



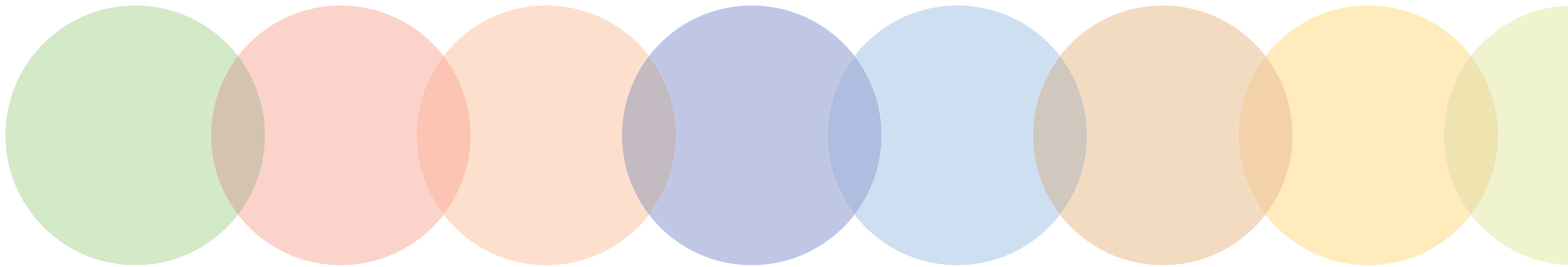
JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

MEMÒRIA **CONSUM** 2016





Edició:

Ajuntament de Barcelona
Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica
Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum
Departament de Consum
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Junta Arbitral de Consum de Barcelona

www.bcn.cat/omic
juntarbitral.bcn.cat

consum@bcn.cat
omic@bcn.cat
junta-arbitral@bcn.cat

Disseny gràfic:
Motive Disseny i Comunicació

Dipòsit legal: B.15624-2017



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tinguin finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed/ca>



Ada Colau
Alcaldessa de Barcelona

PRESENTACIÓ

Consumir béns i serveis per satisfer necessitats és inherent als éssers humans. Però aquesta acció de consumir va més enllà de la pura dimensió econòmica: té una dimensió social, ètica i política. I és la manera en què consumim aquests béns i serveis que defineix els processos de transformació social i econòmica.

Tradicionalment, les polítiques públiques de consum s'han centrat a promoure qualsevol tipus de consum, amb l'objectiu de generar riquesa i ocupació, alhora que s'ha treballat per garantir els drets, la salut i la seguretat de les persones consumidores.

Des del Departament de Consum, incorporat en el Comissionat d'Economia Social i Solidària i Consum des de l'inici de l'actual mandat, es treballa en una nova política local de consum que promou una nova forma de consumir, basada en la sostenibilitat integral i en l'impuls d'un nou model de consum responsable, conscient, crític, ecològic, just, ètic, sostenible i solidari.

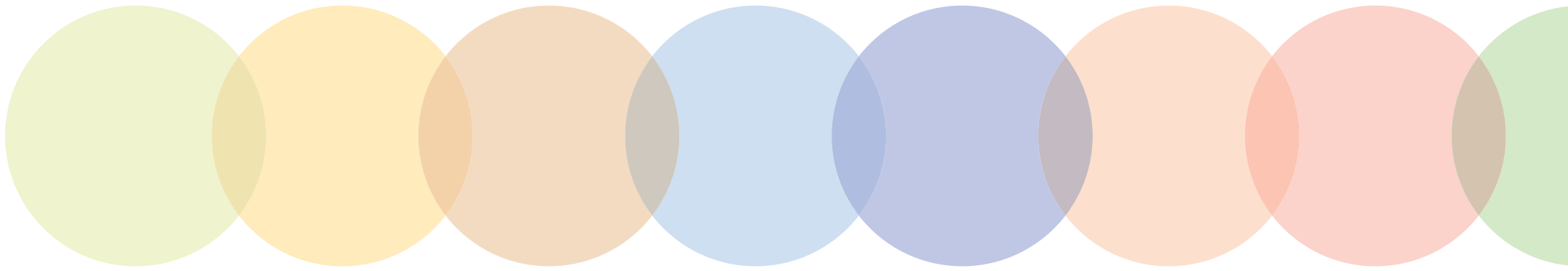
El 2016 s'ha seguit treballant en una estratègia per impulsar el consum responsable. Es tracta d'una estratègia coherent i integradora, que promou l'extensió de pràctiques de consum responsable entre les persones i les organitzacions, i que té incidència en altres àmbits d'actuació com l'habitatge, l'energia, el turisme, les finances o l'alimentació.

En aquest sentit, també s'ha treballat en la definició d'una estratègia d'impuls de la política alimentària local, adreçada cap a la sobirania alimentària, centrada en la producció agroecològica, els circuits curts de comercialització, la millora de l'accés als productes de proximitat i la lluita contra el malbaratament alimentari.

Des d'aquí m'agradaria fer una menció especial a la tasca de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB), des d'on es treballa per defensar els drets de les persones consumidores, donar resposta a la ciutadania en matèries de consum i garantir la cohesió en l'àmbit del comerç i els serveis, apostant pel diàleg a l'hora de resoldre les diferències derivades de les relacions entre les persones i empreses consumidores, d'una banda, i els comerços, indústries i empreses de serveis, de l'altra.

Només així, mitjançant el diàleg i impulsant noves formes de fer les coses, avançarem cap a una ciutat més equitativa, socialment responsable i que aposta per un model d'economia plural on les persones són al centre i on l'activitat econòmica no deixa de banda la satisfacció de les necessitats personals i col·lectives de veïns i veïnes.







Sr. Jordi Via i Llop

Comissionat d'Economia Cooperativa,
Social i Solidària i Consum

INTRODUCCIÓ

Us presentem la Memòria de consum del 2016.

La memòria 2016 i el contingut que presentem dona continuïtat i concreta una de les línies de futur esbossades a la memòria de l'OMIC del 2015.

És a dir, incloure, sota el mateix paràmetre de polítiques públiques de consum, el marc institucional i les accions de gestió, els diversos serveis municipals de consum de manera integrada.

Així, aquest document recull, per primera vegada, la valoració conjunta dels serveis de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), la Junta Arbitral de Consum (JAC) i el mateix Departament de Consum, tots ells incorporats a la Direcció d'Economia Cooperativa Social i Solidària i Consum.

Com a primera valoració de l'exercici del 2016, cal destacar l'inici de moltes de les accions que donen sentit i compliment als objectius municipals en matèria de consum.

D'una banda, l'elaboració de les estratègies municipals de consum responsable i de política alimentària és una de les fites que faciliten la possibilitat de concretar i fer operatives les actuacions en aquests àmbits. La participació activa dels sectors, de la societat civil, dels òrgans de participació com el Con-

sell Municipal de Consum, i de la resta d'àrees municipals i altres administracions, estableix una base compartida de política pública.

De l'altra, s'han reforçat i millorat els serveis d'atenció als consumidors, definint les cartes de serveis de l'OMIC i la JAC, i s'han iniciat les obres i l'ampliació de funcionalitats de l'espai d'atenció ciutadana del Palau de la Foronda, a la ronda de Sant Pau, 43-45.

També cal fer referència a la consolidació del suport municipal als projectes de les associacions de consumidors i entitats en l'àmbit del consum responsable, incloent, per segon any, un apartat específic a la convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament.

La segona valoració remarcable són els indicadors dels serveis d'atenció a la ciutadania.

La millora de la difusió dels serveis d'atenció al consumidor, l'aposta per una atenció de consulta ràpida a través del 010, consultes i tramitació de reclamacions en línia, ampliació d'horari, i fer operativa la cita prèvia, donen els primers resultats tant en la valoració com en el grau de coneixement dels serveis per part dels consumidors.



Les consultes i reclamacions que es reben als diversos serveis d'atenció són un clar indicador de quines són les dinàmiques econòmiques que més afecten el benestar de les persones. És per això que, des del punt de vista del consum, els serveis d'atenció són un observatori molt valuós, que poden ajudar a planificar les polítiques públiques proactives en la defensa del consumidor i d'un consum més just i sostenible.

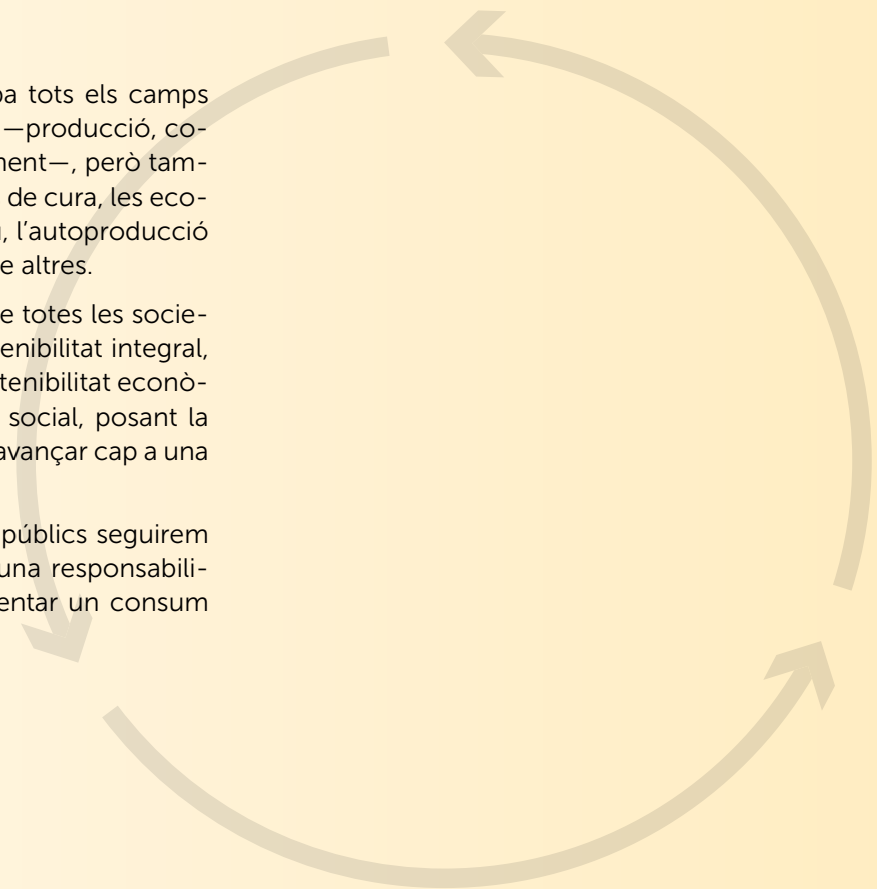
La incorporació de serveis puntuals d'atenció en àmbits més especialitzats i crítics, com ara la pobresa energètica o els productes financers, són exemples d'aquesta ampliació de servei en els àmbits de consum que afecten la ciutadania, tant en l'àmbit col·lectiu com individual.

Tots aquests àmbits d'actuació s'inclouen en el marc d'una economia on el consum no es pot deslligar dels processos de producció i distribució, i ha de ser part proactiva en la pràctica d'una economia que entenem com a plural i circular.

Una economia plural que engloba tots els camps del cicle econòmic convencional —producció, comercialització, consum i finançament—, però també el treball domèstic i les tasques de cura, les economies comunitàries, el procomú, l'autoproducció o l'intercanvi no monetarista, entre altres.

Així mateix, estem convençuts que totes les societats han de tendir a assolir la sostenibilitat integral, que té en compte, a més de la sostenibilitat econòmica i ambiental, la sostenibilitat social, posant la vida de les persones al centre per avançar cap a una societat més justa.

Des de les polítiques i els serveis públics seguirem atents i proactius per promoure una responsabilitat econòmica compartida i fomentar un consum responsable.



ÍNDEX

1	POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM	08
----------	--	----

2	SERVEIS MUNICIPALS DE CONSUM	12
----------	---	----

3	DEPARTAMENT DE CONSUM	26
	PLA DE GESTIÓ 2016	26



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

4	OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	34
	PLA DE GESTIÓ 2016	34
	CANALS D'ATENCIÓ	38
	DADES DEL SERVEI	39



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA

5	JACB (Junta Arbitral de Consum de Barcelona)	56
	PLA DE GESTIÓ 2016	56
	DADES DEL SERVEI	57

6	DADES PER SECTORS DE CONSUM	70
----------	--	----

7	LÍNIES DE TREBALL 2017	82
----------	-------------------------------------	----

ANNEX:

	ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS	84
--	---------------------------------	----



1

POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM 2016

L'economia és el sistema d'institucions, valors i pràctiques que es dona en una societat per definir, mobilitzar, distribuir i organitzar capacitats i recursos per tal de resoldre de la millor manera possible les necessitats i desitjos legítims de tots els seus membres (José Luis Coraggio).

La forma com una persona consumeix acostuma a ser la interacció més important que té amb el món. Per això, l'acció de consumir no té una dimensió simplement econòmica, sinó també ètica i política.

Des del Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum, es vol impulsar una nova política local de consum que configuri un relat coherent i integrador amb altres àmbits d'actuació com l'habitatge, l'energia (pobresa energètica), el turisme, o les finances (banca ètica), i de l'altra, la incorporació d'una nova línia d'actuació, l'impuls d'un nou model de consum, l'anomenat consum responsable i amb especial incidència a les polítiques de consum alimentari.

Des d'aquesta visió de l'economia, on el consum no es redueix a la part finalista del model econòmic, sinó que és una part proactiva que el defineix, per la política pública de l'Ajuntament de Barcelona és prioritat vetllar per una bona salut econòmica que asseguri una gestió eficient dels recursos, experimentant i consolidant noves formes d'entendre l'economia, l'empresa i el consum.

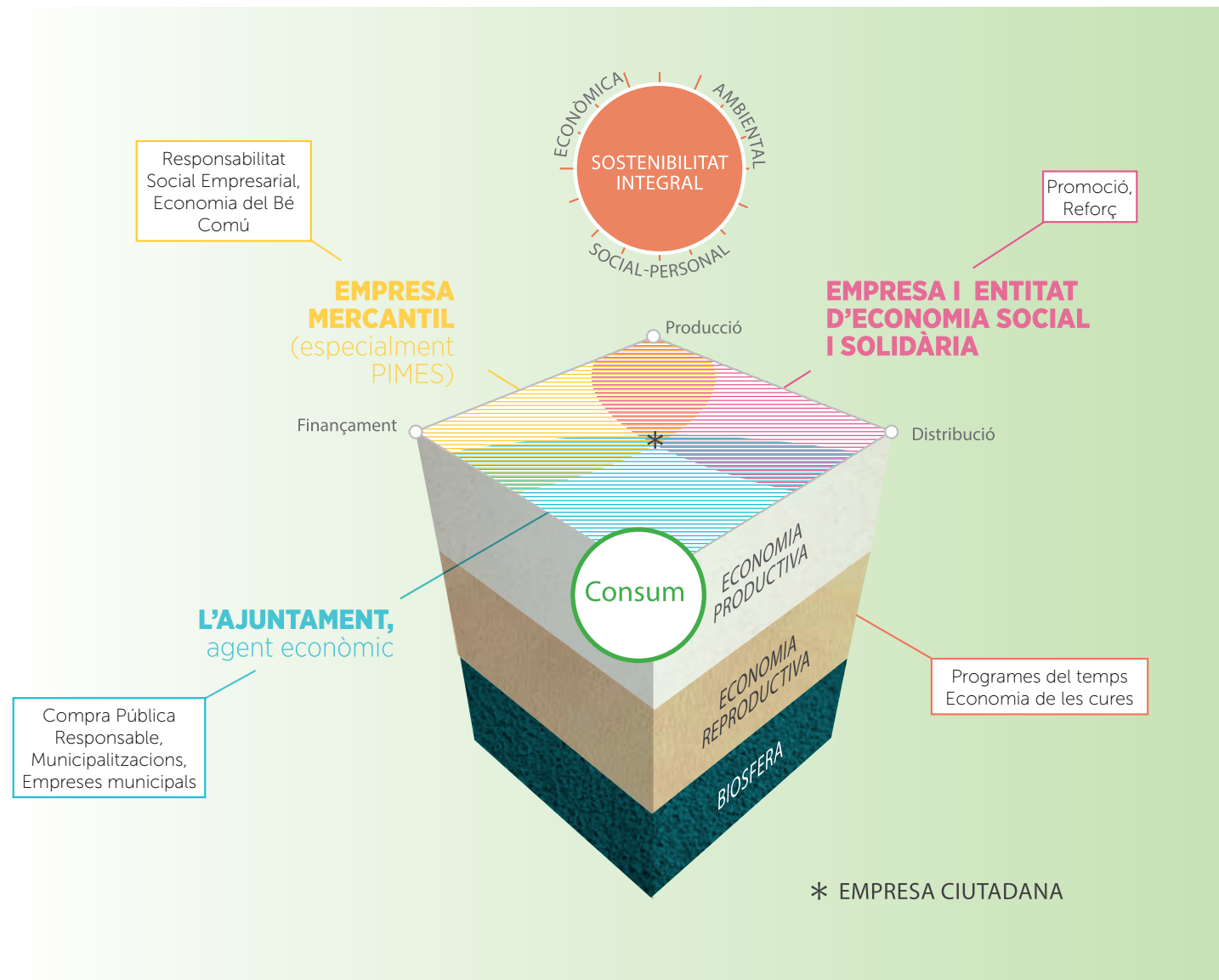
Estem parlant d'Economia Social i Solidària, una iniciativa municipal que desplega una mirada socioeconòmica transformadora de la realitat urbana en la nostra ciutat, i un programa d'acció amb l'objectiu de contribuir a la reducció de les desigualtats socials i territorials i promoure una economia al servei de les persones i de la justícia social, basada en el consum responsable per part de tots els integrants d'una comunitat.

Des d'aquest àmbit, les polítiques municipals que va dur el consistori en l'àmbit de consum durant 2016 es justifiquen per la seva capacitat per atendre les dificultats creixents dels ciutadans per accedir al consum bàsic, fomentar un consum equilibrat i ra-

cional i mesurar la seva dimensió ecològica, i per impulsar la protecció dels consumidors, la mediació i l'arbitratge, sigui de forma individual o col·lectiva.

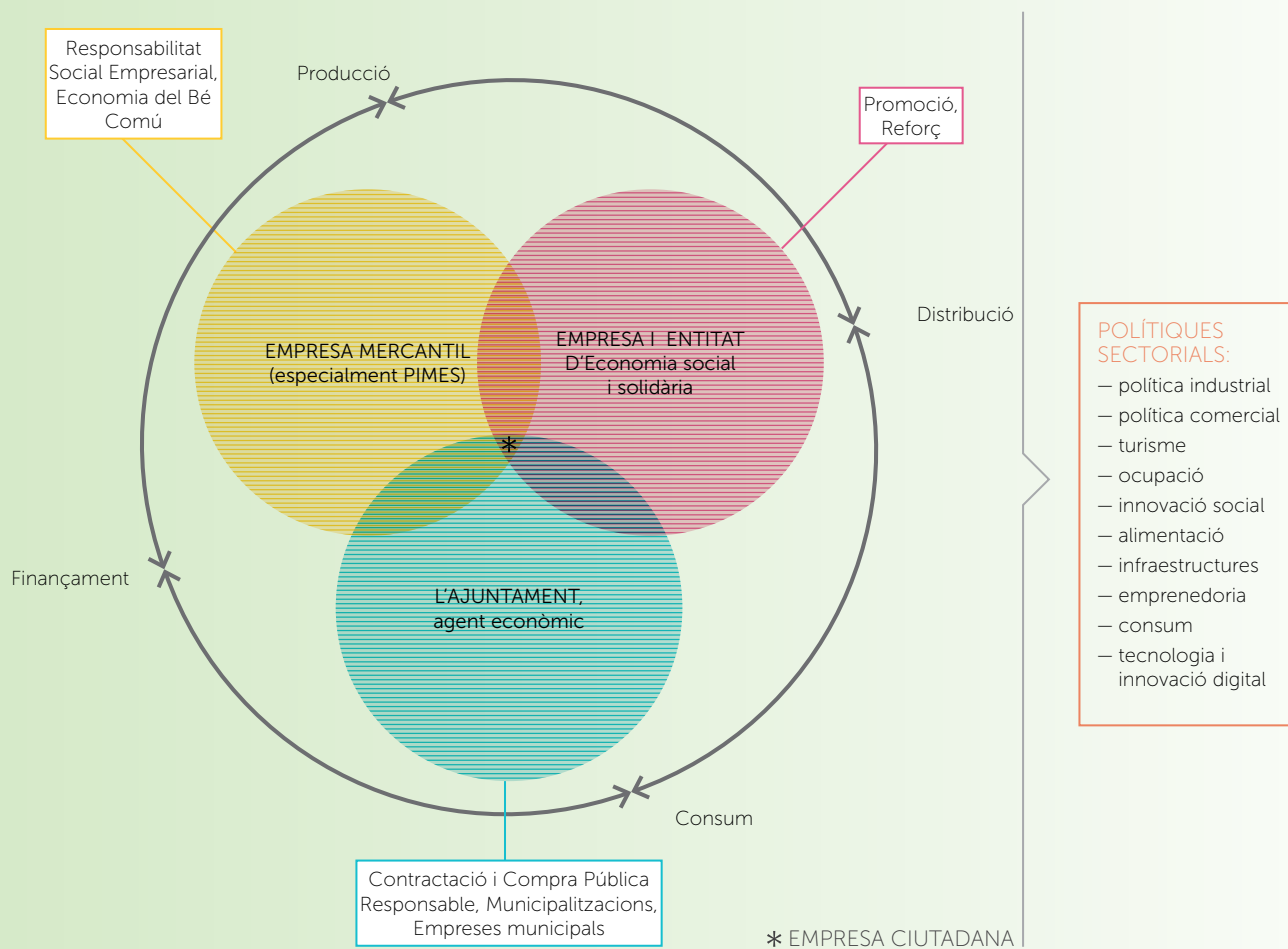
El sistema per fer operativa aquesta política ha estat l'elaboració del marc conceptual i de treball amb:

- L'elaboració del **Pla d'Impuls de l'Economia Social i Solidària 2016-2019**, que aporta el marc conceptual i de treball per incloure el consum, i el consum responsable en concret, en l'acció de la política municipal.
- L'elaboració de l'**Estratègia d'Impuls del Consum Responsable**
- L'**Estratègia d'Impuls de la Política Alimentària**
- La millora dels **serveis d'atenció de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** i de la **Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB)**, per seguir garantint la protecció dels drets dels consumidors i consumidoras.



