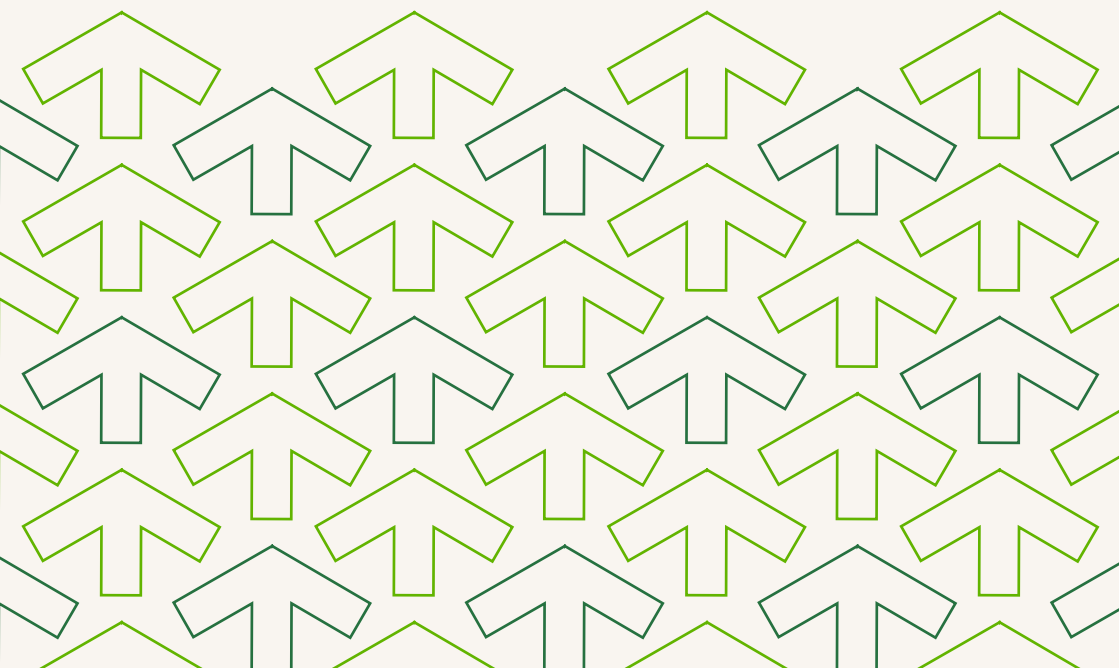


MEMÒRIA

2020

SERVEIS
MUNICIPALS
DE CONSUM



LES POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM

La Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum, l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC) i la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB) participen en els objectius d'una política econòmica municipal que promou la competitivitat i els valors d'una economia i un consum locals, la sostenibilitat del model econòmic i l'equitat per reduir les desigualtats socials.

L'OMIC, que s'inclou en el directori dels serveis públics de Catalunya, és també una part activa d'una economia al servei de les persones amb una atenció diversificada i de proximitat, presencial, telefònica i telemàtica. L'OMIC fa de la **informació, l'educació i la mediació** les eines perquè en les relacions de consum es respectin els **drets de les persones consumidores**. També comptem amb la **JACB**, òrgan administratiu competent, que exerceix **l'arbitratge com a eina de justícia alternativa i extrajudicial de resolució de conflictes en consum**.

Aquests serveis públics compten amb la participació activa de les associacions i entitats per a la defensa de les persones consumidores.

Aquesta memòria, doncs, presenta **l'actuació de l'OMIC i la JACB durant el 2020, un any en què les mesures de contenció per contrarestar els efectes de la pandè-**

mia han afectat directament l'activitat de les empreses i les seves relacions de consum amb les persones consumidores.

L'estat d'alarma i la legislació desplegada per fer front a la pandèmia han comportat limitacions i fins i tot la suspensió temporal de moltes activitats econòmiques i de la mobilitat, així com el tancament d'establiments comercials. També hem viscut el desconcert per l'evolució de la mateixa pandèmia. Tot plegat ha generat una gran incertesa a les empreses, a les persones consumidores i també als serveis públics de consum, que s'han hagut d'adaptar a aquest nou escenari.

En el marc de les **mesures municipals de reactivació econòmica**, s'ha desplegat un Pla de Xoc per fer front a la covid-19 i s'han replantejat les línies estratègiques municipals de consum. El reforç de l'atenció telemàtica, el nou servei d'assessorament financer per a empreses i persones consumidores, o el nou canal d'atenció de "l'OMIC et truca" en són alguns exemples.

