

MEMÒRIA 2018

SERVEIS MUNICIPALS
DE CONSUM

 **OMIC**
OFICINA MUNICIPAL
D'ATENCIÓ A LES
PERSONES CONSUMIDORES



Ajuntament de
Barcelona



LES POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM

Des de l'**Ajuntament de Barcelona** entenem que el consum ha de permetre tenir una vida digna, saludable i de qualitat, que fomenti les relacions humanes, la proximitat, l'economia local, social i solidària, però també la cura del medi ambient, l'ecologia i les garanties i els drets de les persones consumidores en les relacions de consum.

La valoració del 2018 la podem concretar en **la consolidació de les accions de les noves polítiques públiques municipals en consum i les línies estratègiques** plantejades des del 2015 des del Comissionat d'Economia Social i Desenvolupament Local i Consum i coordinades i executades des de la Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i el Departament de Consum amb els corresponents plans d'impuls de consum responsable i política alimentària.

Durant el 2018, **la reforma i els nous serveis de l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC)** i el **nou Espai Consum Responsable** es consoliden com el referent d'atenció a les persones en matèria de consum.

El desafiament d'informar dels nous reptes, pràctiques i oportunitats d'un consum col·laboratiu en xarxa a través de les plataformes digitals s'ha concretat en l'edició de la **primera guia de consum per fer servir les plataformes digitals en l'economia de plataforma i economia col·laborativa**.

**Perquè...
Consumir és triar
com volem viure**

En l'àmbit de la participació i amb les oportunitats de la nova normativa municipal de participació ciutadana **s'ha impulsat el Consell Municipal de Consum**: amb nou reglament, ampliació d'entitats i grups de treball.

El suport a les iniciatives ciutadanes i als projectes per **un consum responsable, per la defensa dels drets de les persones consumidores** ha tingut la continuïtat amb la tercera convocatòria de **subvencions** i s'ha reforçat la modalitat de la **sobirania alimentària en la convocatòria d'"Impulsem el que fas" de Barcelona Activa**.

En l'àmbit de les polítiques municipals de **desenvolupament econòmic local i de proximitat per una alimentació sana, sostenible i de proximitat i una sobirania alimentària**, s'ha continuat amb els reptes que recull el Pacte de la política alimentària urbana de Milà (2015), i en concret el foment dels circuits curts de comercialització i l'alimentació de proximitat: Xarxa de Mercats de Pagès, els Menjadors Sans i Sostenibles, els paradistes verds dels mercats municipals o la proposta d'un Centre d'Intercanvi Agroalimentari de Proximitat (CIAP) a Barcelona. A més, també destaca l'impuls d'un Espai Participat cap a la sobirania alimentària.

Cal destacar el suport municipal a la iniciativa ciutadana en el projecte i prova pilot de la **moneda ciutadana (rec, recurs econòmic ciutadà)** als districtes de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí.



OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES OMIC



L'OMIC és un servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona que té com a missió informar i protegir les persones consumidores en les relacions de consum, 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).

El 2018, els indicadors dels canals d'atenció ens indiquen que continuen creixent les consultes a través dels diferents canals d'atenció (un 15,1 % més que l'any anterior), en especial el canal del **010**. També incrementen les reclamacions tramitades, un **8,2 %** respecte al 2017.

L'atenció presencial es manté, però continua sent el canal més utilitzat per accedir al servei de consultes i reclamacions (un **58 %**).

CONEIXEMENT DE L'OMIC

MITJANA DEL GRAU DE CONEIXEMENT DE L'OMIC (%)

2014	2015	2016	2017	2018
13,38 %	16,60 %	20,30 %	18,80 %	19,01 %

font Òmnibus municipal 2018

VISITES AL WEB DE L'OMIC EL 2018

88.491	50,14 %	174.286	37,15 %	70.254	52,53 %
Visites	MÉS QUE EL 2017	Pàgines vistes	MÉS QUE EL 2017	Visitants únics	MÉS QUE EL 2017

QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE L'OMIC?



