

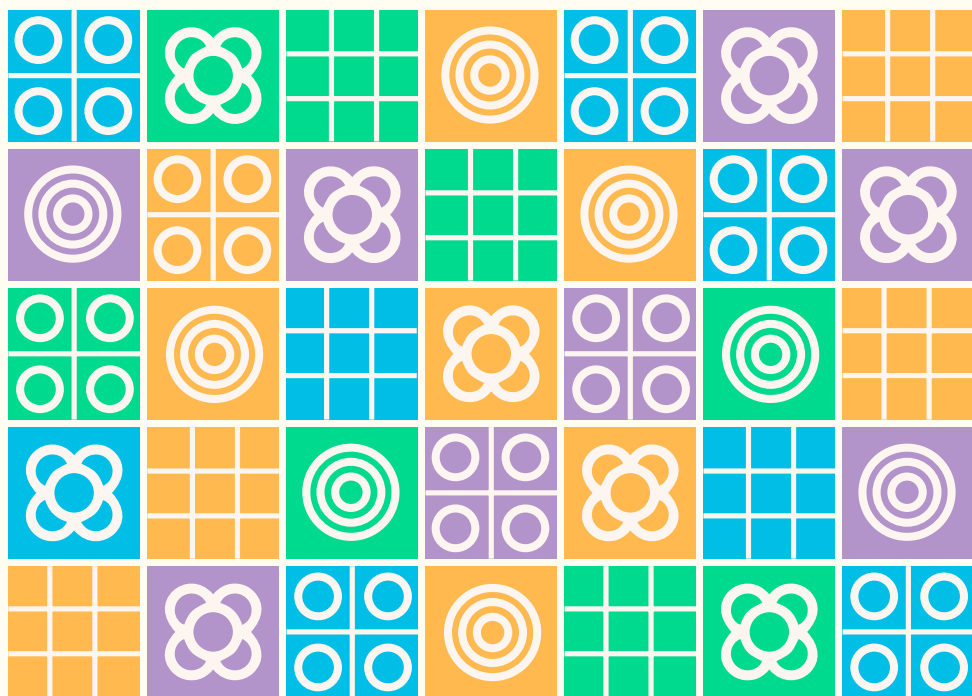
SERVEIS  
MUNICIPALS  
DE CONSUM  
**(OMIC)**

ARBITRATGE  
INSTITUCIONAL  
PÚBLIC DE  
CONSUM **(JACB)**

---

# MEMÒRIA 2022

---



# LES POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM



Les polítiques de reactivació econòmica de l'Ajuntament de Barcelona pretenen que les relacions de consum de compra de béns o contractació de serveis siguin tan satisfactòries com sigui possible i que, sobretot, garanteixin els drets de les persones consumidores.

Per això, des de l'Ajuntament apostem per oferir a les persones consumidores una bona informació preventiva i d'educació en consum, uns bons serveis d'atenció d'empresa, una legislació efectiva, uns serveis públics i privats de consum eficients i uns professionals del dret especialitzats en consum.

En aquesta Memòria 2022 del Servei de l'Oficina Municipal d'Informació a les persones Consumidores (OMIC) es presenten les accions d'informació i assessorament, així com les dades anuals de les atencions i gestions realitzades. Són un reflex de com evolucionen les dinàmiques del mercat, les relacions de consum i els sectors amb més conflictivitat entre les empreses i les persones consumidores a la ciutat de Barcelona.

Les relacions de consum, en general, són satisfactòries en els canals de compra presencials i de proximitat. La majoria de conflictes de consum es concentren en la contractació i prestació de serveis, en concret dels serveis bàsics. Encara més si es fan per canals no presencials,

i afecten, en especial, les persones o col·lectius més vulnerables.

Durant el 2022, dos sectors econòmics que es consideren serveis bàsics per a les persones han protagonitzat una forta conflictivitat en les relacions de consum: el sector elèctric i el sector financer en els serveis bancaris. Aquests dos sectors mereixen un seguiment especial, sobretot quan afecta persones vulnerables o en situació de vulnerabilitat.

