



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

Data d'actualització: 04/12/2024

Data d'aprovació: 25/11/2021

## ÍNDEX

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 4 -
<b>Serveis</b> .....	- 5 -
Subvencions al comerç.....	- 6 -
Premis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum.....	- 11 -
Divulgació del comerç a les escoles.....	- 14 -
Informació i educació sobre consum i gestió de les reclamacions a l'OMIC .....	- 16 -
Suport a les associacions de persones consumidores: Subvencions generals en els àmbits temàtics: Consum .....	- 20 -
Resolució de conflictes plantejats pels consumidors i/o usuaris davant els empresaris i/o professionals.....	- 22 -
Informació, Atenció i Adhesió al Sistema Arbitral de Consum .....	- 25 -
<b>Annexos</b> .....	- 28 -
Centres prestadors .....	- 28 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 31 -

La Carta de serveis de **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme la **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

## MISSIÓ

A la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum treballem per fer del comerç i la restauració una peça clau de vertebració de la ciutat.

El model de comerç de proximitat de Barcelona és un motor econòmic i alhora un instrument per a la millora de la cohesió social i la convivència, la qualitat de l'espai públic i una mobilitat més sostenible.

Treballem per promoure aquest model i oferim serveis municipals especialitzats pel sector comercial i de la restauració, enfortint la seva xarxa associativa, dinamitzant les zones comercials i donant suport als comerços emblemàtics.

Treballem per garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores, mitjançant:

1. la informació, difusió i educació en consum dels drets de les persones consumidores i fomentant un consum de bens i serveis amb criteris de sostenibilitat, local i de proximitat, cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.
2. l'orientació i assessorament i tramitació de les seves consultes, queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit de consum, potenciant la mediació com a principal eina de resolució de conflictes de consum, sempre amb la participació activa de les persones consumidores.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

Ronda Sant Pau, 43-45, 200, 08015 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

### WEB

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

### CORREU ELECTRÒNIC

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

## COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: V11, D50, 120, 121
- ✓ Metro: L2, Sant Antoni. L3, Paral·lel
- ✓ Parada Bicing: Ronda Sant Pau 51

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Promoure el model associatiu en el sector comercial i de la restauració
- ✓ Afavorir la participació del món del comerç i la restauració
- ✓ Promoure el comerç de proximitat, especialment als barris, per evitar la desertització comercial i els processos de degradació urbana.
- ✓ Defensar el valor social del comerç.
- ✓ Reforçar el dinamisme, la innovació i l'adaptació permanent en el comerç i la restauració, apostant per l'emprenedoria i fent emergir el talent
- ✓ Garantir el coneixement i la formació dels comerciants i restauradors, i promoure una adaptació permanent de la normativa per donar una resposta ràpida a les necessitats i prioritats de cada moment del món del comerç i la restauració.
- ✓ Atendre i orientar a tothom, persones i organitzacions, que precisin de la nostra informació, coneixement, suport, acompanyament i ajut en els àmbits de les nostres competències.
- ✓ Establir uns mecanismes, instal·lacions i procediments efectius i transparents que permetin una millora continuada en els nostres serveis
- ✓ Acomplir, i superar quan sigui possible, els objectius de gestió que enunciem en els nostres serveis a la ciutadania.

## INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

---

Per tal de fer més eficaç i satisfactòria la relació amb els usuaris dels nostres serveis, treballem amb indicadors i objectius de gestió d'aquests.

- ✓ Els indicadors donen informació de l'activitat realitzada en sentit quantitatiu (nombre d'atencions realitzades, sol·licituds rebudes, accions relacionals efectuades, volums de demanda i assistència, quantitat d'actuacions,...) i
- ✓ Els objectius de gestió es centren en les mesures d'efectivitat operativa com ara els temps de resposta, les enquestes de satisfacció, qualitat i/o coneixement, els acompliments de terminis, i altres. Normalment expressats en percentatges d'acompliment de terminis de resposta o resolució.

Podeu obtenir més informació, a partir de

<http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page> i les subseus web d'informació especialitzades que incorpora.

## COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

---

- ✓ Part relacionada amb el **Comerç i Restauració**: Cap
- ✓ Part relacionada amb el **Consum**: en cas d'incompliment s'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaràn millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa el Servei públic de Consum li farà arribar:
  - a) L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment
  - b) La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet

c) Quan sigui possible, s'ofereix una alternativa.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

#### PER LA PART DE COMERÇ I RESTAURACIÓ

##### **Procediment:**

1. Recepció de totes les aportacions realitzades per les entitats en els espais de participació
2. Estudi de les propostes
3. Resposta a cada aportació pel mitjà indicat a la proposta
4. Aplicació, si escau, de la proposta rebuda

##### **Canals:**

- ✓ Presencial: Vegeu: [Participació: Fòrum i Consell Ciutat i Comerç](#)

#### PER LA PART DE CONSUM

**Procediment:** El Servei Públic de Consum posa a disposició dels usuaris i la ciutadania diferents mecanismes de participació amb la finalitat de què puguin col·laborar en la millora contínua dels serveis que ofereix:

1. Bústia de suggeriments
  - 1.1 Recepció de totes les aportacions realitzades pels ciutadans
  - 1.2 Estudi de les propostes i resposta a cada aportació pel mitjà indicat a la proposta
  - 1.3 Aplicació, si escau, de la proposta rebuda
2. Consell Municipal de Consum participarà en el procés de seguiment i avaluació contínua de la Carta, avaluant el resultat obtingut a través dels indicadors definits a tal efecte i fent les propostes de millora que consideri oportunes
3. Enquestes de satisfacció. D'altra banda, es duran a terme enquestes de satisfacció que es facilitaran a les persones usuàries del servei per valorar l'atenció rebuda i de forma complementària i a través de les enquestes de l'OMNIBUS municipal es realitzaran de forma anual preguntes sobre el servei.

