

# Memòria 2019

SERVEIS  
MUNICIPALS  
DE CONSUM



Ajuntament de  
Barcelona



## LES POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM

Les relacions de consum, és a dir, les decisions de compra d'un producte o la contractació de serveis, evolucionen i es diversifiquen al ritme d'una economia més plural i global.

La **digitalització dels canals de compra** ofereix més alternatives per a un consum immediat i impulsiu, en detriment d'un consum reflexiu, assistit i personalitzat.

A la memòria del 2019 dels Serveis municipals de consum, hi podeu trobar les dades de l'**Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC)** que atén les consultes i les reclamacions en consum, les iniciatives de l'**Espai Consum Responsable** i les línies de treball envers les polítiques alimentàries urbanes.

L'anàlisi de les **dades del 2019** ens indiquen les dinàmiques de consum de Barcelona i ens mostren les alertes i les oportunitats per definir les prioritats en les polítiques municipals de consum.

Augmenten les consultes i es redueixen les reclamacions, però aquestes **reclamacions són cada vegada més complexes** i amb un impacte més gran sobre les persones.

Tot i la millora dels serveis d'atenció al client de les empreses, en molts casos són serveis d'atenció digitalitzats, unilaterals i despersonalitzats.

És aquí on l'OMIC de Barcelona segueix, després de 35 anys de servei, treballant per una ciutat que potencia i facilita unes relacions de consum —segures, locals i de proximitat— que garanteixen els drets de les persones i dels col·lectius.

En aquest nou mandat 2019-2023, volem **impulsar serveis i nous projectes per promoure un consum reflexiu, conscient, crític, sostenible i satisfactori**.

Un consum, sobretot, que atengui la necessitat de **defensar i garantir els drets de les persones**, especialment de les més vulnerables. Això és de vital importància en l'actual entorn digital tan global i canviant.

## Perquè... consumir és triar com volem viure



Farem la **transició del comerç i consum tradicional** cap un model d'*e-commerce* (comerç electrònic) i d'*e-consumer* d'acord amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030.

Igualment, l'OMIC **continuarà potenciant la mediació com a resolució dels conflictes en consum**, tasca que passa per la participació activa de les persones consumidores i de les associacions i entitats que les representen.

La consolidació de l'**Espai Consum Responsable** com a referent de les iniciatives ciutadanes per a un consum responsable i, en l'àmbit alimentari, el repte de Barcelona com a capital alimentària 2021 com a part de l'**Estratègia de política alimentària** de Barcelona 2030, seran les nostres fites per als propers anys.

**MONTSERRAT BALLARÍN**  
Regidora de Comerç, Mercats, Consum, Règim Intern i Hisenda



# OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES OMIC

L'OMIC és un servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona que té com a missió informar i garantir els drets de les persones consumidores en les relacions de consum, atendre les seves consultes i tramitar les reclamacions mitjançant la mediació i l'aplicació del **Codi de consum de Catalunya** (Llei 22/2010, de 20 de juliol).

Els indicadors del 2019 ens mostren que el coneixement de l'OMIC creix fins a un **24,5%** en l'últim any.

La principal forma de conèixer l'OMIC és pel boca-orella (**40,7%**) i per internet i la seva pàgina web (**18,3%**). Per trams d'edat, de 45 a 64 anys el percentatge de coneixement arriba a un **56,7%**, i la proporció més baixa està entre els més joves de 16 a 24 anys amb un **3,1%**.

## CONeixement de l'OMIC

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

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

Font: Òmnibus municipal 2018

VISITES AL WEB DE L'OMIC EL 2019

<b>109.006</b>	2018	<b>192.125</b>	2018	<b>84.860</b>	2018
visites	▲ 23,1%	pàgines visitades	▲ 10,2%	visitants únics	▲ 20,7%

## QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE L'OMIC?



**Informació i assessorament** sobre drets com a persones consumidores



**Campanyes** i accions formatives sobre consum



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



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



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



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



**Lliurament de fulls de reclamació** a comerços i empreses. També, informació sobre els seus drets i obligacions envers la clientela en les relacions de consum



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



## CANALS D'ATENCIÓ DE L'OMIC



## OMIC, DADES DEL SERVEI 2019



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

<b>Reclamacions</b>	<b>5.328</b>	
Favorables al consumidor/a	<b>2.861</b>	<b>53,7%</b>
Pendents de resolució	<b>1.279</b>	<b>24%</b>
Favorables a l'empresa	<b>1.188</b>	<b>22,3%</b>

Reclamacions derivades a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB): **962**.  
 A altres organismes, Agència Catalana del Consum (ACC): **562**.