Gestió de denúncies, queixes i reclamacions de persones residents a Barcelona o d'establiments ubicats a la ciutat



Informació i assessorament sobre drets com a persones consumidores



Col·laboració amb associacions o altres entitats de consum



Conciliació en cas de conflicte entre les parts, mitjançant mediació



Atenció als autònoms i microempreses en serveis bàsics



Lliurament de fulls de reclamació als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions

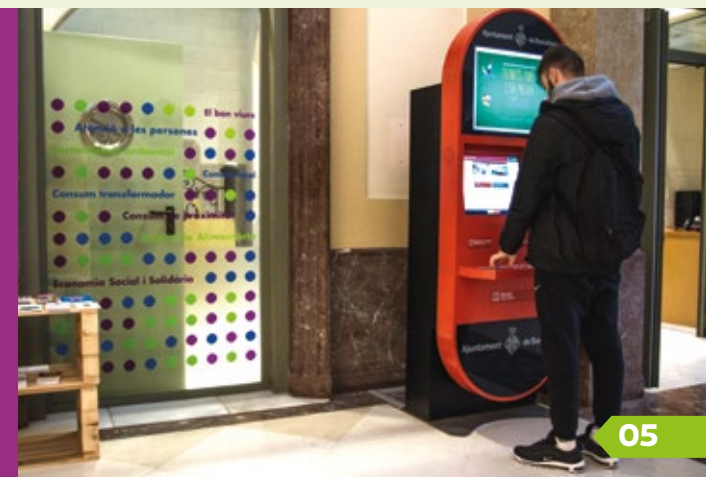


Campanyes i accions formatives sobre consum ubicats a Barcelona



Recopilació, actualització i publicació de documentació legislativa en matèria de consum

L'OMIC INCORPORA EL SERVEI DEL QUIOSC DE TRÀMITS MUNICIPAL EN XARXA A LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC).



OMIC, DADES DEL SERVEI 2018



23.123
consultes ▲ **15,1%**
MÉS QUE
EL 2017



7.041
reclamacions ▲ **8,2%**
MÉS QUE
EL 2017

CANALS D'ATENCIÓ DE L'OMIC



CONSULTES PER INTERNET
4.443 consultes
19,4 %



AMB CITA PRÈVIA
2.530 consultes
10,9 %



CONSULTES PEL 010
2.708 consultes
11,7 %



ATENCIÓ PRESENCIAL
13.442 consultes
58 %

RESULTAT DE LA GESTIÓ DIRECTA DE LES RECLAMACIONS A L'OMIC

Reclamacions

Favorable al consumidor	2.811	54,0 %
Pendents de resolució	1.025	19,7 %
Favorable a l'empresa	1.367	26,3 %
Total	5.203	

Reclamacions derivades al JACB **1.172** / a altres organismes **666**.
Total **7.041** (incloent-hi les **5.203** de l'OMIC)

Els sectors que més consultes i reclamacions presenten són els de serveis de telecomunicacions, compres *on-line*, transports, subministraments i financers.

S'han atès de forma específica els col·lectius afectats pel tancament de les clíniques dentals, serveis funeraris, els aiguats i el canvi als nous comptadors digitals.

Comencen a aparèixer consultes i reclamacions sobre les relacions de consum a través de les plataformes digitals en les anomenades economies col·laboratives.

INSPECCIÓ DE CONSUM

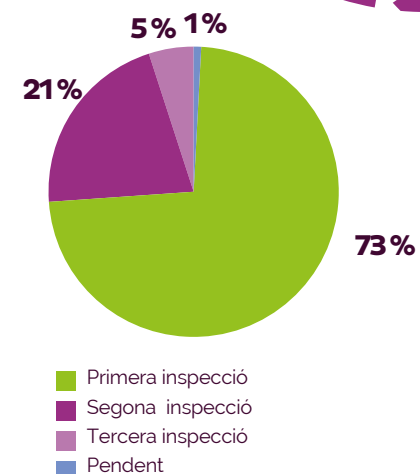
A partir de les reclamacions de les persones consumidores, si s'escau, es fa la inspecció informativa corresponent.

El total d'inspeccions del 2018 són **235**, de les quals el motiu principal és l'incompliment de les obligacions d'atenció, manca de fulls de reclamació, tiquet de compra, preus, etcètera (**87 %**).

En el **93 %** dels casos, aquestes infraccions són esmenades en la primera de les visites d'inspecció.