Aquest document, per tant, presenta un resum de les actuacions desenvolupades durant el 2020 per l'OMIC i la JACB, les dades i la seva anàlisi. També mostra les línies de futur per millorar l'atenció a les persones consumidores, una tasca per a la qual comptem amb la participació activa de les persones consumidores i les associacions i entitats que les representen.



MONTSERRAT BALLARÍN

Regidora de Comerç, Mercats, Consum, Règim Intern i Hisenda



A banda de les situacions sorgides a causa de la pandèmia, durant el 2020 s'han accentuat les tendències ja presents en el període pre-covid-19, com són les de **digitalització de molts aspectes de la nostra vida**, els hàbits saludables, el consum responsable, la compra de producte local o el comerç de proximitat. A aquestes tendències s'hi afegeixen nous elements que condicionen la vida de les persones i la tasca de l'OMIC. Em refereixo, d'una banda, al descens de la renda disponible per a moltes unitats familiars i, d'una altra, a la creixent dificultat d'aquestes persones per accedir a productes i serveis bàsics, com són els subministraments de la llar o els productes i serveis financers.

Un altre factor que cal tenir en compte és **la sostenibilitat d'aquestes relacions de consum**, sigui quin sigui el sector i el canal per on es desenvolupin. El consum és

un factor clau per aconseguir els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 (ODS) i, en concret, els objectius d'una producció i un consum responsables i de reducció de les desigualtats socials.

Així doncs, seguim creient que els serveis municipals públics de consum i les associacions de persones consumidores tenen un paper clau en l'assoliment d'aquests objectius mitjançant la informació, la difusió i l'educació, i potenciant la mediació amb el sector empresarial com a resolució alternativa als conflictes de consum.

Vull, volem, que Barcelona sigui una ciutat que visqui un **consum informat, reflexiu, conscient, crític i satisfactori**. Una ciutat que potenciï i faciliti unes **relacions de consum segures, sostenibles, locals i de proximitat**.



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 garantir els drets de 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).

Els indicadors del **2020** ens mostren que el coneixement de l'OMIC per part de la ciutadania de Barcelona creix fins a un **28,3 %** en l'últim any. La principal manera de conèixer l'OMIC és el boca-orella (**40,7 %**), i per internet i la seva pàgina web (**18,3 %**). Per trams d'edat, de 45 a 64 anys el percentatge de coneixement arriba a un **42,6%**, i la proporció més baixa està entre els més joves de 16 a 24 anys, amb un **10,8%**.

CONeixEMENT DE L'OMIC

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

2015	2016	2017	2018	2019	2020
16,6 %	20,3 %	18,8 %	19 %	24,5 %	28,3 %

Font: Omnibus municipal 2020

VISITES AL WEB DE L'OMIC EL 2020

2020 133.149 VISITES	▲ 22,1 %	2020 241.189 PÀGINES VISITADES	▲ 25,5 %	2020 99.782 VISITANTS ÚNICS	▲ 17,5 %
2019 109.006		2019 192.125		2019 84.860	

QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE L'OMIC?



Informació i assessorament sobre drets com a persones consumidores



Campanyes i accions formatives sobre consum



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



Mediació i conciliació en cas de conflicte entre les parts



Informació de la legislació i normativa en matèria de consum



Atenció als autònoms i les microempreses en serveis bàsics ubicats a Barcelona



Atenció presencial i cita prèvia, telemàtica i telefònica



Col·laboració amb associacions de persones consumidores o altres entitats de consum



OMIC, DADES DEL SERVEI 2020



Les dades ens mostren, respecte al 2019, com el nombre de consultes d'informació presencials i telemàtiques disminueixen considerablement (-30,34 %) i augmenten les consultes al web (+22,5 %).

Respecte a les reclamacions, les dades ens mostren una evolució més constant durant tot el període i no tan variable com en el cas de les consultes (+2,66 %).

Per valorar els motius de la disminució de les consultes, s'ha de considerar:

- La incertesa dels primers mesos de l'estat d'alarma, de les mateixes empreses i de les persones consumidores, consultes adreçades a l'empresa, expectativa de tornada a la normalitat i campanyes institucionals de consum i dels mitjans per resoldre dubtes.