##### **Canals:**

- ✓ Telemàtic: a la web  
<https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&directo=0&tescolta=1>
- ✓ La bústia de suggeriments ubicada a l'oficina d'atenció presencial
- ✓ El Consell Municipal de Consum es convocarà segons el reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, mínim 2 cops l'any.
- ✓ Les enquestes de satisfacció es realitzaran cada 2 anys.

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

##### **Procediment:**

1. Comunicar amb la Direcció de Serveis de Comerç, restauració i consum
2. Indicar el màxim d'informació possible sobre l'assumpte objecte de la comunicació
3. Estudi de cada cas de forma individualitzada
4. Es dona resposta al ciutadà
5. S'emprenen les accions derivades, si aquestes s'ajusten a raó.

**Canals:**

- ✓ Telemàtic:
  - Per la part de Comerç i Restauració: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca>
  - Per la part de Consum: <https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&directo=0&tescolta=1>

**TEMPS DE RESPOSTA**

---

Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

## SERVEIS

**COMERÇ I RESTAURACIÓ**

---

- ✓ Oferim subvencions a les associacions i entitats territorials i sectorials de comerciants i restauradors, així com als establiments comercials i de restauració del municipi.
- ✓ Fem campanyes de promoció comercial i col·laborem amb les que duen a terme les associacions de comerciants per promocionar el comerç i la restauració de la ciutat.
- ✓ Facilem informació i el coneixement sobre el teixit comercial i de la restauració barceloní mitjançant el web de comerç [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)
- ✓ Treballem per millorar la formació i competitivitat dels comerciants i restauradors.
- ✓ Treballem per promoure una adaptació permanent de la normativa per donar una resposta ràpida a les necessitats i prioritats de cada moment del món del comerç i la restauració.
- ✓ Signem convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades que tinguin per objecte la promoció del comerç i la restauració local.

**CONSUM**

---

El Servei Públic de Consum i de l'OMIC realitza els serveis d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències.

El servei d'atenció ciutadana es realitza de forma presencial i telemàtica i telefònica 010 i per Correu postal: ordinari o certificat.

- ✓ Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los.
- ✓ Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits pel codi de consum mitjançant la informació al web i activitats presencials o telemàtiques de formació.
- ✓ Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies de les persones consumidores domiciliades en la seva demarcació territorial.
- ✓ Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació de consum.
- ✓ Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
- ✓ Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi donant suport als seus projectes.

Els Serveis de Comerç, Restauració i Consum es centren en les ajudes, els premis i la divulgació de l'activitat comercial a la ciutat, així com també cobreixen les necessitats de la ciutadania i el seu teixit social al voltant dels temes de Consum (per a ciutadans i/o empreses amb activitat a Barcelona).

#### Comerç i Restauració:

- ✓ Subvencions al comerç
- ✓ Premis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum
- ✓ Divulgació del comerç a les escoles

#### Consum:

- ✓ Informació i educació sobre consum i gestió de reclamacions a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- ✓ Suport a les Associacions de persones consumidores: subvencions generals en els àmbits temàtics: Consum

## SUBVENCIONS AL COMERÇ

### DESCRIPCIÓ

L'Ajuntament de Barcelona, dins dels límits establerts en els pressupostos municipals, preveu la concessió de subvencions, a través de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum, a aquelles entitats sectorials o territorials, així com establiments comercials i de restauració que duguin a terme activitats relacionades amb el món del comerç al municipi de Barcelona per tal de dur a terme projectes, activitats i serveis que ajudin a la promoció del comerç urbà i de proximitat.

### UTILITAT

Rebre ajuts econòmics per poder implementar projectes de dinamització comercial que promoguin una millor promoció, innovació i consolidació de la qualitat del comerç urbà de proximitat.

### GARANTIA

Publicació de les convocatòries a: <http://governobert.bcn.cat/ca/transparencia/subvencions>  
Publicació al Butlletí Oficial de la Província <https://bop.diba.cat/>

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals \(NGRS\) de 17/12/2010](#)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions
- ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions
- ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Publicació de la convocatòria de subvencions
2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció
3. Publicació de la resolució provisional
4. Tractament i resposta a les al·legacions
5. Publicació de les resolució definitiva
6. Pagament de les subvencions
7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent valoració de les reformulacions si s'escau.
8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

La Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum de l'ajuntament de Barcelona gestiona 3 convocatòries de subvencions:

- ✓ Subvencions per a la campanya d'enllumenat nadalenc de les vies públiques de la ciutat de Barcelona
- ✓ Convocatòria de subvencions per a la realització de projectes, activitats i Serveis en el món del comerç
- ✓ Subvencions per a la transformació digital del comerç

Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/serveis-del-comerc/ajuts-i-subvencions>

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos.

## MODALITAT 1: SUBVENCIONS PER A LA CAMPANYA D'ENLLUMENAT NADALENC DE LES VIES PÚBLIQUES DE LA CIUTAT DE BARCELONA

### Descripció

---

La instal·lació d'enllumenat nadalenc es fa, fonamentalment, per iniciativa de les associacions comercials les quals, al seu càrrec, contracten amb un instal·lador el muntatge dels conjunts ornamentals.

Amb l'objectiu de donar suport a aquesta iniciativa del comerç de Barcelona, l'Ajuntament impulsa una línia d'ajut a la campanya d'enllumenat nadalenc als carrers de la ciutat.

### Ofereix

---

**Econòmic.** Import econòmic.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum
- ✓ Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

### Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: Publicació al [Butlletí Oficial de la Província](#)
- ✓ Notificació: a l'adreça de la seu de l'associació comercial

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos.



