

MEMÒRIA

2021

SERVEIS
MUNICIPALS
DE CONSUM



LES POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM

La Memòria 2021 de l'OMIC de Barcelona presenta les dades d'aquest servei públic d'informació i atenció en consum, que són un reflex de com evolucionen **les dinàmiques del mercat i les relacions de consum entre les empreses i les persones consumidores.**

La pandèmia ha tingut afectacions també en les relacions de consum. D'una banda, ha consolidat la tendència general cap a una societat digital i de compres a distància, però de l'altra ha fet palès la necessitat de comptar amb un **comerç presencial i de proximitat** a fi d'evitar l'exclusió sobretot dels col·lectius i les persones més vulnerables, així com de les persones afectades per la bretxa digital. La digitalització i presencialitat han de ser compatibles i no excloents.

Aquest 2021 s'han consolidat algunes mesures que van ser projectades d'urgència al pla operatiu de la COVID-19 al 2020, com la cita prèvia, l'atenció telefònica de "L'OMIC et truca" o l'augment de l'operativitat telemàtica dels usuaris i usuàries a través del web de l'OMIC com a portal de tràmits. Des dels serveis d'informació i d'atenció de l'OMIC s'ha continuat treballant en aquesta doble via.

L'OMIC fa de la informació, l'educació i la mediació l'eina perquè es respectin els drets de les persones consumidores en les seves relacions de consum.

En informació i l'educació, s'ha iniciat un programa de **sessions informatives presencials a tots els districtes**, adreçades al públic en general, però també a col·lectius específics i a les empreses. Les guies específiques de consells de consum, com per exemple *Com estalviar en la nova factura de la llum*, complementen la informació general que s'ofereix al web de l'OMIC.

Pel que fa a la mediació i a l'arbitratge, una valoració que hem de fer del 2021 té a veure amb els sectors econòmics que més conflictivitat generen entre la població: els de subministraments bàsics i de serveis de productes bancaris i financers, seguit dels serveis de mobilitat i telefonia. En aquest punt, cal assenyalar que està en debat l'efectivitat d'aquests procediments extrajudicials de resolució de conflictes, ja que hi ha una forta tendència de les grans empreses de subministraments bàsics i financers a limitar la seva participació en aquests procediments voluntaris de mediació i arbitratge.

I si parlem concretament d'**atenció i gestió de les consultes i les reclamacions**, cal destacar que s'ha potenciat l'atenció telemàtica, alhora que s'ha reforçat l'atenció presencial obrint un servei d'atenció específica –presencial i sense cita prèvia– per a les persones grans i també per a altres consultes urgents.



MONTSERRAT BALLARÍN I ESPUÑA

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

Respecte a la tasca d'inspecció, cal esmentar la campanya conjunta amb Guàrdia Urbana, l'Agència de Salut Pública i Consum al sector comercial de les *grow shops*.

L'altre element a considerar durant aquest any 2021 són les **iniciatives legislatives** per a la protecció de les persones consumidores, moltes plantejades a partir de les mesures d'urgència del 2020 per fer front a la pandèmia. En aquest sentit, s'han incorporat a la normativa de consum aspectes com l'ampliació del concepte de persona vulnerable, les moratòries en els pagaments de crèdits i hipoteques, l'ampliació dels ajuts dels bons socials en subministraments bàsics, la nova llei de garanties, el tractament dels productes digitals o el nou projecte de llei de servei d'atenció de les empreses en les relacions de consum.

Així mateix, s'ha aprovat una **nova carta de serveis municipal en consum** i s'ha iniciat una col·laboració amb el Col·legi d'Advocacia de Barcelona (ICAB) per rebre asses-

sorament especialitzat en dret al consum que permeti millorar la qualitat en l'assessorament a les persones consumidores en aquest àmbit normatiu tan divers i especialitzat.

Cal destacar especialment l'impuls de coordinació i suport a les associacions de defensa de les persones consumidores, materialitzat en la publicació d'una **guia de serveis conjunta amb els serveis públics de consum, l'OMIC i la JACB**. Totes aquestes dades i valoracions ens animen a continuar treballant amb els objectius que ens marquen les línies estratègiques municipals de consum 2020-2023.