## INSPECCIÓ DE CONSUM

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

El total d'inspeccions realitzades el 2019 són **255**, un **3,7%** de les reclamacions que rep l'OMIC.

Els serveis d'atenció dels comerços i empreses són els que resolen majoritàriament les consultes i reclamacions.

El motiu principal és l'incompliment de les obligacions d'atenció, manca de fulls de reclamació, tiquet de compra i preus (**83,25%**).

El **84%** de les infraccions són esmenades amb les inspeccions realitzades i el **16%** es deriven a altres administracions competents.

D'altra banda, creix la necessitat sobre inspeccions en altres canals de venda, en línia i fora de

l'establiment comercial sense una política ni canals d'atenció a les persones consumidores.

Durant el 2019, i paral·lelament a la inspecció en consum, s'han dut a terme les comprovacions relatives a les llicències municipals d'activitats i s'han assessorat els establiments i les empreses en altres matèries relatives als drets de les persones consumidores.

## ÀMBITS DE CONSUM

Els sectors que més consultes i reclamacions presenten són els contractes de serveis de subministraments bàsics, telecomunicacions, reparacions, transports i serveis financers.

Els canals de compra i contractació de serveis on es comptabilitzen més reclamacions es el canal en línia i les operacions que es fan fora de l'establiment comercial.

Majoritàriament les consultes i reclamacions en els comerços de proximitat es resolen en el mateix establiment.

S'han continuat atenent de manera específica les reclamacions dels col·lectius afectats pel tancament de clíniques odontològiques, per talls de subministrament o per afectacions dels temporals i aiguats.

## ALTRES DADES DE CONSUM

**Enquesta municipal ÒMNIBUS 2019**

### ASSOCIACIONS

El **29,8%** coneix alguna associació privada de consumidors.

El **14%** ha utilitzat alguna altra associació privada o oficina pública d'informació i defensa del consumidor.

### HÀBITS DE CONSUM RESPONSABLE

Un **83,1%** practiquen hàbits de consum responsable (el **62%** sempre o sovint) com ara els següents: la compra de proximitat (**26,28%**), reciclar (**18,7%**), comprar productes ecològics (**17,3%**) o evitar bosses de plàstic (**15,8%**).

Segons les enquestes, disposar de més informació (**22,7%**) i més bon preu (**17,3%**) ajudaria a generar més interès.

### INTERNET

El **60%** de les persones enquestades, ha comprat alguna vegada per internet.

El **57,4%** ha hagut de reclamar alguna vegada i, en el **82,2%** dels casos, l'empresa els va resoldre el problema.

D'entre les persones que no ho van resoldre amb l'empresa, un **16%** van anar a una oficina d'atenció o defensa del consumidor/a.

### PLATAFORMES DIGITALS

Un **29,6%** de les persones enquestades fa servir les plataformes digitals per al consum col·laboratiu.

Les plataformes digitals dedicades a l'intercanvi o redistribució de productes amb pagament representen el **87,5%** del total; les xarxes socials, amb el **8,4%**, i les de vehicles (per compartir, llogar, etc.), el **2%**.

Les dedicades exclusivament a intercanvi o redistribució gratuïts són l'**1,4%**

### ALIMENTACIÓ

#### Producte ecològic

El **58,3%** de la població de Barcelona té en compte comprar fruita i verdura ecològica. a. D'aquest percentage, el **19,5%** ho considera "sovint", i el **38,8%** ho té en compte "de tant en tant". El **41%** no ho té "gairebé mai o mai" en compte.

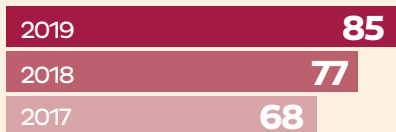


# EL SUPORT MUNICIPAL A LES INICIATIVES CIUTADANES DEL CONSUM RESPONSABLE

## Support a iniciatives ciutadanes: subvencions

Durant el 2019 s'ha donat suport a **85 iniciatives socials** amb una aportació econòmica de **200.000 euros**.

### ENTITATS PARTICIPANTS

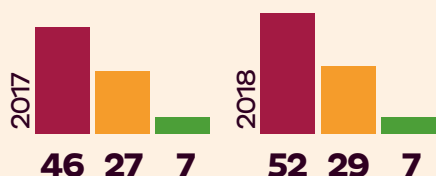


### PROJECTES



### DIFERENTS PROGRAMES

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



### NOVETATS EN LA CONVOCATÒRIA 2019

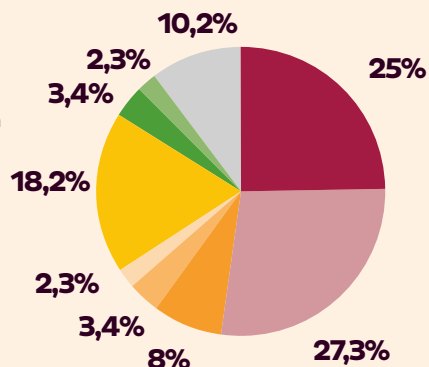
De tres programes es passa a dos amb els mateixos objectius que l'any anterior.