Cap a l'economia plural productiva a Barcelona

L'economia plural engloba tots els camps del cicle econòmic convencional –producció, comercialització, consum i finançament–, però també el treball domèstic i les tasques de cura, les economies comunitàries, el pro comú, l'auto producció o l'intercanvi no monetaritzat.



Què entenem per Consum Responsable?

D'una manera molt sintètica, podem definir el consum responsable com la satisfacció de les necessitats i aspiracions legítimes de les persones consumidores mitjançant, quan calgui, la tria conscient de productes, serveis i canals de comercialització que respectin les condicions laborals de les persones productores, els drets de les persones consumidores i el medi ambient.

A diferència del model de consum tradicional, el consum responsable té en compte les repercussions col·lectives i integrals, indirectes i en el mitjà i llarg termini del nostre consum.

El Consum Responsable és una proposta que ens interpel·la, com a persones i com a societat, a adoptar hàbits de consum i estils de vida que contribueixin a millorar tant la nostra qualitat de vida com el medi ambient, la justícia social i la democràcia, i a avançar, així, cap a una economia i una societat més justes i sostenibles.

Per saber-ne més:

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/home>



I per Sobirania Alimentària?

La sobirania alimentària és el dret dels pobles a determinar les polítiques agrícoles i alimentàries que els afecten: tenir dret i accés a la terra, als recursos naturals, a poder alimentar-se de forma sana i saludable. Aquest concepte va ser promogut pel moviment internacional camperol "La Via Campesina" l'any 1996 en Roma en el marc de la Cimera Mundial de l'Alimentació de l'Organització de les Nacions Unides per a l'Alimentació i l'Agricultura (FAO). En l'actualitat el concepte de sobirania alimentària és assumit per un ampli ventall de moviments socials i polítiques públiques.

D'altra banda, aquest model de polítiques públiques en consum, té especial interès en la creació d'una estratègia per l'impuls d'una política alimentària adreçada cap a la sobirania alimentària, el consum responsable, la producció agroecològica,

els circuits curts de comercialització i la presència del producte agroecològic i de proximitat als mercats municipals, al mateix temps que ha de garantir la seguretat alimentària i lluitar contra el malbaratament d'aliments.

En la fase del consum, les polítiques públiques dirigides a promoure la sobirania alimentària consistirien a millorar l'accés de la ciutadania als productes alimentaris de proximitat, agroecològics i de comerç just a tot arreu, des dels mercats centrals als mercats al detall, passant pels menjadors escolars, entre d'altres.

Per saber-ne més

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/home>





2

SERVEIS MUNICIPALS DE CONSUM

Segons el Codi de Consum de Catalunya, el Servei Públic de Consum és qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que compleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències.

En l'àmbit de la política econòmica impulsada per l'Ajuntament de Barcelona, els serveis públics de consum són també una part activa d'una economia al servei de les persones.

El Departament de Consum, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB) són els serveis públics de consum de l'Ajuntament i s'han integrat orgànicament en la Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum de l'Ajuntament de Barcelona.

En el 2016, s'han aprovat:

- *Les Cartes dels Serveis Municipals de Consum*
- *La Guia de Serveis de consum de Barcelona*

Departament de Consum

A

Coordinació i execució de polítiques públiques de consum

OMIC

B

- Informació
- Formació
- Mediació

JACB

C

- Informació
- Mediació
- Arbitratge



**OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR**



**JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA**

El Servei Públic de Consum de l'Ajuntament de Barcelona

El Servei Públic de Consum (SPC) pot exercir, entre d'altres, les funcions següents:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Atendre les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Atendre les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
- Iniciar procediments sancionadors de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.
- Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, ja sigui per mitjà d'actuacions directes, o bé a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.



Carta de Serveis del Departament de Consum, de l'OMIC i de la JACB

Durant el 2016, s'ha elaborat i aprovat la *Carta de Serveis de Presidència i Economia*, on estan incloses les tasques del Departament de Consum, l'OMIC i la JACB.

Les cartes de serveis estan adreçades als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions per tal de donar transparència a la gestió, el que permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

Les cartes de serveis detallen de cada òrgan o centre prestador:

- Els serveis que ofereixen i realitzen els serveis municipals de consum.
- Els objectius, compromisos de qualitat i indicadors de la gestió: els temps de resposta, les enquestes de satisfacció i els acompliments de terminis.
- Els canals de comunicació i participació.
- Els canals d'informació, queixes, suggeriments i reclamacions.

En l'àmbit de consum, es detallen els serveis en:

- Informació i atenció sobre consum i gestió de reclamacions.
- Resolució de conflictes plantejats per les persones consumidores i usuàries davant empreses.
- Mediació i arbitratge en conflictes de consum.
- Suport a les entitats de consum responsable (subvencions).

<http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/es>

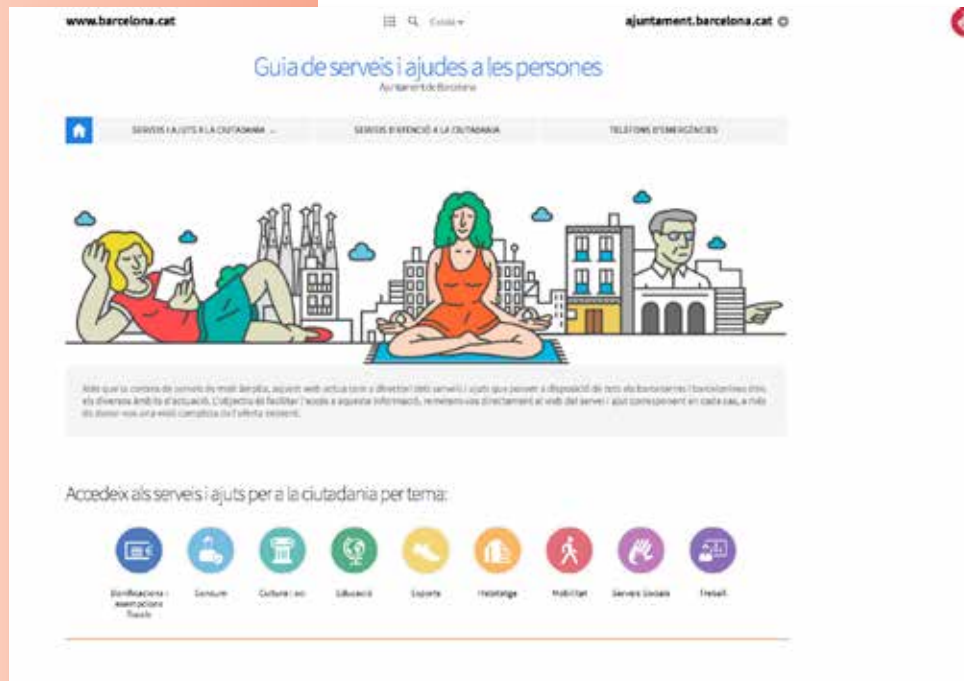




Guia de serveis

Volem ser un govern transparent i compromès en la nostra gestió i donar accés als ciutadans i ciutadanes a la informació de la nostra tasca per facilitar-los així el control de l'acció municipal.

En aquesta línia, durant el 2016 vam aprovar posar a l'abast dels barcelonins i barcelonines la nova *Guia de serveis i ajudes a les persones*, a través de la qual difondre els diferents serveis que des de l'Ajuntament posem a disposició de la ciutadania mitjançant el web del servei.



Nova guia de serveis i ajudes a les persones

En aquesta guia, s'inclouen com a novetat els serveis municipals de consum.

<http://ajuntament.barcelona.cat/guiadeserveis/>

La guia ofereix:

- Informació institucional i organitzativa
- Serveis i ajuts a la ciutadania

Aspectes de relleu pel que fa a la informació institucional i organitzativa:

- Òrgans de govern municipal
- Acció de govern
- Gestió econòmica i administrativa
- Informació de rellevància jurídica i documental
- Participació i relació amb la ciutadania
- Urbanització i ecologia
- Avaluació de la transparència municipal
- Informació de l'evaluació sobre la transparència a l'Ajuntament

Pel que fa a serveis i ajuts a la ciutadania, en el web es pot trobar informació sobre:

- Bonificacions i exempcions fiscals
- Consum
- Cultura i oci
- Educació
- Esports
- Habitatge
- Mobilitat
- Serveis Socials
- Treball



A Departament de Consum

El Departament de Consum té la funció de coordinar i executar les polítiques sectorials en matèria de consum i de defensa de les persones consumidores i coordinar els serveis de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).



El suport jurídic a l'OMIC i coordinar l'activitat inspectora amb els altres departaments municipals, són les altres funcions del Departament de Consum.

Creat el 2013, durant el 2016, amb la nova política municipal en l'àmbit de consum, se li assignen noves funcions, i es creen noves línies estratègiques i nous projectes, com ara:

- Realitzar la formació en l'àmbit de consum, tant la relacionada amb els drets dels consumidors com la del consum responsable.
- Crear una nova línia de suport (subvencions) a entitats en consum responsable.
- Impulsar l'elaboració de les estratègies municipals de:
 - Consum responsable
 - Política alimentària per a una sobirania alimentària
 - Moneda social i complementària
 - Coordinar la millora dels nous serveis de l'OMIC

Tanmateix, també és el responsable de fer operatiu el Consell Municipal de Consum, i coordinar l'àmbit relacional amb altres àrees i administracions públiques, així com la relació amb les associacions de consumidors i altres entitats del sector del consum.

- Els principals àmbits relacionals del Departament de Consum són amb:
 - La Direcció d'Economia Cooperativa Social i Solidària
 - La Junta Arbitral de Consum de Barcelona
 - L'Agència Catalana de Consum
 - La Diputació de Barcelona
 - La resta d'àrees i departaments municipals
 - Les entitats i associacions de defensa dels consumidors



B 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 objectiu ajudar els ciutadans i ciutadanes de Barcelona, siguin consumidors, comerciants o usuaris, a què coneguin els seus drets i deures en temes de consum.

Amb més de trenta anys de servei, i actualment adscrit al Departament de Consum i a la Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social, Solidària i Consum, el seu personal atén anualment més de 25.000 consultes, i la seva tasca s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, fomentant la informació i mediació com a mitjà de resolució de conflictes.

Àmbits en què es dona servei des de l'OMIC

- Compra o reparació de productes
- Prestadors de serveis a la llar
- Assegurances
- Serveis financers
- Subministrament: aigua, gas i llum
- Comunicacions: operadors de telefonia i Internet
- Serveis turístics
- Restauració
- Transport

Àmbits en què l'OMIC no pot intervenir

- Tots els serveis que estiguin sotmesos a la via judicial
- Qüestions penals
- Conflictes laborals
- Dret civil
- Conflictes de convivència en comunitats de propietaris
- Relacions amb l'Administració Pública

Qui és consumidor?

La persona consumidora ho és en el moment en què compra un producte o contracta un servei.

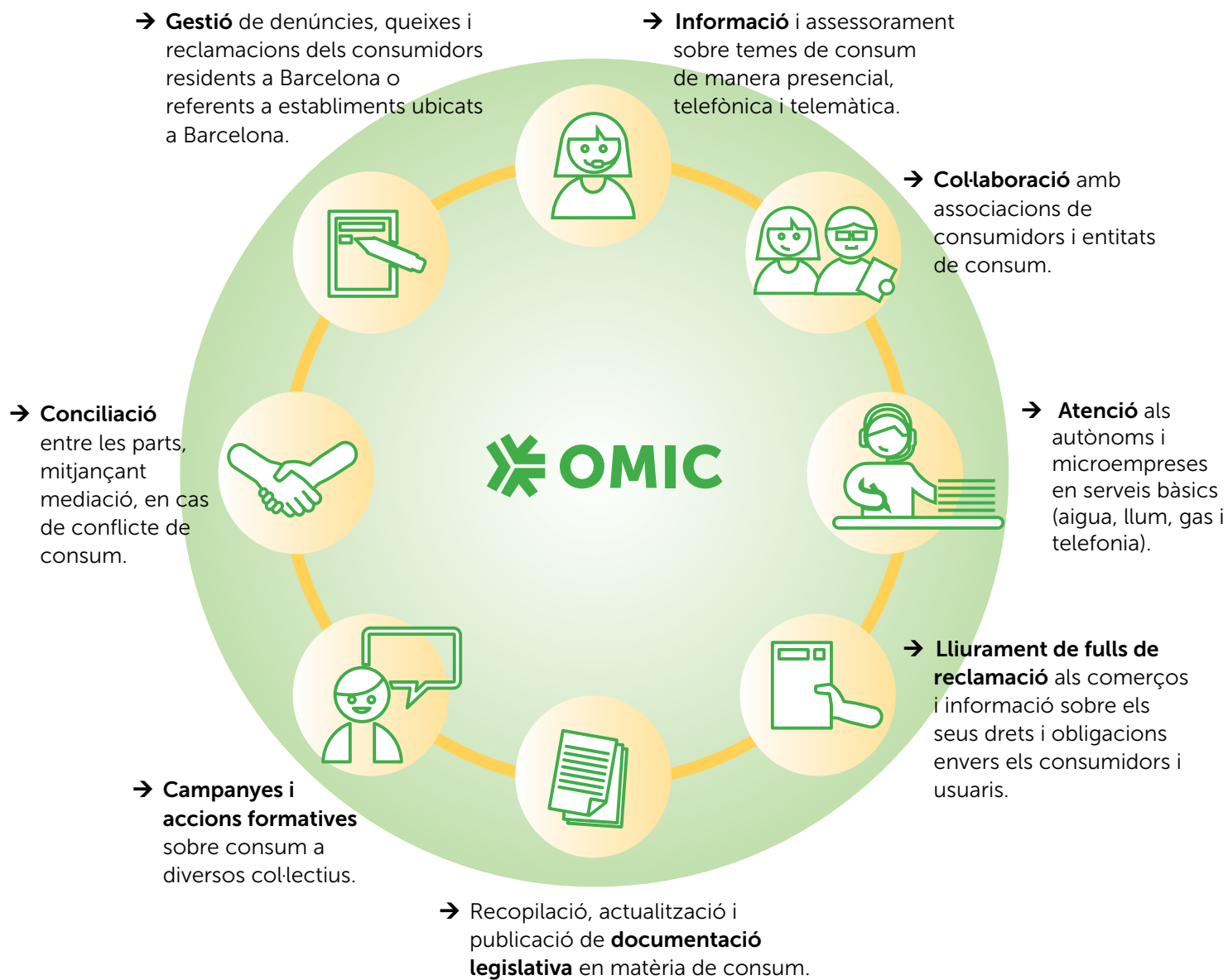
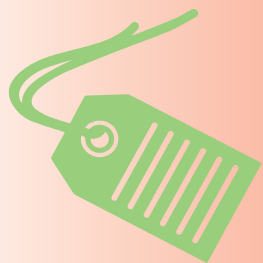
Amb l'entrada en vigor l'1 d'abril de 2015 de la Llei 20/2014 del 29 de desembre de modificació del Codi de Consum de Catalunya, s'amplia la protecció a treballadors autònoms i microempreses en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continu.

Per tenir la consideració de microempresa d'acord amb la recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig s'ha de tenir menys de 10 treballadors o una facturació anual per sota dels 2 milions d'euros.

El Codi de Consum de Catalunya atorga a les persones consumidores uns drets que tenen el caràcter de bàsics i irrenunciables, de manera que és nul qualsevol pacte que els exclougui.



Quins serveis s'ofereixen des de l'OMIC?



Com tramitar una reclamació?

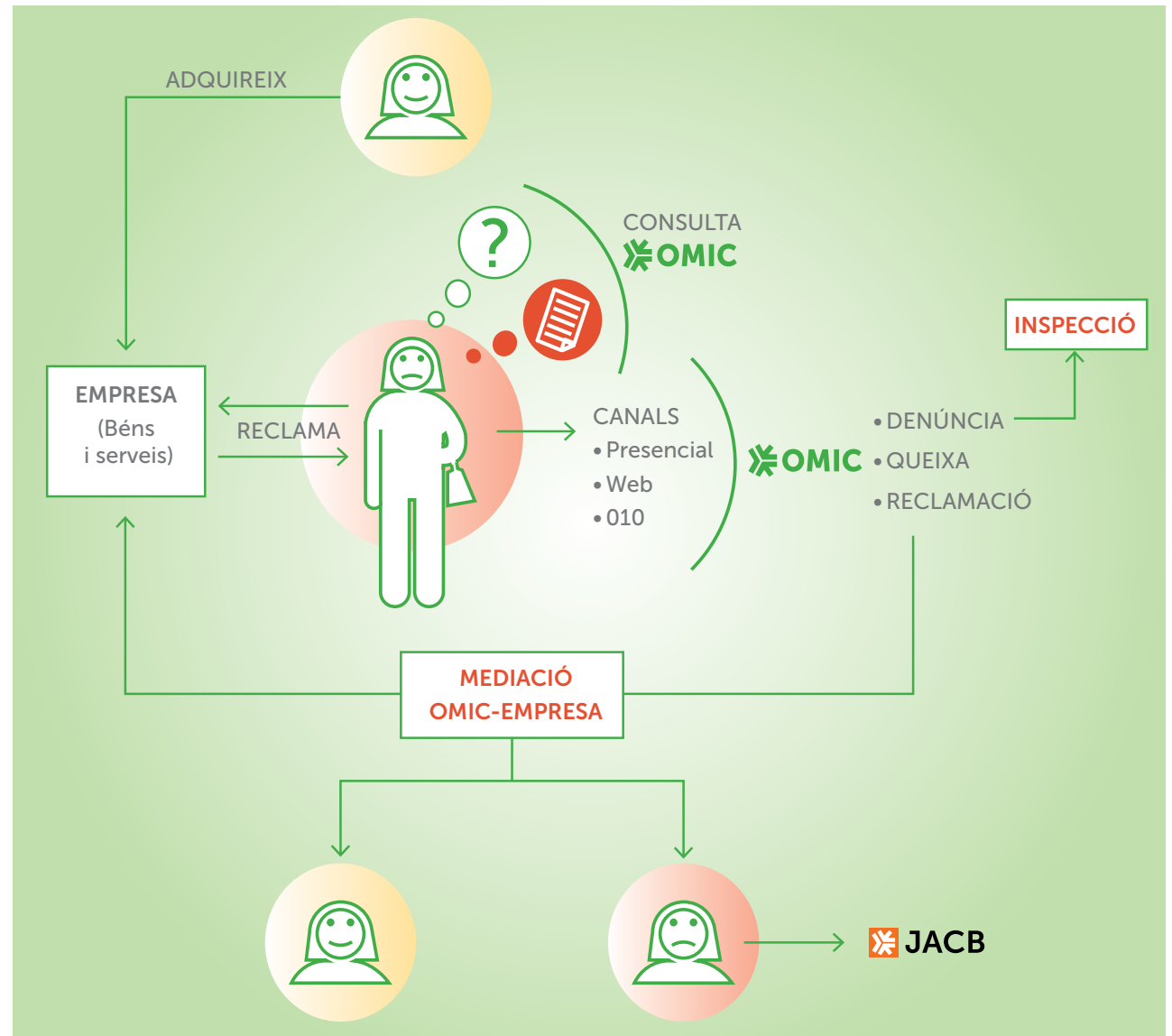
L'OMIC fa conciliació entre les parts, i segons el Codi de Consum de Catalunya només pot intervenir-hi quan hi ha un conflicte de consum, i el consumidor i l'empresa no han arribat a un acord.