Per acabar, vull fer un reconeixement i un agraïment molt especial al personal tècnic de l'OMIC per la seva implicació i el seu esforç per mantenir obert aquest servei presencial durant tot l'exercici del 2021, malgrat les complicades circumstàncies provocades per la pandèmia.



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

L'OMIC és un **servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona** inclòs en el Directori de Serveis Públics de Consum de Catalunya i actua en el marc del **Codi de consum de Catalunya** (llei 22/2010 de 20 de juliol).

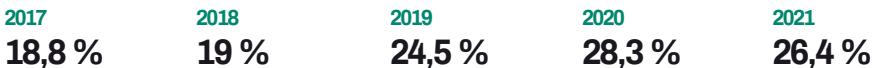
La seva missió és informar i garantir els drets de les persones consumidores en les relacions de consum, atendre les seves consultes, tramitar les reclamacions mitjançant l'aplicació de la mediació amb l'empresa reclamada, així com realitzar les

tasques d'inspecció que es determina per competència.

Els indicadors del **2021** mostren que el coneixement de l'OMIC per part de la ciutadania de Barcelona és d'un **26,40 %**, i el d'alguna de les associacions de defensa de les persones consumidores d'un **30,8 %**. Per altra banda, durant el 2021, el web de l'OMIC va comptabilitzar 109.323 visites, provinents de 80.280 visitants únics, que van consultar 192.121 pàgines.

CONeixEMENT DE L'OMIC

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



Font: Omnibus municipal 2021

VISITES AL WEB DE L'OMIC EL 2021

2021
109.323
VISITES

2021
192.121
PÀGINES VISITADES

2021
80.280
VISITANTS ÚNICS

The screenshot shows the OMIC website with a navigation bar at the top containing 'HOME', 'OMIC', 'COMENTARIS', 'SERVEIS DE CONSUM', 'TÈMATICES', 'OPINIONS D'USUARIS', and 'CONTACTA'.

The main content area features a large banner for 'Sessions informatives i educatives al consumidor' with a sub-header 'Sessions informatives i educatives al consumidor' and a description: 'L'OMIC organitza diverses sessions i activitats de forma presencial i a través de les xarxes socials per informar i educar a la ciutadania sobre els seus drets de consumidor i sobre les seves obligacions.' Below this are several smaller articles and a grid of service icons: 'Sol·licitar informació', 'Presentar una reclamació', 'Clau preu', and 'Consultar l'estat d'una reclamació'.

At the bottom, there is an 'Actualitat' section with several small images and text snippets related to consumer news and events.

QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE L'OMIC?



Informació i assessorament sobre drets com a persones consumidores



Campanyes i accions formatives sobre consum



Gestió de queixes, reclamacions i denúncies de persones residents a Barcelona



Mediació i conciliació en cas de conflicte entre les parts



Atenció als autònoms i les microempreses com a consumidores de serveis bàsics



Informació de la legislació i normativa en matèria de consum



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



Atenció i assessorament a comerços i empreses. Lliurament de fulls de reclamació. Informació sobre els seus drets i obligacions



INFORMACIÓ I EDUCACIÓ EN CONSUM

El principal canal d'informació és el web de l'OMIC, i també ofereix sessions informatives gratuïtes a tots els equipaments municipals i/o col·lectius que ho demanin.

Des del novembre del 2021 i durant tot el 2022, s'ofereixen aquestes sessions on es difonen els drets bàsics de les persones consumidores, consells de prevenció per a unes relacions de consum segures o temes específics, com els subministraments bàsics, els productes bancaris o contractes financers.

Les sessions les imparteix la mateixa OMIC i les diferents associacions de persones consumidores. Es poden demanar a consum@bcn.cat.

