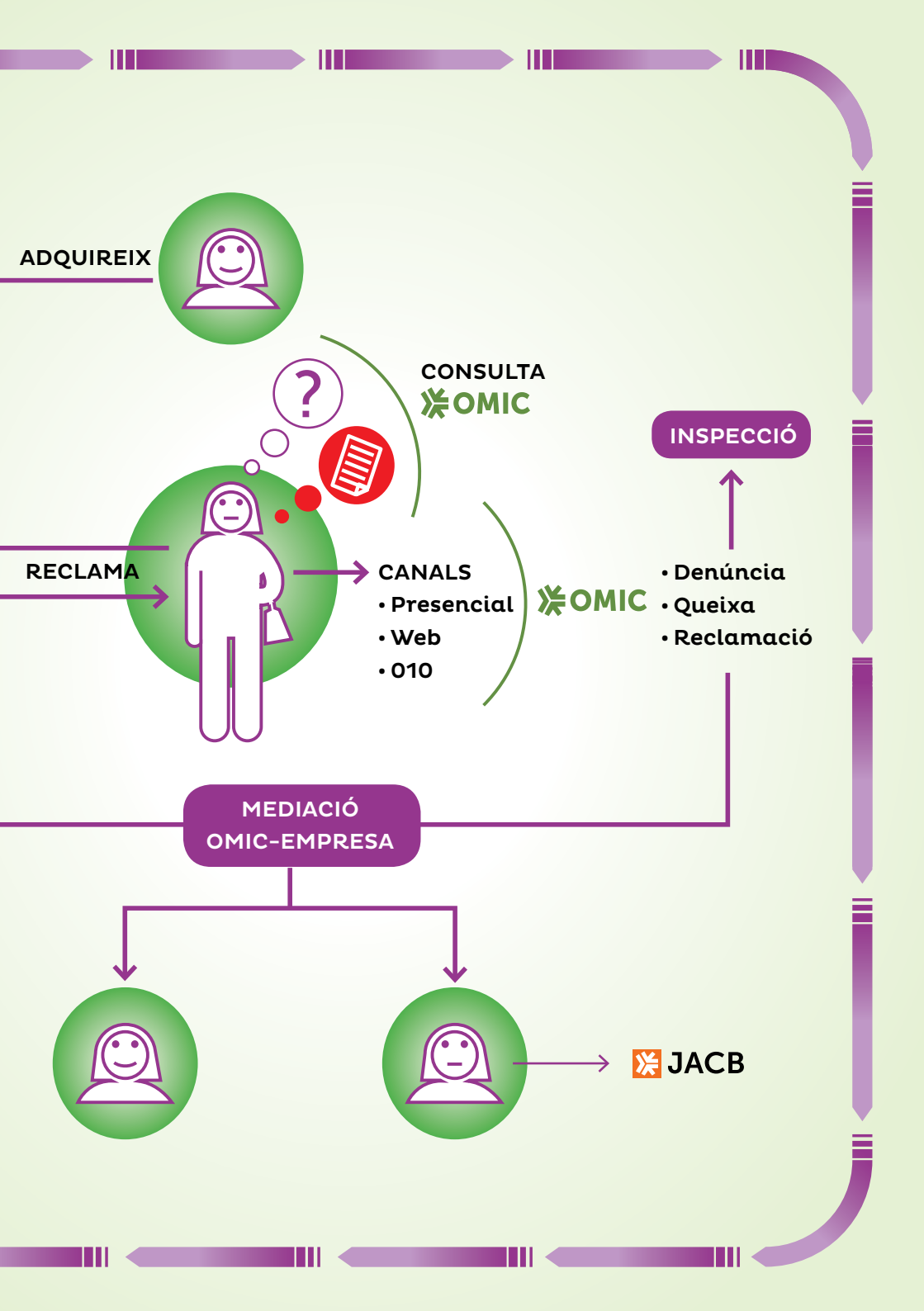
INSPECCIÓ

- Denúncia
- Queixa
- Reclamació

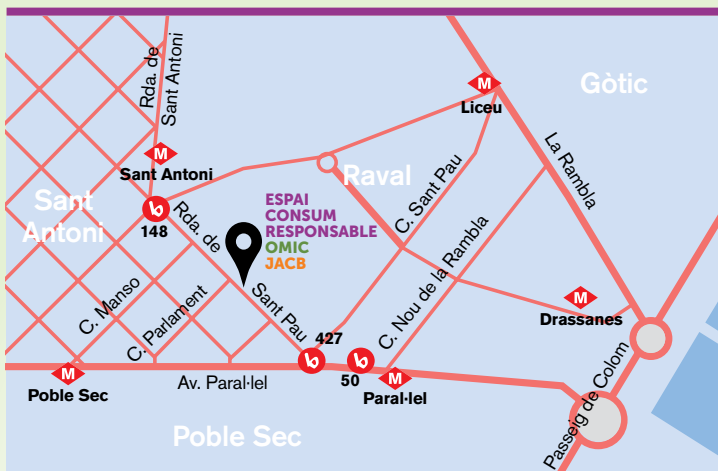
MEDIACIÓ
OMIC-EMPRESA



JACB



On trobar-nos



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA

Transport més proper



Poble Sec, Paral·lel
Sant Antoni



Bicing: estacions
148, 427, 50



Autobusos:
H14, V11, D20, 21, 24, 91

Contacte

ESPAI CONSUM RESPONSABLE

Palau Foronda.
Ronda de Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona.
OMIC (Baixos). JACB (2a planta)
espaiconsumresponsable@bcn.cat

OMIC

010, cada dia de 00.00 h a 24.00 h
Trucada gratuïta
Tel. 931 537 010, des de fora de Barcelona
Fax: 934 027 827
omic@bcn.cat
ajuntament.barcelona.cat/omic

JACB

Tel. 93 402 33 44
junta-arbitral@bcn.cat
juntarbitral.bcn.cat

DEPARTAMENT DE CONSUM

consum@bcn.cat

Horaris

OMIC

De dilluns a dijous de 9.00 a 17.00 h
(de 15.00 a 17.00 h amb cita prèvia)
Divendres de 9.00 a 14.00 h
Del 24 de juny al 25 de setembre
de 9.00 a 13.30 h

JACB

De dilluns a dijous de 9.00 a 17.00 h
Divendres i vigílies de festiu,
de 9.00 h a 14.00 h
Del 24 de juny al 25 de setembre
de 9.00 h a 14.00 h
Agost: de dilluns a divendres
de 9.00 h a 13.30 h