Durant el 2018 s'ha fet una prova pilot de campanya informativa per empreses i comerços amb l'objectiu de disminuir la tipologia d'infraccions més alta, és a dir, les relacionades amb l'atenció a les persones consumidores.

El resultat de la prova pilot ha estat que, de les **120 empreses** i establiments visitats, al final de la campanya, un **85 %** compleixen amb la normativa de protecció de les persones consumidores.



L'ESPai CONSUM RESPONSABLE



L'Espai Consum Responsable ja és una realitat. Situat al Palau Foronda (ronda Sant Pau, 43-45 baixos), és el **primer equipament especialitzat en consum responsable** de la ciutat i ofereix els seus serveis a la **ciutadania, entitats i tot tipus d'agents** que vulguin conèixer o que necessitin recursos per incorporar el consum responsable en el seu relat i les seves pràctiques.

Vinculat amb l'OMIC, l'espai reforça l'atenció a les persones consumidoras que vulguin conèixer altres maneres de consumir, respectuoses amb el medi ambient i amb la societat.



Actualment ofereix:

► **Programa de sensibilització i formació**, amb activitats, tallers i exposicions.

► **Punt de trobada** per fomentar la interacció i les sinergies en la promoció i pràctiques del consum responsable.

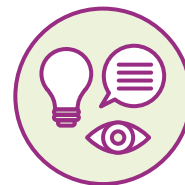
► **Cessió gratuïta d'espais**, amb retorn social. Compta amb una sala polivalent (capacitat de 60 persones) i una aula per a 25 persones.

► **Punt d'informació i assessorament** especialitzat (per correu electrònic, amb possibilitat de cita prèvia).

► **Materials divulgatius i especialitzats** (revistes, fullets, oferta d'activitats i propostes a la ciutat, etcètera).

> barcelona.cat/consumresponsable

EN XIFRES....



15
ACTIVITATS
PROGRAMADES

4
EXPOSICIONS

HI HAN PARTICIPAT
465
PERSONES

HI HAN COL·LABORAT
28
ENTITATS

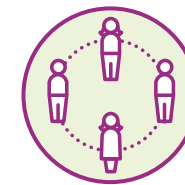


25
CESSIIONS
D'ESPais

PER LES QUALS
HAN PASSAT

295
PERSONES

82
ENTITATS



17
ACCIONS
D'ENXARXAMENT

COL·LABORACIONS

47
AGENTS

31 entitats del sector
3 entitats del territori
11 serveis i programes
municipals
2 administracions
públiques

54 TIPUS DE RECURSOS
GENÈRICS DIFERENTS



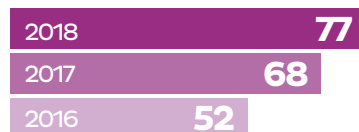
Del tipus: revistes, informes o memòries, guies, fullets genèrics i fullets municipals.
+30 tipus de fullets de difusió d'iniciatives d'ESS i CR

EL SUPORT MUNICIPAL A LES INICIATIVES CIUTADANES DEL CONSUM RESPONSABLE

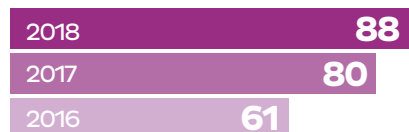
Support a iniciatives ciutadanes: subvencions

Durant el 2018 s'ha donat suport a **88 iniciatives socials** per apropar pràctiques de consum responsable a la ciutadania, de 77 entitats diferents i amb una **aportació econòmica de 300.000 €**.

ENTITATS PARTICIPANTS

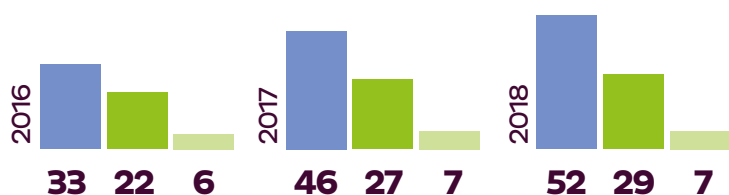


PROJECTES



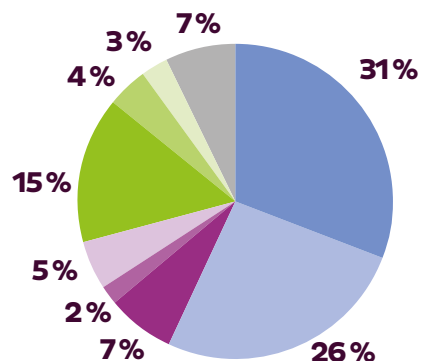
DIFERENTS PROGRAMES

- Difusió i formació
- Pràctiques de consum responsable
- Associacions de persones consumidores.