## MODALITAT 2: SUBVENCIONS PER A ACCIONS DE DINAMITZACIÓ, COMUNICACIÓ, FORMACIÓ I SOSTENIBILITAT

### Descripció

Aquestes accions hauran de fomentar activitats d'interès públic o social que:

- ✓ Dinamitzin el comerç urbà de proximitat.
- ✓ Promoguin l'associacionisme comercial territorial o sectorial.
- ✓ Potenciïn fórmules d'Col·laboració pública privades, d'autogestió o altres.
- ✓ Millorin la competitivitat del comerç de la ciutat, generin sinergies amb altres sectors econòmics o socials.
- ✓ Promoguin bones pràctiques ambientals i de responsabilitat social dels comerços.
- ✓ Promoguin la professionalització en la gestió de l'entitat a través de la formació continuada i/o promoguin la millora de les competències professionals de les persones que treballen en el sector.

### Ofereix

**Econòmic.** Import econòmic.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum**

### Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: Publicació al [Butlletí Oficial de la Província](#)
- ✓ Notificació: a l'adreça de la seu de l'associació comercial

### Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos.

## MODALITAT 3: SUBVENCIONS PER AL SUPORT PROFESSIONAL A LA GESTIÓ DEL PROJECTE DE L'ENTITAT

### Descripció

S'entén per suport professional a la gestió les tasques realitzades per la persona dinamitzadora comercial, administrativa i/o de comunicació. El suport professional pot ser prestat pel personal fix o eventual contractat per l'entitat (considerar com "recursos humans") o per tercers (considerar com "treballs realitzats per empreses externes"). Cal definir les tasques que realitzarà aquesta persona a la sol·licitud de subvenció.

A més d'aquesta línia habitual de subvenció, les associacions de comerciants territorials de primer nivell o base poden presentar projectes conjunts de suport professional a la gestió (mínim 2 associacions). Només una de les associacions comercials territorials presentarà el projecte per l'import total, juntament amb un document de compromís signat pels Presidents/es de les entitats participants, pel qual manifesten i acorden les obligacions i col·laboracions oportunes.

### Ofereix

**Econòmic.** Import econòmic

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

### Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: Publicació al [Butlletí Oficial de la Província](#)
- ✓ Notificació: a l'adreça de la seu de l'associació comercial

### Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos.

## **MODALITAT 4: SUBVENCIONS PER A PROJECTES DE MILLORA EN LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ (ASSOCIACIONS)**

### Descripció

Barcelona aposta per un model de transformació digital que implanta noves tecnologies en el teixit comercial com a font d'oportunitats i avantatges competitius per al comerç local. L'objectiu és aconseguir millorar el nivell de maduresa digital del les entitats comercials de manera que puguin ser un referent pels seus associats.

Projectes o accions de millora en la digitalització del comerç:

- ✓ Accions que promoguin l'obtenció de presència bàsica o àmplia a Internet.
- ✓ Creació o actualització d'una web adaptada a dispositius mòbils, al menys en dos idiomes, amb secció de notícies, promocions, etc. amb les dades de contacte, implementació d'anàlítica web i adaptació a la LOPD.
- ✓ Crear o actualitzar les xarxes socials i geolocalització.
- ✓ Creació o actualització dels continguts digitals
- ✓ Accions que promoguin desenvolupament d'una presència activa a Internet.
- ✓ Comunicació digital: gestió de perfils i publicació de continguts a xarxes socials.
- ✓ Serveis de màrqueting digital: posicionament web, publicitat a internet i a xarxes socials.
- ✓ Ampliació de la cartera de serveis de l'associació.
- ✓ Servei de comunicació i màrqueting digital pels seus comerços associats

### Ofereix

**Econòmic.** Import econòmic.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

### Canals de Petició

---

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: Publicació al [Butlletí Oficial de la Província](#)
- ✓ Notificació: a l'adreça de la seu de l'associació comercial

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos.

## MODALITAT 5: SUBVENCIONS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL COMERÇ I LA RESTAURACIÓ

### Descripció

---

L'objectiu és facilitar la transformació digital del comerç i la restauració de barri i crear avantatges competitius gràcies a l'activitat a Internet, millorar el nivell de maduresa dels comerços i la restauració de barri i donar resposta a les noves necessitats del consumidor o de la consumidora digital de la ciutat de Barcelona.

Les despeses subvencionables per les accions de digitalització que es portin a terme, estaran emmarcades dins d'una única modalitat, que preveurà la realització d'alguna o algunes de les següents accions de digitalització:

- ✓ Estratègia de negoci
- ✓ Comunicació digital
- ✓ Màrqueting digital
- ✓ Canals de venda en línia i omnicanalitat

### Ofereix

---

**Econòmic.** Import econòmic.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

### Canals de Petició

---

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

### Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: Publicació al [Butlletí Oficial de la Província](#)
- ✓ Notificació: a l'adreça de correu electrònic de l'establiment

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

## PREMIS DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ, RESTAURACIÓ I CONSUM

### DESCRIPCIÓ

El comerç és un element econòmic clau en el desenvolupament de la ciutat.

La seva importància no només ve donada pel seu paper clau com a sector econòmic de desenvolupament local i creació d'ocupació, sinó també pel seu protagonisme en la cohesió social de les persones que diàriament troben en el comerç de Barcelona una àmplia i variada oferta de productes i serveis a través d'un tracte cordial, proper i professional.

Per tot això, la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum vol fer un reconeixement a l'esforç que fa el sector comercial, a través del **Premi Comerç de Barcelona**, per dotar la ciutat d'un teixit comercial competitiu, modern, divers i sostenible, que contribueix al benestar dels veïns i veïnes de la ciutat, a través del **Premi Punt de Llibre**, vol donar suport als centres educatius per el coneixement i desenvolupament d'un consum sostenible i responsable per part dels alumnes.

A través dels **Premis Barcelona Restauració**, es vol posar en valor aquells restaurants de barri de la Ciutat de Barcelona, que han destacat per la seva tasca durant l'any al territori i que no hagin tingut altres reconeixements significatius.

### UTILITAT

Reconeixement del teixit comercial competitiu, modern, divers i sostenible, que contribueix al benestar dels veïns i veïnes de la ciutat, així com al sector de la restauració posant en valor els restaurants de barri que han destacat per la seva tasca.

També donar suport als centres educatius per el coneixement i desenvolupament d'un consum sostenible i responsable per part dels alumnes.