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.





C Junta Arbitral de Consum de Barcelona - JACB

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



El Sistema Arbitral de Consum

La resolució de conflictes plantejats pels consumidors davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona es resol mitjançant el Sistema Arbitral de Consum, que és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial de caràcter vinculant i executiu per ambdues parts. Aquests conflictes són els sorgits entre els consumidors i els empresaris en relació als drets legals o contractuals reconeguts a les persones consumidores.

La idea de consum es relaciona amb l'activitat de comprar, però el consum és molt més que una simple concreció en el context de la cadena de l'activitat econòmica *producció - distribució - consum*. El consum és una manera de relacionar-se entre les persones, és un mitjà de desenvolupament en les societats avançades que s'ha convertit en un aspecte clau de l'economia i, en conseqüència, sempre serà considerat com una clara manifestació de l'autonomia de la voluntat.

Per això, cal tenir en compte dos aspectes de la realitat actual: d'una banda, la idea de la contractació en massa, que significa que hi ha múltiples possibilitats de comprar, demanar un préstec o prestar un servei, i, d'altra, l'existència d'una nova tecnologia que ha creat una categoria d'experts que ofereixen béns i serveis a un conjunt de persones poc avesades, les quals es troben estimulades a adquirir aquests tipus de productes.

D'aquesta manera, es confirma sovint que aquest presumpte equilibri entre les parts contractants ha desaparegut, per tal que a una només li queda la facultat de decidir, però no pas les condicions de la decisió, que són establertes i fixades per l'altra. Per aquest motiu, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per a prendre decisions, i un sistema que els doni seguretat i confiança davant els conflictes que es puguin plantejar entre consumidors i usuaris i les empreses o professionals.

L'arbitratge de consum només resol controvèrsies derivades de relacions de consum, i la relació de consum es defineix pel seu origen contractual. Hi ha una sèrie de matèries excloses que no podran ser objecte d'arbitratge de consum, com ara conflictes relacionats amb intoxicacions, lesions o indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis, que se'n derivi entre particulars o quan la part reclamant no tingui la condició de consumidor final (haver adquirit el bé o contractat el servei en qualitat d'empresari o professional.)



Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un instrument que té com a finalitat atendre i resoldre, amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, les queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries, en relació amb els conflictes de consum que se'ls puguin plantejar amb els empresaris, professionals i/o comerços.

És una via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sense necessitat d'acudir als tribunals de justícia amb l'avantatge que el laude que es dicta equival a una sentència i és d'obligat compliment per ambdues parts.

La presentació de la sol·licitud d'arbitratge implica que no es pot interposar paral·lelament una acció judicial pel mateix assumpte.

El personal de la Junta Arbitral de Consum, atén anualment més de 5.400 usuaris i desenvolupa una tasca per tal de fomentar la mediació i l'arbitratge, garantint uns mecanismes d'ajuda, protecció i informació a les persones, en una societat cada cop més globalitzada.

El concepte de "consumidor" i "empresari", per poder reclamar i ser reclamat, ve determinat per la legitimació activa i passiva de les parts. I aquesta legitimació la determina la relació jurídica en què ha nascut el conflicte que es planteja. Així, considerem consumidor aquella persona, física o jurídica que és el destinatari final dels serveis, béns i/o activitats, i empresari a qui actua amb una finalitat empresarial o professional.

La reforma operada per la Llei 20/2014 de 29 de desembre de modificació de la Llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, amplia l'àmbit d'aplicació dels consumidors als empresaris autònoms i microempreses.

Tipus d'arbitratge

L'arbitratge de consum es pot fer en equitat i en dret.

En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és el més just per les parts segons les circumstàncies que concorrin.

En dret, els membres de l'òrgan arbitral, han de dictar el laude basant-se estrictament en allò que regulen les lleis vigents en cada cas.

En general, si les parts no opten expressament per un arbitratge en dret, l'òrgan arbitral resol en equitat.



Procediment arbitral de consum

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



Quins serveis s'ofereixen des de la JACB

Consultes, informació, atenció i adhesió al Sistema Arbitral de Consum

La Junta Arbitral de Consum ofereix a ciutadans, professionals, entitats, empreses i organitzacions, un servei d'atenció específic al voltant de les seves funcions i els casos que proposin aquests a estudi en format de consulta, per tal d'orientar-los sobre la realitat de la situació i el millor camí per seguir les actuacions, donant resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos, i donant assessorament i orientació d'un cas en concret o informant sobre l'estat d'un arbitratge que s'hagi presentat.

Tanmateix, totes les empreses, els establiments comercials i els professionals que desenvolupin activitats a la ciutat de Barcelona poden adherir-se al Sistema Arbitral de Consum, sent aquest un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers els seus clients.

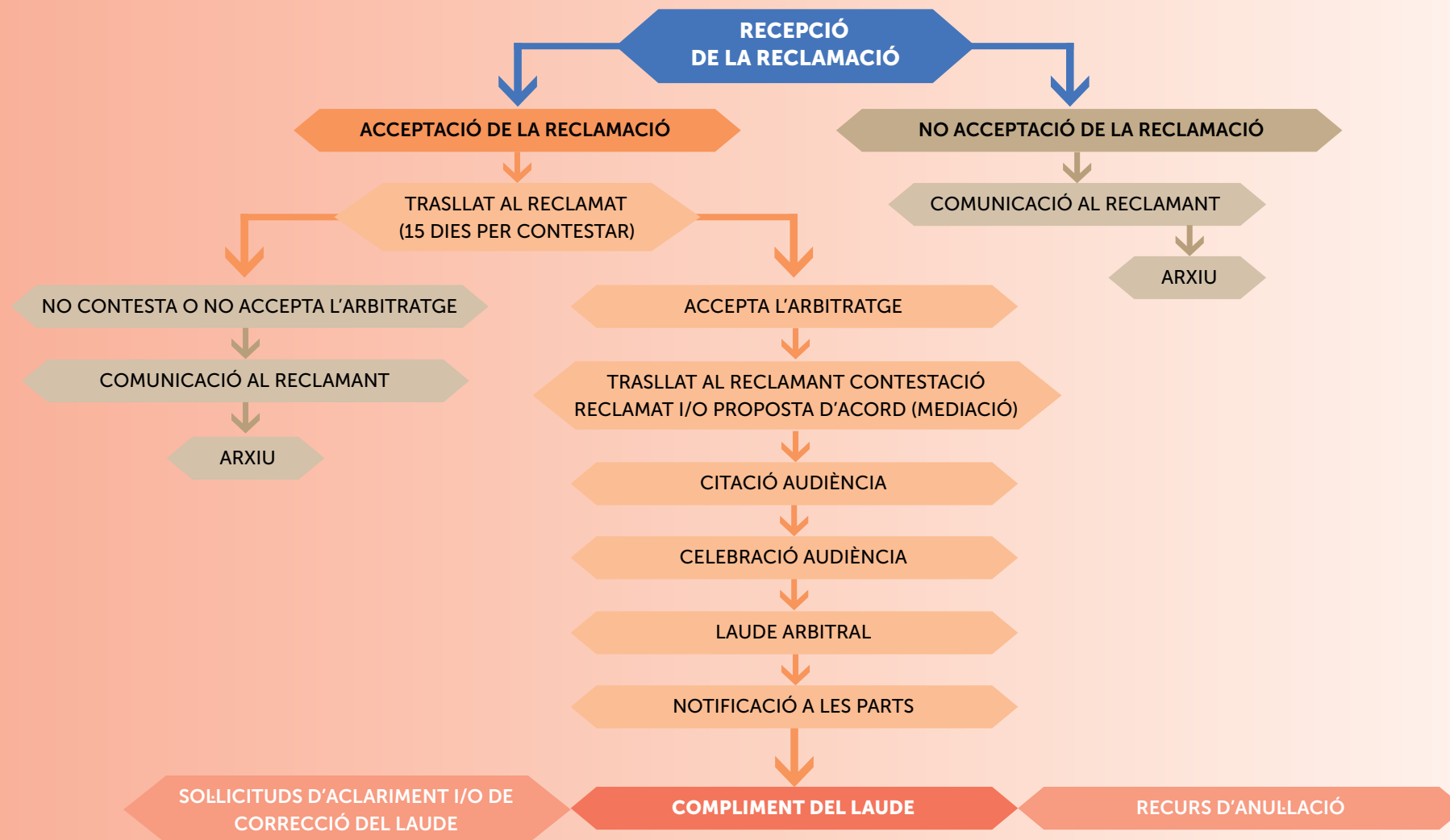
Així, si la persona consumidora o usuària veu que una empresa exhibeix en el seu establiment o en la seva publicitat, el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, sap que es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

Com es tramita un arbitratge

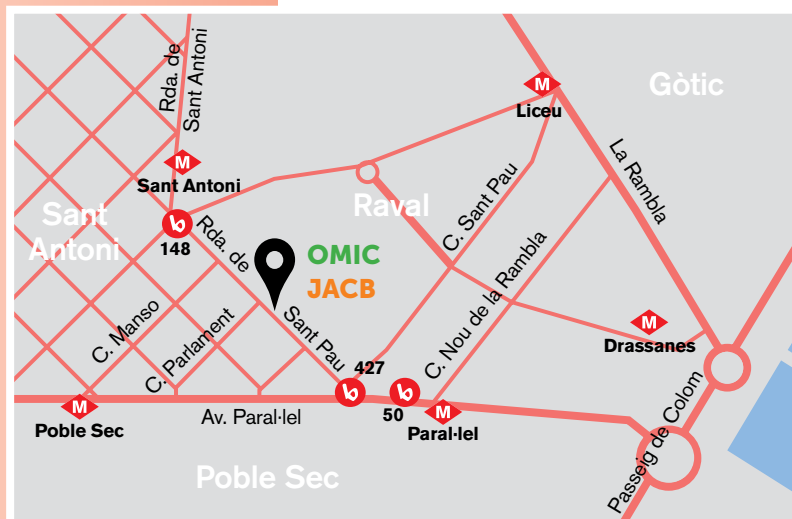
1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona des del web de la Junta Arbitral de Consum, presencialment a les seves oficines o mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), per correu postal, o telemàticament mitjançant correu electrònic o a través de la seva pàgina web.
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada.
3. Si l'empresa reclamada està adherida al Sistema Arbitral de Consum o ha acceptat l'arbitratge, es designa l'òrgan arbitral (unipersonal si la quantia controvertida és inferior a 300 euros i l'assumppte no és complex), o bé es designarà un col·legi arbitral, format per tres àrbitres, un representant dels consumidors, un representant del sector empresarial implicat i el president o presidenta del col·legi arbitral nomenat per l'Ajuntament de Barcelona.
4. La tramitació de la sol·licitud mitjançant el procediment arbitral permet a l'empresa reclamada, si escau, reclamar a la persona consumidora quantitats pendents de pagament (reconvenció).
5. Es convoca a les parts a l'audiència, que podrà ser escrita o presencial i s'acorda la pràctica de proves si fos necessari.
6. El procediment finalitza en una resolució (laude), dictada per l'òrgan arbitral, d'obligat compliment per a les dues parts.

En cas de no acceptar l'arbitratge l'empresa reclamada, es procedirà a l'arxivament de l'expedient arbitral, quedant oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.










On som?



Transport més proper

-   Poble Sec, Paral·lel
-  Sant Antoni
-  Bicing:
estacions 148, 427, 50
-  Autobusos: H14, V11,
D20, 21, 24, 91

Adreça

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

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 14.00h
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

Correu electrònic:

OMIC
omic@bcn.cat

JACB
junta-arbitral@bcn.cat

Telèfon i Fax

OMIC

010, tots els dies de 00.00 h a 24.00 h. Trucada gratuïta
931 537 010, des de fora de Barcelona

Fax: 934 027 827

JACB

93 402 33 44

On-line:

OMIC
ajuntament.barcelona.cat/omic

JACB
juntarbitral.bcn.cat





3

DEPARTAMENT DE CONSUM

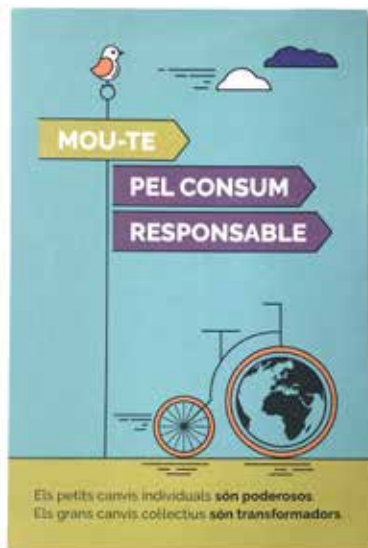
Pla de Gestió 2016

El Pla de Gestió del 2016, ve marcat per les línies de treball i objectius a què ja en fèiem referència en les línies de futur a la Memòria del 2015, i la incorporació dels nous àmbits d'actuació del Comissionat de Cooperativa Social i Solidària i Consum en el sentit d'executar les polítiques sectorials en aquesta matèria.

Aquests són:

- Publicació de la *Carta i Guia de serveis* del Departament i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, incorporant els serveis de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona.
- Elaboració de les estratègies municipals:
 - d'impuls del Consum Responsable
 - d'impuls de la Política Alimentària cap a una sobirania alimentària
- Inici i coordinació del debat per definir el model de moneda social i complementària
- Consolidació dels nous serveis d'atenció de l'OMIC iniciats el 2015
- Remodelació de l'oficina de l'OMIC per ser referent municipal en atenció al consum
- Suport a les associacions de consumidors i entitats en l'àmbit del consum
- Coordinació amb les àrees i departaments municipals i altres administracions





Consum Responsable

Des de fa unes dècades s'ha anat estenent una altra manera d'entendre el consum. És l'anomenat consum responsable, altrament dit conscient, crític, ètic, ecològic, transformador, sostenible, solidari o just; cada terme posa l'accent en una dimensió concreta d'aquesta nova manera de concebre l'acció de consumir.

El consum responsable és una proposta que ens interpel·la, com a persones i com a societat, a adoptar hàbits de consum i estils de vida que contribueixin a millorar tant la nostra qualitat de vida com el medi ambient, la justícia social i la democràcia, i a avançar, així, cap a una economia i una societat més justes i sostenibles.

A diferència del model de consum tradicional, el consum responsable té en compte les repercussions col·lectives i integrals, indirectes i en el mitjà i llarg termini del nostre consum.

D'una manera molt sintètica, podem definir el consum responsable com la satisfacció de les necessitats i aspiracions legítimes de les persones consumidores mitjançant, quan calgui, la tria conscient de productes, serveis i canals de comercialització que respectin les condicions laborals de les persones productores, els drets de les persones consumidores i el medi ambient.

Des d'aquesta òptica, des del Departament de Consum durant l'any 2016 s'han coordinat:

- L'elaboració de l'*Estratègia Municipal d'Impuls del Consum Responsable*
- El suport a les entitats i associacions de consumidors i consumidores en consum responsable
- L'organització de la Fira del Consum Responsable





Estratègia Municipal d'Impuls del Consum Responsable

Aquesta estratègia és el resultat d'un procés que sorgeix de la voluntat política del govern municipal d'avançar cap a una política pública local d'economia plural que tingui el consum responsable com un dels seus pilars.

Per això, el repte actual consisteix a passar d'una estratègia voluntarista per incrementar el consum responsable, que sobrevalora el poder i la responsabilitat dels individus, a estratègies més normatives, incentivadores i exemplificadores dutes a terme per les administracions públiques i les grans empreses.

Les accions que preveu l'Estratègia d'Impuls del Consum Responsable (EICR) estan orientades per aconseguir cinc objectius estratègics, els quals s'engloben dins de set àmbits d'actuació diferents.

Els objectius que persegueix l'*Estratègia d'Impuls* són els següents:

1. Estendre la cultura del consum responsable
2. Disposar de les regulacions adients per fer-ho
3. Impulsar el consum responsable en les actuacions de l'Ajuntament
4. Impulsar el comerç i l'empresa locals promovent el seu vincle amb el consum responsable
5. Impulsar l'economia social i solidària reforçant el seu vincle amb el consum responsable

Els àmbits d'actuació són:

1. Mirada global i criteris
2. Alimentari
3. Energia, aigua i subministraments
4. Prevenció de residus
5. Mobilitat i espai públic
6. Educació, cultura, oci, comunicació i TIC, electrònica i electrodomèstics
7. Serveis financers, habitatge i altres consums personals

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/sites/default/files/arxiu/eicr.pdf>

Subvencions per projectes de Consum Responsable

Des del Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum, s'han obert tres noves línies de subvencions per l'any 2016 per promoure:

- **L'economia cooperativa de gestió democràtica i participativa**, orientada a satisfer les necessitats humanes i amb un compromís social més enllà del guany econòmic.
- **L'economia de les cures i l'harmonització dels temps de vida**, tant personal com laboral, i el reconeixement social de la centralitat de les cures en la vida col·lectiva i l'assumpció d'aquest rol per part dels homes.
- **El consum responsable**, entès com aquelles accions i pràctiques que permeten adoptar hàbits de consum més adequats a les nostres necessitats, i que ajudin a repensar i transformar l'economia i la societat cap a maneres de conviure més saludables i sostenibles.

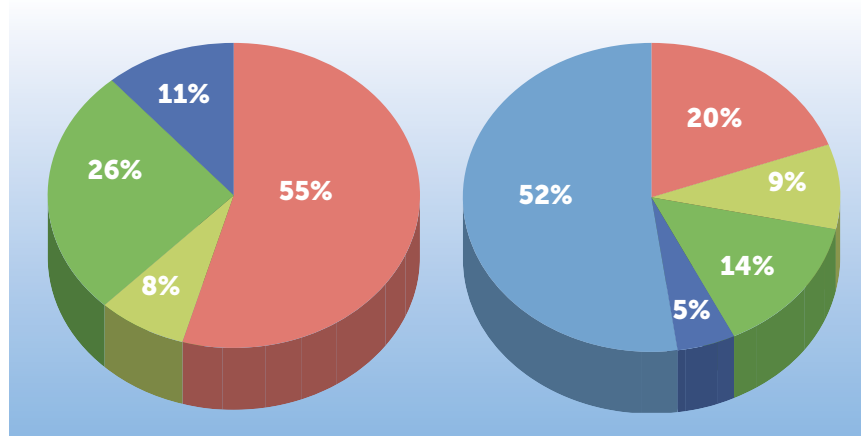
La línia de subvencions de consum responsable està dividida en tres programes diferents:

- **Programa A:** Accions d'informació i divulgació dels hàbits de consum responsable.
- **Programa B:** Projectes comunitaris d'interès públic o social que executin pràctiques de consum responsable.
- **Programa C:** Actuacions derivades del funcionament de les associacions per a la defensa de persones consumidores.

La valoració del primer any és positiva, perquè a banda de la diversitat de projectes, la pluralitat dels àmbits de les entitats ens mostra que el consum responsable està integrat en molts dels àmbits d'actuació de les entitats, i per tant, de les persones.

També s'han creat espais i dossiers informatius comuns amb un doble objectiu:

1. La difusió i el coneixement recíproc de les diverses iniciatives i entitats.
2. La creació de xarxa entre les diferents entitats i associacions de l'economia cooperativa, social i solidària per tal d'aglutinar recursos per un objectiu en comú.



Tipologia dels sol·licitants

- Associacions: 29
- Associacions de consumidors: 4
- Cooperatives: 14
- Fundacions: 6

Àmbit dels projectes:

- Social: 15
- Sobirania alimentària: 7
- Tallers: 11
- Mercats/Fires: 4
- Consum responsable: 40

(Hi ha projectes que presenten més d'un àmbit)





Fira de Consum Responsable

Del 19 de desembre de 2016 al 4 de gener de 2017 la Plaça Catalunya va acollir la I Fira de Consum Responsable, Economia Social i Solidària.

L'objectiu era difondre entre la ciutadania l'existència de productes, serveis i activitats d'empreses i entitats que promouen i permeten practicar un consum responsable i de proximitat, fent possible, ahora, una economia realment social i solidària.