SECTORS DELS PROJECTES

- Alimentació
- Consum responsable
- Drets persones consum
- Eficiència energètica
- Habitatge
- Prevenió residus
- Serveis financers
- Turisme responsable
- Altres



IV FIRA DE CONSUM RESPONSABLE, ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

La plaça de Catalunya s'ha consolidat ja com una fita durant el Nadal a la ciutat de Barcelona. Aquesta quarta edició de la fira **va rebre més de 53.000 visites** i **va acollir més de 60 entitats** que oferien productes (alimentació, artesanía i regals, llibres, tèxtil...) i serveis de l'economia social i solidària, cosa que facilita el consum responsable durant les festes de Nadal i l'any nou.

En aquesta edició, l'Espai Consum Responsable va tenir-hi una presència estratègica, convidant a enfortir el relat i la visibilització dels principis del consum responsable, i permetent que altres iniciatives de la ciutat estiguessin presents a la fira. A més a més, es van fer unes 35 activitats en les quals es convidava els visitants a conèixer, divertir-se i aprofundir en el món del consum responsable.



POLÍTICA ALIMENTÀRIA BCN RESUM 2018

L'octubre del 2015 Barcelona i més d'un centenar de governs locals d'arreu d'Europa van signar el **Pacte de política alimentària urbana** de Milà i es van comprometre a favor d'una alimentació socialment justa i ecològicament sostenible. Un compromís que va acabar donant lloc a l'Estratègia d'impuls de la política alimentària 2016-2019 de l'**Ajuntament de Barcelona**.

Des d'aleshores, la ciutat de Barcelona desplega una **política adreçada cap a la sobirania alimentària** que ens permeti transitar cap a un sistema alimentari sa, ambientalment sostenible i socialment just.

Aquest 2018 hem avançat en
els següents projectes



1. COMUNITAT PAGESA I AGRICULTURA URBANA

Tot i que la superfície cultivada a la ciutat és testimonial, apostem per la preservació dels espais agrícoles productius. Per això aquest 2018:

► La Ponderosa

S'ha treballat per articular un projecte de futur per a la finca La Ponderosa anomenat AgroVallbona en el marc del Pla director del Consorci del Besos.

► Impuls a l'Estratègia d'agricultura urbana

També s'ha col·laborat en l'impuls de l'Estratègia d'agricultura urbana promoguda per l'Àrea d'Ecologia Urbana, que vol apropar la ciutadania als horts urbans i l'agroecologia i donar suport a les iniciatives ciutadanes d'agricultura urbana.



2. ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I DE PROXIMITAT

La ciutat ha anat ampliant el ventall d'alternatives per al consum conscient per tal que els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona puguin omplir el cistell amb productes frescos, de temporada i de proximitat. Aquest 2018 hem avançat en els següents projectes:

► Xarxa de Mercats de Pagès

S'ha acompanyat diverses entitats de barri i el personal tècnic de districte interessats a impulsar aquest tipus de mercats. També en la definició d'un possible punt de venda directa d'aliments al barri de Baró de Viver que ha culminat amb un servei de furgonetamercat amb la mateixa filosofia.

► Menjadors sans i sostenibles

S'ha treballat en el disseny d'un projecte pilot per proveir a dos menjadors socials de competència municipal (a Sant Andreu i a l'Eixample) i, en paral·lel, s'ha treballat per incloure criteris de proximitat en les licitacions de les escoles bressol.



► Dels mercats verds als paradistes verds

S'ha treballat conjuntament amb l'Institut de Mercats Municipals en la campanya Mercats Verds per convidar els paradistes dels mercats per identificar el producte ecològic, de proximitat i directe de pagès.