### GARANTIA

Les convocatòries dels premis estan molt consolidades. En el cas del Premi al Comerç de Barcelona, l'any 2022 va celebrar la 23a edició.

En el cas premi al punt de llibre és la 13a edició que es realitza.

Els Premis Barcelona Restauració amb la convocatòria de l'any 2022 van consolidar la 3a edició.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

✓ Bases dels concursos a: [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els descrits a la normativa reguladora del servei.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la convocatòria
2. Inscripció de les candidatures
  - 2.1. Acceptació/rebuig de candidatures
3. Estudi de les propostes
4. Valoració de les propostes
5. Emissió del veredict
6. Lliurament dels premis

### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Donar difusió dels establiments comercials i de restauració guanyadors dels premis a través de les xarxes socials i diferents eines de difusió de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i

Consum fins la següent convocatòria.

Donar difusió de l'alumnat i dels centres educatius que han guanyat l'edició corresponent.

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos.

### MODALITAT 1: PREMI COMERÇ DE BARCELONA

#### Descripció

---

L'Ajuntament de Barcelona convoca el Premi Comerç de Barcelona, amb l'objectiu de reconèixer i promocionar les iniciatives que contribueixen a fer créixer el model de comerç de proximitat innovador de la nostra ciutat.

Amb aquesta finalitat, cada edició del premi busca distingir les iniciatives, les contribucions i els establiments comercials que durant l'any anterior hagin incidit en la millora del sector comercial.

#### Ofereix

---

**Guardó.** Es lliurarà un guardó commemoratiu per les candidatures guanyadores de totes les modalitats.

#### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

#### Informació complementària

---

- ✓ Web informativa: [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)
- ✓ Bases del concurs: [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)

#### Canals de Petició

---

- ✓ Telemàtic: [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)

#### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: al Correu electrònic: [direcciocomerc@bcn.cat](mailto:direcciocomerc@bcn.cat)

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: celebració d'acte

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

### MODALITAT 2: PREMI PUNT DE LLIBRE

#### Descripció

---

El Premi consisteix en reconèixer els dibuixos fets pels escolars dels centres educatius presentats. El tema central és el comerç de proximitat explicat a través del llenguatge plàstic. Els dibuixos premiats s'editaran posteriorment en format punt de llibre. Amb aquesta iniciativa es vol mostrar a la ciutadania la visió que els nois i les noies tenen del comerç de proximitat mitjançant la distribució dels punts de llibre a tots els eixos i entitats comercials de la ciutat en la

diada de Sant Jordi.

#### **Ofereix**

---

**Guardó.** Els alumnes premiats rebran un diploma i un obsequi de l'organització. L'Ajuntament de Barcelona editarà 500.000 exemplars de punts de llibre, que es distribuïran per tots els comerços dels eixos i entitats comercials de Barcelona amb motiu de la celebració de la diada de Sant Jordi.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

#### **Informació complementària**

---

Les il·lustracions es realitzaran en una plantilla facilitada per l'organització.

Vegeu: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ Telemàtic:
  - al web: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)
  - al correu electrònic: [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telemàtic:
  - al web: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)
  - al correu electrònic: [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: Lliurament de premis de punt de llibre

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos.

### **MODALITAT 3: PREMIS BARCELONA RESTAURACIÓ**

#### **Descripció**

---

Els Premis, volen posar en valor els restaurants de barri i reconèixer als establiments de restauració que hagin destacat durant l'any anterior per tenir un fort vincle amb el barri, o per contar amb valors com la integració, la qualitat de vida, la innovació, la sostenibilitat i l'adaptabilitat als nous temps. Es vol emfatitzar la sostenibilitat com a condició necessària pel futur del sector de la restauració a la nostra ciutat.

Tres modalitats: Qualitat gastronòmica (producte) - Integració en el barri (social) - Local notori o innovador (establiment)

#### **Ofereix**

---

**Guardó.** Els guanyadors rebran un guardó i la promoció que se'n derivi de les accions realitzades per l'Ajuntament.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum
- ✓ Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

### Informació complementària

---

Poden presentar candidatures als Premis:

- ✓ Els membres de la comissió de candidatures de cada districte. Formada pels tècnics de Comerç del districte, recolzats en tot cas, per les associacions representatives al territori.
- ✓ Associació de comerciants.
- ✓ Associacions de veïns.
- ✓ Entitats i associacions sense afany de lucre del sector de la restauració.
- ✓ Els propis establiments de restauració

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: a les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC) dels districtes, o a l'oficina situada a la Plaça Sant Miquel
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic: [premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com](mailto:premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com)

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic:
  - al correu electrònic: [premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com](mailto:premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com)
  - [barcelona.cat/comerc](http://barcelona.cat/comerc)

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: Lliurament de premis

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos.

## DIVULGACIÓ DEL COMERÇ A LES ESCOLES

### DESCRIPCIÓ

---

El Comerç i les Escoles és un programa educatiu que vol apropar als escolars el valor del teixit comercial arrelat a la ciutat, mostrar els oficis que hi ha al darrera, despertar futures vocacions professionals, així com educar en un consum crític i responsable.

És un programa que permet treballar des de qualsevol àrea curricular o de forma interdisciplinari. Ofereix als centres educatius un seguit de propostes educatives, amb recursos i materials didàctics, per a complementar la tasca docent.

### UTILITAT

---

Complement curricular a la formació escolar.

### GARANTIA

---

Programa consolidat des del curs 2006-2007 amb un augment mitjà del total de participants.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

La que regeix a les escoles participants

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Els derivats de la normativa reguladora.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Petició de participació en el programa per part del demandant
2. Proposta de data i activitat per part de la organització
3. Confirmació per part del demandant de la disponibilitat per fer la activitat en las dates proposades
4. Execució de l'activitat

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini màxim d'un mes
- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini màxim d'un mes

## MODALITAT 1: TALLERS SOBRE CONSUM I PUBLICITAT PER LA DIVULGACIÓ A LES ESCOLES DEL COMERÇ DE PROXIMITAT

### Descripció

---

En els tallers de consum i publicitat els estudiants, petits consumidors d'avui, tracten qüestions generals de consum. L'objectiu de l'activitat és informar-los per tal que puguin trobar respostes a preguntes d'interès general que els seran útils a l'hora de convertir-se en consumidors responsables, actius i crítics en el futur.