Estem fermament convençuts que una d'informació preventiva i de protecció adequada dels drets de consum pot eliminar o disminuir els factors que creen la vulnerabilitat en consum. Des de l'OMIC, en coordinació amb altres serveis municipals, hem apostat per acostar la informació i educació en consum als col·lectius més vulnerables i afectats per aquesta esletxa digital.

D'altra banda, tot i ser un tema delictiu, cal també tenir molt en compte l'increment exponencial de les estafes a través de sistemes digitals "d'enginyeria social", amb missatges al mòbil, trucades telefòniques o correus electrònics.

Així mateix, els indicadors del servei de l'OMIC del 2022 ens mostren una continuïtat en l'evolució dels últims anys, tant en el nombre de persones ateses com en els canals d'atenció utilitzats: augmenta el telemàtic (45,2%) i el presencial (17,2%), mentre que baixa el canal telefònic a un 36,6%.

Per això, l'OMIC ha adaptat els seus canals per atendre les persones afectades per l'esletxa digital.

Respecte a l'atenció en les consultes i reclamacions que es reben a l'OMIC, seguim treballant mitjançant la mediació i arbitratge en consum, de la mà de les associacions i entitats de defensa de les persones consumidores, de la Junta Arbitral de Barcelona (JACB) i de Catalunya (JACC), de l'Agència Catalana del Consum (ACdC), de les entitats del sector empresarial, dels col·legis professionals, dels professionals del dret en consum i d'altres administracions competents.

Apostem perquè la legislació incrementi el compromís del sector per adherir-se en aquests sistemes voluntaris de resolució de conflictes i litigis en consum.

Igualment, esperem que les últimes iniciatives legislatives, com el projecte de llei que regula els serveis d'atenció a la clientela de les grans empreses de serveis bàsics, facin millorar els serveis d'atenció. També que les lleis de serveis i mercats digitals (plataformes) adaptin la legislació a la nova realitat per tal de crear un espai digital segur per als ciutadans i les empreses.

Respecte al comerç de proximitat, podem dir que els conflictes en consum que arriben a l'OMIC són residuals, atès que suposen només un 0,9%. I seguim en bona col·laboració amb els eixos comercials i entitats sectorials del comerç per resoldre les incidències i reclamacions.



**MONTSERRAT BALLARÍN I ESPUÑA**

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

Finalment, també som conscients que tots els serveis d'informació i gestió de les reclamacions en consum necessiten professionals del dret especialitzats en consum, i per això hem iniciat una col·laboració amb l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona per difondre i impulsar el dret en consum entre la comunitat educativa i professionals del dret.

Entenem que la millor manera de prestar assistència als barcelonins i barcelonines en les seves relacions de consum és detectar quines són les necessitats que tenen i oferir-los informació i assessorament preventiu, perquè puguin tenir clars els seus drets i els riscos que existeixen, especialment els col·lectius més vulnerables. I en aquest àmbit ha treballat molt intensament, al llarg del 2022, tot el personal de l'OMIC en col·laboració amb les associacions de persones consumidores. Vull agrair a la plantilla de l'OMIC el seu esforç i implicació per oferir atenció de proximitat i compromís de servei públic, que són els valors principals de l'administració local.



# 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 (lleï 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 determinen per competència.

Els indicadors del 2022 mostren que el coneixement de l'OMIC per part de la ciutadania de Barcelona és d'un 38,8 % entre les persones de més de 45 anys, però baixa a un 14,3 % entre les persones d'entre 25 i 34 anys. En el cas del jovent d'entre 16 i 25 anys, tan sols un 4,8 % coneix l'OMIC. Per això, cal plantejar noves actuacions per tal que la població jove conegui els seus drets en matèria de consum i els serveis de l'OMIC.

Pel que fa al coneixement d'alguna de les associacions de defensa de les persones consumidores, els indicadors són semblants: oscil·len entre el 25 i el 31,1 %, segons les franges d'edat.