**Per a més informació
o petició de sessions, [clica aquí](#)**

Altres sessions informatives

Drets i alternatives financeres ètiques als crèdits de consum. En el marc del Dia mundial de les persones consumidores, i amb la participació de l'ACC, l'Associació de persones consumidores ASUFIN, l'organització de banca ètica FETS i l'OMIC, es va fer aquesta sessió de forma telemàtica.

Sessió informativa sobre els drets de les persones consumidores i els serveis municipals de consum



Centre
Cultural
La Farinera
del Clot

10/11/2021
12:30h
per confirmar
assistència:
ciutat@bcn.cat

Drets de les persones consumidores.
Prevençió i seguretat en les compres
o contractació de serveis.

Et donem la informació i responem
a les consultes.
Com i a on reclamar.
L'OMIC de Barcelona.



Districte de
Sant Martí

Ajuntament de
Barcelona

Com estalviar en la factura de la llum?



Consells per a persones
consumidores, comerços,
microempreses
i persones autònomes



CANALS D'ATENCIÓ DE L'OMIC 2021

Total **24.267** ATENCIONS ▼ 2020
2,10 %



Atenció telemàtica
CONSULTES I RECLAMACIONS

9.775 | 40,2 %

3.632 Consultes
6.143 Reclamacions



Registre i correu
CONSULTES I RECLAMACIONS

545



Atenció telefònica
CONSULTES

10.850 | 44,7 %

3.228 L'OMIC et truca
7.622 010



Atenció presencial
CONSULTES I RECLAMACIONS

3.642 | 15 %

1.700 **Amb cita prèvia** 1.942 **Sense cita prèvia**

- 1.700 Consultes
- 1.112 Consultes
- 140 Deixar documentació
- 690 Afectats bretxa digital

Altres serveis d'atenció puntuals

Servei d'atenció per a les incidències en els talls de llum

• Durant el primer trimestre del 2021, l'OMIC va obrir un canal directe d'atenció telefònica per atendre les persones afectades pels talls de subministrament elèctric.

• El servei assessorava sobre com fer la reclamació a les companyies subministradores i comercialitzadores, tant per restablir el servei com per a les reclamacions per danys i perjudicis.

• Per a més informació, [clica aquí](#)



Servei d'atenció
per a les incidències
en els talls de llum

CONSULTES I RECLAMACIONS

2021

16.182

CONSULTES

▼ 2020

2,9 %

2021

7.355

RECLAMACIONS

▲ 2020

4,3 %

El nombre de **consultes d'informació**, presencials i telemàtiques, i les reclamacions tramitades es mantenen a nivells semblants als exercicis anteriors, on disminueixen les consultes i augmenten les reclamacions.

L'**anàlisi de les dades** considera que s'incrementa el coneixement dels drets de les persones consumidores per factors com les campanyes institucionals de consum i les consultes als webs de consum i associacions de persones consumidores, que augmenten de manera considerable

Tanmateix, la conflictivitat en les relacions de consum i, per tant, les reclamacions rebudes a l'**OMIC**, es mantenen en nombres absoluts, però augmenten en els sectors de subministraments bàsics (llum i gas) i en productes bancaris i entitats financeres.

Respecte a les **reclamacions**, cal tenir en compte que l'ampliació de 30 a 60 dies perquè les empreses donin resposta a les reclamacions abans d'adreçar-les als serveis públics de consum (OMIC) comporta un alt percentatge de reclamacions en procediment de mediació-tramitació.

Baixen les reclamacions derivades a la **JACB**, perquè moltes empreses limiten, cada vegada més, la seva adhesió al procediment arbitral, fet que perjudica en gran manera les persones consumidores, a les quals, després de l'intent de mediació, només els queda la via judicial, la qual cosa frena la continuïtat de les accions de reclamació.



ÀMBITS DE CONSUM I INSPECCIÓ

ÀMBITS DE CONSUM

Els sectors econòmics amb més conflictitat són, per ordre: els subministraments bàsics, sobretot l'elèctric pel canvi de les tarifes i el retard en l'emissió de les factures; els productes bancaris i serveis financers; els serveis d'oci i mobilitat (reserves i anul·lacions); compres per Internet i, amb menys incidència, el de telefonia i els contractes de cursos de formació en línia.