Propostes més modestes enfront del consumisme massiu, però que mostren que existeixen projectes viables, amb un alt retorn social i ambiental i que fan possible i potencien el consum responsable per un millor i bon viure.

A la Fira es podien trobar projectes, entitats i empreses que fan i volen fer economia i transformació social, proposant un canvi del model socioeconòmic. Projectes que impulsen l'economia de proximitat, arrelada a barris, districtes i a la ciutat i al país, aquella que no es deslocalitza, que s'orienta a satisfer necessitats, aspiracions i, fins i tot desitjos, de les persones i els territoris.

Sobirania Alimentària

La sobirania alimentària valora els productes de proximitat, ecològics i saludables per a la societat a efectes que aquests contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la població, així com afavoreixin la conciliació i respecte al medi ambient.

La sobirania alimentària fomenta el circuit curt de la cadena alimentària en què prenen rellevància i es tenen en compte els diversos agents que en formen part, és a dir, des de qui produeix i conrea en el territori fins a la població consumidora.

En aquest sentit, la sobirania alimentària pretén afavorir l'economia i els mercats locals perquè tots els processos, des de la producció al consum dels aliments, segueixin criteris de sostenibilitat pel que fa al medi ambient, l'economia i la mateixa societat.



Signatura del Pacte de Milà, 2015



Compromís Municipal: Carta de Saragossa (2014) i Pacte de Milà (2015)

L'Ajuntament de Barcelona, comparteix els objectius amb els compromisos de la **Carta de Saragossa**, document per una sobirania alimentària des dels nostres municipis, i el **Pacte de Milà** signat per la nostra Alcaldessa, l'octubre del 2015.

Els signants del Pacte de Milà (140 alcaldes i alcaldesses de ciutats europees) es comprometen a revisar i a treballar per a la creació d'un marc polític amb l'objectiu de crear un sistema alimentari més just, sostenible i resiliència i de les ciutats espais de comerç just, per promoure el consum responsable i la sostenibilitat d'activitats relacionades, com la pesca, la ramaderia, l'agricultura i el comerç alimentari.

La participació de Barcelona

Durant el 2016, l'Ajuntament de Barcelona va participar en el projecte europeu *Food Smart Cities for Development*, juntament amb les organitzacions *Revista Soberanía Alimentaria*, *Biodiversidad y Culturas* i la Fundació GRAIN.

La realització d'un debat participatiu durant tot el 2016, va permetre consultar i debatre la situació actual del sistema agroalimentari metropolità amb tots els agents de la cadena alimentària, públics i privats.

El resultat d'aquest procés, ha marcat el full de ruta de les actuacions a realitzar per impulsar una política alimentària que tingui com a objectiu assolir la sobirania alimentària, i està previst que durant el 2017 es publiqui una *Estratègia d'Impuls de Política Alimentària en clau de Sobirania Alimentària*.



Estratègia d'Impuls de Política Alimentària en clau de Sobirania Alimentària

Durant el 2017 està previst que es presenti l'Estratègia d'Impuls de la Política Alimentària a la ciutat de Barcelona, que té com a objectiu impulsar una política alimentària adreçada cap a la sobirania alimentària, el consum responsable, la producció agroecològica, els circuits curts de comercialització i la presència del producte agroecològic i de proximitat als mercats municipals, al mateix temps que es garanteix la seguretat alimentària i es lluita contra el malbaratament d'aliments.

Altres actuacions

Durant el 2016 també es va realitzar un cicle de xerrades a les Cooperatives de Consum Alimentari per explicar la història del moviment cooperativista a Catalunya i en especial a Barcelona, on es va presentar la situació actual de les cooperatives de consum a la ciutat, i les oportunitats i el procés de crear-ne de noves, oferint informació i assessorament de les cooperatives existents.

Moneda social i complementària

Les monedes socials i complementàries són eines utilitzades per facilitar transaccions de productes i/o serveis dintre d'un determinat col·lectiu com a complement a la moneda de curs legal.

Es tracta d'instruments orientats a fomentar el canvi social en pro d'un desenvolupament plenament sostenible amb els objectius de:

- Fomentar l'economia local i el comerç de proximitat
- Afavorir la sobirania monetària i financera de les persones
- Incentivar projectes orientats al pro comú
- Empoderar a les persones dins de l'economia global

Durant el 2016 un grup d'experts van iniciar els treballs per tal de dissenyar i elaborar una proposta de model per implementar un sistema de pagament en moneda social per la ciutat de Barcelona.

En 2017 es té previst donar suport a la realització d'unes jornades internacionals a la ciutat de Barcelona per tal de fer difusió i donar a conèixer l'àmbit de les monedes socials i complementàries així com experiències que ja són una realitat en altres ciutats i països.

Assessorament jurídic a l'OMIC

La defensa de les persones consumidores es troba recollida en els textos fonamentals del nostre ordenament jurídic:

Tant en la Constitució com en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, es recull que els poders públics han de garantir la defensa i els drets i interessos legítims dels consumidors.

La Llei del Codi de Consum de Catalunya, regula el marc normatiu general a Catalunya per a la protecció de les persones consumidores i les seves relacions de consum

La Carta Municipal de Barcelona, també atribueix competències locals en aquesta matèria.

Durant l'any 2016, els serveis jurídics de consum van actualitzar el protocol d'informació als usuaris i consumidors en temes d'alta complexitat i que tenen una forta repercussió en els drets dels consumidors, tals com:

- Les diferents sentències respecte a les clàusules sòl
- La Llei de la pobresa energètica
- El tracte i transparència en les pràctiques dels serveis funeraris
- Les revisions de gas i altres empreses de serveis i distribuïdores de subministraments als domicilis, van ésser temes de necessària actualització jurídica.

- Serveis i clíniques odontològiques i els microcrèdits per consum personal
- O la mateixa Llei d'habitatge 4/2016, de 23 de desembre, que té per objecte adoptar mesures de protecció del dret a l'habitatge i serveis socials, i preveu regular els procediments extrajudicials de resolució de conflictes derivats de les relacions de consum

Un altre tema ha estat la participació en la proposta d'actualització de les normes de participació ciutadana, i en concret del Consell Municipal de Consum.

El Consell Municipal de Consum, on participen les associacions de consumidors i entitats de consum, els grups amb representació al plenari i tècnics de consum, ha estat l'espai on s'han tractat entre d'altres:

- Elaboració de l'estratègia de consum responsable
- Elaboració de l'estratègia de política alimentària
- Llei de pobresa energètica
- Línies de suport als projectes de les associacions de consumidors i altres entitats



Inspecció

Les competències municipals en matèria de defensa dels consumidors i usuaris són les que es regulen en la legislació de règim local, la Llei 22/2010, de 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya i en la mateixa Carta Municipal de Barcelona.

En el 2016, es va aprovar per part de la Generalitat, el nou Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores. L'aprovació d'aquest nou decret va suposar l'inici de les reunions de coordinació amb l'Agència Catalana de Consum i la Direcció de Serveis d'Inspecció de l'Ajuntament.

Durant el 2016, a partir de les reclamacions de les persones consumidores, es van realitzar 330 inspeccions a establiments comercials i empreses de serveis a Barcelona i es van derivar als Serveis Centrals d'Inspecció de l'Ajuntament, un total de 15 expedients de reclamació en l'àmbit d'allotjaments turístics, on la competència d'instrucció del procediment sancionador està delegada a les gerències dels Districtes.

Els motius de la inspecció

Majoritàriament, les inspeccions es realitzen a partir de les reclamacions de les persones consumidores, i els seus principals motius són la manca d'informació dels seus drets en fulls de reclamació, cartells de preus, facturació, etiquetatge, etc.

Any 2016: 330 inspeccions

MOTIUS	
Fulls de reclamació	40%
Tiquets de compra	17%
Preus/etiquetatge	16%
Factures i garanties	14%
Altres	13%

El nombre d'inspeccions més freqüents segons el tipus d'establiment han estat:

SECTORS	
Restauració	20,9%
Electrònica	12%
Tèxtil/persona	7%
Alimentació	6%
Forn/pastisseria	5%
Telefonia	8%
Serveis de la llar	3%
Immobiliària	2%
Banca	2%
Bellesa	2%
Pàrquing	2%
Agència viatges	2%
Altres	29%

Coordinació amb l'Agència Catalana de Consum i amb la Diputació de Barcelona

De manera trimestral es realitzen reunions de coordinació entre ajuntaments i l'Agència Catalana del Consum (ACC).

L'any 2016, es va arribar a acords perquè l'OMIC atengui les reclamacions de Barcelona que fins ara gestionava l'Agència Catalana de Consum.

En l'àmbit d'inspecció, a causa del nou Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum, també es van acordar actuacions conjuntes com ara la signatura d'un conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona, que entre d'altres, promou:

- La participació de Barcelona en la xarxa local de consum
- La cooperació en les accions formatives en matèria de consum
- La cooperació en iniciatives i accions educatives orientades a promocionar hàbits de consum responsable.





4

OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)

Pla de Gestió 2016

Lligat amb les línies estratègiques del govern municipal, el consum esdevé un àmbit d'actuació municipal per atendre a les persones i a aquells àmbits que tenen relació amb el consum.

L'OMIC ha de ser punt de referència ciutadana per atendre i tractar tots els temes de consum, tant individuals com col·lectius.

Durant el 2016, cal destacar la gestió en:

- Espais i equipaments
- Comunicació i difusió (on-line i presencial)
- Canals d'atenció
- Dades del servei (gestió i resultat)
- Indicadors de qualitat i satisfacció

Espais i equipaments

Obres en l'OMIC: noves funcionalitats de l'Oficina i nous serveis d'atenció

Durant el 2016 es van iniciar les obres de la primera fase de la remodelació de l'espai de l'actual oficina de l'OMIC, als baixos del Palau Foronda a la Ronda Sant Pau, 43-45.

Durant el 2017 es té la previsió de finalitzar la segona fase d'aquest equipament municipal que es planteja com l'espai referent de la ciutadania en els temes de consum.

Aquesta reforma no és només física, sinó que està lligada a una nova distribució dels espais i a la voluntat de dotar-los de noves funcionalitats i nous serveis en relació al consum.

Espais polivalents, noves funcionalitats i serveis al ciutadà:

- Aula de formació i sala de reunions (capacitat per a 20 persones)
- Espai per xerrades d'informació i difusió (capacitat per a 50 persones)
- Espai de consulta de l'hemeroteca especialitzada en consum
- Possibilitat de punts d'atenció i informació municipal per necessitats puntuals (campanyes informatives, assessorament temàtic, etc.)
- Sala de reunions per a associacions i altres entitats

Obres de millora ambiental:

- Optimització de l'espai, tant en relació a l'accessibilitat i comoditat dels usuaris com en les condicions de treball de les persones informadores/tramitadores.
- Millora de la recepció i l'espai de consergeria, espai polivalent per exposicions i accions de difusió.
- Millora de l'espai d'espera dels usuaris amb diferents serveis, fulletons, pantalla de vídeo i revistes especialitzades de consum
- Informació de les associacions de consumidors i entitats ciutadanes en consum.

Punts d'assessorament de pobresa energètica

S'ha establert un acord amb l'Àrea de Drets Socials perquè en l'espai de l'OMIC, durant el primer semestre del 2017 es disposi d'un punt d'assessorament de pobresa i eficiència energètica que pugui atendre els drets dels consumidors que estableix la Llei 24/2015 en relació, entre d'altres, als talls de subministraments bàsics de la llar.

També es donarà atenció especialitzada en l'eficiència energètica a les llars.



Comunicació i difusió

Web: nous apartats

Així mateix, s'han potenciat nous apartats en el web de l'OMIC.

El nou web és un canal a través del qual es poden fer tots els tràmits què ofereix l'OMIC:

- Realitzar consultes, fer reclamacions i consultar el seu estat, o demanar cita prèvia
- Consultar el nou apartat *preguntes més freqüents*, la normativa sobre consum, i fitxes monogràfiques per sector
- Consultar notícies sobre consum, i veure l'agenda d'actes organitzats sobre la matèria
- Visitar l'espai per a empreses, entitats i associacions de consumidors
- Veure informació sobre consum responsable, política alimentària i convocatòria de subvencions, i altres relatives a l'economia social i solidària, etc.

L'augment considerable de les visites al web respecte al 2015 (+ 45%) així com l'ús d'aquest canal per preguntes freqüents (+ 57%) o per presentar reclamacions on-line (+ 41,9%) ens indiquen que potenciar aquest canal d'atenció és molt valorat pels ciutadans.

	2015	2016	%
Visites al web	23.433	42.655	45,1 %
Pàgines vistes	71.598	109.270	34,5 %
Visitants únics	17.639	32.168	45,2 %
Visites des de mòbils /tauletes	6.695	14.279	53,1 %
Pàgines més visitades			
Home	24.905	35.820	30,5%
On som	2.270	3.620	37,3%
On estem	1.742	2.496	30,2%
Sol·licitar informació	5.686	7.327	22,4%
Com tramitar una reclamació	4.838	7.089	31,8%
Com presentar una reclamació	11.763	20.243	41,9%
Preguntes freqüents	1.293	3.058	57,7%

Cursos de formació al personal de l'OMIC i Jornades de treball internes

Els informadors i tramitadors de l'OMIC, tenen una formació i informació continuada sobre els temes de consum.

L'OMIC té assignat un recull de premsa diari perquè el servei pugui preveure moltes de les consultes i reclamacions dels consumidors, ja que hi ha una relació directa de la tipologia de consultes amb les notícies dels mitjans.

També s'impulsa la formació dels informadors i personal de consum, tant en nova normativa com en temes específics, com ara pobresa energètica, clàusules terra o l'estalvi energètic, entre d'altres.

També durant el 2016 es van dur a terme unes jornades de treball internes d'economia social i solidària per tot el sector del Comissionat.

Persones de diferents àmbits i amb diferents responsabilitats, es van trobar per tal de fomentar la coneixença i el treball en equip, i començar a pensar plegades en la millora de les propostes de futur dels serveis municipals de consum.



Xerrades divulgatives i visites a l'OMIC

Durant l'any 2016, el Departament de Consum i l'OMIC, amb col·laboració amb l'Àrea d'Ecologia Urbana i la Fàbrica del Sòl, ha organitzat diverses xerrades pel públic en general i col·lectius específics:

Amb el lema *Carrega't d'energia* es van dur a terme dues xerrades:

Desmuntant les factures de la llum i el gas

Xerrada sobre la lectura de les factures de gas i electricitat, explicant d'una forma senzilla com entendre-les i com valorar altres opcions a l'hora d'escollir la companyia elèctrica.

L'ús de l'energia a la llar

Xerrada sobre l'ús de l'energia a la llar; en aquesta ocasió sobre els usos elèctrics que fan incrementar més la factura de la llum, i les pautes a seguir per reduir el seu cost.



Amb la col·laboració de l'Associació de Consumidors d'AICEC-ADICAE (Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Asseguradores) es van organitzar en el 2016 xerrades sobre:

Els teus drets als serveis financers. Que els bancs no et prenguin el pèl

Conferències divulgatives per donar les nocions bàsiques sobre les problemàtiques més habituals, així com alguns consells sobre precaucions que les persones consumidores han de prendre quan es dirigeixen o reben oferiments per operar amb entitats financeres.

Es van fer dues sessions:

- Una adreçada al públic en general
- Una específica per a un col·lectiu de persones sordes, gràcies a la col·laboració de l'Associació de sords CERECUSOR.



Visita a les oficines de l'OMIC de grups d'estudiants del Mòdul específic sobre Consum, dins els itineraris de Formació Professional.

Els alumnes van rebre informació sobre el servei d'atenció, la normativa segons els sectors d'activitat o les tendències en el consum, entre d'altres.



Canals d'Atenció

En aquest apartat es presenten i valoren els canals d'atenció utilitzats per la ciutadania per adreçar-se a l'OMIC.



Atenció presencial

13.219
persones
65,9%



Amb cita prèvia

1.343
persones
6,7%



Consultes per correu

785
consultes
3,9%

Consultes per internet



3.405
consultes
17%

Consultes pel 010



1.293
consultes
6,5%

DADES ESTADÍSTIQUES CITA PRÈVIA 2016

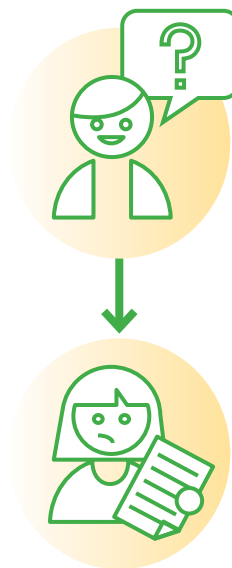
Total 2016	1.343	
Mitjana mensual	122	(11 mesos, agost no)
Mes amb més cites demanades	octubre	169
Mes amb menys cites demanades	juny	93

No consum	179	
Altres municipis	21	
Oficina d'habitatge	68	
Consulta sobre una reclamació anterior	43	

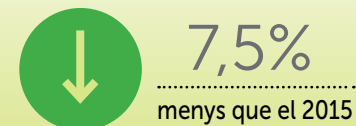
Cita presencial	14	
Tràmit de reclamacions	57	
Número de correus electrònics enviats	549	

Dades del Servei 2016. Resultats de la gestió directa de l'OMIC

En aquest apartat es presenten i valoren les dades i estadístiques referents a les consultes i reclamacions realitzades pels ciutadans i ciutadanes durant l'any 2016, la seva comparativa amb l'exercici 2015, i les taules d'evolució dels darrers quatre anys.



20.045 consultes



5.822 reclamacions



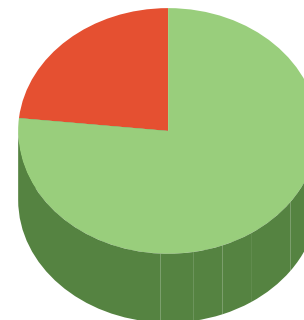
CONSULTES I RECLAMACIONS*



T1

Totals			Percentatges	
Consultes	Reclamacions	Total	Consultes	Reclamacions
20.045	5.822	25.867	77,5%	22,5%

*Rebudes de l'1 de gener al 31 de desembre del 2016



G1

- ▶ Consultes
77,5%
- ▶ Reclamacions
22,5%

GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS

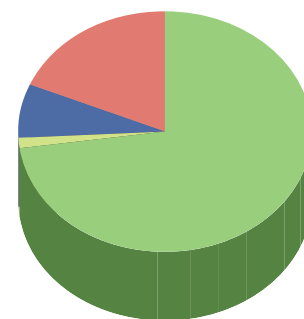


T2

Gestió de les reclamacions	Total	%
Gestió directa de l'OMIC	4.548	72,8%
Arxiu	75	1,5%
Tramitat en un altre organisme	305	7,1%
Tramitat en la JACB*	1.318	18,5%
Total**	6.246	100%
En tràmit	2702	

*Junta Arbitral de Consum de Barcelona. <http://juntarbitral.bcn.cat/>

**S'inclouen reclamacions pendents del 2015



G2

- ▶ OMIC
72,8%
- ▶ JACB
18,5%
- ▶ Altres organismes
7,1%
- ▶ Arxiu
1,5%

EVOLUCIÓ DEL RESULTAT DE LES RECLAMACIONS

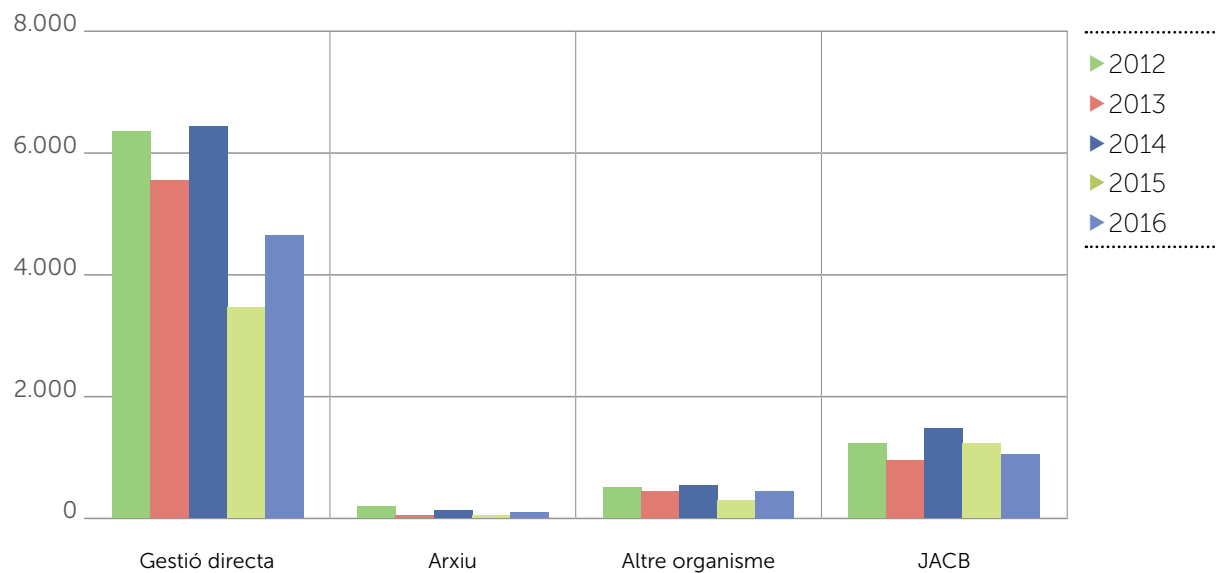


T3

Resultat de les reclamacions	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Gestió directa de l'OMIC	6.423	5.535	6.485	3.537	4.548	28,6%
Arxiu	135	71	110	72	75	4,2%
Altre organisme	568	521	588	389	305	-21,6%
JACB*	1.228	1.036	1.461	1.299	1.318	1,5%
Total	8.354	7.163	8.644	5.297	6.246	17,92%