## CONeixEMENT DE L'OMIC

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

2018	2019	2020	2021	2022
19 %	24,5 %	28,3 %	26,4 %	25,8 %

Font: Òmnibus municipal 2022

VISITES AL WEB DE L'OMIC EL 2022 (VARIACIÓ RESPECTE AL 2021, EN %)

2022 <b>116.239</b> ▲ 6,3 % VISITES	2022 <b>196.579</b> ▲ 2,3 % PÀGINES VISITADES	2022 <b>92.157</b> ▲ 14,8 % VISITANTS ÚNICS
---	---	---

## QUINS SERVEIS OFEREIX 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 domiciliades a Barcelona



**Mediació i conciliació** en cas de conflicte entre les parts



**Atenció en serveis bàsics a persones autònomes i microempreses** ubicades a Barcelona



**Informació de la legislació i normativa** en matèria de consum



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



**Lliurament de fulls de reclamació i d'informació** sobre els drets i obligacions en consum a comerços i empreses



Vídeo | Què és l'OMIC?



Vídeo | L'OMIC, amb el comerç de Barcelona



# INFORMACIÓ I EDUCACIÓ EN CONSUM

El principal canal d'informació en consum és **l'atenció de les consultes** que arriben a l'Oficina d'Informació al Consum (OMIC), ja sigui de forma presencial, a través del web o del telèfon 010.

Un altre canal rellevant d'informació —especialment pel que fa a l'educació en consum— és la **programació de sessions informatives** a tots els districtes per a equipaments municipals i/o col·lectius que les sol·licitin. Durant el 2022, s'han realitzat 43 sessions informatives en consum als diferents districtes de Barcelona, principalment en casals de gent gran i altres equipaments de la ciutat, amb una assistència de més de 800 persones. Han anat dirigides sobretot al col·lectiu de gent gran, però tam-

bé se n'han fet per a estudiants de graus superiors de formació professional de turisme o per a serveis d'atenció al client, entre d'altres.

En aquestes sessions s'han explicat els drets bàsics de les persones consumidores, s'han donat consells de prevenció per mantenir unes relacions de consum segures i s'han abordat temes específics de consum, com els subministraments bàsics, les assegurances, els productes bancaris, els contractes financers, les compres a distància o els productes i serveis de salut.

Les sessions s'han organitzat en col·laboració amb diverses associacions i entitats de persones consumidores.

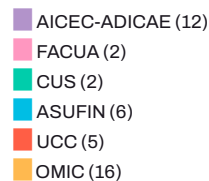
## DADES SOBRE LES SESSIONS INFORMATIVES

### NOMBRE DE SESSIONS

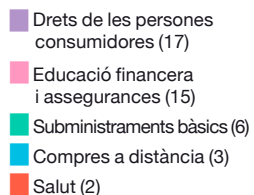
#### PER DISTRICTE



### PER ENTITAT COL·LABORADORA



### PER TEMA



# EDUCACIÓ FINANCERA PER A PERSONES GRANS

Entre totes les sessions informatives que s'han realitzat el 2022, cal destacar les d'educació financera per a gent gran, un col·lectiu especialment protegit pel Codi de Consum de Catalunya. Amb la col·laboració del Departament de Promoció de la Gent Gran, el Consell Assessor de la Gent Gran i les associacions de persones consumidores AICEC-ADICAE i ASUFIN, durant el mes d'octubre es van organitzar deu sessions d'educació financera per a la gent gran. Se'n va programar una per a cada districte de la ciutat i es van celebrar en equipaments municipals o casals de gent gran.

Les sessions van tenir una mitjana d'assistència de 40 persones i se'n va fer una valoració molt positiva. En total, hi van assistir 400 persones. Van evidenciar la necessitat de les persones grans i dels seus familiars propers de tenir a l'abast informació en matèria de consum, així com saber qui els pot ajudar quan tenen dubtes o quan volen posar una reclamació. Es va constatar la idoneïtat de continuar programant sessions informatives als equipaments de gent gran, en format presencial.

Les sessions les va impartir l'OMIC i les associacions AICEC-ADICAE i ASUFIN.