### Ofereix

---

**Activitat. Recursos materials.** Material didàctic segons els nivells educatius del participants.  
Vegeu: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

### Informació complementària

---

Vegeu: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a l'adreça web [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)
  - al correu electrònic [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** al centre sol·licitant



### Objectiu de gestió

---

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini màxim d'un mes

## MODALITAT 2: VISITES GUIADES A BOTIGUES DE BARRI PER LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES

### Descripció

---

Aquesta activitat apropa l'alumnat a botigues històriques, emblemàtiques, properes i arrelades als barris de Barcelona, a partir del desenvolupament d'un taller pràctic en què el comerciant mostra i explica el seu ofici.

### Ofereix

---

**Activitat. Recursos materials.** El programa ofereix unes fitxes didàctiques de cada establiment, segons els nivells educatius oferts pel comerç.

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/>

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum

### Informació complementària

---

Vegeu: [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a l'adreça web [www.barcelona.cat/comerciescoles/](http://www.barcelona.cat/comerciescoles/)
  - al correu electrònic [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [info@comerciescoles.cat](mailto:info@comerciescoles.cat)

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** al centre sol·licitant i als comerços visitats

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini màxim d'un mes

## INFORMACIÓ I EDUCACIÓ SOBRE CONSUM I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS A L'OMIC

### DESCRIPCIÓ

---

L'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC), de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum, és un servei gratuït de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu oferir informació, orientació i assessorament als ciutadans i ciutadanes de Barcelona, ja siguin consumidors o comerciants, sobre els seus drets i deures en temes de consum.

Col·laborem amb empreses per la gestió, la informació, els drets de reclamació i els seus serveis adreçats a les persones consumidores.

## UTILITAT

---

Facilitar la informació necessària perquè els ciutadans i ciutadanes estiguin assabentats i assabentades des dels seus drets i deures en l'àmbit del consum.

Informar i gestionar les reclamacions en matèria de consum.

## GARANTIA

---

Atribució de competències en matèria de defensa dels usuaris i usuàries i consumidors i consumidoras d'acord amb la Carta municipal de Barcelona.

Competència assumida per l' Ajuntament de Barcelona d'acord amb el Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, del 20 de juliol).

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Carta Municipal de Barcelona: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa>
- ✓ Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, del 20 de juliol): [http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=543841&language=ca\\_ES](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=543841&language=ca_ES)
- ✓ *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:* <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- ✓ Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- ✓ 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.
- ✓ Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Recollits a la normativa especificada.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Recepció de la sol·licitud.
2. Estudi de la petició.
  - 2.1. Si és informativa: cerca de la informació i donar resposta.
  - 2.2. Si és una reclamació: contacte amb el reclamant i l'empresa, i procedir a la mediació en consum.
  - 2.3. Si és per a concertar cita, agendar la data i hora.
3. Informació de l'estat de la petició
4. Lliurament dels resultats o cita al sol·licitant.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.
- ✓ Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.
- ✓ En el 80% de les reclamacions confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 20 dies.
- ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.

## MODALITAT 1: ATENCIÓ I INFORMACIÓ A TOTS ELS CIUTADANS QUE CONTACTEN AMB L'OMIC

### Descripció

Informar als ciutadans de Barcelona dels drets i deures en les seves relacions de consum, per a compres i contractació de serveis i en les relacions de consum com a consumidors finals.

### Ofereix

#### Document. Continguts audiovisuals i web OMIC.

- ✓ Fitxes informatives.
- ✓ Full de sol·licitud d'informació.
- ✓ Fulletó informatiu sobre temes de consum, tant propi com d'altres entitats i o associacions que ens el facilitant a títol informatiu.
- ✓ Impressions de pantalla d'informació depenen de la necessitat d'informació.
- ✓ Còpia de cartes trameses per la nostra oficina i extraviesades per l'interessat.
- ✓ Documents que no s'han pogut lliurar al peticionari per correu postal (missatges d'àudio, etc).

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- ✓ Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

### Canals de Petició

- ✓ Presencial:
  - a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
  - en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: a través del nostre web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>
- ✓ Telefònic: a través del 010
- ✓ Correu postal: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemàtic:
  - a través del nostre web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>
- ✓ Telefònic: a través del 010, i al telèfon del sol·licitant
- ✓ Correu postal: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant
- ✓ Correu postal: ordinari o certificat a l'adreça postal del sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.
- ✓ Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.

## MODALITAT 2: GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS DELS CONSUMIDORS

### Descripció

Gestionar les reclamacions, queixes i denúncies dels consumidors de Barcelona. Des de l'OMIC ens posem en contacte amb l'empresa reclamada, per tal d'arribar a un acord, entre ambdues parts. També si s'escau, traslladem les reclamacions a d'altres organismes o serveis com ara l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) als districtes, l'Agència Catalana del Consum (ACC), la Secretaria d'Estado de Telecomunicaciones i para la Sociedad de la Información (SETSI).

### Ofereix

#### Document.

- ✓ Full de reclamació/queixa/denúncia, i que un cop complimentat pel usuari, es registra.
- ✓ Cartes informatives dels tràmits realitzats.
- ✓ Respostes i comunicacions de l'empresa reclamada o de l'entitat a la qual s'ha donat trasllat de la seva petició.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- ✓ Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

### Informació complementària

Per a una informació més detallada veure:

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/consum/com-tramitar-una-reclamacio>

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
  - a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
  - en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** a través del nostre web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>
- ✓ **Telefònic:** a través del 010
- ✓ **Correu postal:** ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona

### Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ **Telemàtic:**
  - a través del nostre web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>
- ✓ **Telefònic:** a través del 010, i al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** ordinari o certificat a l'adreça postal del sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.