- L'atenció directa de les empreses a l'hora de donar resposta a les consultes sobre els serveis no prestats o ajornats, la devolució dels imports o altres alternatives s'ha de considerar com un element que ha rebaixat el nombre de consultes.
- El tancament de l'atenció presencial de l'OMIC durant tres mesos (del 13 de març al 22 de juny).
- Respecte a les reclamacions a considerar l'ampliació de 30 a 60 dies perquè les empreses donin resposta a les reclamacions abans d'adreçar-les als serveis públics de consum (OMIC).

CANALS D'ATENCIÓ DE L'OMIC



Total **23.757** ATENCIONS

Els canals d'atenció respecte al 2019

- Augmenta l'ús dels canals d'atenció telemàtic i telefònic.
- Disminueix el canal presencial (tancament durant tres mesos i restabliment amb reducció horària i cita prèvia).

- Augmenten considerablement les visites de consultes al web (l'altre indicador d'atenció "indirecta" en consultes).
- S'obre un nou servei d'atenció presencial i telefònic per atendre la bretxa digital.

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

Reclamacions	7.034	
Favorables al consumidor/a	1.185	16,85 %
Favorables a l'empresa	1.276	18,14 %
En mediació - tramitació	2.138	30,40 %
Enviats a arbitratge JAC BCN	328	4,6 %
Enviats a arbitratge JACC	183	2,6 %
No han donat resposta als tràmits	132	1,8 %
Altres*	1.792	25,4 %

Durant el 2020 han augmentat considerablement les reclamacions rebudes de l'Agència Catalana de Consum. En total s'han rebut 2.467 expedients de reclamació de l'ACC, un 276,5 % més que l'any 2019, en què es van rebre només 892 expedients.

Les campanyes de comunicació en mitjans de gran audiència per part de l'ACC han fet augmentar les reclamacions rebudes, que, per competència territorial, finalment es deriven a l'OMIC de Barcelona.

*Desistiments per part del consumidor/a, derivats a altres òrgans competents, a altres ajuntaments, retornats a l'ACC, arxivats o sense comunicació d'acord entre empresa i consumidor/a.



ÀMBITS DE CONSUM

Els motius de les **consultes i reclamacions** han estat, majoritàriament, temes de **cancel·lació i anul·lació de vols i altres serveis de transport**, així com per cancel·lació de reserves de serveis turístics i oci, entrades d'espectacles, devolució de quotes de serveis no realitzats, tancament d'establiments i equipaments, retard en l'entrega de productes comprats en línia, devolucions de pagues i senyals de serveis no realitzats, cursos de formació presencials no impartits, temes financers i productes bancaris, o inclusió en fitxers de morositat, entre d'altres.

Tot i les mesures derivades de la pandèmia, **l'OMIC ha continuat atenent temes relacionats amb altres problemàtiques de consum**: la factura de l'aigua, els afectats per les clíniques dentals (Dentix), la contractació de crèdits vinculats al consum, el contracte de cursos en línia, els serveis funeraris, el nou bo social i els nous criteris de vulnerabilitat social i econòmica per accedir-hi.

ALTRES DADES DE CONSUM (Enquesta municipal Òmnibus 2020)

COMPRA PER INTERNET

A Barcelona, el **73 %** de les persones consumidores han comprat alguna vegada per internet. La població de 65 anys o menys és la que menys ha comprat (**35,2 %**), mentre que les persones de 25 a 34 anys són les que més han comprat (**95,2 %**).

El **57,5%** dels/les que compren per internet han hagut de reclamar alguna vegada a causa d'aquestes adquisicions a la xarxa. En la majoria dels casos (**84 %**), l'empresa a qui es va comprar va resoldre el problema. De totes maneres, durant el 2020 s'incrementa el nombre de persones que han reclamat la no resolució del problema per part de l'empresa a algun servei o associació de defensa (**+10,5 p**).

ÚS DE PLATAFORMES DIGITALS

El **29,6 %** de les persones utilitza plataformes digitals per comprar o vendre, 5,6 punts menys en relació amb la darrera onada del setembre de 2018.

Aquestes són utilitzades majoritàriament per la gent més jove (**45-50 %**).

El **87,5 %** són plataformes dedicades a l'intercanvi o la redistribució de productes amb pagament.