## ELS OBJECTIUS DE LES SESSIONS

1. Transmetre el concepte de persona consumidora i els drets en les relacions de consum.
2. Explicar les dinàmiques de mercat de les entitats financeres i els productes que ofereixen per veure els avantatges i els riscos que poden tenir si no es té tota la informació abans de signar un contracte o d'acceptar l'oferta d'un producte o servei.
3. Evitar l'exclusió financera.
4. Donar a conèixer els serveis municipals de consum (OMIC) i les associacions de persones consumidores.



### Educació financera per no deixar ningú enrere

Sessions d'educació financera als districtes per a persones grans i el seu entorn proper



**Ciutat Vella**  
 Ses  
 del Districte  
 del Viquera  
 (Martorell, 6)

**4 d'octubre**  
 17 h

Per més informació  
 del 010 010 10  
 de l'OMIC i l'OMIC  
 de la ciutat.

Es drets com a  
 persones consumidores  
 Com evitar l'exclusió  
 dels serveis financers

Consella de prevenció  
 i de seguretat



→ **Més informació per assistir a les sessions de 2023**

# CANALS D'ATENCIÓ DE L'OMIC 2022

(VARIACIÓ RESPECTE AL 2021, EN %)

Total **22.942** ATENCIONS | ▼ 7,5 %



**Atenció telemàtica**  
CONSULTES I RECLAMACIONS  
**10.381** | ▲ 6,2 %

5.539 Consultes  
5.042 Reclamacions



**Registre i correu**  
CONSULTES I RECLAMACIONS  
**215**



**Atenció telefònica**  
CONSULTES  
**8.398** | ▼ 22,7 %

529 L'OMIC et truca  
1.064 Servei d'escletxa digital  
6.796 010



**Atenció presencial**  
CONSULTES I RECLAMACIONS  
**3.957** | ▲ 8,6 %

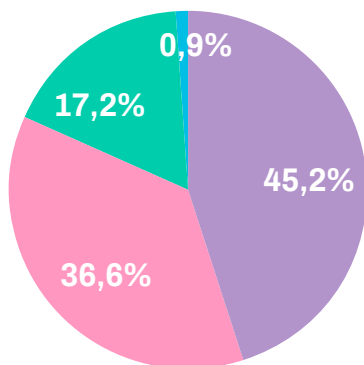
1.905 Amb cita prèvia 2.052 Servei escletxa digital

Les dades mostren com durant el 2022 va augmentar l'ús dels canals d'atenció telemàtica i presencial, però va baixar l'ús de la via telefònica.

S'està treballant per integrar la cita prèvia de l'OMIC al portal de Tràmits de l'Ajuntament, al telèfon 010 i als quioscos de tràmits municipals.

## PERCENTATGE DE CONSULTES, PER CANAL D'ATENCIÓ (2022)

- Atenció telemàtica
- Atenció telefònica
- Atenció presencial
- Registre i correu



## ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ PUNTUAL de l'OMIC

### SERVEI D'ATENCIÓ DE PERSONES AFECTADES PER L'ESCLETXA DIGITAL

Durant el 2022, l'OMIC va engegar un servei d'atenció directe, presencial i telefònic específic per atendre les persones afectades per l'escletxa digital i per atendre prioritàriament certs col·lectius molt vulnerables en la tramitació digital. El servei va atendre 3.116 persones. També s'està treballant per integrar la cita prèvia de l'OMIC al portal de Tràmits de l'Ajuntament, al telèfon 010 i als quioscos de tràmits municipals.

### TELÈFON CONTRA LA DESATENCIÓ BANCÀRIA

Durant el primer trimestre de 2022 es va posar en marxa una prova pilot per atendre i valorar l'afectació a les persones dels canvis en el sector financer, amb menys bancs, oficines, personal i caixers, així com la reducció d'horaris d'atenció presencial. El 46 % de les persones ateses tenien entre 60 i 80 anys. El 35,29 % de les trucades es van fer per reclamar sobre productes contractats o pel cobrament de comissions. El 22,06 % van tenir a veure amb el tracte amb l'entitat bancària: per desatenció, per manca de caixers i per l'horari reduït de l'atenció presencial. Com a conclusió, el servei constata dos fets: el primer, que no solament la gent gran té incidències amb les entitats bancàries; i el segon, que la desatenció personalitzada o l'accessibilitat a la retirada d'efectiu no són els principals problemes de les persones usuàries, sinó un afegit a entrebancs com la manca d'informació clara abans de signar una relació contractual.