Cal esmentar especialment l'augment de consultes sobre els delictes informàtics, estafes i robatori de dades personals i bancàries, que afecten directament els usuaris i usuàries i la seva relació de garantia i se-

guretat amb les entitats bancàries. Es detecta una gran indefensió de les persones consumidores i poca responsabilitat de les entitats bancàries, tot i les mesures normatives per augmentar la seguretat, com ara: l'ampliació del concepte de persona vulnerable; les moratòries en els pagaments de crèdits i hipoteques; l'ampliació dels ajuts dels bons socials en subministraments bàsics; la nova llei de garanties; el tractament dels productes digitals, o el nou projecte de llei de servei d'atenció de les empreses en les relacions de consum.

ALTRES DADES DE CONSUM

Ús de plataformes digitals. Segons l'enquesta Òmnibus 2021, l'ús de plataformes digitals per al consum col·laboratiu, ja sigui per comprar o vendre productes de segona mà o bé per compartir, intercanviar, deixar, llogar, bescanviar i regalar béns o serveis, és realitzat pel 31,9 % de les persones enquestades. Són especialment joves, la majoria entre 16 i 24 anys. Wallapop és la més utilitzada.

Compra per Internet. 75 de cada 100 persones de Barcelona de 16 anys o més han comprat alguna vegada per Internet, un indicador que tendeix a l'alça, segons l'enquesta Òmnibus 2021. El 59,2 % de les persones que compren per Internet han hagut de reclamar alguna vegada. Un 85,6 % dels problemes van quedar resolts per l'empresa.

RESULTAT DE GESTIÓ DIRECTA DE LES RECLAMACIONS DE L'OMIC

Concepte	2021	%
En mediació-tramitació	1.748	23,8
Informació i/o desistiment	1.643	22,3
Favorable a l'empresa	1.200	16,3
Favorables al consumidor/a	1.080	14,7
Arxiu	800	10,9
Enviats a arbitratge JACB	339	4,6
Enviats a arbitratge JACC	159	2,2
No han donat resposta als tràmits (Consumidor/empresa)	194	2,6
Altres ⁽¹⁾	192	2,61
Total	7.355	100

⁽¹⁾ Desistiments de la part consumidora derivats a altres òrgans competents, a altres ajuntaments, retornats a l'Agència Catalana de Consum (ACC), arxivats, sense comunicació d'acord entre empresa i persona consumidora.

Expedients de reclamació rebuts de l'ACC:

- Any 2019: **892**
- Any 2020: **2.467** (+ 276,5 %)
- Any 2021: **1.960** (- 21 %)

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

INSPECCIÓ DE CONSUM

La inspecció de consum porta a terme aquelles **actuacions necessàries per garantir que les empreses i els establiments** que produeixen, distribueixen o comercialitzen béns o serveis, **compleixin la normativa de protecció dels interessos generals de la persona consumidora**.

La principal activitat inspectora es refereix a les denúncies rebudes a l'OMIC i s'actua en coordinació amb l'Agència Catalana de Consum. També es fan campanyes informatives o actuacions inspectores amb altres serveis municipals.

Durant el juliol de 2021, des de Consum es va participar en la campanya d'inspecció als establiments amb activitats comercials anomenades *grow shop*, on es venen productes relacionats amb el cànnabis.

La campanya, impulsada de forma conjunta per la Guàrdia Urbana, i Llicències i Inspecció de Districte de Ciutat Vella, va comptar amb la col·laboració de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum, el Servei d'Inspecció de Farmàcia de la Generalitat i el Departament d'Agricultura de la Generalitat.

En total, es van inspeccionar 72 establiments de la ciutat. Consum va participar en el control de l'etiquetatge dels productes i altres obligacions administratives dels establiments comercials en 22 del total d'establiments inspeccionats. En les inspeccions, es va requerir i donar un termini per esmenar les irregularitats en l'etiquetatge dels productes, així com altres obligacions administratives dels establiments comercials (fulls de queixa, reclamació o denúncia, preus, tiquet de caixa o factura, horari comercial, i altres).