## MODALITAT 3: CITA PRÈVIA AMB L'OMIC

### Descripció

Per demanar cita prèvia per l'atenció presencial a l'OMIC es pot fer a través dels canals:

- ✓ Telemàtic:  
Portal de tràmits de l'Ajuntament:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001643>  
al web de l'OMIC: <https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/tramits/cita-previa>
- ✓ Telefònic: Trucant al 010
- ✓ Presencial/telemàtic: als Quioscos de tràmits i serveis municipals  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-de-tramits-i-serveis>

### Ofereix

**Informació/dades.** Informació personalitzada.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Oficina Municipal d'Informació al consumidor (OMIC)

### Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/demanar-cita>

### Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 80% dels casos.

## SUPORT A LES ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES: SUBVENCIONS GENERALS EN ELS ÀMBITS TEMÀTICS: CONSUM

### DESCRIPCIÓ

Subvencions de la convocatòria general de l'Ajuntament de Barcelona, per a projectes dels àmbits de consum, realitzades a iniciativa de les associacions de defensa de les persones consumidores.

### UTILITAT

Contribueix a la realització de projectes d'ampliació i dinamització de la base social i de foment d'un consum informat, segur i sostenible cobrint les necessitats de finançament de les associacions que els duen a terme.

## GARANTIA

---

Transparència i objectivitat del procés de selecció i atorgament de les subvencions, regulació per bases i per convocatòria de subvencions

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Bases Reguladores
- ✓ Convocatòria
- ✓ [Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals \(NGRS\) de 17/12/2010](#)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions
- ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions
- ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Publicació de la convocatòria de subvencions
2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció
3. Publicació de la resolució provisional
4. Tractament i resposta a les al·legacions
5. Publicació de les resolució definitiva
6. Pagament de les subvencions
7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent valoració de les reformulacions si s'escau.
8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>

## Ofereix

---

**Document. Econòmic.** Resolució. Subvenció.

## Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

## Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum
- ✓ Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

## Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: en oficines OAC indicades a la convocatòria
- ✓ Seu electrònica: <https://www.bcn.cat/tramits>

## Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: en [oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [consum@bcn.cat](mailto:consum@bcn.cat), i al del sol·licitant

## Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: publicació al web municipal i al BOPB <https://bop.diba.cat/>

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ 85% d'expedients resolts definitivament en un període no superior a 5 mesos.

## RESOLUCIÓ DE CONFLICTES PLANTEJATS PELS CONSUMIDORS I/O USUARIS DAVANT ELS EMPRESARIS I/O PROFESSIONALS

### DESCRIPCIÓ

La resolució dels 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 al consumidor. El Sistema Arbitral de Consum té les següents característiques: **voluntari per ambdues parts**, gratuït, executiu del laude arbitral, imparcial i eficaç.

### UTILITAT

Ateses les característiques del Sistema Arbitral de Consum, és un mecanisme més àgil i gratuït pels consumidors i/o usuaris i pels empresaris i/o professionals.

### GARANTIA

Acompliment estricte de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consum.

Els òrgans arbitral són els competents per resoldre els conflictes dels consumidors i/o usuaris, mitjançant laude arbitral, d'obligat compliment per ambdues parts.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Reial decret 231/2008, de 15 de febrer](#), pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, derogat pel Reial Decret 731/2024. Les sol·licituds d'arbitratge presentades abans de l'entrada en vigor del RD 731/2024 continuaran la seva tramitació conforme el que preveu la normativa vigent en data de la referida presentació.
- ✓ [Reial decret 713/2024, de 23 de juliol](#), pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum i que va entrar en vigor el 13 d'agost de 2024.
- ✓ [Llei 22/2010, de 20 de juliol](#), del Codi de Consum de Catalunya
- ✓ [Reial decret 1/2007, de 16 de novembre](#), pel que s'aprova el text refós de la Llei General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa aplicable.

#### Específics:

- ✓ No pot ser objecte de l'arbitratge les reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicacions i les matèries no disponibles per les parts. Tampoc aquelles en què hi hagi indici racional de delictes.
- ✓ Renúncia expressa del consumidor i/o usuari a presentar la sol·licitud d'arbitratge a cap altre junta arbitral o organisme jurisdiccional.
- ✓ Compliment obligatori de la part reclamant i reclamada del laude arbitral emès pels òrgans arbitral corresponents.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

#### Arbitratge en conflictes:

1. Recepció de la Sol·licitud.
2. Comunicació de l'admissió a tràmit.
3. Resposta de la part reclamada.
4. En cas d'acceptació, convocatòria a audiència.
5. Laude arbitral.
6. En cas de no acceptació, arxiu de la sol·licitud.

#### Altres casos:

- ✓ Quan la resposta de la part reclamada proposa una solució al conflicte plantejat per la persona

---

consumidora i/o usuària i s'accepta per la part reclamant (satisfacció de la pretensió de la part reclamant).

- ✓ Quan la part reclamant desisteix de l'arbitratge com a conseqüència de la resposta de la part reclamada.
- ✓ Arxiu de les actuacions per la no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada.

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres>

---

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos.

### MODALITAT 1: ARBITRATGE EN CONFLICTES DE CONSUM

---

#### Descripció

---

Un dels processos per atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores i/o usuaris, és l'arbitratge, els seus trets principals són:

1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona.
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'assumpte no és complex o bé es designarà un Col·legi Arbitral, format per 3 àrbitres, un representant dels consumidors, un representant del sector empresarial implicat i el/la president/a 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 s'escau, reclamar al consumidor 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.

Nota important: De no acceptar l'arbitratge l'empresa reclamada, es procedirà a l'arxiu de l'expedient arbitral, quedant oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària

---

#### Ofereix

---

**Document.** Resolució de la finalització de l'arbitratge, mitjançant laude arbitral, o resolució amb el contingut del motiu pel qual s'arxiven les actuacions arbitrals (satisfacció extraprocessal, desistiment, no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada).