## CONSULTES I RECLAMACIONS

El nombre de consultes d'informació, presencials i telemàtiques, i les reclamacions tramitades es mantenen a nivells semblants als exercicis anteriors; disminueixen les consultes però augmenten les fetes pel canal telemàtic.

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.

2022



CONSULTES

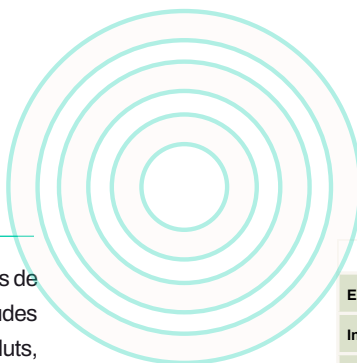
14.696 | ▼ 5,6 %

RECLAMACIONS

7.659 | ▲ 4,1 %

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 d'entitats financeres.

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



## RESULTATS DE LA GESTIÓ DIRECTA DE LES RECLAMACIONS A L'OMIC

Concepte	2022	%
En mediació-tramitació	1.195	15,6
Informació i/o desistiment	937	12,2
Favorable a l'empresa	1.617	21,1
Favorables al consumidor/a	1.435	18,7
Arxiu	1.579	20,6
Enviats a arbitratge JACB	270	3,5
Enviats a arbitratge JACC	206	2,7
No han donat resposta als tràmits (Consumidor/empresa)	291	3,8
Altres <sup>(1)</sup>	129	1,7
<b>Total</b>	<b>7.659</b>	<b>100</b>

## ÀMBITS DE CONSUM

Els sectors econòmics amb més conflictivitat són, per ordre: els subministraments bàsics, sobretot l'elèctric pel canvi de les tarifes, el retard en l'emissió de les factures i la repercussió del preu majorista del gas al preu final de la factura elèctrica; el sector del transport aeri, amb la cancel·lació de vols; el sector financer, amb la desatenció bancària i els canvis contractuals en les condicions dels productes i serveis contractats; 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 seguretat 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.

Les campanyes de comunicació en mitjans de gran audiència per part de l'Agència Catalana del Consum (ACdC) van fer augmentar les reclamacions rebudes que, per competència territorial, l'organisme va derivar a l'OMIC de Barcelona.

## RECLAMACIONS DE L'ACdC DERIVADES A L'OMIC:

2019	2020	2021	2022
892	2.467 ▲ 276 %	1.960 ▼ 21 %	2.164 ▲ 10,4 %



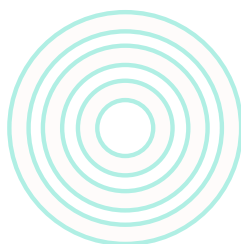
## COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ AMB ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES

El 31,1 % de la ciutadania coneix alguna associació de persones consumidores. Són entitats que participen en el Consell Municipal de Consum. Les seves funcions són representar les persones consumidores, però també:

- 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.

- Defensaren judici els drets i interessos de les persones associades i les de l'organització, així com els interessos generals de les consumidores i usuàries.

Per donar a conèixer aquestes entitats i acostar els serveis que ofereixen a les persones consumidores, es va editar la guia conjunta *Qui protegeix els drets bàsics de les persones consumidores?*



## SUPORT MUNICIPAL A LES ENTITATS DE CONSUM

Es va donar 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.

Es van valorar, especialment, els projectes que incorporaven criteris d'ambientalització i de compra i contractació responsable (social i ambiental) i els que incloïen la participació i col·laboració amb l'OMIC i l'Espai Consum Responsable i les persones consumidores. En total, es va donar suport a 7 projectes per un valor de 50.000 euros. Alguns dels projectes eren específics d'atenció en temes financers i de salut.

→ [Accedeix a la guia](#)



# Qui protegeix els drets bàsics de les persones consumidores?

CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM Barcelona, 2021

A Barcelona hi ha diverses associacions que, des de l'àmbit privat, treballen per defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de la ciutat de Barcelona.