Com a resultat d'aquestes actuacions, en tots els casos els establiments van esmenar les obligacions administratives.

Respecte a l'etiquetatge dels productes a la venda:

- Es va esmenar l'etiquetatge i es va permetre la venda dels productes.
- Es van retirar de la venda els productes mal etiquetats i es van retornar a proveïdor.
- Es va procedir a la immobilització i precinte dels productes per a la seva destrucció o derivació als departaments d'Agricultura i Farmàcia.



PLA OPERATIU DE L'OMIC POST COVID-19

Abans de res, cal dir que el servei d'atenció presencial de l'OMIC s'ha mantingut obert durant tot l'any, malgrat les dificultats. Es mantenen i s'han consolidat com a nous serveis permanents algunes de les mesures operatives d'urgència del 2020 del pla de xoc de l'OMIC per la COVID-19:

1. La cita prèvia.
2. L'atenció telefònica de "L'OMIC et truca".
3. El servei d'atenció a les persones afectades per la bretxa digital.

I s'han potenciat:

4. La major operativitat telemàtica per a usuàries i usuaris a través del web de l'OMIC com a portal de tràmits.
5. La formació i l'educació en consum.
6. El servei d'assessorament per a productes bancaris i serveis financers.

OMIC

COVID-19: Com afecta a les persones consumidores?



COORDINACIÓ AMB ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES 2021

CONeixement d'alguna de les associacions de persones consumidores 2021

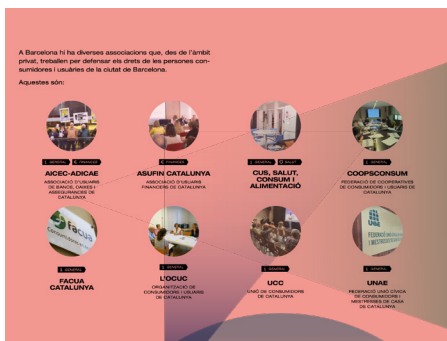
Les associacions de persones consumidores són entitats que participen en el Consell Municipal de Consum i una de les seves funcions és representar-les. Les altres són:

- Informar les persones consumidores sobre els seus drets i obligacions.
- Educar i formar les persones consumidores.
- Gestionar conflictes en matèria de consum per la via de la mediació i participar en els procediments de les juntes d'arbitratge en consum en representació de les persones consumidores.
- Defensar en judici els drets i interessos de les persones associades i les de l'organització, així com els interessos generals de les consumidores i usuàries.

SUPORT MUNICIPAL

Durant el 2021, s'ha donat suport a les associacions de defensa de les persones consumidores mitjançant subvencions a projectes d'ampliació i dinamització de la base social i de foment d'un consum informat, segur i sostenible.

S'ha valorat especialment els projectes que incorporen criteris d'ambientalització i de compra i contractació responsable (social i ambiental) i els que inclouen la parti-



cipació i col·laboració amb l'OMIC i l'Espai Consum Responsable i les persones consumidores.

S'ha resolt donar suport a 7 projectes per un valor de 50.000 euros.

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

Per a més informació, [clica aquí](#)

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

“La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, òrgan especialitzat de l’organització municipal executiva, té la finalitat d’administrar el Sistema Arbitral de Consum en l’àmbit territorial del municipi de Barcelona, exercint com a eina de justícia alternativa, i aconpleix les seves funcions amb independència i objectivitat, mitjançant

l’impuls, la investigació i la resolució d’ofici de totes les reclamacions que li siguin encomanades.

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

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

LA MISSIÓ DE LA JACB

Administra el sistema arbitral de consum del municipi de Barcelona com a justícia alternativa. L’actuació d’aquest sistema està

sotmesa a les lleis reguladores de la defensa de les persones consumidores i usuàries i de l’arbitratge per les quals vetllen.

PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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

EFICÀCIA

El procediment arbitral de consum és àgil i té uns terminis curts per donar audiència a les parts i per dictar el laude arbitral.

EFFECTIVITAT

Té caràcter executiu i vinculant per a ambdues parts, i el laude que es dicta és de compliment obligat per a ambdues parts i amb els mateixos efectes que una sentència judicial. No és possible interposar cap recurs sobre el qual s’ha decidit, però sí demanar algun aclariment o rectificació.

VOLUNTARIETAT

És necessari que ambdues parts manifestin expressament i per escrit la voluntat d’acollir-se al Sistema Arbitral. L’acceptació de l’arbitratge per part de les empreses pot ser mitjançant un conveni d’adhésió, amb limitacions o sense, o bé de manera individualitzada, mostrant la seva conformitat cas per cas.

PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

GRATUÏTAT

Tots els tràmits són gratuïts per a ambdues parts.

IMPARCIALITAT I NEUTRALITAT

Garantit per la intervenció d’àrbitres independents. En un arbitratge de consum no es defensa cap de les parts en conflicte, i per garantir això s’integren, en l’òrgan decisor del conflicte anomenat Òrgan Arbitral, representants de les persones consumidores, dels empresaris i de l’Administració.

ADHESIONS D'EMPRESES AL SISTEMA ARBITRAL INSTITUCIONAL, PÚBLIC I GRATUÏT DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

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 cap als clients. L'empresari, professional o comerç que s'ad-

hereix al Sistema Arbitral de Consum pot exhibir el distintiu oficial d'adhesió, que indica a la clientela una garantia afegida als serveis que li ofereix habitualment. L'adhesió es fa a través d'una Junta Arbitral de Consum i es fa patent per mitjà d'un distintiu oficial d'adhesió, que es pot col·locar en un lloc destacat de l'establiment i es pot utilitzar en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.

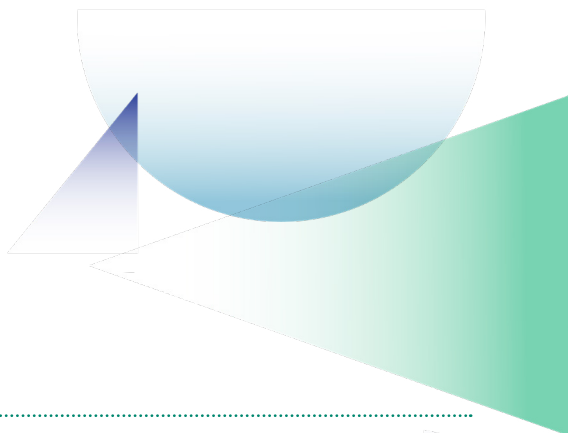
ORIGEN I MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

De les **912 reclamacions/consultes** tramitades a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona l'any 2021, el **37,17 %** tenen origen en el trasllat d'expedients de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, el **60,20 %** són peticions directes d'arbitratge a la Junta Arbitral de Consum i el **2,63 %** provenen de trasllats d'altres municipis.

Les matèries més habituals en l'arbitratge de consum són: **electrodomèstics, ensenyament, habitatge, lleure, mobles, obres, ortopèdia, serveis postals, subministraments d'aigua i electricitat, tallers i reparació d'automòbils, telefonia, tintorereries, tèxtil, transport, venda directa, viatges i altres.**

ÒRGAN ARBITRAL QUE RESOL I TIPUS D'ARBITRATGE

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona ha fet durant l'any 2021 un total de 295 laudes, 34 en dret i 261 en equitat, així com 51 mitjançant Col·legi arbitral i 244 mitjançant òrgans arbitral unipersonals.



RESOLUCIÓ ARBITRAL	LAUDES	Sectors amb adhesions recents:	
Conciliatoris	20	Consultoria fiscal	1
Desestimats	32	Tintorereries	3
Estimats	201	Comerç	3
Estimats parcialment	40	Habitatge	4
Finalització procediment	2	Lloguer a curt termini d'automòbils lleugers	1
TOTAL LAUDES	295		

L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE

L'Espai Consum Responsable, situat al Palau Foronda, és l'equipament municipal especialitzat en el foment del consum responsable, i persegueix l'objectiu d'estendre una cultura del consum més conscient i compromesa a incidir de manera positiva en les persones i el medi ambient.