HÀBITS DE CONSUM RESPONSABLE

Un **89,7 %** practica hàbits de consum responsable (el **59,9 %**, sempre o sovint), com són comprar productes o serveis a empreses amb compromís ambiental i social (**21,6 %**), la compra de proximitat (**20,8 %**), evitar envasos i plàstic, comprar a granel (**17,1 %**) o reciclar (**11,6 %**).

EL SUPORT MUNICIPAL A LES ASSOCIACIONS EN DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES

En el marc de la convocatòria general per activitats de l'**Ajuntament de Barcelona**, des de la **Direcció de Comerç, Restauració i Consum**, i amb l'objectiu d'estar al costat de les associacions de defensa de les persones consumidores, s'ha donat suport als projectes d'ampliació i dinamització de la base social i de foment d'un consum informat, segur i sostenible per part de les associacions de defensa de les persones consumidores.

S'han valorat en especial els projectes que incorporen criteris d'ambientalització i de compra i contractació responsable (social i ambiental) i els que inclouen la participació i col·laboració amb l'**OMIC** i l'**Espai Consum Responsable**, i les **persones consumidores**.

S'ha donat suport a **7 projectes** per un valor de **50.000 euros**.

Alguns dels projectes són específics d'atenció a la ciutadania en temes financers i en temes de salut.

CONEIXEMENT ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORS/ES

El **27,2 %** dels/les barcelonins/es diu que coneix alguna associació privada de consumidors/es.

Aquestes són conegudes en similar proporció per les dones i els homes. El grup d'edat que més en coneix és el de **55 a 64 anys (40,1 %)** i té la menor proporció el grup de 16 a 24 anys (**7,3 %**), seguit a distància pel de 65 anys i més (**18,7 %**).

El **13,1 %** dels/les entrevistats/es ha utilitzat alguna altra associació privada o oficina pública d'informació i defensa del consumidor/a, pràcticament la mateixa utilització que es va registrar al juny (**14,1 %**).



PLA OPERATIU DE L'OMIC PER A LA COVID-19

Des de l'inici de la pandèmia provocada per la covid-19, les autoritats apliquen mesures de contenció per evitar contagis, que han afectat directament l'activitat de les empreses i les seves relacions de consum amb les persones consumidores, i, per tant, també els serveis d'atenció en consum (OMIC).

Davant d'aquesta nova situació, des de l'OMIC es defineixen **5 línies prioritàries d'actuació**.

OMIC

COVID-19: Com afecta a les persones consumidores?

1. MESURES DE PREVENCIÓ

S'apliquen les mesures de les instruccions municipals de prevenció i salut sanitàries per al personal i les persones usuàries del servei.

2. INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

A través del web es va informar de totes les novetats normatives que afectaven les persones consumidores, especialment les mesures desplegades arran de la declaració de l'estat d'alarma.



- **Les novetats legislatives i la normativa** que afecta les relacions de consum.
- **Secció específica de FAQ.**
- **Consells per a una compra segura:** "Compra des de casa, compra segur".
- **Notícies d'actualitat.**

3. MANTENIR ACTIU EL SERVEI D'ATENCIÓ DE L'OMIC

Es tanca l'atenció presencial del 13 de març al 22 de juny, però s'activa el teletreball i es reforça el servei d'atenció telemàtica en consultes i mediació de les reclamacions de consum.

Des del 23 de juny, es torna a activar l'atenció presencial mitjançant la cita prèvia combinada amb el programa "L'OMIC et truca" i el servei d'atenció a les persones afectades per la bretxa digital.

Tot i la nova mesura d'atenció presencial només amb cita prèvia i tràmit telemàtic, durant els mesos d'agost a novembre moltes persones afectades per la bretxa digital venien a les dependències per ser ateses. Aquest servei es va iniciar amb l'objectiu de donar-los suport per fer els tràmits de consultes i reclamacions amb mitjans telemàtics.

- **Pla operatiu de teletreball** | **NOU**
- **Atenció telemàtica** | **ES REFORÇA**
- **Servei de consultes al 010** | **ES REFORÇA**
- **Cita prèvia** per a l'atenció presencial (a partir del 22 de juny) | **NOU**
- Programa "L'OMIC et truca" | **NOU**
- **Servei específic d'atenció a les persones usuàries afectades per la bretxa digital** | **NOU**

El **servei de cita prèvia** per a l'atenció presencial a través del web i combinat amb el programa "L'OMIC et truca" es posa en marxa per evitar el desplaçament i la mobilitat de les persones. L'OMIC truca directament i atén els usuaris que demanen informació o volen presentar una reclamació.