Aquestes són:

 <b>AICEC-ADICAE</b> ASSOCIACIÓ D'USUARIS DE BANCOS, CAIXES I ASSEGURANCES DE CATALUNYA	 <b>ASUFIN CATALUNYA</b> ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS DE CATALUNYA	 <b>CUS, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ</b>	 <b>COOPCONSUM</b> FEDERACIÓ DE COOPERATIVES DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA
 <b>FACUA CATALUNYA</b>	 <b>L'OCUC</b> ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA	 <b>UCC</b> UNIÓ DE CONSUMIDORS DE CATALUNYA	 <b>UNAE</b> FEDERACIÓ UNIÓ CIVICA DE CONSUMIDORS I MESTRESSES DE CASA DE CATALUNYA

# JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

## L'ARBITRATGE INSTITUCIONAL PÚBLIC DE CONSUM (JACB)

*“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 aconsegueix 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 que vetlla per elles.

### ÒRGAN ARBITRAL QUE RESOL I TIPUS D'ARBITRATGE

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona ha fet durant l'any 2022 un total de 286 laudes, 15 en dret i 271 en equitat, així com 37 mitjançant Col·legi Arbitral i 249 mitjançant òrgans arbitral unipersonals.

#### 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'adhesió, 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, el professional o el comerç que s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum pot exhibir el distintiu oficial d'adhesió, que indica a la clientela una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment. L'adhesió es fa a través d'una Junta Arbitral de Consum i es fa patent per mitjà d'un distintiu oficial d'adhesió, que 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 801 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona l'any 2021, el 32,96 % tenen origen en el trasllat d'expedients de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, el 64,29 % 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.



RESOLUCIÓ ARBITRAL	LAUDES	SECTORS AMB ADHESIONS RECENTS
Conciliatoris	19	Consultoria fiscal
Desestimats	19	Tintorereries
Estimats	182	Comerç
Estimats parcialment	53	Habitatge
Finalització procediment	12	Lloguer a curt termini d'automòbils lleugers
<b>TOTAL LAUDES</b>	<b>286</b>	





# ESPAI DE CONSUM RESPONSABLE

L'Espai Consum Responsable (ECR), situat a 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.

## FESTA TERRA I GUST

En el marc de les Festes de la Mercè, es va celebrar la segona edició de la Festa Terra i Gust d'alimentació sostenible en la qual es va gaudir de menjar ecològic i de proximitat ofert per diverses iniciatives de restauració i producció locals. Espai Consum Responsable hi va organitzar l'Espai Tallers, de joc i informatiu amb les propostes d'entitats de l'Espai Participatiu Agròpolis.

Es van bescanviar més de 20.000 tiquets de consumició de menjar i beguda, i més de 1.200 persones van participar a les 11 activitats realitzades (750 persones) i es van assessorar als punts informatius de consum responsable (500 persones).

Concretament:

- Organitza activitats i punts informatius a esdeveniments de la ciutat.
- Forma i assessora equipaments i equips que volen incloure i enfortir la visió del consum responsable en la seva línia d'activitats i serveis.
- Ofereix activitats a instituts a través del programa TransformESS de Barcelona Activa.
- Cedeix espais per a les activitats d'organitzacions que treballen amb el consum responsable. Hi ha dues sales (per a 20 i 60 persones respectivament) a disposició.
- Treballa en xarxa, programant conjuntament activitats i participant en processos de treball compartits.

En total, més de 7.000 persones van interaccionar amb les activitats i punts informatius de l'ECR. Es van organitzar 33 activitats, amb la participació directa de més de 1.500 persones.

## 8a FIRA DE CONSUM RESPONSABLE I ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

Més de 115.000 persones van visitar la 8a Fira de Consum Responsable i Economia Social i Solidària situada a plaça Catalunya durant 13 dies pels volts de Nadal, i en la qual 47 empreses i organitzacions van exposar els seus productes de consum responsable. A més d'aquestes iniciatives, va participar-hi una agrupació de 14 entitats sota el paraigua del programa RevESstim el Tèxtil, oferint moda sostenible i local.

