

SERVEIS
MUNICIPALS
DE CONSUM
(OMIC)

ARBITRATGE
INSTITUCIONAL
PÚBLIC DE
CONSUM (JACB)

DADES D'ACTIVITAT 2023

Què és l'OMIC?





L'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.

Vol 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@bcn.cat.



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

Ajuntament de Barcelona



Què és la JACB?

La **Junta Arbitral de Consum de Barcelona** 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.

2023

22.609 persones ateses



Sessions informatives i d'educació

L'altre canal d'informació i, sobretot, educació en consum són les **sessions informatives gratuïtes** a tots els equipaments municipals i col·lectius que ho demanin.

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. Hi col·laboren les **associacions de persones consumidores.**

2023

37 sessions en diferents equipaments municipals

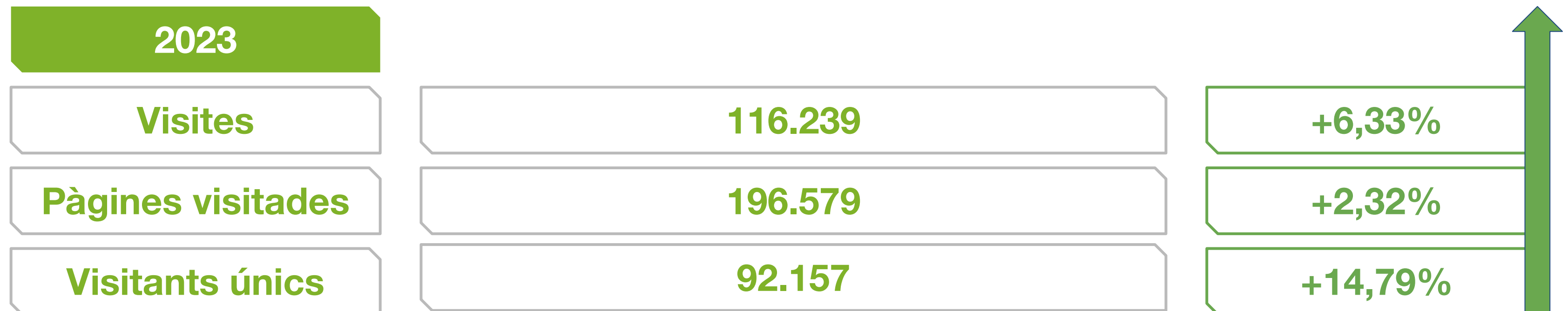
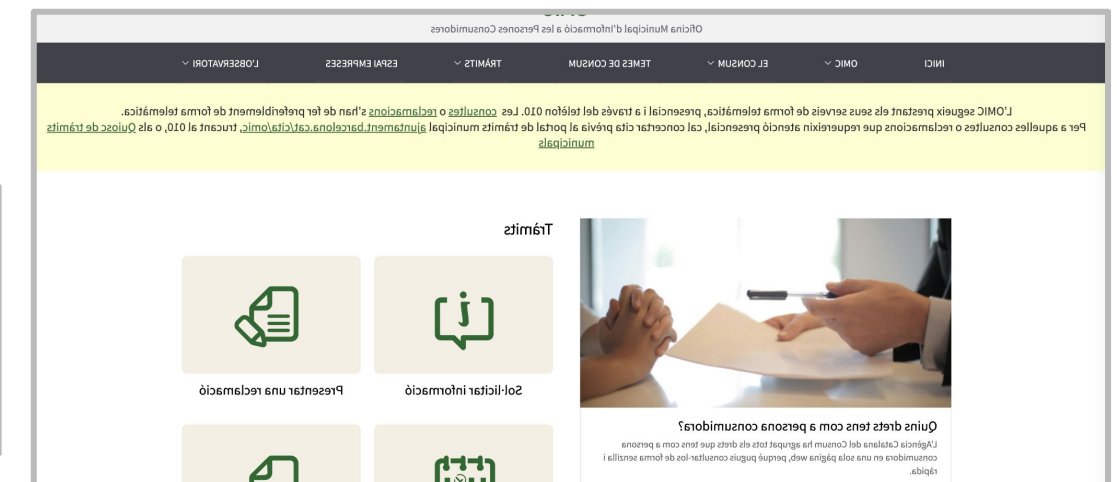
523 persones assistents



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.