Servei específic d'atenció als usuaris afectats per la bretxa digital

Tot i la nova mesura d'atenció presencial només amb cita prèvia i el tràmit telemàtic, durant els mesos d'agost a novembre moltes persones afectades per la bretxa digital s'adreçaven a les dependències per ser ateses. Aquest servei es va iniciar per donar-los suport per fer els tràmits de consultes i reclamacions amb mitjans telemàtics.

4. NOUS SERVEIS D'ASSESSORAMENT FINANCER

Servei d'atenció específic en temes de contractació de serveis i productes financers i/o bancaris per a persones consumidores finals, treballadores autònomes i microempreses. En aquest servei hi ha col·laborat l'Associació d'Usuaris i Usuàries Financeres de Catalunya (ASUFIN)

- **Nou servei d'assessorament per a productes bancaris i contractes financers.**
- **Nou servei d'assessorament per a fitxers de morositat.**



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA



"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, la investigació i la 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 de desembre, article 141

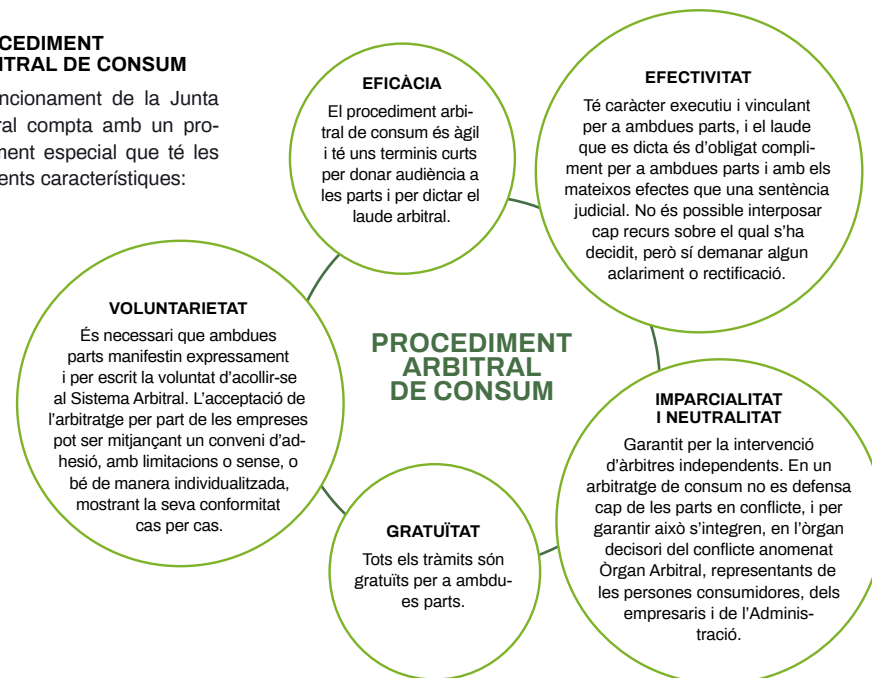
LA MISSIÓ DE LA JACB

Administrem el sistema arbitral de consum en el municipi de Barcelona, com a justícia alternativa. L'actuació d'aquest

sistema està sotmesa a les lleis reguladores de la defensa de les persones consumidores i usuàries i de l'arbitratge, per les qual vetllem.

PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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



5. EDUCACIÓ EN CONSUM

Per complementar el servei d'assessorament en productes i serveis financers, s'activa al web un programa *online* i d'autoaprenentatge d'educació en la gestió econòmica personal amb l'objectiu de facilitar eines i coneixements d'economia bàsica a la població, sobretot als col·lectius i les famílies més vulnerables.



TENS DUBTES A L'HORA DE CONTRACTAR UN PRODUCTE FINANCER O BANCARI?



COM ASSESSORAR-ME PER ACCEDIR A UN CRÈDIT ICO?

ADHESIONS D'EMPRESES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

L'adhesió d'una empresa al Sistema Arbitral de Consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers els clients. L'empresari, professional o comerç que s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum pot exhibir el **distintiu oficial d'adhesió**,

que indica als seus clients una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment. L'adhesió es fa a través d'una Junta Arbitral de Consum i es fa patent per mitjà d'un distintiu oficial d'adhesió, que pot ser col·locat en un lloc destacat de l'establiment i pot ser utilitzat en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.