Amb el lema “Teixim les Vides que Necessitem”, s'animava les persones visitants a conèixer els valors en què es basa el consum responsable, i un total de 5.600 persones es van acostar i van participar a

l'espai informatiu, l'esfera i l'espai tallers organitzats per l'Espai Consum Responsable, i es van interessar pel valor diferencial de la Fira.

Un altre fet destacat és que es van fer 22 tallers (en els quals van participar més de 650 persones), promoguts en la gran majoria per les entitats com a retorn social per la seva presència a la Fira. L'esfera es va omplir de jocs i recursos pedagògics vinculats al consum responsable dels quals van gaudir més de 2.300 persones. A més a més, i com a novetat, es va instal·lar una bicicleta generadora d'energia que, en format lúdic i vivencial, convidava les persones (més de 1.300 hi van pedalejar) a reflexionar sobre el cost i el consum de l'energia. Finalment, cal destacar també que es va recuperar la Menjateca, un espai gastronòmic de la Fira.

## L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE EN XIFRES



# PROJECTES PRIORITARIS PER AL 2023



## CONSUM / OMIC

- **Programa de sessions informatives i educació** en consum als districtes per als col·lectius de gent gran i de persones vulnerables en les relacions de consum.
- **Integrar la cita prèvia** de l'OMIC al portal de tràmits municipal, al telèfon 010 i als quioscos de tràmits municipals.
- **Sessions informatives** en consum específiques per a gent jove, amb la col·laboració dels Punts d'Informació Juvenil (PIJ).
- **Suport a associacions** de defensa a persones consumidores.
- **Campanyes d'inspecció sectorials** en coordinació amb Guàrdia Urbana, Salut i l'Agència Catalana de Consum.
- **Jornada de debat** amb altres OMIC del territori sobre el futur dels serveis públics de consum.
- **Conveni de col·laboració** amb col·legis professionals. Establir un conveni i de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) en matèria de consum per a la millora i l'especialització en l'assessorament que ofereix l'OMIC com a servei públic de consum de Barcelona, així com la col·laboració en accions que incentivin els nous professionals del dret a especialitzar-se en l'àmbit del consum.



## JACB

- **Col·laborar amb altres Institucions** per a la promoció i foment de l'arbitratge, com a sistema voluntari de resolució de conflictes.
- **Potenciar el coneixement** dels serveis arbitrials institucionals públics i gratuïts de consum.
- **Donar a conèixer els serveis arbitrials** que ofereix la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona a través de diversos mitjans de comunicació.
- **Impulsar l'adhesió d'empreses** i professionals al Sistema Arbitral de Consum.
- **Donar a conèixer els avantatges** de marca o segell de qualitat que comporta l'adhesió al Sistema Arbitral institucional públic i gratuït de Consum.
- **Donar visibilitat a les empreses** i professionals adherits a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Avançar en el desenvolupament** i la tramitació de l'expedient electrònic dins del marc de l'Administració digital.
- **Implementar noves eines** tecnològiques que s'adaptin a les particularitats del procediment arbitral.
- Donar a conèixer l'**arbitratge com una eina de justícia de proximitat**, fent-ne divulgació a través de tallers, xerrades i col·loquis en escoles, instituts, gremis, facultats de Dret, etc.

## Els canals d'atenció

---

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



#### Per via telemàtica:

- Per realitzar consultes o presentar reclamacions:  
[barcelona.cat/omic](http://barcelona.cat/omic)

#### Per via telefònica:

**Telèfon 010.** Només per a consultes bàsiques en matèria de consum. De dilluns a diumenge, de 7 a 23 h. Gratuït.

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

#### 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](http://barcelona.cat/omic)
- 

### JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA



[juntarbitral.bcn.cat](http://juntarbitral.bcn.cat)

---

### ESPAI CONSUM RESPONSABLE



[barcelona.cat/consumresponsable](http://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](mailto:consum@bcn.cat)

[junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)

[espaiconsumresponsable@bcn.cat](mailto:espaiconsumresponsable@bcn.cat)

---

Ens escrivs?  
Ens truques?  
Vens?