Consulta 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:



▶ Persones consumidores i ciutadania, en general



▶ Microempreses, autònoms, establiments i eixos comercials

Dia de les Persones Consumidores



En el marc de la celebració del Dia Mundial de les Persones Consumidores, el **Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB)** va acollir l'**acte de signatura del conveni de col·laboració** entre aquesta institució i l'Ajuntament de Barcelona.

Va tenir lloc el 13 de març a la seu de l'ICAB i va anar a càrrec de la regidora **Montserrat Ballarín** i el degà de l'ICAB **Jesús M. Sánchez García**.

Amb el conveni, es continuarà millorant l'especialització en l'assessorament que ofereix l'OMIC. Tot seguit, es va celebrar **una taula rodona** sobre els procediments de mediació i arbitratge en consum.



Canals d'atenció de l'OMIC

Durant el 2023, l'OMIC ha atès:

22.609 persones



2023

Presencial

5.858

+24,7 %

Telemàtic

8.297

+36,7 %

Telefònic (+010)

8.727

+38,6 %



Canals d'atenció de l'OMIC

Des de l'abril de 2023, està operatiu el nou servei de cita prèvia, que ha generat: **3.558 cites**

Permet **millorar l'atenció presencial** a la ciutadania sense temps d'espera i **millorar l'organització interna**, ja que l'OMIC sap prèviament el motiu de la consulta i pot informar millor. També es millora la **planificació del servei**.

Per canal

Portal de tràmits	1.295	36,4 %
Presencial	61	1,7 %
Quiosc de tràmits	641	18 %
Telèfon 010	1.561	43,9 %

Per tipus de tràmit

Informació digital	765	21,5 %
Lliurament de documents	201	5,6 %
Per a reclamacions	2.592	72,8 %

Consultes i reclamacions

Amb la intervenció de l'OMIC, mitjançant la mediació en consum, el **43 % 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.

2023



16.592 consultes

6.017 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 (actualment, arriba al 26 %), s'ha reforçat la difusió de la **guia amb els serveis que ofereixen l'OMIC i la JACB i les entitats de persones consumidores.**



Consulta la **guia de serveis**



Suport als projectes de les associacions

Durant el 2023, 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 **50.000 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.



2023

Suport a **8 projectes** d'associacions de persones consumidores

6 projectes inclouen la participació de l'OMIC

Inspecció en consum

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

1. Campanyes informatives al sector comercial i empresarial
2. Col·laboració amb altres serveis d'inspecció municipal
3. Inspeccions d'establiments i empreses a partir de les reclamacions presentades a l'OMIC.



Inspecció en consum



Durant 2023 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 **137 inspeccions** atenent les denúncies rebudes a l'OMIC. El resultat del 90% 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.