---

#### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

---

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona

---

#### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**
  - correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
  - a la pàgina web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona



### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al número 934023344 o 677467277, i al telèfon de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal de la persona sol·licitant

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça de la persona sol·licitant

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.

## MODALITAT 2: MEDIACIÓ EN CONFLICTES DE CONSUM

### Descripció

---

Un dels processos per atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores i/o usuaris, és la mediació, els seus trets principals són:

1. La sol·licitud d'arbitratge i/o mediació es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona.
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada, que pot respondre aquesta sol·licitud acceptant la mediació i l'arbitratge, només la mediació, només l'arbitratge o no acceptar cap de les dues vies.
3. En el cas d'acceptació de la mediació, es trasllada aquesta proposta a la part reclamant, que pot acceptar-la o no. Si l'accepta, es resol mitjançant un acord extraprocessal entre ambdues parts. Si no l'accepta i hi ha hagut acceptació de l'arbitratge, se segueix amb la tramitació d'aquest i en el cas que no hi hagi hagut acceptació d'aquest, es procedeix a l'arxiu de les actuacions.  
També es pot produir el supòsit que a la proposta de mediació efectuada per la part reclamada, l'altra part en faci una d'alternativa que la part reclamada pot acceptar o no.
4. El procediment de mediació finalitza en una resolució d'arxiu per satisfacció extraprocessal.

### Ofereix

---

**Document.** Es notifica la resolució d'arxiu de les actuacions arbitrals per acord extraprocessal. És una resolució com altres que posen fi al procediment arbitral amb les diferents causes possibles.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona

### Informació complementària

---

De no acceptar l'empresa reclamada la mediació ni l'arbitratge, es procedirà a l'arxiu de l'expedient arbitral, quedant oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**

- 
- correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
  - a la pàgina web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>
  - ✓ Correu postal: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

#### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemàtic: correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ Telefònic: al número 934023344 o 677467277, i al telèfon de la persona sol·licitant
- ✓ Correu postal: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal de la persona sol·licitant

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ Correu postal: a l'adreça de la persona sol·licitant

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.

## INFORMACIÓ, ATENCIÓ I ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

### DESCRIPCIÓ

---

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. 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.

### UTILITAT

---

Consultes: Orientació sobre la realitat de la situació i el millor camí per seguir les actuacions.

Adhesions: 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.

### GARANTIA

---

Acompliment estricte de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consum.

Els òrgans arbitral són els competents per informar i resoldre en els conflictes dels consumidors i/o usuaris, formulats envers els empresaris i/o professionals.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ [Reial decret 231/2008, de 15 de febrer](#), pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, derogat pel Reial Decret 731/2024. Les sol·licituds d'arbitratge presentades abans de l'entrada en vigor del RD 731/2024 continuaran la seva tramitació conforme el que preveu la normativa vigent en data de la referida presentació.
- ✓ [Reial decret 713/2024, de 23 de juliol](#), pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum i que va entrar en vigor el 13 d'agost de 2024.
- ✓ [Llei 22/2010, de 20 de juliol](#), del Codi de Consum de Catalunya.
- ✓ [Reial decret 1/2007, de 16 de novembre](#), pel que s'aprova el text refós de la Llei General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Els derivats de la normativa aplicable.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Recepció de la consulta o petició
2. Estudi de la consulta o petició
3. Emissió de resposta o resolució per part de Junta Arbitral
4. Atorgament de distintiu d'adhesió en cas positiu d'adhesió

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres>

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Donar resposta a les consultes abans dels 5 dies hàbils en el 100% de les consultes<sup>1</sup>.
- ✓ Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds.<sup>2</sup>

## MODALITAT 1: CONSULTES A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

### Descripció

---

Informació sobre el Sistema Arbitral de Consum.

Assessorament i orientació d'un cas en concret o consultar l'estat d'un arbitratge que s'hagi presentat.

### Ofereix

---

**Informació/dades.**

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**
  - correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
  - a la pàgina web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/vol-fer-una-consulta-o>
- ✓ **Telefònic:** al número 934023344 o 677467277
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant

---

<sup>1</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anterior: "Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos"

<sup>2</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anterior: "Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos".

- ✓ **Telefònic:** al número 934023344 o 677467277, i al telèfon de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal de la persona sol·licitant

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al número 934023344 o 677467277, i al telèfon de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça de la persona sol·licitant

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Donar resposta a les consultes abans dels 5 dies hàbils en el 100% de les consultes<sup>3</sup>

## **MODALITAT 2: ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

#### **Descripció**

---

Les empreses i/o professionals podran formular una oferta unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, que té caràcter públic. Les ofertes públiques d'adhesió podran ser totals o limitades.

#### **Ofereix**

---

**Document.** Resolució d'acceptació d'oferta pública al Sistema Arbitral de Consum i el distintiu que l'acredita com a empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuit.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al número 934023344 o 677467277, i al telèfon de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal de la persona sol·licitant

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça de la persona sol·licitant

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anterior: Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos"

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 04/12/2024

### OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

#### ADREÇA

Ronda Sant Pau, 43-45 baixos, 08015 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

010

#### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Laborables de dilluns a divendres:

- ✓ De l'1 d'octubre al 30 d'abril de 9.30 h a 14.00 h.
- ✓ Entre l'1 de maig i el 30 de setembre, ambdós inclosos, i entre el 24 de desembre i el primer dia laborable després de la festivitat del 6 de gener, ambdós inclosos de 9h a 13:30h, de dilluns a divendres.

Cal cita prèvia: a través del nostre web es pot demanar cita prèvia:

<https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/demanar-cita>. La persona usuària rebrà la confirmació per correu electrònic i/o sms.