*Junta Arbitral de Consum de Barcelona. <http://juntarbitral.bcn.cat/>

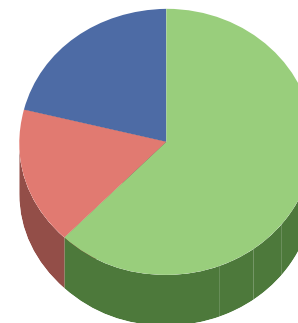
G3



RESULTAT DE LA GESTIÓ DIRECTA DE L'OMIC

T4

Gestió directa de l'OMIC	Total	%
Favorable al consumidor	2.831	62,25%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	758	16,67%
Favorable a l'empresa	959	21,09%
Total	4.548	100%



G4

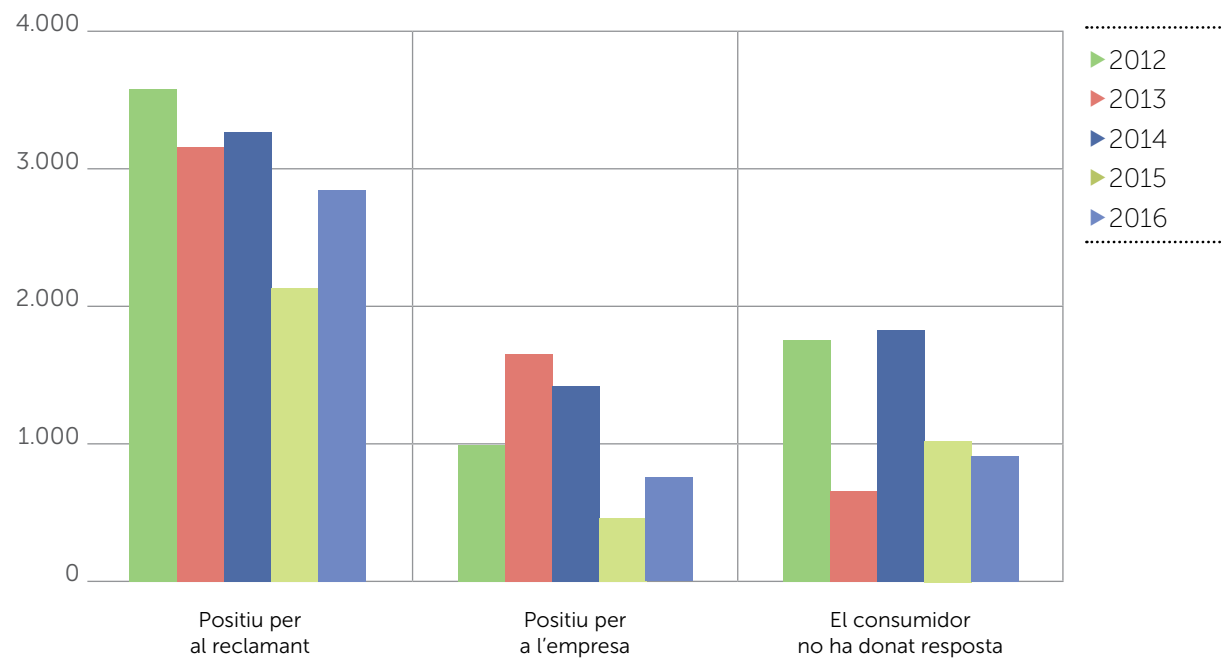
- ▶ Favorable al consumidor
62,25%
- ▶ Sense resposta
16,67%
- ▶ Favorable a l'empresa
21,09%

EVOLUCIÓ DE LA GESTIÓ DIRECTA DE L'OMIC

T5

Gestió directa de l'OMIC	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Positiu pel reclamant	3.591	3.158	3.261	2.071	2.831	37%
Positiu per a l'empresa	1.021	1.729	1.417	463	758	64%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.811	648	1.807	1.003	959	-4%
Total gestió directa	6.423	5.535	6.485	3.537	4.548	29%
Total	8.354	7.163	8.644	5.297	6.246	17,92%

G5



VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS



T6

Valoració econòmica de les reclamacions	Total	Mitjana per reclamació
Import total de les reclamacions	3.198.420 €	549 €
Import gestionat directament per l'OMIC	862.317 €	190 €

IMPORT GESTIONAT DIRECTAMENT PER L'OMIC

T7

Import gestionat directament per l'OMIC	Total	%
Favorable pel reclamant	540.694 €	62,7%
Favorable per a l'empresa	152.112 €	17,6%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	169.511 €	19,7%
Total	862.317 €	



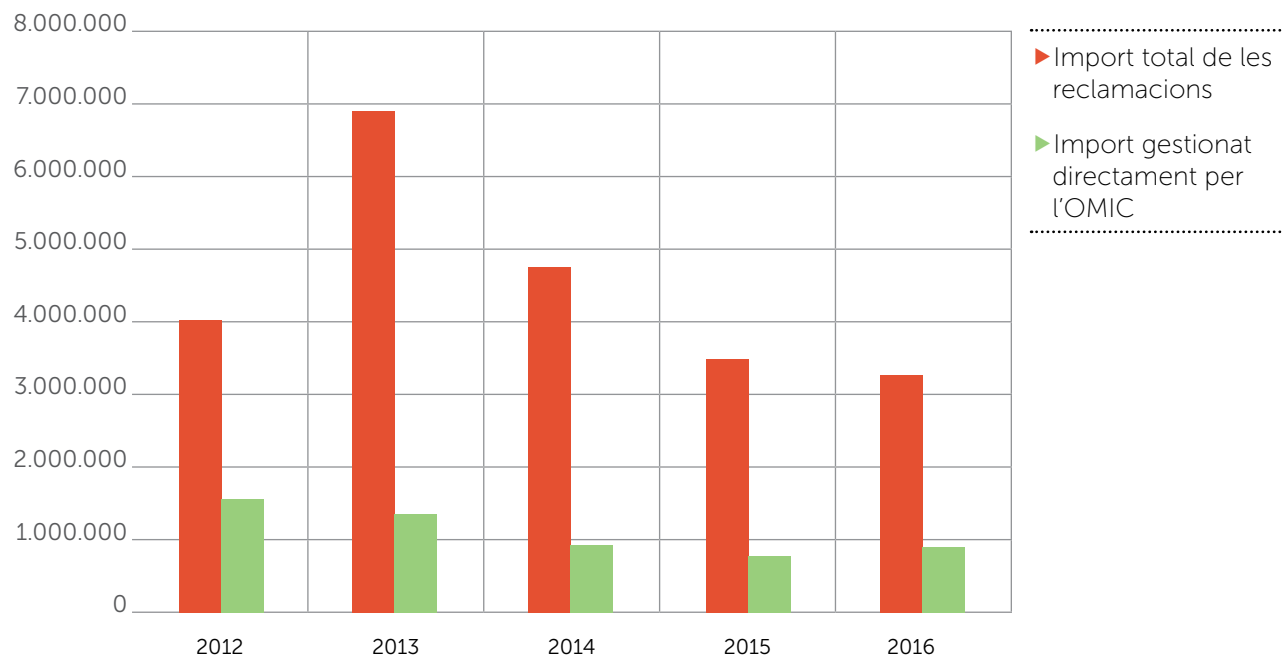
EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS



T8

Valoració econòmica de les reclamacions	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Import total de les reclamacions	4.057.858 €	6.951.171 €	4.722.529 €	3.432.781 €	3.198.420 €	-6,8%
Mitjana	486 €	828 €	709 €	589 €	549 €	-6,7%
Import gestionat directament per l'OMIC	1.451.048 €	1.305.680 €	987.315 €	712.713 €	862.317 €	21,0%
Mitjana	226 €	182 €	114 €	135 €	190 €	40,4%

G8

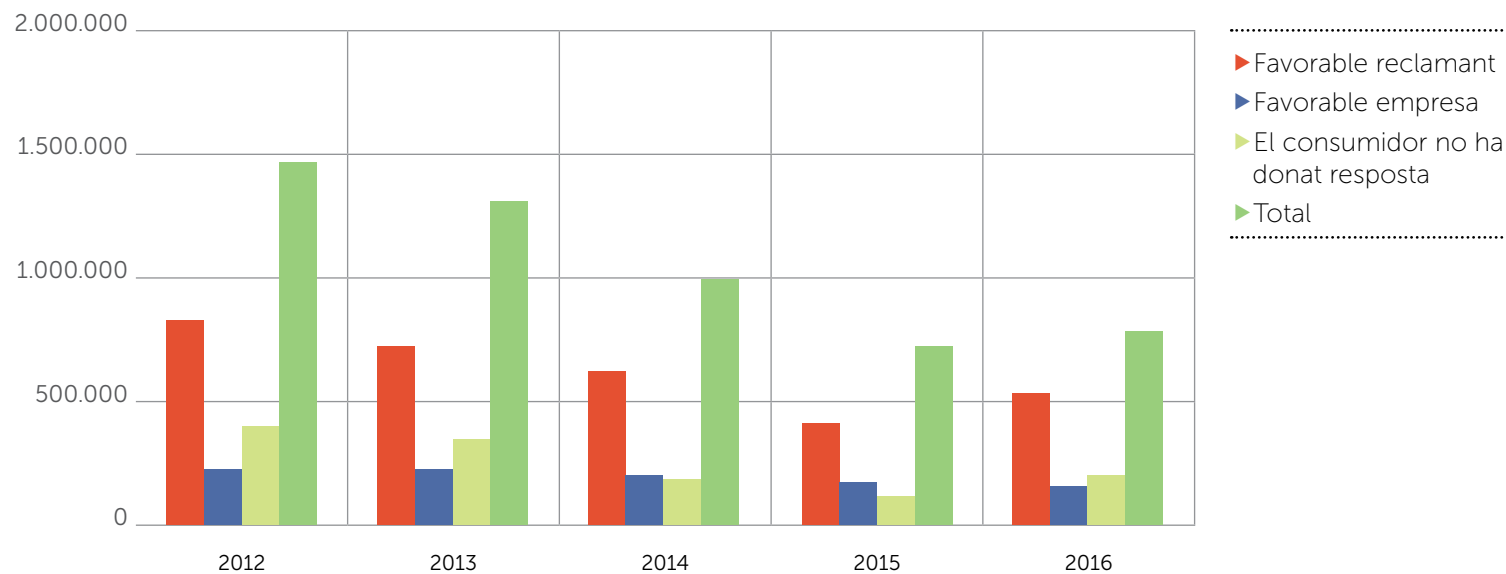


EVOLUCIÓ DE L'IMPORT GESTIONAT DIRECTAMENT PER L'OMIC

T9

Import gestionat directament per l'OMIC	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Favorable pel reclamant	811.281 €	720.315 €	615.271 €	421.266 €	540.694	28,3%
Favorable per a l'empresa	230.717 €	233.244 €	198.413 €	164.568 €	152.112	-7,6%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	409.196 €	352.121 €	173.631 €	126.879 €	169.511	33,6%
Total	1.451.194 €	1.305.680 €	987.315 €	712.713 €	862.317	21,0%

G9



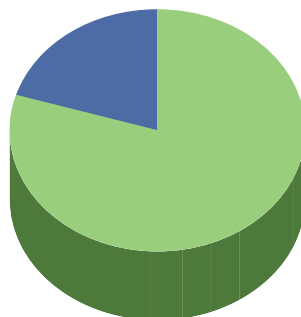
TEMPS DE RESOLUCIÓ

T10

	Total	%
Menys d'un mes	4.994	86%
Un mes o més	1.252	14%
Total	6.246	100%

G10

- ▶ Menys d'un mes
86%
- ▶ Un mes o més
14%



Per a la persona consumidora el temps que està oberta una reclamació és important, però malauradament aquesta durada no depèn tant de l'OMIC, com de l'empresa objecte de reclamació, i del temps que triga a respondre, encara que d'acord amb el Codi de Consum, aquest no hauria de superar el termini d'un mes.

De tota manera, el temps de resolució, durant el 2016 es va mantenir als nivells d'anys anteriors.

Les dades també ens indiquen que en un 16,6% de les reclamacions, l'OMIC no coneix el resultat final després de la gestió que es fa amb l'empresa perquè atengui i respongui als drets de les persones consumidores, ja que ni aquestes ni l'empresa els ha comunicat si hi ha hagut acord entre les parts.

Aquesta és una dada que considerem elevada i durant el 2017 ens proposem millorar el seguiment d'aquestes reclamacions.

Any 2015		Any 2016	
87,2%	Menys d'un mes	86%	Menys d'un mes
12,8%	Un mes o més	1%	Un mes o més

UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

T11

Utilització i accés al servei	Consultes	Reclamacions	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Reclamacions respecte a la informació (%)
Altres organismes	519	519	2,6%	8,9%	100%
Correu	266	266	1,3%	4,6%	100%
Internet	3.405	1.558	17,0%	26,8%	45,8%
Presencialment	13.219	3.343	65,9%	57,4%	25,3%
Cita prèvia	1.343		6,7%		
Consultes al 010	1.293		6,5%		
Reclamacions origen Agència Catalana de Consum		136		2,3%	
Total	20.045	5.822	100%	100%	

AFLUÈNCIA DE PÚBLIC

T12

Afluència de públic	2015	2016
Consultes	64,6%	66%
Reclamacions	35,4%	34%



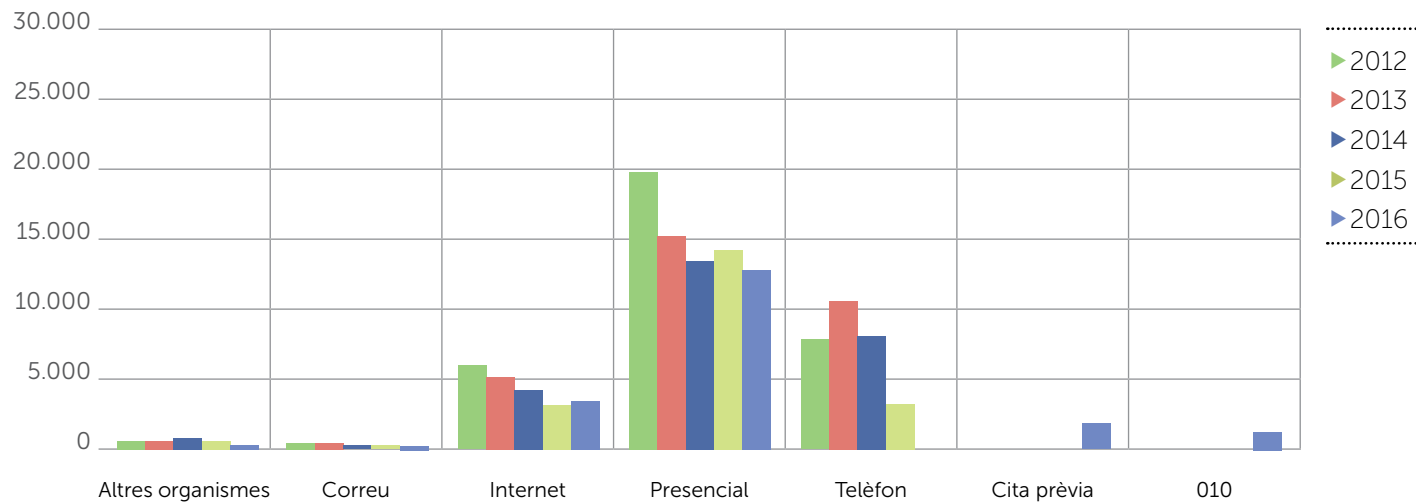
EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES



T13

Evolució de les consultes	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any
Altres organismes	740	688	864	686	519	-24,3%
Correu	542	514	288	246	266	8,1%
Internet	6.088	5.292	4.380	3.344	3.405	1,8%
Presencialment	20.041	15.378	13.585	14.305	13.219	-7,6%
Telèfon	8.080	10.888	8.220	3.087		
Cita prèvia					1.343	
Consultes al 010					1.293	
Total *	35.491	32.760	27.337	21.668	20.045	-7,5%

G13



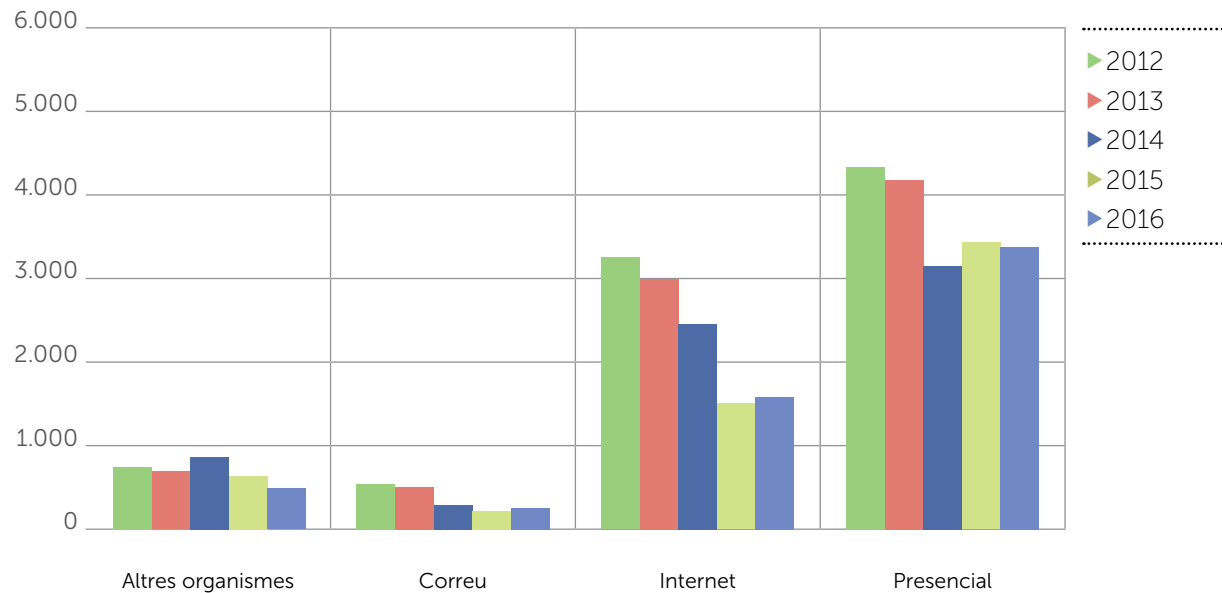
EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS



T14

Evolució de les reclamacions	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any
Altres organismes	737	688	864	686	519	-24,34%
Correu	542	514	288	246	266	8,13%
Internet	3.257	3.007	2.446	1.541	1.558	1,10%
Presencial	4.347	4.191	3.063	3.358	3.343	-0,45%
Total	8.883	8.400	6.661	5.831	5.822	-0,15%
Reclamacions respecte a les consultes (%)	25,03%	25,64%	24,37%	26,91%	31,05%	

G14



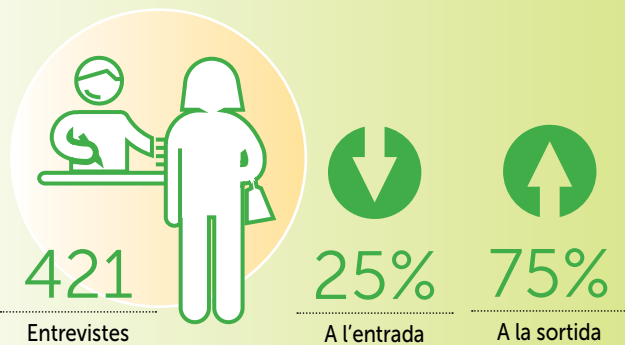
FREQÜÈNCIA D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC

T15

Freqüència d'utilització del servei de l'OMIC. Evolució	2012	2013	2014	2015	2016
Per primera vegada	51%	62%	59%	56%	52%
Per segona vegada	33%	25%	24%	26%	29%
Més de dues vegades	16%	13%	17%	28%	19%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

G15





Indicadors de Qualitat i Satisfacció. Valoració dels usuaris i usuàries

Enquestes de satisfacció del servei realitzades durant el 2016

Al llarg de l'any 2016 es van realitzar 421 entrevistes, un 25% a l'entrada de l'oficina, i un 75% a la sortida. L'enquesta recull dades sobre:

- El perfil dels usuaris i usuàries
- Els seus hàbits d'ús del servei
- La seva valoració sobre el servei

La comparació entre els resultats obtinguts en les entrevistes prèvies a la visita amb els resultats de les realitzades un cop finalitzades les gestions, ens permet valorar la qualitat del servei rebut durant l'estada.