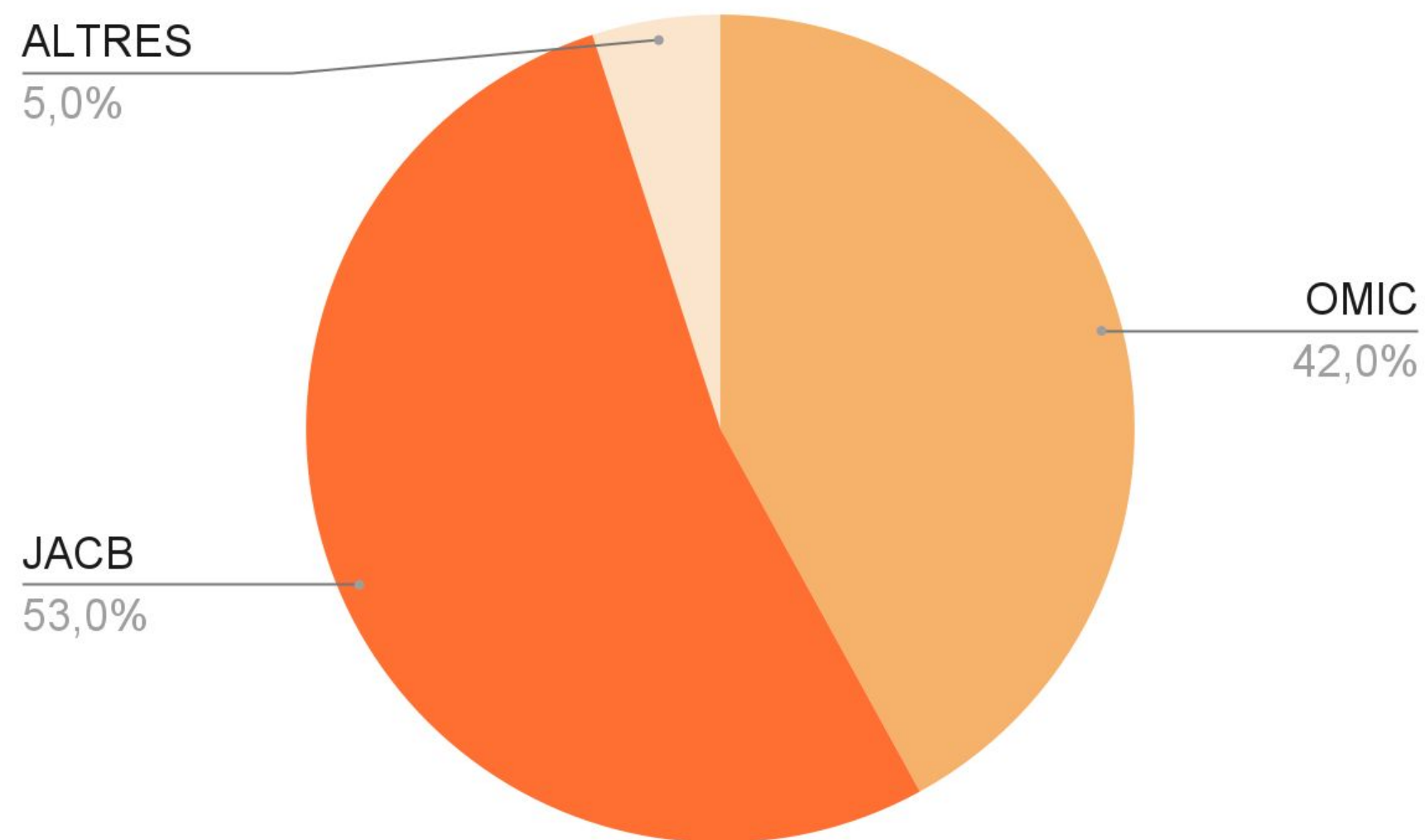
2023

137 inspeccions
per part de l'OMIC

90% d'infraccions
esmenades en 15 dies

Origen de les reclamacions a la JACB

De les **908 reclamacions/consultes** tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 385 tenen venen derivades per l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, 481 directament a les dependències de la Junta Arbitral i 42 traslladades per altres organismes.