► Centre d'Intercanvi Agroalimentari de Proximitat (CIAP)

S'ha participat en un procés iniciat pel Pla estratègic metropolità (PEMB) per definir les bases d'una Central d'emmagatzematge i distribució de producte de proximitat a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i s'ha començat a treballar amb la pagesia (Unió de Pagesos) per identificar els interessats en la proposta i en la posada en marxa d'una prova pilot.

3. SEMBRANT INICIATIVES COL·LABORATIVAMENT

Apostem per una política coproduïda, és a dir capaç d'articular i reforçar els espais de trobada i participació amb el sector privat i dotada d'un ventall de recursos i serveis que permetin consolidar i eixamplar la comunitat pagesa i el ventall d'iniciatives d'alimentació sostenible i de proximitat existents. Aquest 2018 hem avançat en les següents línies d'acció:

► Espai Participat

S'ha treballat la posada en marxa d'un Espai Participat on els diferents actors del món agroecològic poden interlocutar, valorar el funcionament dels projectes en curs i treballar plegats per a la seva consolidació.

► Nova modalitat models agroalimentaris sostenibles

L'edició 2019 de la línia de subvencions "Impulsem el que fas" promogudes per Barcelona Activa inclou una modalitat específica per promoure models agroalimentaris sostenibles.

► Projecte Eix Muntanya

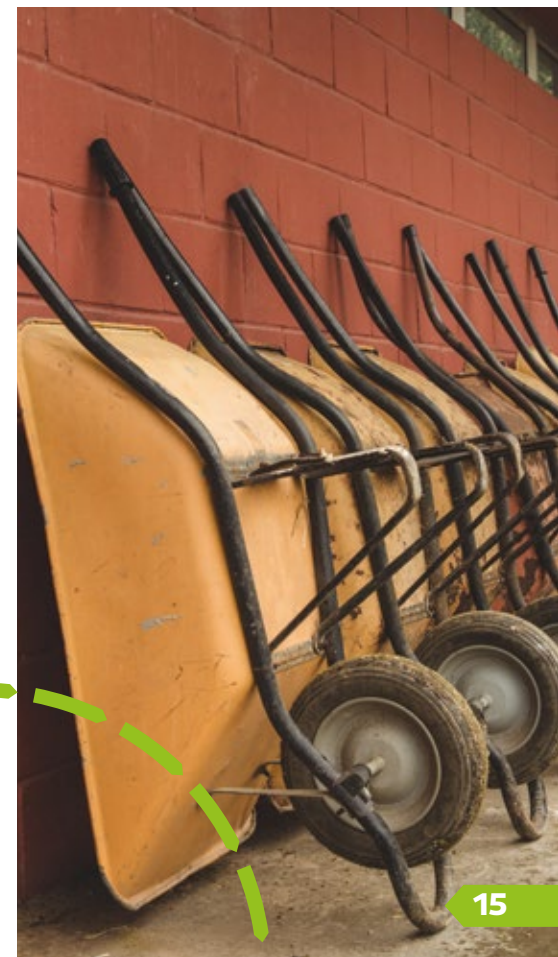
Amb l'objectiu d'impulsar l'agroecologia i l'ESS als barris de muntanya s'han mapejat i acompanyat molts projectes agroecològics existents i s'està treballant en la creació d'una xarxa de nodes agroecològics repartits pel territori que proveeixin serveis complementaris entre ells.

► Projecte ApS, economies comunitàries i política alimentària

Es tracta d'un projecte d'aprenentatge i servei en el marc de la política alimentària. Durant l'any 2018, s'han fet dues sessions informatives per donar a conèixer la proposta i les potencialitats d'aquesta metodologia. També, quatre sessions formatives i d'acompanyament per definir les bases de diversos projectes ApS que seran desenvolupats per part de diverses entitats.

► Indicadors de sobirania alimentària

Es dona suport a l'informe 'Arran de terra. Indicadors de sobirania alimentària a Catalunya' sobre l'estat actual i l'evolució recent del sistema alimentari català elaborat per Entrepobles i Arran de Terra.



QUÈ MÉS HEM FET DURANT EL 2018?