Així doncs, l'Informe s'estructura en dos blocs:

Una primera part analitza els resultats globals del servei: valoració, índex de satisfacció, ús del servei i opinió. En la segona, s'analitza el perfil dels usuaris i usuàries.



Resum de resultats

La valoració global del servei que va obtenir l'OMIC durant l'any 2016 va ser d'una mitjana de **8,5 sobre 10, la millor puntuació en els dos darrers anys**. La valoració global de les expectatives del servei, amb les enquestes realitzades a l'entrada, va obtenir una mitja de 8,2 punts, amb un increment de 0,1 punts respecte a anys anteriors.

Les valoracions a la sortida de l'oficina, una vegada es van realitzar les consultes o tràmits, va assolir una mitja de 8,6 punts, amb un increment de 0,2 punts respecte al 2015 i 0,3 punts en relació al 2014. L'evolució mostra, doncs, una tendència a l'increment de les valoracions *molt satisfetes* (9-10).

Les àrees que van obtenir les quatre valoracions més altes, en sortir de l'oficina són:

- Temps d'espera per ser atès (9,2)
- Netedat de l'oficina (9,1)
- Amabilitat dels informadors (9,0)
- Rapidesa en rebre la resposta (9,0)

Les percepcions (valoracions una vegada surten de l'oficina) superen les expectatives en tots els aspectes.

L'índex de satisfacció obtingut és del 105%, indicant un nivell de qualitat percebuda superior a l'esperat (8,6 i 8,2 de mitjana respectivament).

Les variables relacionades amb el personal tenen la importància més gran en la valoració global, i obtenen bones puntuacions (de 8,1 a 9 punts), i millor valoració en la qualitat percebuda que en l'esperada.



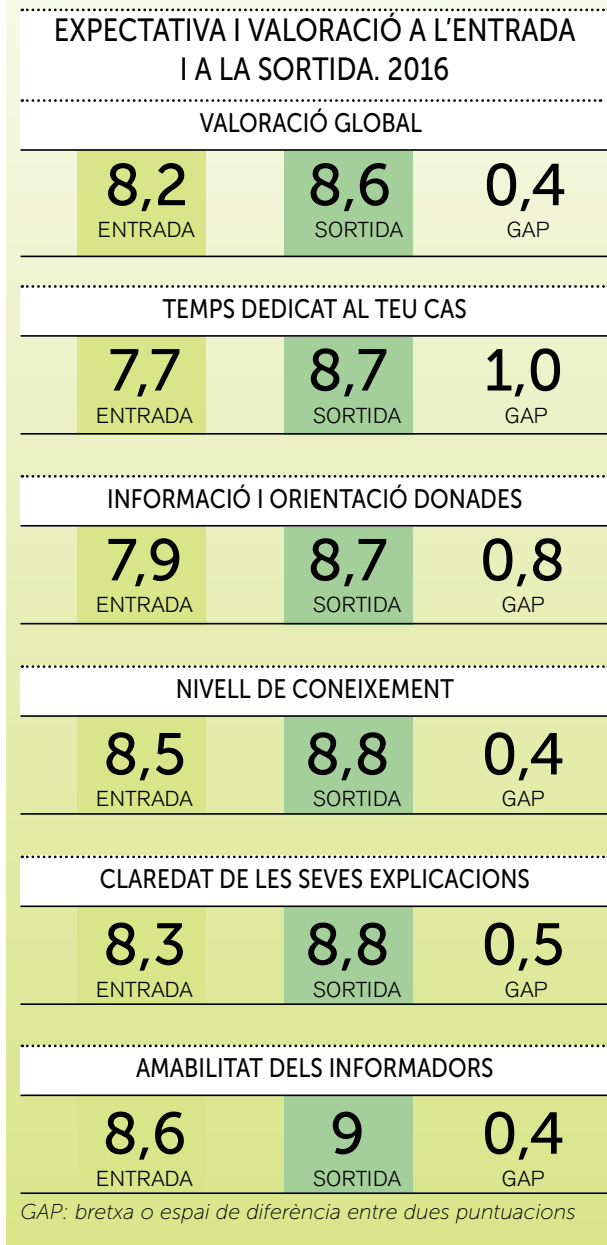
Un 52% dels ciutadans i ciutadanes que acudeixen a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ho fan per primera vegada. La resta (48%) és la segona vegada, o més, que la visita.

Ha utilitzat la pàgina web de l'oficina el 24,5% dels enquestats i enquestades, i un 21,4% sabia que a la pàgina web es podia demanar cita prèvia amb horari ampliat fins a les 17.00 hores. El principal motiu que porta als ciutadans i ciutadanes a l'oficina és per fer reclamacions (61,1%), i el principal sector que motiva la visita és el relatiu a comunicacions –telefonía i accés a internet– la qual destaca tant en consultes (10,8%) com en reclamacions (21%).

El 12,9% de les persones entrevistades a la sortida no ha vist a l'oficina coses que hi voldria trobar, principalment aspectes relacionats amb l'espai d'espera (3,9% de les respostes), amb el servei (2,8% de les respostes), i relacionat amb els informadors (1,7% de les respostes).

Un 68,3% de les persones usuàries entrevistades diuen espontàniament que no coneixen cap altre servei d'informació al consumidor, i un 16,8% *no en sap - no en respon*. El servei més conegut de forma espontània és l'Agència Catalana de Consum (6,2%), seguit per l'OCU, amb un 5,1% del total de les respostes.

Pel que fa a la utilització d'aquests serveis, obté la proporció més gran l'OCU (16,3%), seguit pel Síndic de Greuges de Catalunya (11,8%). Un 68,5% de les persones enquestades diu que no ha utilitzat cap servei.



Enquesta OMNIBUS. Coneixement dels ciutadans i ciutadanes del servei de l'OMIC

Es tracta d'una enquesta telefònica de l'Ajuntament de Barcelona als domicilis, que permet determinar les prioritats de la població, conèixer la nostra realitat social, conèixer com es valora l'activitat del nostre organisme i dels serveis municipals, i saber l'opinió dels ciutadans i ciutadanes sobre la política municipal d'actuació.

Des de fa tres anys, l'OMIC i el Departament de Consum, utilitzem les dades obtingudes per identificar i planificar les accions de millora i veure l'evolució en alguns dels àmbits del consum.

Resum dels resultats

El coneixement de l'OMIC entre la població ha augmentat del 16,6% (2015) al 20,3% (2016).

El coneixement d'associacions privades de consumidors ha crescut un 21,5%.

Utilitza alguna oficina pública o privada d'informació i defensa del consumidor, el 38,3%.

Puntualment també s'han introduït preguntes sobre altres àmbits de consum per saber les tendències.

CONEIXEMENT DALGUNA OFICINA D'ORGANISME PÚBLIC D'INFORMACIÓ EN TEMES DE CONSUM

2016

19,4%

Mitjana

CONEIXEMENT DE L'OMIC



2015

16,6%

Mitjana del grau de coneixement de l'OMIC

32,72%

M'ho han dit

17,15%

Televisió i ràdio

13,5%

Premsa escrita

2016

20,3%

Mitjana del grau de coneixement de l'OMIC

31,9%

M'ho han dit

7,8%

Televisió i ràdio

10,8%

Premsa escrita



+ de 16 anys

Enquesta telefònica als domicilis



CONEIXEMENT DE COOPERATIVES DE CONSUM
QUALSEVOL SECTOR

2016

30,8%

SOCIS D'ALGUNA COOPERATIVA
QUALSEVOL SECTOR

2016

11%



57,3%

Alimentació



53,6%

Cultura i oci

Per primer any, i lligat al coneixement i impuls dels valors de l'Economia Social i Solidària, en l'enquesta ciutadana de l'OMNIBUS, s'han introduït preguntes referents a les cooperatives.

Cooperatives:

Tenen coneixement de cooperatives de consum (qualsevol sector), el 30,8% dels enquestats.

Són socis d'alguna cooperativa (qualsevol sector), l'11% dels enquestats.

Els sectors majoritaris són alimentació (57,3%) i cultura i oci (53,6%).

També és d'interès, tenir dades sobre el grau d'atenció que reben les persones consumidores en les compres on-line.

Compres on-line:

Ha comprat en alguna ocasió per internet el 60,3%.

Ha hagut de reclamar un 24,3%.

La mateixa empresa proveïdora li ha solucionat la reclamació en un 82% dels casos.

COMPRES ON LINE: HA COMPRAT EN ALGUNA OCASIÓ
PER INTERNET

2016

60,3%



24,36%

Ha hagut de reclamar



82%

Ho soluciona l'empresa
proveïdora



5

JACB (Junta Arbitral de Consum de Barcelona)

Pla de Gestió 2016

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona compleix les seves funcions d'administrar el Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona, amb independència i objectivitat, de conformitat amb l'establert en l'article 141 de la Llei 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona. La seva finalitat és atendre i resoldre, amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, les queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries, en relació amb els conflictes de consum que se'ls puguin plantejar.

És un òrgan independent de qualsevol àmbit o estructura, el que facilita la seva expansió i reconeixement dins de les organitzacions de consumidors i associacions empresarials, en les quals es reconeix la seva equanimitat i ponderació en l'aplicació dels criteris arbitrals més justos que han de presidir les actuacions i els laudes de la Junta.

La Junta Arbitral de Consum va establir durant l'any 2016 les següents línies d'actuació, per tal de donar impuls als principis que orienten i faciliten l'actuació administrativa local en el Sistema Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, i cooperant en l'impuls global de l'estratègia de consum responsable. Aquestes línies estratègiques sobre les quals es fonamentà el Pla de Gestió de la Junta Arbitral de Consum al llarg del 2016 van ésser:

- 1. Fomentar l'arbitratge de consum** entre empreses o professionals, persones consumidores o usuàries i les seves respectives associacions i gremis, procurant l'adhesió de les empreses o professionals al Sistema Arbitral de Consum.
- 2. Posar a disposició de les persones consumidores o usuàries i de les empreses o professionals** formularis de sol·licitud d'arbitratge, resposta i acceptació, per tal que encara que l'empresa no estigui adherida al sistema arbitral sempre tingui l'oportunitat de resoldre les controvèrsies plantejades pels seus clients per aquest mitjà, generant així un plus de confiança i qualitat.
- 3. Introduir a BCNROC els documents de fusió pública** (part dispositiva de laude arbitral, i les seves clarificacions i correccions en cas d'haver-n'hi), per tal de permetre l'accés lliure i gratuït a la documentació municipal pública des de les xarxes digitals, en compliment de l'establert a l'article 10 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



Dades del Servei 2016

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'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.

Les empreses adherides aconseguen la confiança del consumidor perquè els hi garanteix la ràpida solució als problemes que es puguin plantejar.

L'adhesió es publica en els Butlletins o Diaris Oficials que corresponguin a l'àmbit territorial de la Junta arbitral de Consum competent.

A qui va dirigit?

Va dirigit a totes les empreses o establiments comercials.

Terminis

Es pot sol·licitar en qualsevol moment.

Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

Sol·licitud

La documentació per formalitzar l'adhesió d'empreses al Sistema Arbitral de Consum es formalitza a través de la presentació del formulari de persona física o jurídica a les Juntes Arbitrals de Consum, i serà competent per resoldre la sol·licitud la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial on l'empresa desenvolupi principalment la seva activitat.

S'entén que l'empresa o professional desenvolupa principalment la seva activitat en un determinat territori quan comercialitza els seus béns i serveis exclusivament a través d'establiments oberts al públic en aquest àmbit territorial.

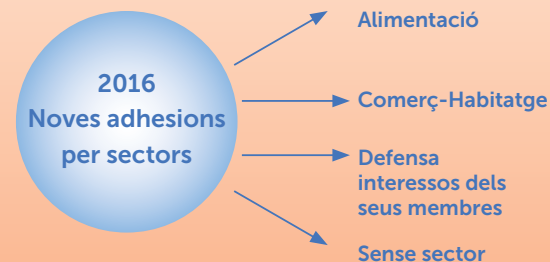
Un distintiu de confiança

Si vostè, consumidor o usuari, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

Si vostè, empresari, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica als seus clients l'oferiment d'una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment.

Les empreses adherides el 2016 van ser dels sectors de l'alimentació, comerç/habitatge i defensa dels interessos dels seus membres, en total 4 noves adhesions.

Sectors en què s'han adherit noves empreses



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

ESTABLIMENT ADHERIT



ARBITRATGE DE CONSUM

Ajuntament  de Barcelona



MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE DE CONSUM

Relacionem a continuació les matèries més habituals en l'arbitratge de consum:

T16

MATÈRIES
AUTOMÒBILS
CALÇAT
ELECTRODOMÈSTICS
ELECTRÒNICA
ENSENYAMENT
ESTÈTICA
GRANS EMPRESES
HABITATGE
HOTELS
INFORMÀTICA
INSTAL·LADORS/REPARADORS
JOIERIA
MATALASSOS
MOBLES
OBRES
PARQUET
SUBMINISTRAMENTS
TELEFONIA
TEXTIL
TINTORERIA
ALTRES

Dades estadístiques – Audiències

D'acord amb l'article 44 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, es dóna vista de l'expedient a ambdues parts mitjançant l'acte d'audiència, en què poden comparèixer, sense que sigui preceptiu, acompanyats del seu representant legal, degudament acreditat, així com presentar les alegacions i proves (documents, fotografies, peces de vestir, gravacions) que estimin convenientes en defensa dels seus interessos. L'audiència se celebrarà encara que una de les dues parts no comparegui.

INDICADORS ATENCIÓ USUARIS 2016

T17

Matí	
Presencial	1.911
Telefònica	3.239
Total Matí	5.150
Tarda	
Presencial	84
Telefònica	190
Total Tarda	274

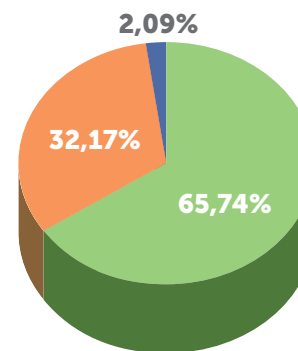
Presencial	1.995
Telefònica	3.429
Total	5.424

ORIGEN DE LES RECLAMACIONS/ CONSULTES

De les 2005 reclamacions/consultes tramitades en la Junta Arbitral de Consum, 1.318 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 645 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, sigui presencialment o via telemàtica, i, per últim, 42 han estat traslladades per altres organismes, com ara oficines municipals d'altres poblacions.

G16

- ▶ OMIC **65,74%**
- ▶ JACB **32,17%**
- ▶ Altres organismes **2,09%**

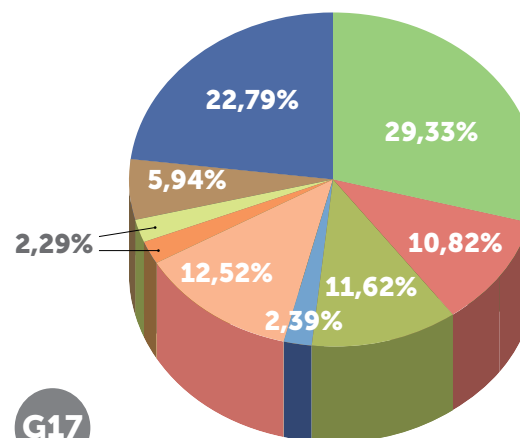


SECTORS MÉS RECLAMATS

De les 2005 reclamacions/consultes, 588 han versat sobre telecomunicacions, sigui fixe, mòbil o servei d'internet, 233 sobre viatges, 217 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 46 han tractat sobre ensenyament, 251 sobre habitatges, sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 119 sobre la compravenda de vehicles o reparacions, 48 reclamacions sobre serveis o productes sanitaris, com odontologia, òptica, ortopèdia, 46 han versat sobre venda directa i 457 sobre altres temes com tintorereries, garatges, etc.

G17

- ▶ Telefonia **29,33%**
- ▶ Serveis **10,82%**
- ▶ Viatges **11,62%**
- ▶ Centres sanitaris **2,39%**
- ▶ Habitatge **12,52%**
- ▶ Venda directa **2,29%**
- ▶ Ensenyament **2,29%**
- ▶ Automòbils **5,94%**
- ▶ Altres **22,79%**

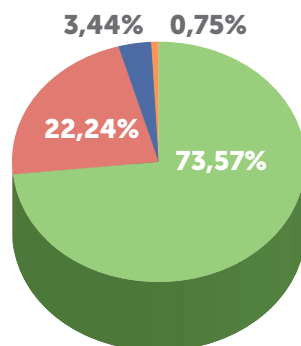


PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

Dels 2.005 ciutadans que han presentat una sol·licitud d'arbitratge o consulta, la gran majoria, 1.475, són veïns de la ciutat de Barcelona, 446 resideixen a altres poblacions de Catalunya, 69 a la resta d'Espanya i 15 són residents a l'estranger.