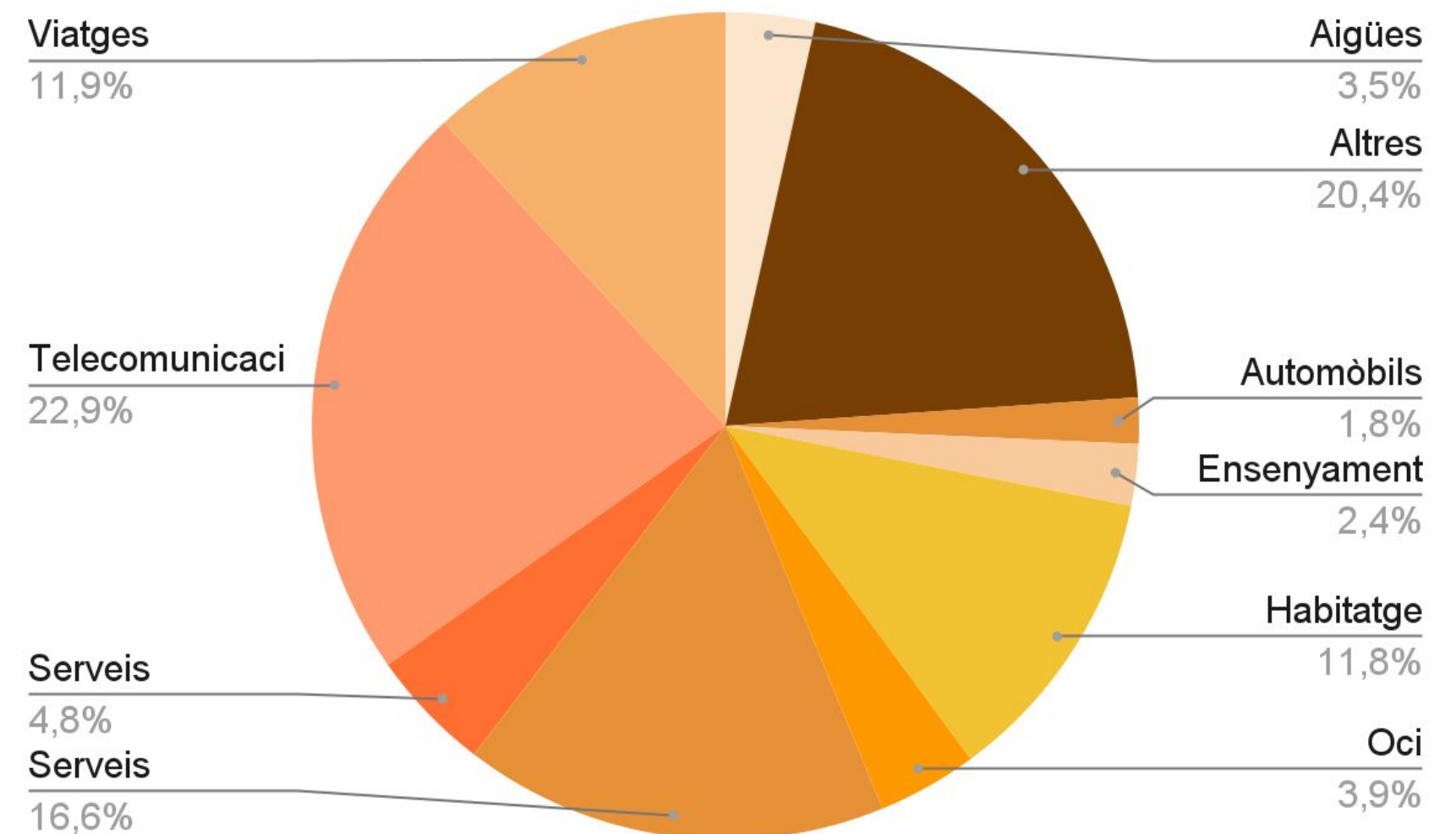
Reclamacions a la JACB

Dels 385 expedients gestionats per l'OMIC, s'han finalitzat:

Laude	76
Conciliació	40
No adhesió	190
Desistiment	4
Altres motius	7
En tramitació	68