- Difusió, formació i pràctiques de consum responsable
- Associació de persones consumidores



### SECTORS DELS PROJECTES

- Alimentació
- Consum responsable
- Drets de les persones en consum
- Eficiència energètica
- Habitatge
- Prevenció de residus
- Serveis financers
- Turisme responsable
- Altres



# L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE



## Actualment ofereix el següent:

- **Programa de sensibilització i formació**, amb activitats, tallers i exposicions.
- **Punt de trobada** per fomentar la interacció i les sinergies en la promoció i pràctiques del consum responsable.
- **Cessió gratuïta d'espais**, amb retorn social. Disposa d'una sala polivalent (capacitat per a 60 persones) i una aula per a 25 persones.
- **Punt d'informació i assessorament** especialitzat en consum responsable (per correu electrònic, amb possibilitat de cita prèvia). Inclou també un punt d'informació mòbil per a esdeveniments a la ciutat.
- **Materials divulgatius i especialitzats** (revistes, fullets, oferta d'activitats i propostes a la ciutat, etcètera).

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

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

> [barcelona.cat/consumresponsable](http://barcelona.cat/consumresponsable)

## L'ESPAI CONSUM RESPONSABLE EN XIFRES



**16**

**ACTIVITATS PROGRAMADES**

**2**

**EXPOSICIONS**

HI HAN PARTICIPAT

**297**

**PERSONES**

HI HAN COL·LABORAT

**21**

**ENTITATS**



**33**

**CESSIONS D'ESPAIS**

PER LES QUALS HAN PASSAT

**435**

**PERSONES**

**170**

**ENTITATS**



**17**

**ACCIONS D'ENXARXAMENT**

**61**

**TIPUS DE RECURSOS GENÈRICS DIFERENTS**

**Del tipus:** revistes, informes o memòries, guies, fullets genèrics i fullets municipals.



## TROBADA D'INICIATIVES SUBVENCIONADES

Trobada amb les entitats vinculades a les subvencions de consum responsable des del 2016 amb l'objectiu de difondre els projectes, crear vincles i començar a teixir projectes conjunts de ciutat. Hi van participar 36 entitats, i s'hi van exposar 53 projectes.



## SETMANA DEL CONSUM RESPONSABLE

La Setmana del Consum Responsable 2019, celebrada del 9 al 17 de març, va ser un èxit gràcies a les 48 entitats participants que van proposar un total de 73 activitats per tots els districtes de la ciutat. També l'Ajuntament de Barcelona, organitzador de l'esdeveniment, va celebrar actes propis. Es calcula que hi van assistir unes 2.600 persones.

## V FIRA DE CONSUM RESPONSABLE, ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

La cinquena edició de la fira, amb el lema "Consum responsable, fem una ciutat i un planeta habitables", va rebre més de 75.000 visitants que van poder conèixer els 60 projectes que s'hi van presentar i participar en les més de 50 activitats coorganitzades durant els 10 dies.

Així mateix, 3.500 persones van participar en les dinàmiques de descoberta de pràctiques per mitigar l'emergència climàtica i les entitats participants van obtenir 130.000 euros, la qual cosa demostra que la fira és un suport important per a l'àmbit de l'economia social i solidària de la ciutat.





## AGRICULTURA URBANA I EMERGÈNCIA CLIMÀTICA

La preservació i el foment de l'agricultura urbana i periurbana sota criteris de sostenibilitat ambiental i social és un aspecte clau per combatre l'emergència climàtica.

Per això, aquest 2019 hem treballat per potenciar el vessant agroecològic en projectes de ciutat, com és l'**Estratègia d'agricultura urbana**, hem avançat en la preservació de l'última finca agrícola (La Ponderosa) i hem participat activament en l'eix de sobirania alimentària de la **Tau-la per l'Emergència Climàtica**, així com en l'elaboració del text sobre alimentació sostenible en el marc de la Declaració de l'Emergència Climàtica.



## ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I DE PROXIMITAT

La ciutat ha anat ampliant el ventall d'alternatives per tal que els barcelonins i les barcelonines puguin omplir el cistell amb productes frescos, ecològics, de temporada i de proximitat.