G18

- ▶ Barcelona
73,57%
- ▶ Catalunya
22,24%
- ▶ Espanya
3,44%
- ▶ Estranger
0,75%



T18

EXPEDIENTS DE PROCEDÈNCIA OMIC

PROCEDÈNCIA OMIC			1318
ARXIVATS	No acceptació arbitratge	498	946
	Conciliació	188	
	Per no subsanació	32	
	Per trasllat	51	
	Laude	108	
	Desistiment	59	
	Altres	10	
PENDENT VISTA (amb dia assenyalat)	Àrbit únic	6	18
	Col·legi arbitral	12	
PENDENT VISTA (sense dia assenyalat)	Àrbit únic	24	64
	Col·legi arbitral	40	
INADMISSIÓ			12
PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ			0
NO ADHERITS/ EMPRESA NO HA CONTESTAT			35
EN TRAMITACIÓ			243

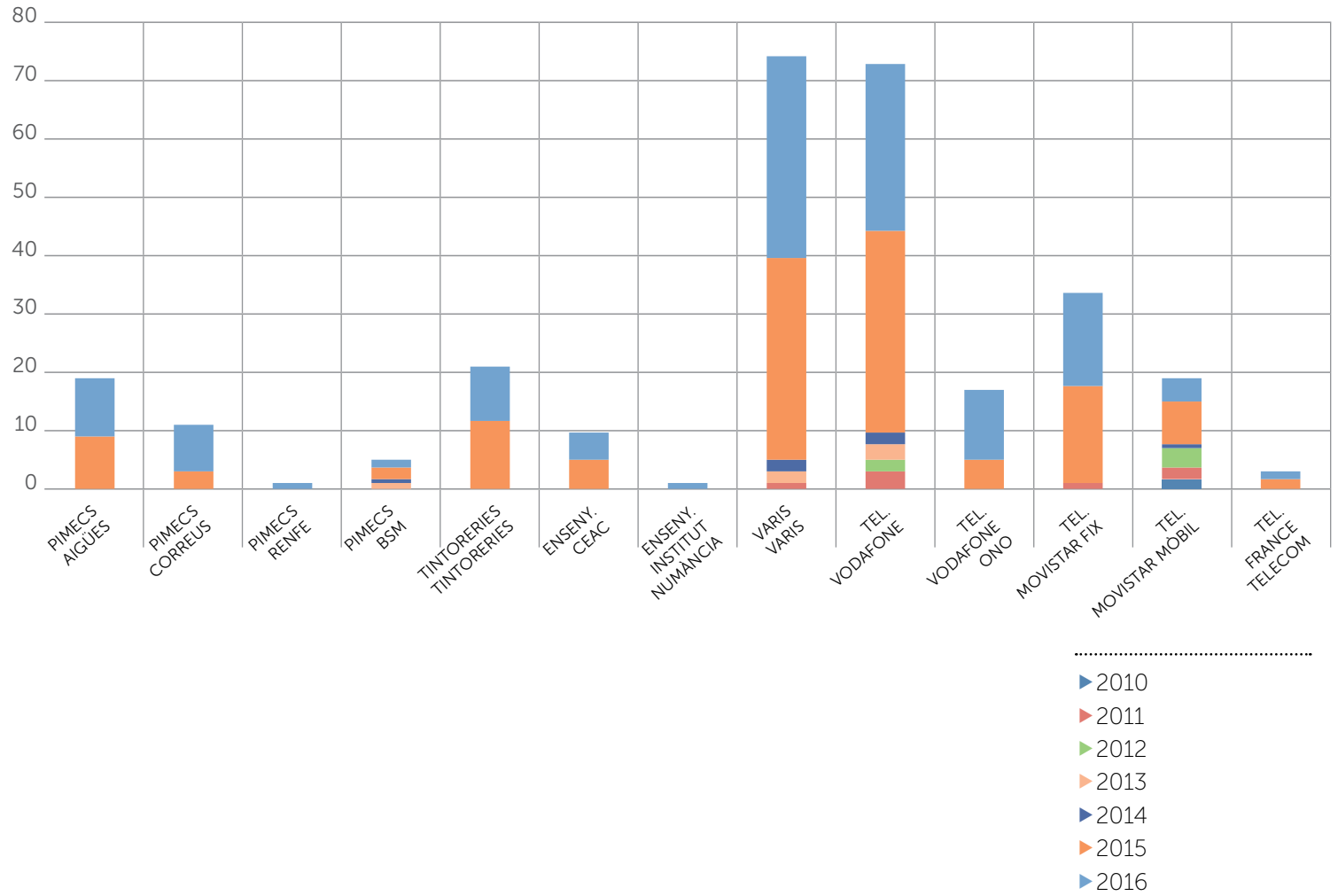
AUDIÈNCIES CELEBRADES

T19

Recompte de celebrada	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
PIMECS				1	1	14	20	36
AIGÜES						9	10	19
CORREUS						3	8	11
RENFE							1	1
BSM				1	1	2	1	5
TINTORERIES						12	9	21
TINTORERIES						12	9	21
ENSENYAMENT						5	6	11
CEAC						5	5	10
INSTITUT NUMÀNCIA DE FORMACIÓ, S.L.							1	1
VARIS		1		2	2	35	35	75
VARIS		1		2	2	35	35	75
TELEFONIA		6	5	3	3	66	62	147
VODAFONE	2	3	2	3	2	35	29	74
VODAFONE ONO						5	12	17
MOVISTAR FIX		1				17	16	34
MOVISTAR MÒBIL		2	3		1	7	4	19
FRANCE TELECOM	2					2	1	3
Total	2	7	5	6	6	132	132	290

AUDIÈNCIES CELEBRADES

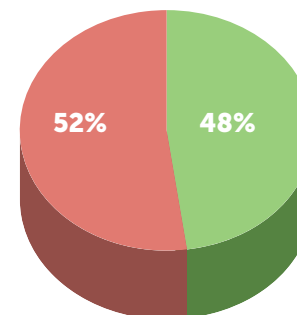
G19



AUDIÈNCIES ARBITRATGE

T20

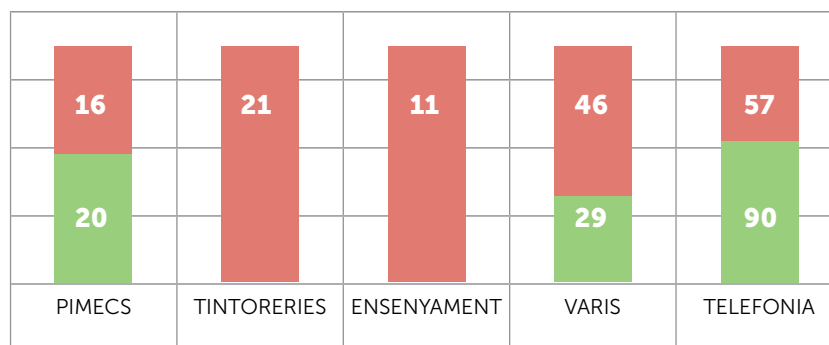
	Àrbit únic	Col·legi arbitral	Total
PIMECS	20	16	36
TINTORERIES		21	21
ENSENYAMENT		11	11
VARIS	29	46	75
TELEFONIA	90	57	147
Total	139	151	290



G20

▶ Collegi arbitral
52%
▶ Àrbit únic
48%

G20



▶ Collegi arbitral
▶ Àrbit únic

Laudes arbitrals

Què és un laude arbitral?

El laude és la resolució amb la qual es dona per finalitzat el procediment arbitral, és d'obligat compliment per ambdues parts i produeix efectes d'assumppte jutjat.

En cas que qui dicti el laude sigui un òrgan arbitral col·legiat, aquest es decidirà per majoria de vots. Els empats els dirimeix el vot del President o Presidenta.

Tots els laudes han d'ésser motivats i no és possible presentar una altra sol·licitud arbitral o demanda judicial sobre el mateix fet.

Quant de temps triga l'òrgan arbitral en dictar el laude?

El laude s'haurà de dictar en un termini de sis mesos des de l'endemà a l'inici del procediment arbitral, però, es pot acordar una pròrroga per a dictar el mateix de com a màxim dos mesos a través d'una decisió justificada de l'òrgan arbitral, excepte si les parts s'hi oposen. Si les parts arriben a un acord conciliatori envers tots els aspectes de la controvèrsia, el termini per a dictar laude serà de quinze dies a comptar des de l'adopció de l'acord.

Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?

No es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia, únicament es pot demanar correcció de qualsevol errada de càlcul, de còpia tipogràfica o similar, o l'aclariment d'algun punt o part concreta del laude. Quant a possibles defectes o vicis de tramitació o procediment, no hi ha cap acció d'anul·lació davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de

LAUDES 2016

T21

Laudes	2016
Àrbit únic	135
Col·legi arbitral	155
Total	290

Resolució	Laudes
Estimats	48
Desestimats	127
Estimats en part	97
Conciliacions	11
Inhibicions	4
Dessistiments	1
Pendent resolució	2
Total	290

Sectors	Laudes
Automòbils	8
Calçat	3
Electrodomèstics	2
Electrònica	9
Ensenyament	11
Estètica	1
Grans empreses	11
Habitatge	3
Hotels	4
Informàtica	3
Instal·ladors/reparadors	4
Joieria	4
Matalassos	2
Mobles	4
Obres	4
Parquet	2
Subministraments	19
Telefonia	151
Tèxtil	1
Tintoreria	21
Varis	23
Total	290

Catalunya. Els motius pels quals es pot interposar aquesta acció són taxats en la Llei d'Arbitratge. El laude és executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.



Aclariments i rectificacions als laudes

Tot i no ser possible la impugnació del laude, sí que ho és el que dins dels deu dies següents a la seva notificació, qualsevol de les parts pugui demanar a

l'òrgan arbitral la correcció de qualsevol error de càlcul, de còpia, tipogràfic o de naturalesa similar, així com la clarificació de qualsevol punt o part concreta del laude i del seu compliment, respecte a peticions formulades i no resoltes.

ACLARIMENTS, CORRECCIONS I RECTIFICACIONS

T22

Audiència	Sector	Resolució	Òrgan	Aclaracions, correccions i rectificacions
12/01/2016	VARIS	ESTIMAT PARCIALMENT	ÚNIC	ACLARACIÓ/CORRECCIÓ
19/01/2016	TELEFONIA	DESESTIMAT	ÚNIC	ACLARACIÓ/CORRECCIÓ
01/03/2016	TELEFONIA	DESESTIMAT	COL·LEGI	CORRECCIÓ
01/03/2016	TELEFONIA	ESTIMAT	COL·LEGI	ACLARACIÓ/CORRECCIÓ
14/04/2016	TELEFONIA	ESTIMAT PARCIALMENT	ÚNIC	ACLARACIÓ/CORRECCIÓ
26/04/2016	GRANS EMPRESES	ESTIMAT PARCIALMENT	ÚNIC	CORRECCIÓ
10/05/2016	MOBLES	ESTIMAT PARCIALMENT	COL·LEGI	CORRECCIÓ
07/06/2016	TELEFONIA	ESTIMAT PARCIALMENT	COL·LEGI	CORRECCIÓ
07/06/2016	TELEFONIA	ESTIMAT	COL·LEGI	RECTIFICACIÓ
16/06/2016	VARIS	ESTIMAT	COL·LEGI	CORRECCIÓ
12/07/2016	TELEFONIA	ESTIMAT PARCIALMENT	COL·LEGI	COMPLIMENT
08/09/2016	ESTETICA	DESESTIMAT	ÚNIC	ACLARIMENT
29/11/2016	SUBMINISTRES	DESESTIMAT	COL·LEGI	ACLARACIÓ/CORRECCIÓ

Exemples

A continuació us donem a conèixer alguns exemples de laudes dictats per la JACB, amb les diferents resolucions que aquest organisme pot dictar (Estimació, Desestimació i Inhibició).

LAUDE 1

Disconformitat amb un tractament dental

Reclamació:

La part reclamant, manifesta que va anar a la clínica reclamada per fer la remoció dels *brackets* dentals i per col·locar una corona a l'implant que porta a l'incisiu central esquerre (peça número 21). Varen prendre les mides per col·locar-li una corona provisional de resina i fer-li una higiene bucodental. A la següent visita, la doctora va remoure els *brackets* i va col·locar una corona provisional que distava en tres o quatre tons del color de les seves dents, i afegeix que les mides de la corona tampoc eren les degudes, perquè era més llarga i ampla que el seu incisiu i que la resta de les seves peces dentals i, a més a més, estava torta, i malgrat ser fixada mitjançant ciment, no encaixava bé, produint-li una oclusió dental defectuosa. Durant les visites posteriors, la doctora va intentar arreglar l'encaix llimant les peces originals, afegint ciment i reduint l'amplada de les parets de les seves dents. La part reclamada, vist el desastre estètic produït, i davant la seva insistència, li va retirar la corona provisional i li va fer els ajustaments necessaris a la corona definitiva, que tampoc va resultar ser

correcta, tal com es va constatar en el moment de la seva col·locació ni pel que fa a la tonalitat de la peça, ni a la forma, ni a l'orientació. Atès que aquesta continuava estant torta i no encaixava amb la resta de peces dentals, va fer una sèrie de modificacions a la corona, però aquesta continuava sense encaixar i la seva tonalitat, col·locació, mida i orientació continuava no sent la correcta.

Sol·licitud:

Sol·licita que la part reclamada li aboní, en concepte de reparació dels danys i perjudicis causats, l'import de 762 €, que és la quantitat que la part reclamant ha hagut d'abonar pels treballs efectuats pel nou especialista que es va veure obligada a contractar davant la inoperància de la part reclamada.

Resposta:

La part reclamada manifesta que sempre ha mostrat un interès a aconseguir un resultat òptim, tant estèticament com funcional i, afegeix, s'estava treballant en aquest sentit quan la part reclamant, de forma unilateral, va deixar de fer-se el tractament sense esperar el temps d'adaptació necessari.

Laude:

S'ESTIMA la reclamació en el sentit que el Col·legi Arbitral considera que el tractament per la remoció dels *brackets* dentals i col·locació de la corona en l'implant a la part reclamant no ha estat correcta, atès que el mateix tractament s'ha efectuat en un altre clínica dental i la part reclamant no ha tingut

cap tipus de problema. Per tant, que el tractament no fos el desitjat per la part reclamant no és imputable a les característiques bucals d'aquesta. Per tots aquests motius la part reclamada haurà de retornar a la part reclamant l'import de 762 €, que correspon a la quantitat que aquesta va pagar pel tractament posterior.

LAUDE 2

Cobrament de trucades no efectuades

Reclamació:

La part reclamant, manifesta que en la factura emesa el 28 de juliol de 2015, l'operador reclamat ha facturat un import de 632,18 €, IVA inclòs, per unes trucades que la part reclamant no ha realitzat mai.

Resposta:

La part reclamada, en relació amb els consums a directoris 118AB facturats, informa que davant la disconformitat amb les trucades facturades, la part reclamant ha de dirigir-se al proveïdor del servei d'informació telefònica dels serveis 118AB facturats, amb les dades que es detallen a la factura, perquè són els proveïdors els que comuniquen a la part reclamada l'ús dels seus serveis per la seva posterior facturació.

La part reclamada manifesta que el deute total existent, és de 683.81 €, deduint de les factures anteriors les quotes emeses des de la data efectiva de la baixa per falta de pagament l'1 de setembre de 2015. Quantitat de la qual formula reconvençió de forma expressa.

Sol·licitud:

Demana l'anul·lació del pagament de l'import controvertit per la seva precària situació econòmica donat que no disposa d'ingressos suficients per a fer front al pagament.

Laude:

S'ESTIMA parcialment la reclamació en el sentit que la part reclamant només haurà de pagar a l'operador reclamat la quantitat de 135,47 euros IVA inclòs, un cop deduït l'import que correspon a trucades de progressió emeses mitjançant els números 11841,11842 i 11898, més l'import de 51,03 € IVA inclòs, corresponent a part de la factura del període que la línia controvertida va estar d'alta. No obstant això, l'operador que ha facturats les trucades controvertides de progressió, pot reclamar-li a la part reclamant.

S'ESTIMA la reconvençió formulada per l'empresa reclamada, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar la quantitat de 135,47 €.

LAUDE 3

Piling d'àcid tricloroacètic

Reclamació:

La part reclamant es va fer un piling químic, suposadament d'àcid tricloroacètic, en l'institut clínic de la part reclamada. Informa que aquest tipus de piling és molt agressiu, per la qual cosa molts metges es neguen a realitzar-ho a causa del delicat que és tractar la pell amb un àcid tan fort.

Afegeix que no era la primera vegada que utilitzava aquest tipus de piling, sinó que ja s'havia sotmès a aquest tractament en altres ocasions, per la qual cosa era coneixedora dels seus efectes: produeix una cremor en la cara gairebé insuportable, però, passats de tres a quatre dies des de la seva aplicació, l'estrat més extern de la pell del rostre queda completament sec i desenganxat de la resta, podent-se retirar amb tota facilitat i deixant una cara pràcticament neta de taques i amb una pell suau i renovada, sense signes d'envelliment. El resultat obtingut ha estat molt inferior de l'aconseguit en utilitzar un piling de glicòlic comprat en una farmàcia per 30 €.

Sol·licitud:

Sol·licita que li repeteixin el servei amb el producte correcte o que, a la vista del resultat obtingut, li retornin l'import abonat pel servei.

Resposta:

La part reclamada manifesta que només utilitza TCA en la clínica i que aquest és més o menys potent i agressiu en funció del seu ús. Els arguments de la part reclamant no tenen cap fonament mèdic, segons la part reclamada, perquè el tipus de piling que va contractar no ha d'utilitzar-se amb tota la seva intensitat en una persona que es desplaça de forma immediata després del tractament. Manifesta que un bon professional mai realitza un primer piling amb una intensitat alta, perquè primer cal conèixer la pell sobre la qual s'aplica. Per últim, afegeix que el tractament requerit per la reclamant té un preu molt superior a l'abonat, i confirma que sí que es va utilitzar àcid tricloroacètic per realitzar el tractament.

Laude:

ES DESESTIMA la reclamació, ja que queda acreditat que l'empresa reclamada va informar correctament a la part reclamant sobre el tractament controvertit (piling TCA) i els motius pels quals no es va aplicar amb tota la seva intensitat, ja que era la primera vegada que s'aplicava a la part reclamant el tractament controvertit i es desconeixia com respondria al mateix, i a més a més viatjava immediatament després d'efectuar-lo, considerant oportú no aplicar-ho de forma més intensa, per prevenció.



LAUDE 4

Compra per internet i no lliurament al comprador per l'empresa local de repartiment.

Reclamació:

La part reclamant va comprar per internet un total de 6 articles, abonant un import de 18,35 euros i amb un termini d'entrega d'entre 30 i 60 dies. Informa que el procediment a seguir en aquests casos és enviar el paquet a l'empresa local de repartiment, que en el cas d'Espanya és la part reclamada, perquè ho reparteixi de la forma habitual.

Afegeix que al veure que no li era lliurat el paquet, va demanar una explicació a la part reclamada i aquesta li va comunicar que el paquet havia estat lliurat a un senyor de nom Martí, qui va signar la recepció de l'enviament, però que la Llei de Protecció de dades li impedia donar cap més informació.

La part reclamant manifesta que la part reclamada va cometre un error en lliurar un paquet a una persona que no tenia res a veure amb ell, actuant de forma negligent i sense cap control en el moment de fer l'entrega del producte controvertit. La part reclamant insisteix a poder saber quina era l'adreça que constava al paquet que es va lliurar al receptor.

Sol·licitud:

Sol·licita la devolució de l'import abonat pel servei d'entrega del paquet, que mai ha rebut, i una indemnització per import no inferior a 100 € pels perjudicis causats.

Resposta:

La part reclamada informa que efectuada consulta al Hub Postal, sistema de Seguiment i Traçabilitat dels enviaments internacionals, s'ha constatat que el país d'admissió era Suècia i el de destinació Espanya, i també que com a única dada del destinatari figura el codi postal del lloc de lliurament: 08025, que correspon al districte 6 de la ciutat de Barcelona. Així mateix, comprova que l'enviament va tenir sortida de l'oficina de Canvi de Suècia l'11/11/2015, i que finalment va ser lliurat en destinació el 19/11/15.

Continua manifestant que l'enviament objecte d'aquesta reclamació es tracta d'un enviament del servei postal universal, i de conformitat amb el procediment previst es va lliurar en l'adreça i al destinatari que el remitent va consignar en el propi enviament, i per a això el receptor va haver d'acreditar la seva identitat davant l'empleat postal, tal com consta en el justificant de lliurament, afegint que l'enviament en qüestió no podia anar dirigit a la part reclamant, amb domicili amb codi postal 08020 de Barcelona, atès que el codi postal a què anava dirigit l'enviament, 08025, no es correspon amb el que té assignat el domicili

de la part reclamant. També manifesta la possibilitat que la part reclamant hagi pogut ser víctima d'una estafa per part de l'empresa on ha fet la compra i que li hagi facilitat un número de correus copiat.

Afegeix que la resta de dades informàtiques, com ara el nom o l'adreça de lliurament, desapareixen dels seus ordinadors passats quatre mesos, si no s'ha produït cap incidència, motiu pel qual no poden saber quin era el carrer on anava adreçat l'enviament i, per tant, l'enviament s'hauria lliurat de forma correcta.

Laude:

S'ACORDA la INHIBICIÓ de l'òrgan arbitral unipersonal per conèixer la controvèrsia plantejada per la part reclamant, de conformitat amb l'establert en l'article 2.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, en existir indicis racionals de delictes, davant la possibilitat que la part reclamant hagi pogut ser víctima d'un frau o estafa, mitjançant la falsificació del número de D.N.I. de la part reclamant i signatura o la duplicat del número de referència de l'enviament.

Malgrat això, al reclamant, li resta la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.



Edictes

Entenem com a edictes tots aquells actes administratius que així ho estableixin les normes reguladores de cada procediment o quan ho aconsellin raons d'interès públic apreciades per l'òrgan competent. Es publiquen les resolucions que no han estat possible notificar, mitjançant correu certificat i en dues ocasions, a una de les parts implicades.

Al llarg de l'any 2016 es van publicar un total de 199 resolucions per edictes al BOE i al Tauler Edictal de l'Ajuntament de Barcelona, desglossats de la següent manera (veure taula).

- Els arxius per no adhesió són aquells en què no s'ha rebut resposta per part de l'empresa reclamada dins el termini legalment establert.
- Els arxius per no adhesió amb carta, són aquells on l'empresa ha rebutjat l'arbitratge
- Els arxius per no adhesió amb carta adjunta són aquells on l'empresa rebutja l'arbitratge i dona una explicació que se li trasllada al reclamant juntament amb la resolució d'arxiu.

EDICTES PUBLICATS PER LA JACB

T23

	Admissió	Allegacions	Citacions audiència	Laudes	Arxiu satisfacció	Arxiu no adhesió	Arxiu no adhesió amb carta	Arxiu no adhesió amb carta adjunta	Totals
Reclamant		14	18	27	45	13	7	14	138
Reclamat (empresa)	31		2	5	4	19	0	0	61
Totals	31	14	20	32	49	32	7	14	

6

DADES PER SECTORS DE CONSUM

Dades per sectors de consum

Primerament, comentar que al llarg de l'any 2016, es van incorporar nous indicadors de consultes, els quals corresponen als nous canals d'atenció iniciats a finals del 2015, com són el web amb nous apartats de consulta i el servei del 010.