CONSELL DE CONSUM

En l'àmbit de la participació i amb les oportunitats de la nova normativa municipal de participació ciutadana s'ha impulsat el Consell Municipal de Consum:

► Amb nou reglament

► Ampliació d'entitats

► Grups de treball específics

- Per la Setmana del Consum Responsable
- Per consensuar un nou reglament
- Per tractar el consum en les economies col·laboratives

GUIA TÈCNICA: CONSUM COL·LABORATIU

El repte d'informar de les noves dinàmiques, pràctiques i oportunitats d'un consum col·laboratiu en xarxa a través de les plataformes digitals s'ha concretat en la edició de la primera guia tècnica i pràctica de consum de plataforma de l'economia col·laborativa.

La guia aporta consells i reflexions sobre el consum a través de les plataformes digitals ja sigui entre particulars o entre empresa i particulars.



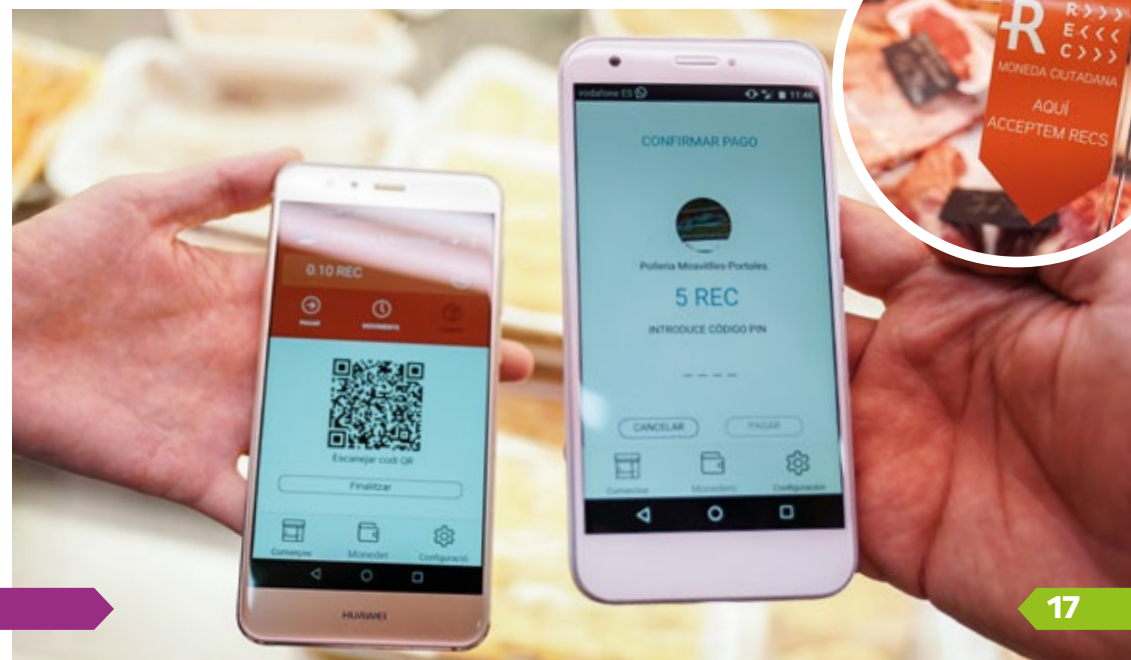
EL REC: LA MONEDA CIUTADANA

Des de la **Direcció d'Economia Cooperativa Social i Solidària i Consum** s'ha col·laborat a posar en marxa el rec (recurs econòmic ciutadà) moneda ciutadana de Barcelona, que neix per dinamitzar el comerç, els serveis de proximitat i els beneficis reverteixen a la comunitat.

El rec (R) és una variant de les monedes anomenades socials o locals, exclusivament digital, que es pot fer servir amb aplicació mòbil, targeta de pagament o pàgina web. Es presenta com una alternativa al sistema econòmic i monetari dominant globalitzat.

La prova pilot s'ha dut a terme en els deu barris que conformen l'Eix Besòs de Barcelona en el marc del projecte europeu B-MINCOME, un projecte pilot d'innovació urbana i social de l'Àrea de Drets Socials.