LAUDES	2020	RESOLUCIÓ	LAUDES
Arbitre únic	207	Estimats	175
Col·legi arbitral	8	Desestimats	7
TOTAL	215	Estimats en part	13
		Finalització procediment	20
		TOTAL	215

ORIGEN I MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

De les **778 reclamacions/consultes** tramitades a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona l'any 2020, el **42,16 %** tenen origen en el trasllat d'expedients de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, el **55,27 %** són peticions directes d'arbitratge a la Junta Arbitral de Consum i el **2,57 %** provenen de trasllats d'altres municipis.

Les matèries més habituals en l'arbitratge de consum són: **automòbils, mobles electrodomèstics, electrònica, ensenyament, subministraments, obres, habitatge, viatges, informàtica, instal·ladors/reparadors, joieria, telefonia fixa, telefonia mòbil, altres...**

Sectors amb recents adhesions:

Consultoria fiscal	1
Tintorereries	3
Comerç	3
Habitatge	4

L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE

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

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



ACTUALMENT OFEREIX EL SEGÜENT:

- **Programa de sensibilització.** Programació d'activitats, tallers i exposicions. Ateses les mesures de contenció dels contagis de la covid-19, s'han ofert activitats en format telemàtic i visites de petit format.
- **Formacions a instituts. Càpsula formativa "Consum conscient":** passa a l'acció amb pràctiques transformadores" de 2 hores per a instituts. Coordinat pel programa TransformESS de Barcelona Activa.
- **Punt informatiu mòbil (PIM CR) i servei d'assessorament.** El Punt informatiu mòbil es desplaça arreu de la ciutat per facilitar recursos i informació a la ciutadania en esdeveniments de carrer. Per a consultes durant tot l'any, s'ofereix assessorament especialitzat en consum responsable a entitats i organitzacions, i, especialment, a altres serveis municipals d'assessorament i informació a la ciutadania.
- **Cessió gratuïta d'espais.** L'espai Consum Responsable compta amb un espai polivalent amb capacitat per a 60 persones i una aula amb espai per a 25, que es cedeix a entitats i organitzacions que treballen en pro del consum responsable. Es demana un retorn social per a l'ús dels espais. Aquest servei s'ha vist limitat a causa de mesures de contenció dels contagis de la covid-19.
- **Materials divulgatius i especialitzats.**

L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE EN XIFRES



PROGRAMA DE SENSIBILITZACIÓ

23

ACTIVITATS
7 presencials
16 telemàtiques

1.323

PERSONES
hi han participat

156

ENTITATS
hi han col·laborat



CESSIÓ D'ESPAYS

6

CESSIONS D'ESPAI

99

PERSONES
hi han participat

30

ENTITATS
hi han participat



CICLE D'ACTIVITATS DE CONSUM RESPONSABLE PER NADAL

26

ACTIVITATS
ONLINE

15

ENTITATS
ORGANITZADORES
D'ACTIVITATS

157

ASSISTENTS



FORMACIONS A INSTITUTS

3

FORMACIONS A
INSTITUTS



ASSESSORAMENTS I PIM CR

2

ASSESSORAMENTS

1

PIM CR

La Setmana del Consum Responsable es va veure afectada per la primera onada de contagis de la covid-19 i es va reinventar amb el "Cicle d'activitats de Consum Responsable per Nadal", celebrat del 16 de novembre al 18 de desembre. Hi van participar 15 entitats, que van programar fins a 26 activitats i en les quals van participar més de 150 persones.

VI FIRA DE CONSUM RESPONSABLE I ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

Tot i les restriccions marcades per l'estat d'alarma sanitària, gairebé **19.000 persones** van visitar la **VI Fira de Consum Responsable i Economia Social i Solidària**, situada a la plaça de Catalunya, amb el lema "Tenim la recepta per a la transició ecosocial". Va comptar amb **30 expositors** que van acollir **45 entitats** de l'economia social i solidària. El control d'aforament al 30 % de la capacitat i les altres mesures de prevenció, com un circuit únic de circulació, mampares protectores i neteja periòdica, van permetre el transcurs de la Fira amb total seguretat.