Les següents taules pretenen donar una visió general de les dinàmiques dels diferents sectors en relació a les consultes i reclamacions que preocupen i afecten les persones consumidores.

Una primera valoració a tenir en compte és que els diferents sectors tenen dinàmiques diferents segons es computi el nombre de consultes o de reclamacions. És a dir, aquestes no sempre van en relació.

Atesa la temàtica tan diversa que comprèn el consum, els temes s'agrupen en 6 sectors i aquests, en 26 subsectors.

En el 2016, el sector que va generar més demanda d'informació i consultes va continuar essent el dels subministraments (aigua, llum, gas i telecomunicacions) i tot i que va disminuir respecte al 2015, va seguir sent el majoritari amb un 43% de les consultes rebudes. El va seguir el sector dels serveis (turisme, assegurances, restauració, transport, sanitat i cultura i entitats financeres) amb un 30,9%, percentatge que va augmentar respecte al 2015.

Respecte a les reclamacions, els mateixos sectors (subministraments i serveis), concentren el 70% de les reclamacions rebudes a l'OMIC, però es va detectar una dada significativa en el sector de l'habitatge, disminuint les consultes un 10%, però augmentant les reclamacions en un 41%, majoritàriament relacionades amb els contractes de serveis i de lloguer.

Remarcar les reclamacions en els subsectors del transport i turisme, que els últims anys havien disminuït i el 2016 van tornar a augmentar.

Va continuar baixant el percentatge de consultes no procedents en consum, un 44% menys respecte a l'any anterior i ja només suposa un 4,8% del total de consultes rebudes durant l'any.

Entenem que la millora de les plataformes d'atenció ciutadana, com ara el 010, l'OAC i altres serveis d'atenció especialitzats (habitatge, pobresa energètica, etc.) fan que a l'OMIC arribin temes exclusius de consum, tot i la transversalitat de la temàtica.



SECTORS DE CONSUM

T24

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Alimentació	120	114	0,8%	2,0%	93,7%
Comerç. Compres	2.044	1.138	15,2%	19,6%	50,5%
Habitatge	785	188	6,0%	3,2%	21,2%
Reparacions	577	232	4,1%	4,0%	37,7%
Serveis	4.250	2.021	30,9%	34,7%	43,9%
Subministraments	5.992	2.129	43,0%	36,6%	33,3%
Total temes de consum	13.768	5.822	100%	100%	39,1%
No és procedent a l'OMIC	519	0	4,8%	0,0%	0,0%
Total	14.287	5.822	100%	100%	37,3%
Consultes sobre Servei i Gestió OMIC	3.122				
Cita prèvia	1.343				
Consultes al 010	1.293				
Total consultes	20.045	5.822			

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ CONSULTES



T25

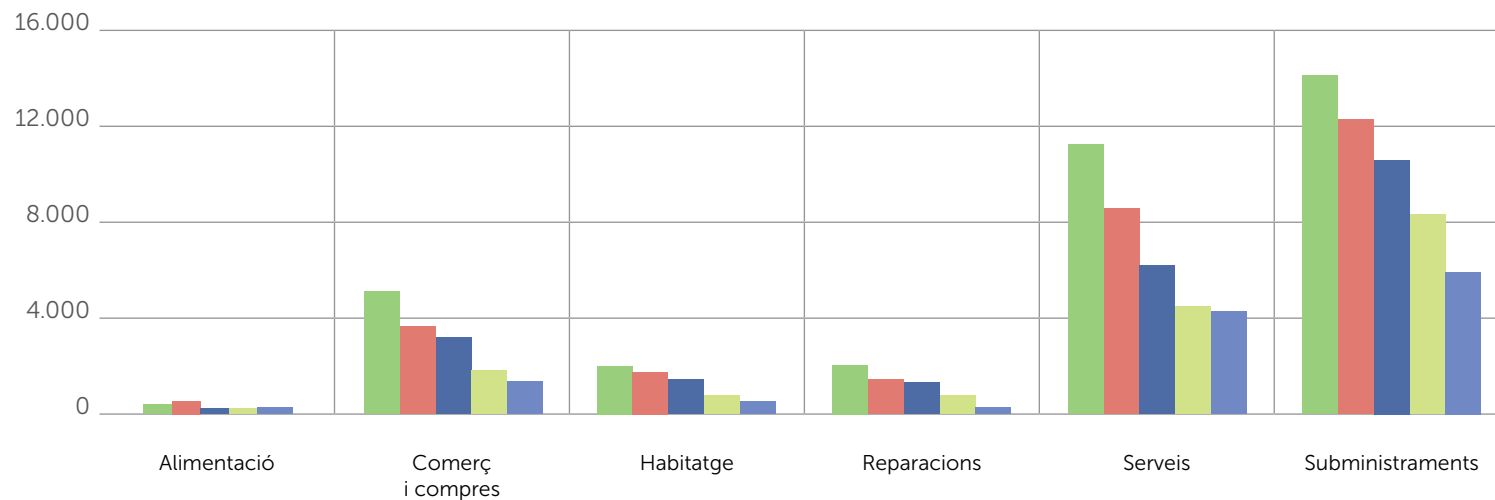
Sector de consum. Evolució Consultes	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Alimentació	357	182	170	116	120	3%
Comerç. Compres	5.061	3.617	3.147	2.303	2.044	-11%
Habitatge	2.120	1.757	1.425	876	785	-10%
Reparacions	1.950	1.422	1.237	864	577	-33%
Serveis	11.091	8.489	6.081	4.337	4.250	-2%
Subministraments	14.021	12.373	10.693	8.401	5.992	-29%
Total temes de consum	34.589	27.840	22.753	16.897	13.768	-19%
No és procedent a l'OMIC	902	2.039	1.768	927	519	-44%
Consultes sobre Servei i Gestió OMIC					3.122	
Altres consultes per Cita prèvia					1.343	
Altres consultes pel 010					1.293	
Total	35.491	29.879	24.521	17.824	20.045	12%



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ CONSULTES



G25



- ▶ 2012
- ▶ 2013
- ▶ 2014
- ▶ 2015
- ▶ 2016



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ RECLAMACIONS



T26

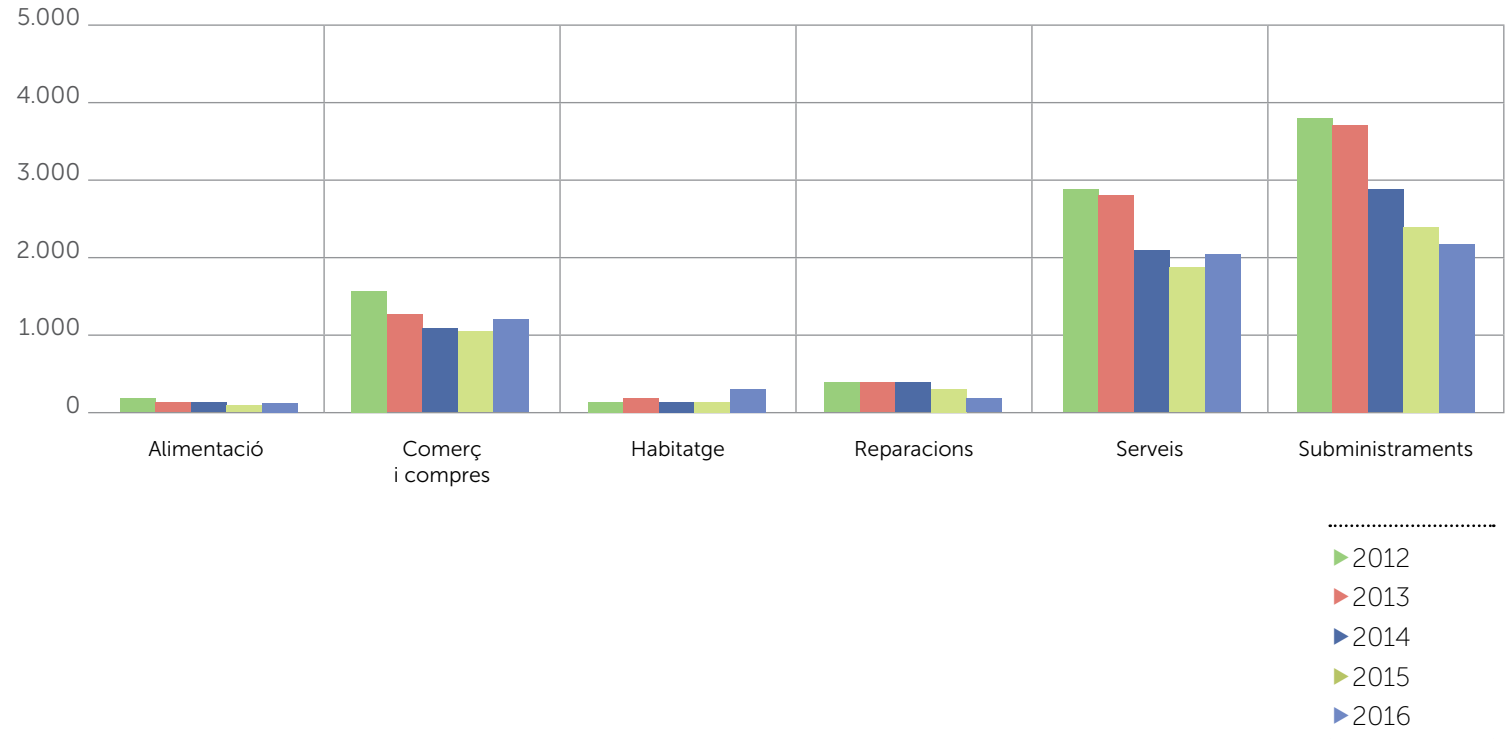
Sectors de consum. Evolució Reclamacions	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any (%)
Alimentació	161	119	123	90	114	27%
Comerç. Compres	1.551	1.250	1.063	1.060	1.138	7%
Habitatge	126	155	140	133	188	41%
Reparacions	390	387	365	304	232	-24%
Serveis	2.869	2.769	2.084	1.862	2.021	9%
Subministraments	3.786	3.720	2.886	2.382	2.129	-11%
Total	8.883	8.400	6.661	5.831	5.822	



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ RECLAMACIONS



G26



SECTORS DE CONSUM PER TEMES

T27

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	120	114	0,8%	2,0%	95,0%
COMERÇ. COMPRES					
Béns	358	213	2,5%	3,7%	59,5%
Automòbils	240	109	1,7%	1,9%	45,4%
Calçat i tèxtil	306	207	2,1%	3,6%	67,6%
Electrodomèstics	874	471	6,1%	8,1%	53,9%
Mobles i decoració	266	138	1,9%	2,4%	51,9%
HABITATGE					
Habitatge	159	42	1,1%	0,7%	26,4%
Arrendaments	556	134	3,9%	2,3%	24,1%
Compra d'habitatge	67	12	0,5%	0,2%	17,9%
Temps compartit	3	0	0,0%	0,0%	0,0%
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	159	43	1,1%	0,7%	27,0%
Automòbils	162	60	1,1%	1,0%	37,0%
Electrodomèstics	256	129	1,8%	2,2%	50,4%
SERVEIS					
Turisme	307	186	2,1%	3,2%	60,6%
Serveis	1.000	559	7,0%	9,6%	55,9%
Assegurances	490	67	3,4%	1,2%	13,7%



SECTORS DE CONSUM PER TEMES

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Ensenyament	214	50	1,5%	0,9%	23,4%
Entitats financeres	513	107	3,6%	1,8%	20,9%
Oci i cultura	331	219	2,3%	3,8%	66,2%
Sanitat	223	88	1,6%	1,5%	39,5%
Restauració	289	250	2,0%	4,3%	86,5%
Transports	883	495	6,2%	8,5%	56,1%
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	167	39	1,2%	0,7%	23,4%
Electricitat	1.314	362	9,2%	6,2%	27,5%
Gas	610	190	4,3%	3,3%	31,1%
Telecomunicacions	3.901	1.538	27,3%	26,4%	39,4%
Total temes de consum	13.768	5.822	96,4%	100%	42,3%

No és procedent a l'OMIC	519	0	3,6%	0,0%	0,0%
TOTAL	14.287	5.822	100%	100%	40,8%
Consultes sobre Gestió OMIC				3.122	
Altres consultes per Cita prèvia				1.343	
Altres consultes pel 010				1.293	
Total consultes				20.045	



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE CONSULTA



T28

Temes objecte de consulta	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any(%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	357	182	170	116	120	3%
COMERÇ. COMPRES						
Béns	1.092	850	734	528	358	-32%
Automòbils	525	370	200	253	240	-5%
Calçat i tèxtil	829	473	425	297	306	3%
Electrodomèstics	1.957	1.586	1.373	923	874	-5%
Mobles i decoració	658	338	415	302	266	-12%
HABITATGE						
Habitatge	398	200	130	166	159	-4%
Arrendaments	1.401	1.364	1.155	605	556	-8%
Compra d'habitatge	317	183	133	96	67	-30%
Temps compartit	4	10	7	9	3	-67%
REPARACIONS						
Reparaciona a la llar	594	530	377	222	159	-28%
Automòbils	559	342	302	234	162	-31%
Electrodomèstics	797	550	558	408	256	-37%
SERVEIS						
Turisme	896	743	375	359	307	-14%
Serveis	1.833	1.505	1.377	946	1.000	6%
Assegurances	1.088	1.009	938	543	490	-10%
Ensenyament	679	336	323	266	214	-20%

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE CONSULTA



Temes objecte de consulta	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any(%)
Entitats financeres	2.780	2.557	905	556	513	-8%
Oci i cultura	913	528	491	326	331	2%
Sanitat	466	274	236	203	223	10%
Restauració	582	426	379	325	289	-11%
Transports	1.854	1.111	1.057	813	883	9%
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	412	293	264	224	167	-25%
Electricitat	1.738	1.715	1.686	1.492	1.314	-12%
Gas	1.051	936	887	761	610	-20%
Telecomunicacions	10.820	9.429	7.856	5.924	3.901	-34%
Total temes de consum	34.589	27.840	22.753	16.897	13.768	-19%

No és procedent a l'OMIC	902	2.039	1.768	927	519	-44%
Consultes sobre Gestió OMIC					3.122	
Altres consultes per Cita prèvia					1.343	
Altres consultes pel 010					1.293	
TOTAL	35.491	29.879	24.521	17.824	20.045	12%

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ



T29

Temes objecte de reclamació	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any(%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	161	119	123	90	114	27%
COMERÇ. COMPRES						
Béns	439	310	267	243	213	-12%
Automòbils	102	73	36	92	109	18%
Calçat i tèxtil	243	174	167	153	207	35%
Electrodomèstics	625	572	468	448	471	5%
Mobles i decoració	142	121	125	124	138	11%
HABITATGE						
Habitatge	36	44	26	27	42	56%
Arrendaments	82	97	103	94	134	43%
Compra d'habitatge	8	11	10	10	12	20%
Temps compartit	0	3	1	2	0	-100%
REPARACIONS						
Reparaciona a la llar	84	114	96	56	43	-23%
Automòbils	101	90	88	82	60	-27%
Electrodomèstics	205	183	181	166	129	-22%
SERVEIS						
Turisme	220	249	120	146	186	27%
Serveis	763	789	684	543	559	3%
Assegurances	134	119	107	78	67	-14%
Ensenyament	124	77	72	71	50	-30%



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ



Temes objecte de reclamació	2012	2013	2014	2015	2016	Variació darrer any(%)
Entitats financeres	353	467	149	118	107	-9%
Oci i cultura	380	294	262	185	219	18%
Sanitat	69	61	45	97	88	-9%
Restauració	242	266	284	249	250	0%
Transports	584	447	361	375	495	32%
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	56	64	41	39	39	0%
Electricitat	383	427	370	367	362	-1%
Gas	225	312	209	191	190	-1%
Telecomunicacions	3122	2917	2266	1785	1.538	-14%
TOTAL	8883	8400	6661	5831	5.822	0%



7

LÍNIES DE TREBALL 2017

Línies de treball 2017

Com ja s'ha comentat anteriorment, el nou impuls de les polítiques municipals de consum, suposa nous reptes per al Departament de Consum, l'OMIC i la JACB.

El primer que ens plantegem pel 2017, és fer operativa la reforma de les obres de l'OMIC, la seva nova funcionalitat i els nous serveis que suposen en tots els àmbits del consum, des de l'atenció a les persones consumidores i la defensa dels seus drets als altres àmbits de la política municipal de consum.

L'altra prioritat és la de presentar els treballs finals de les estratègies d'impuls de consum responsable i de política alimentària, i crear els mecanismes per a la implementació de les accions proposades i el seu seguiment.

Les altres prioritats per a l'exercici del 2017, les podem concretar en:

- **Promoure** la transversalitat amb els altres departaments de l'Ajuntament per incorporar les polítiques i serveis de consum en altres àmbits de gestió municipal, en especial pel que fa a les estratègies de consum responsable i política alimentària.
- **Donar suport** a la difusió i debat sobre la moneda social i complementària. Col·laborar en les jornades internacionals i elements divulgatius sobre la matèria.
- **Intensificar** les relacions de col·laboració amb altres administracions i ens locals, especialment

amb l'Agència Catalana de Consum, la Diputació de Barcelona en l'àmbit de la Xarxa Local de Consum i altres municipis de referència.

- **Donar suport i assessorament** a les entitats i als seus projectes en relació a la protecció dels drets del consumidor i a altres iniciatives que impulsen formes de consum responsable i sostenible, sobirania alimentària i moneda social i complementària.
- **Dissenyar** un pla de comunicació per a potenciar la comunicació i la difusió dels serveis de l'OMIC i la JACB i l'assessorament en temes de consum, en concret els relatius a les compres on-line.
- **Realitzar** una campanya informativa a establiments i empreses sobre el cartell de fulls de reclamacions i les adhesions al sistema d'arbitratge.
- **Revisar els indicadors de valoració i satisfacció.** Ampliar les enquestes de satisfacció als usuaris que han utilitzat el servei de l'OMIC i la JACB per canals on-line.
- **Impulsar** els tallers i xerrades adreçades a col·lectius específics (infància i gent gran) i al públic en general sobre consum i sostenibilitat en col·laboració amb el programa de Barcelona + sostenible i la Fàbrica del Sol.
- **Incorporar** les novetats jurídiques als protocols d'informació i actuació de l'OMIC i la JACB.
- **Valorar** les subvencions de consum responsable del 2016 i 2017, fer revisió dels criteris d'atorgament i promoure els projectes de les entitats impulsant la coproducció.





ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS

DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

T1	Consultes i reclamacions.....	40
T2	Gestió de les reclamacions.....	40
T3	Evolució del resultat de les reclamacions	41
T4	Resultat de la gestió directa de l'OMIC.....	42
T5	Evolució de la gestió directa de l'OMIC.....	43
T6	Valoració econòmica de les reclamacions	44
T7	Import gestionat directament per l'OMIC.....	44
T8	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions.....	45
T9	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC.....	46
T10	Temps de resolució	47
T11	Utilització i accés al servei	48
T12	Afluència de públic.....	48
T13	Evolució de les consultes.....	49
T14	Evolució de les reclamacions.....	50
T15	Freqüència d'utilització del servei de l'OMIC.....	51
T16	Matèries objecte d'arbitratge de consum.....	58
T17	Indicadors d'atenció als usuaris.....	58
T18	Expedients de procedència de l'OMIC.....	60
T19	Audiències celebrades.....	61
T20	Audiències arbitratge	63
T21	Laudes	64
T22	Aclariments, correccions i rectificacions.....	65
T23	Edictes publicats per la JACB.....	69

DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

G1	Consultes i reclamacions.....	40
G2	Gestió de les reclamacions.....	40
G3	Evolució del resultat de les reclamacions	41
G4	Resultat de la gestió directa de l'OMIC.....	42
G5	Evolució de la gestió directa de l'OMIC.....	43
G8	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions.....	45
G9	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC.....	46
G10	Temps de resolució	47
G13	Evolució de les consultes.....	49
G14	Evolució de les reclamacions.....	50
G15	Freqüència d'utilització del servei de l'OMIC.....	51
G16	Origen de les reclamacions/consultes	59
G17	Sectors més reclamats	59
G18	Procedència dels reclamants.....	60
G19	Audiències celebrades.....	62
G20	Audiències arbitratge	63



SECTORS DE CONSUM

T24	Sectors de consum	71
T25	Sectors de consum. Evolució consultes.....	72
T26	Sectors de consum. Evolució reclamacions.....	74
T27	Sectors de consum per temes.....	76
T28	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de consulta.....	78
T29	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de reclamació.....	80

SECTORS DE CONSUM

G25	Sectors de consum. Evolució consultes.....	73
G26	Sectors de consum. Evolució reclamacions.....	75





**Ajuntament
de Barcelona**