> www.rec.barcelona



PLA DE TREBALL PER AL 2019

DEPARTAMENT DE CONSUM

- ▶ **Seguir amb la previsió** del Pla de comunicació iniciat el 2018.
- ▶ **Dimensionar estructura i recursos** per potenciar la política alimentària.
- ▶ **Consell de Consum.** Aprovar el nou reglament i consolidar els grups de treball iniciats el 2018.
- ▶ **Seguiment del projecte pilot** de moneda ciutadana (rec) per impulsar el consum al comerç de proximitat.
- ▶ **Incorporar les modificacions** del Decret de mediació i actualització jurídica.
- ▶ **Competència sancionadora municipal.** Operativitzar les conclusions del grup de treball.
- ▶ **Acompanyament i suport** a les iniciatives ciutadanes en consum responsable.
- ▶ **Ampliació a altres districtes** de la campanya informativa cartell, i fulls de reclamació.

OMIC

- ▶ **Impuls a la visibilitat** i presència dels serveis de consum en altres serveis municipals d'atenció a la ciutadania com les OAC i l'OND (Oficina per a la No Discriminació).
- ▶ **Impulsar la mediació en consum** com a resolució de conflictes.
- ▶ **Renovació del web de l'OMIC.**
- ▶ **Formació especialitzada informadors OMIC** en atenció a les reclamacions sobre les vendes *on-line*, plataformes digitals de les anomenades economies col·laboratives.

CONSUM RESPONSABLE

- ▶ **Consolidar l'Espai Consum Responsable** i la xarxa amb altres equipaments municipals.
- ▶ **Subvencions amb clàusules socials i ambientals.** Seguiment de l'aplicació de criteris de cura social i ambiental en la nova convocatòria general de subvencions.
- ▶ **Reforçar el punt d'informació i assessorament** especialitzat en consum responsable.
- ▶ **Intensificar la incorporació de consells i idees** per posar en pràctica el consum responsable als serveis d'informació de l'OMIC.
- ▶ **Consolidar la Setmana del Consum Responsable** amb noves activitats ofertes per entitats de la ciutat.
- ▶ **V edició de la Fira de Consum Responsable i d'Economia Social i Solidària.**

POLÍTICA ALIMENTÀRIA

- ▶ **Seguiment i ampliació de la Xarxa de Mercats de Pagès** a la ciutat.
- ▶ **Constitució i posada en marxa de l'Espai Participatiu,** estructurat en diversos grups de treball per a projectes.
- ▶ Prova pilot per a la posada en funcionament d'un **centre d'emmagatzematge i distribució de productes agroecològics locals** i posada en marxa d'altres projectes (en el marc del conveni UP-Ajuntament) per apropar el producte de proximitat a Barcelona, en els quals el petit comerç i els mercats municipals esdevenen agents clau i llocs estratègics.
- ▶ **Prova pilot del projecte Paradis-tes Verds,** treballant conjuntament amb l'Institut Municipal de Mercats.
- ▶ **Nova modalitat** per a models agroalimentaris sostenibles a les subvencions **'Impulsem el que fas'**.
- ▶ **Menjadors sans i sostenibles:** avaluació dels resultats de la prova pilot dels menjadors socials.
- ▶ **Redacció de la nova estratègia de política alimentària.** Com seguim a partir del 2020? Quines línies estratègiques ens plantejarem? Ho treballarem en el marc de l'Espai Participatiu i en col·laboració amb altres àrees de l'Ajuntament implicades.



Com et pots posar
en contacte
amb nosaltres?

**OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
A LES PERSONES
CONSUMIDORES
(OMIC)**

Presencial
Palau Foronda.

Ronda de Sant Pau, 43-45
Horari d'atenció: **de dilluns a divendres 9 a 14 h**

Web ajuntament.barcelona.cat/omic

Telèfon

010 Informació
Barcelona
Trucada gratuïta

Telèfon **931 537 010** per a trucades de fora de l'àrea metropolitana. Tarifa ordinària.

**ESPAI CONSUM
RESPONSABLE**

Com hi pots
arribar?

Metro: **L2, Sant Antoni. L3, Paral·lel**

Busos: **V11, D50, 120, 121**

Parada Bicing: **ronda de Sant Pau, 51**

On et pots
adreçar?

consum@bcn.cat
consumresponsable@bcn.cat
espaiconsumresponsable@bcn.cat
politicalimentaria@bcn.cat

**Entres?
Ens truques?
Ens escrius?**