### Menjadors sans i sostenibles

S'ha culminat i avaluat el projecte pilot per proveir dos menjadors socials de competència municipal (a Sant Andreu i a l'Eixample) i s'han inclòs criteris ecològics i de proximitat en les licitacions de les escoles bressol.

### Paradistes verds

Conjuntament amb l'Institut de Mercats Municipals i Mercabarna, s'ha iniciat la diagnosi inicial del projecte Paradistes Verds. A través de visites personalitzades i sessions de treball amb els paradistes interessats, podrem conèixer l'oferta actual de producte ecològic, de proximitat, de producció pròpia o directe de pagès de la xarxa de mercats municipals, consensuar els criteris que han de complir els paradistes verds de fruita i verdura i identificar possibles accions que contribueixin a visibilitzar-los.

## Centre d'Intercanvi Agroalimentari de Proximitat (CIAP)

S'ha donat continuïtat a la feina feta amb Unió de Pagesos per definir una proposta de funcionament d'una plataforma comercial i logística per connectar productors i venedors. Aquesta plataforma permetrà que els productors locals puguin vendre directament als comercials minoristes. També s'han iniciat estratègies de col·laboració entre la pagesia i els minoristes, especialment els paradistes dels mercats municipals.

### Biomarket

Hem treballat per a la introducció de criteris de proximitat en la licitació dels espais de la futura nau ecològica de Mercabarna (Biomarket), per afavorir així presència de productors ecològics.

## Capitalitat de l'alimentació sostenible 2021

A la cimera del Pacte de Milà celebrada a Montpeller (França) l'octubre del 2019, Barcelona va presentar i va guanyar la candidatura per ser la seu de la trobada d'alcaldes i alcaldesses del Pacte de Milà per al 2021.





## AGRÒPOLIS, SEMBRANT INICIATIVES COL-LABORATIVAMENT

Apostem per una política coproduïda, és a dir, capaç d'articular i reforçar els espais de trobada i participació amb el sector privat i comunitari, així com consolidar i eixamplar la comunitat pagesa i el ventall d'iniciatives d'alimentació sostenible i de proximitat existents. Aquest 2019 hem avançat en les línies d'acció següents:

### Espai Participatiu

S'han celebrat tres trobades de l'Espai Participatiu Agròpolis creat l'any 2018, un espai de trobada i treball dels diferents actors del món agroecològic.

### Nova modalitat de models agroalimentaris sostenibles

Amb el suport de la Gerència de Turisme, Comerç i Mercats s'han finançat 10 projectes presentats en la modalitat "Models agroalimentaris sostenibles" de la convocatòria de subvencions "Impulsem el que fas 2019", promoguda per Barcelona Activa, amb un import total de 250.000 euros.

### Projecte Eix Muntanya

Es dona continuïtat a l'impuls de projectes que treballen sobre la base de l'agroecologia i l'economia social i solidària als barris de muntanya (districtes de Sarrià - Sant Gervasi, Horta-Guinardó i Nou Barris), oferint

servei d'assessorament, formació i acompanyament a projectes, així com promovent els vincles entre les entitats amb l'Administració.

### Projecte ApS, economies comunitàries i política alimentària

S'ha culminat el projecte d'aprenentatge servei (ApS) per promoure projectes comunitaris envers una alimentació sana, justa i sostenible. S'ha donat suport i acompanyament a diverses entitats per a la definició d'aquest tipus de projectes en l'àmbit de l'alimentació sostenible. Fruit d'aquest procés d'acompanyament i formació, s'ha redactat una guia adreçada a entitats i centres interessats a treballar aquesta temàtica o en l'aprenentatge servei que serà publicada durant l'any 2020.





# PLA DE TREBALL PER AL 2020

## DEPARTAMENT DE CONSUM

- Fer operatives les noves línies **estratègiques** i programes municipals en consum.
- **Actualitzar la carta de serveis de consum** i l'OMIC.
- **Incorporar i fer operatives les modificacions** del Decret de mediació 8/2014.
- **Oferir acompanyament i suport** a les iniciatives de les organitzacions i associacions de persones consumidores.
- **Consell de Consum.** Aprovar el nou reglament i consolidar els grups de treball

- **Coordinar-se amb altres serveis municipals d'inspecció.**
- **Impulsar la formació i inspecció** en els canals no presencials de compra, en línia.
- Publicar el nou web de l'OMIC.
- **Participar en la Xarxa Local de Consum** de la província de Barcelona.
- **Continuar amb el pla de comunicació** iniciat el 2019.
- **Posar en marxa campanyes d'informació i sensibilització**, i en especial en l'àmbit educatiu i en col·lectius més vulnerables.
- **Coordinar i assessorar** en l'atenció en consum en els àmbits de comerç, política alimentària i turisme.