Entén el consum responsable com “consumir pensant en les conseqüències de les decisions de consum: com afecten la salut, les persones, la comunitat i el medi ambient, i escollir-ne, preferentment, les que tinguin efectes més positius”. Es basa en tres pilars: consumir menys, consumir sense comprar i comprar amb criteri.

L'Espai Consum Responsable se centra especialment en l'últim d'ells: comprar amb criteri i, en conjunció amb l'OMIC, orienta persones, entitats i empreses que desitgin conèixer quines opcions hi ha a Barcelona a l'abast per a posar-lo en pràctica.

.....

El 2021, amb motiu de la Capital Mundial de l'Alimentació Sostenible, es va celebrar la **Setmana Ciutadana de l'Alimentació Sostenible** del 14 al 23 d'octubre. Les entitats de Barcelona hi van programar 138 activitats sota el paraigua Més Setmana, coordinat per l'Espai Consum Responsable, que es van sumar a les 78 organitzades pel mateix Ajuntament, de les quals 10 es van organitzar directament des d'Espai Consum Responsable amb les propostes rebudes per les entitats d'Espai Participatiu Agròpolis. En aquest marc, també es van adaptar 5 quioscos de les Rambles per realitzar-hi una mostra d'entitats vinculades amb l'alimentació sostenible, en la que van interactuar més de 1.300 persones.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

• Xerrades, activitats i exposicions

S'han programat activitats per a tots els públics amb les entitats i altres agents que treballen amb i pel consum responsable.

També s'ha fet la **càpsula formativa per a instituts “Consum conscient: passa a l'acció amb pràctiques transformadores”**, a través del programa TransformESS de Barcelona Activa.

• Punt d'Informació en consum responsable

El punt informatiu mòbil es desplaça arreu de la ciutat per facilitar recursos i informació a la ciutadania en esdeveniments de carrer. Per a consultes durant tot l'any, s'ofereix assessorament especialitzat en consum responsable a entitats i organitzacions, i, especialment, a altres serveis municipals d'assessorament i informació a la ciutadania.

• Cessió d'espais

Es compta amb dos espais, un de polivalent per a 60 persones i una aula per a 25 persones, que se cedeixen gratuïtament a entitats i altres agents que fomenten el consum responsable. Es demana un retorn social per a l'ús dels espais. Aquest servei s'ha vist limitat a causa de mesures de contenció dels contagis de la COVID-19.

L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE EN XIFRES



PROGRAMA DE SENSIBILITZACIÓ

18

ACTIVITATS

234

PERSONES assistents

39

ENTITATS implicades



CESSIÓ D'ESPAIS

2

CESSIIONS D'ESPAI

138

ACTIVITATS d'entitats (Més Setmana)

10

ACTIVITATS d'Espai Participatiu Agròpolis a l'Espai plaça Reial



CICLE D'ACTIVITATS DE CONSUM RESPONSABLE PER NADAL

26

ACTIVITATS ONLINE

15

ENTITATS ORGANITZADORES D'ACTIVITATS

157

ASSISTENTS



FORMACIONS A INSTITUTS

5

ACTIVITATS

137

ALUMNES



ASSESSORAMENTS I PIM CR

8

ASSESSORAMENTS

3

PIM CR



EXPOSICIONS

3

EXPOSICIONS

VI FIRA DE CONSUM RESPONSABLE I ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

Més de 88.000 persones van visitar la VII Fira de Consum Responsable i Economia Social i Solidària situada a plaça Catalunya durant 12 dies pels volts de Nadal, en la qual 39 empreses i organitzacions van exposar els seus productes de consum responsable.