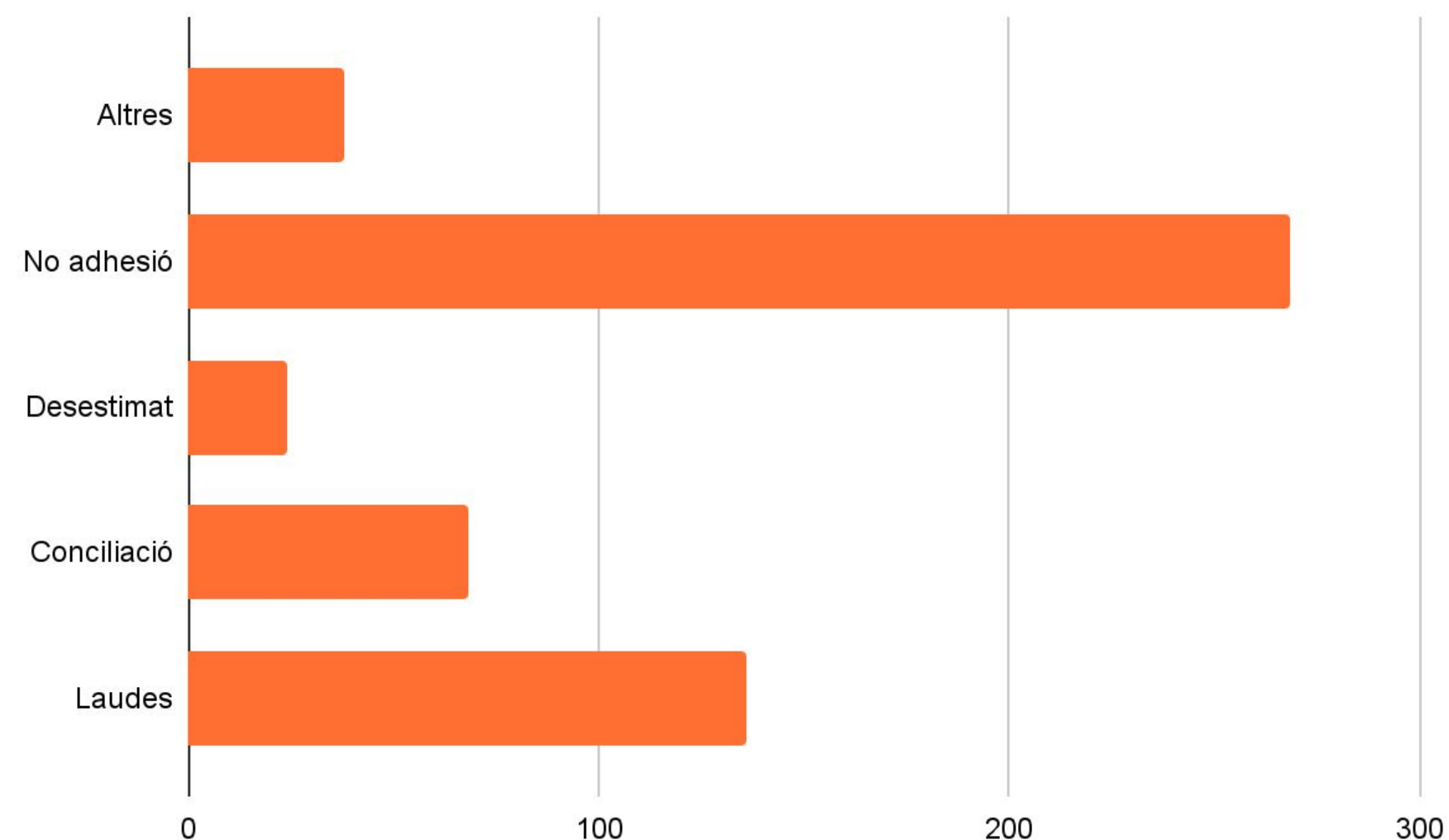
Reclamacions a la JACB, per sectors

De les 908 reclamacions o consultes, 208 han versat sobre **telecomunicacions**; 108 sobre **viatges**; 32 sobre subministraments d'**aigua**; 151 sobre serveis com **llum o gas**; 44 sobre **serveis financers o assegurances**; 107 sobre **habitatges**; 16 sobre la compravenda de **vehicles o reparacions**; 22 sobre **ensenyament**; 35 relacionades amb l'**oci** i 185 sobre **altres temes** com tintoreries, garatges, estètica, calçat, etc.



Expedients finalitzats

Del total de **531 reclamacions** tramitades per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, 136 han estat **arxivades** per laude, 268 per la **no adhesió a l'arbitratge** per part de les empreses reclamades, 68 per **conciliació** entre les parts, 21 per **desistiment** de la part reclamant i 38 s'han finalitzat per **altres motius**.



barcelona.cat/omic



juntarbitral.bcn.cat