## OMIC

- **Impulsar la mediació en consum** com a resolució de conflictes.
- **Desplegar el nou sistema de la cita prèvia** per a reclamacions.
- **Impulsar la visibilitat i presència** dels serveis de consum en altres serveis municipals d'atenció a la ciutadania com les OAC (oficines d'atenció ciutadana) i l'OND (Oficina per la No Discriminació).
- **Assessorar a empreses i eixos comercials** per potenciar l'atenció de les persones consumidores.
- **Posar en marxa una campanya informativa** de cartells i fulls de reclamació.
- **Establir convenis de col·laboració** amb altres administracions supramunicipals, en concret la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana del Consum, altres OMIC i les juntes arbitral de consum.
- **Coordinar i incloure informació** i assessorament de consum responsable als serveis de l'OMIC.

## CONSUM RESPONSABLE

- **Incrementar l'impacte de l'Espai Consum Responsable** i enfortir el paper de la ciutadania, entitats i altres agents en la programació de l'equipament.
- **Celebrar la 2a Setmana del Consum Responsable**, vinculant l'efecte positiu del consum responsable sobre la mitigació del canvi climàtic.
- **Enfortir la 6a edició de la Fira de Consum Responsable i d'Economia Social i Solidària** de la plaça de Catalunya durant el Nadal.
- **Potenciar la sostenibilitat social i ambiental en els projectes** que tinguin suport de subvencions municipals.
- **Facilitar consells i idees** per posar en pràctica el consum responsable al portal en línia de l'OMIC.
- **Finançar projectes de consum responsable** a través de la modalitat "Consum responsable i alimentació sostenible" de la convocatòria de subvencions Impulsem el que fas 2020".



## POLÍTICA ALIMENTÀRIA

- Iniciar la prova pilot de la senyalització dels **paradistes verds** i desplegar altres accions d'enfortiment i millora del seu negoci.
- Posar en marxa el **Centre d'Intercanvi Agroalimentari de Proximitat** (CIAP).
- **Elaborar la programació anual d'esdeveniments sobre alimentació sostenible** amb motiu de la capitalitat mundial de l'alimentació sostenible 2021.
- Posar en funcionament els **grups de treball interdepartamentals de la capitalitat**.
- **Presentar la mesura sobre dietes de salut planetària** en els menjadors escolars.
- Incorporar **criteris ecològics i de proximitat en les licitacions de servei de menjador** d'escoles bressol i de les escoles de primària del Consorci d'Educació.
- Col·laborar a introduir criteris ecològics i de proximitat en la instrucció sobre compra pública alimentària.
- Posar en marxa, conjuntament amb Escoles + Sostenibles, un **projecte educatiu per treballar projectes relatius a l'alimentació sostenible en escoles** de primària i secundària.
- Posar en marxa, juntament amb Restaurants Sostenibles, un **sistema d'identificació d'establiments de restauració de barri** que ofereixen productes ecològics i de proximitat.
- Posar en marxa el **primer mercat majorista d'aliments frescos ecològics** d'Espanya a Mercabar-na (Biomarket)
- Posada en marxa de la segona fase de l'**Espai Participatiu Agròpolis**, amb la voluntat d'avançar en la concreció i execució de projectes d'interès coherents amb la política alimentària urbana de la ciutat.

- Engregar la nova edició de subvencions "**Impulsem el que fas 2020**" amb una modalitat especialment adreçada a la promoció de l'alimentació sana i sostenible i el consum responsable.
- Amb el suport de la Direcció Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa, es posarà en marxa el **col·laboratori Alimentació**, un espai de treball col·laboratiu entre persones tècniques vinculades directament o indirectament amb l'alimentació sostenible.
- **Dissenyar i posar en marxa l'Estratègia de política alimentària 2030** per definir un full de ruta a 10 anys vista de les polítiques alimentàries de Barcelona.



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

## Com et pots posar en contacte amb nosaltres?

**De manera presencial:**

**Palau Foronda**

Ronda de Sant Pau, 43-45

Horari d'atenció: **de dilluns a divendres 9.00 a 14.15 hores\***

**A través del web:** [ajuntament.barcelona.cat/omic](http://ajuntament.barcelona.cat/omic)

**Per telèfon:**

**010** Informació  
Barcelona  
Trucada gratuïta

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

\*Excepte horaris especials (mira el web).

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

## ESPAI CONSUM RESPONSABLE

**Com hi pots  
arribar?**

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

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

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

**On et pots  
adreçar?**

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

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

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

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

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