Amb el lema "Sumem bo i local", es va animar les persones visitants a conèixer els valors amb què es basa el consum res-

ponsable, i més de 2.000 persones es van acostar a la caseta Espai Consum Responsable per interessar-se en el valor diferencial de la Fira; d'aquestes, 850 van participar en la dinàmica proposada de compartir una acció de consum responsable directament a l'exposició o a les xarxes socials amb l'etiqueta #SumemBoiLocal.

A causa de la situació de la COVID-19, es va mantenir el circuit únic de circulació i el control d'aforament.

PLA DE TREBALL PER AL 2022 I ALTRES INFORMACIONS

PROJECTES PRIORITARIS AL 2022

CONSUM / OMIC

- Programa de sessions informatives als districtes durant tot el 2022.
- Participació al Programa d'educació econòmica de les famílies, amb Drets Socials.
- Edició de la guia *Consells pràctics de consum per a la gent gran*.
- Administració electrònica al servei de l'OMIC.
- Suport a associacions de defensa a persones consumidores.
- Campanyes d'inspecció sectorials en coordinació amb Guàrdia Urbana, Salut i l'Agència Catalana de Consum.
- Serveis especialitzats d'assessorament:
 - productes financers
 - subministraments bàsics
 - a les empreses sobre el dret de consum i especialment en la contractació de serveis de venda en plataformes digitals (P2B)
- Jornada de debat amb altres OMIC del territori sobre el futur dels serveis públics de consum.
- Consells de prevenció per evitar fraudes en l'entorn digital.

JACB

- Procurar i impulsar l'adhesió d'empreses i professionals, donant a conèixer els avantatges de marca o segell de qualitat que comporta l'adhesió al sistema arbitral institucional públic i gratuït de Consum.
- Avançar en la millora de la gestió dels procediments arbitrals de consum i vetllar per agilitzar-ne els procediments, mitjançant el desenvolupament de l'administració arbitral digital.
- Donar visibilitat a les empreses i professionals adherits a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- Reforçar el principi de transparència, mitjançant la gestió del registre de laudes emesos, essent el seu contingut públic, però respectant la privacitat de les parts i la seva publicació a BCN-Roc.

LÍNIES ESTRATÈGIQUES MUNICIPALS DE CONSUM 2020-2023

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

- Una **ciutat educadora i participativa** per a un consum informat, reflexiu, conscient, crític i satisfactori.
- Una ciutat que potencii i faciliti unes **relacions de consum** segures, sostenibles, locals i de proximitat.
- Una **ciutat d'oportunitat** en la transició del comerç i consum tradicional cap a un model d'e-commerce i d'e-consumer.
- Uns **serveis públics municipals de consum** que garanteixin els drets de

les persones i els col·lectius, i impulsin la mediació com a resolució dels conflictes en consum.

- Un altre factor que cal tenir en compte és la **sostenibilitat** d'aquestes relacions de consum, sigui quin sigui el sector i el canal per on es desenvolupin. El consum és un factor clau per aconseguir els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030 (ODS) i, en concret, els objectius d'una producció i un consum responsables i de reducció de les desigualtats socials.



Com et pots posar en contacte amb nosaltres?

WEB barcelona.cat/omic

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

Per via telefònica:

Telèfon 010. Només per a consultes bàsiques en matèria de consum. De dilluns a divendres no festius, de 9 a 18 h. Gratuït.

Telèfon 93 153 70 10, en cas de trucar des de fora de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Tarifa ordinària.

Per via telemàtica:

- Per realitzar consultes o presentar reclamacions: barcelona.cat/omic

Presencial amb cita prèvia: Ronda de Sant Pau, 43, baixos.

- De dilluns a divendres, de 9:30 a 13:30 h.

Per demanar cita prèvia: barcelona.cat/omic o **93 402 32 74** (de dilluns a divendres, de 9 a 14 h).

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Web: juntarbitral.bcn.cat

ESPAI CONSUM RESPONSABLE

Web: barcelona.cat/consumresponsable

Com hi pots arribar?

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

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

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

On et pots adreçar?

consum@bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

espaiconsumresponsable@bcn.cat

Entres?
Ens truques?
Ens escrivs?