I, com ja és habitual, la caseta de l'Espai Consum Responsable oferia informació i recursos per facilitar la pràctica del consum responsable durant la resta de l'any, i animava a descobrir els ingredients i els valors per crear receptes, noves o de tota la vida, i per fomentar una alimentació i un consum més sans, justos i sostenibles. Entre les receptes publicades per les participants, amb el hashtag #tenimlareceptaCR, es van sortejar 5 lots de productes de les entitats participants a la Fira.



PLA DE TREBALL PER AL 2021

El salt tecnològic i la innovació digital, que estan revolucionant l'economia i, per tant, també els models i les relacions de consum, necessiten:

- Una ciutat educadora i participativa per a un consum informat, reflexiu, conscient, crític i satisfactori.
- Una ciutat que potencii i faciliti unes relacions de consum segures, sostenibles, locals i de proximitat.
- Una ciutat d'oportunitat en la transició del comerç i el consum tradicional cap un model d'e-commerce i d'e-consumer.
- Uns serveis públics municipals de consum que garanteixin els drets de les persones i els col·lectius, i impulsin la mediació com a resolució dels conflictes en consum.

Per donar un valor de confiança i fidelitat envers l'àmbit i l'activitat del comerç i l'empresa.



PROJECTES PRIORITARIS

CONSUM / OMIC

- Administració electrònica al servei de l'OMIC.
- Nous serveis de cita prèvia i atenció a la bretxa digital (accessibilitat).
- Consolidar el servei de "l'OMIC et truca" i dissenyar l'atenció per videoconferència.
- Serveis especialitzats d'assessorament.
- Productes financers.
- Subministraments bàsics.
- Col·lectius vulnerables.
- A les empreses sobre el dret de consum i especialment en la contractació de serveis de venda en plataformes digitals (P2B).
- Educació en consum. Programa de salut econòmica de les persones.
- Espai Consum Responsable.
- Impulsar el Consell de Consum.
- Suport a associacions de defensa de les persones consumidores.

JACB

- Fomentar l'arbitratge, com a sistema voluntari de resolució de conflictes, potenciant el coneixement dels serveis arbitrals institucionals de consum.
- Donar a conèixer la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- Procurar l'adhesió d'empreses i professionals, donant a conèixer els avantatges que comporta l'adhesió al Sistema Arbitral Institucional de Consum.
- Millorar la gestió dels procediments arbitrals de consum i vetllar per agilitzar-ne els procediments, mitjançant el desenvolupament de l'administració arbitral digital.
- Donar visibilitat a les empreses i els professionals adherits a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- Gestió del registre de laudes emesos, el contingut dels quals és públic però respecta la privacitat de les parts.

CONSUM RESPONSABLE

- **Barcelona Capital Mundial de l'Alimentació Sostenible.** Aquest 2021, Barcelona serà la seu del Fòrum Mundial del Pacte de Milà. La ciutat parlarà d'alimentació sostenible a través d'esdeveniments i activitats, però, sobretot, amb la potenciació de polítiques públiques per consolidar projectes i infraestructures perquè l'alimentació sostenible hi sigui cada cop més present, també en la vessant del consum responsable.
- Iniciar l'elaboració de l'**Estratègia de l'Alimentació Sostenible 2030.**
- Celebrar la **Setmana de l'Alimentació Sostenible**, vinculada a la capitalitat.
- **Consolidar l'Espai Consum Responsable** com a servei públic de referència en la matèria a la ciutat.
- **Enfortir la sostenibilitat social i ambiental a les convocatòries** de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Finançar projectes** de foment del consum responsable a través de les subvencions **Impulsem el que fas.**
- Celebrar la **7a Fira de Nadal** de Consum Responsable i Economia Social i Solidària.

Com et pots posar en contacte amb nosaltres?

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

De manera presencial:

Palau Foronda

Ronda de Sant Pau, 43-45

Horari d'atenció: **de dilluns a divendres**
de 10.00 a 13.00 h* (sempre amb cita prèvia)

A través del web: ajuntament.barcelona.cat/omic

Per telèfon:

010 Informació
Barcelona
Trucada gratuïta

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

* Excepte horaris especials (consulta el web).

Cita prèvia a través del web (consulta'n les condicions).

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Web: juntarbitral.bcn.cat

ESPAI CONSUM RESPONSABLE

Web: barcelona.cat/consumresponsable

Com hi pots arribar?

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

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

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

On et pots adreçar?

consum@bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

espaiconsumresponsable@bcn.cat

Entres?
Ens truques?
Ens escrius?