Per demanar cita prèvia per l'atenció presencial a l'OMIC es pot fer a través dels canals:

- ✓ **Telemàtic:**  
Portal de tràmits de l'Ajuntament:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001643>  
al web de l'OMIC: <https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/tramits/cita-previa>
- ✓ **Telefònic:** Trucant al 010
- ✓ **Presencial/telemàtic:** als Quioscos de tràmits i serveis municipals  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-de-tramits-i-serveis>

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobusos:** H14, V11, D20, 21, 24, 91.
- ✓ **Metro:** L3 Poble Sec, Paral·lel, L2 Sant Antoni.
- ✓ **Estacions Bicing:** 148, 427, 50.

<sup>4</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anterior: "Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos".

## DESCRIPCIÓ

Amb el compromís d'atendre als ciutadans de Barcelona en aspectes de Consum, l'OMIC realitza les següents tasques:

- ✓ Orientació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- ✓ Gestió de queixes, consultes i reclamacions dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona.
- ✓ Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.
- ✓ Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.
- ✓ Recopilació, actualització i publicació de normativa en matèria de consum.
- ✓ Campanyes informatives sobre drets i obligacions envers els consumidors.
- ✓ Informació i fulls de reclamació als comerços i empreses de béns i serveis.
- ✓ Atenció als autònoms i microempreses en relació als serveis bàsics (aigua, llum i gas), i serveis de tracte continuat.
- ✓ Col·laboració amb associacions de consumidors i entitats de consum.

## INSTAL·LACIONS

L'OMIC és accessible mitjançant canals presencials (Oficina d'atenció), telefònics i telemàtics (internet i correu electrònic).

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Canals d'atenció: El servei d'atenció ciutadana es realitza de forma presencial, telemàtica, telefònica 010 i per correu postal.

**Atenció telemàtica:** A través del web

- ✓ Consultes <https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/formularis/consulta>
- ✓ Reclamacions <https://w152.bcn.cat/GConsumWeb/Reclamacions.aspx?culture=ca-ES>

## MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció i informació a tots els ciutadans que contacten amb l'OMIC.
- ✓ Gestió administrativa de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors.
- ✓ Cita prèvia amb l'OMIC.

## JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

### ADREÇA

Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl., 08015 Barcelona

Vegeu ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 402 33 44

Fax: 93 402 78 47

### WEB

<http://juntarbitral.bcn.cat/ca>

### CORREU ELECTRÒNIC

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

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ de 09:00h a 14:00h
- ✓ Dilluns i dimarts: de 15:00h a 17:00h\*  
\*Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia

1 maig – 30 setembre:

- ✓ Dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h

---

Període de Nadal:

- ✓ Dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h

Agost:

- ✓ Dilluns a divendres de 09:00h a 13:30h

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobusos: H14, V11, D20, 21, 24, 91.
- ✓ Metro: L3 Poble Sec, Paral·lel, L2 Sant Antoni.
- ✓ Estacions Bicing: 148, 427, 50.

#### DESCRIPCIÓ

---

La seva missió és atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores sorgides en el marc d'una relació de consum, mitjançant l'arbitratge de consum. L'activitat es centra en la Informació i mediació i/o arbitratge de consum. Aquests processos es resolen a través del procediment arbitral, que és una via extrajudicial que resol les sol·licituds d'arbitratge instades pels consumidors. Aquest sistema és voluntari, gratuït, executiu, imparcial i eficaç.

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

El seu compromís és atendre i resoldre totes les sol·licituds d'informació i d'arbitratge (conflictes) proposades pels consumidors. Resoldre l'arbitratge en els terminis previstos a la normativa aplicable, amb excepció de les tramitacions que, per raó de la matèria o de la complexitat en la fase prèvia a la resolució de l'arbitratge, sense laudo arbitral, o a la fase probatòria, amb laudo arbitral.

Qualsevol queixa, reclamació o suggeriment al voltant de l'activitat de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona serà contestada en 72 hores des de la seva recepció, excepte el mes d'agost.

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Arbitratge en conflictes de Consum
- ✓ Mediació en conflictes de Consum
- ✓ Consultes a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona
- ✓ Adhesió al Sistema Arbitral de Consum

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ<sup>i</sup>

Data actualització: 4/12/2024

### SERVEI: SUBVENCIONS AL COMERÇ

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds de subvencions rebudes per a la campanya d'enllumenat nadalenc	69	77	81	62	-
Nombre de sol·licituds de subvencions per a la realització de projectes, activitats i serveis en el món del comerç	259	241	242 <sup>5</sup>	-	-
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades per a la campanya d'enllumenat nadalenc	-	-	-	52	56
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades per a la realització de projectes, activitats i serveis en el món del comerç	-	-	-	245	217
Nombre d'expedients de subvencions atorgades <sup>6</sup> per a la transformació digital del comerç	81	415	571	362 <sup>7</sup>	250

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resolució definitiva a l'atorgament de subvenció, en un 95% dels casos, abans de 6 mesos des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

<sup>5</sup> Dada omesa en l'edició 2022 de la Carta de serveis

<sup>6</sup> Any 2019: només es podia demanar a 1 modalitat. Any 2020: cada expedient podia demanar a més de 1 modalitat

<sup>7</sup> A partir del 2022 les 4 modalitats de la subvenció de transformació digital (per a establiments comercials) s'han fusionat en una única modalitat



## MODALITAT 1: SUBVENCIONS PER A LA CAMPANYA D'ENLLUMENAT NADALENC DE LES VIES PÚBLIQUES DE LA CIUTAT DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds de subvencions rebudes per a la campanya d'enllumenat nadalenc	69	77	81	62	-
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades per la campanya d'enllumenat nadalenc	-	-	-	52	56

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resolució definitiva a l'atorgament de subvenció, en un 95% dels casos, abans de 6 mesos des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. Resoldre el 85% dels expedients definitivament en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

## MODALITAT 2: SUBVENCIONS PER A ACCIONS DE DINAMITZACIÓ, COMUNICACIÓ, FORMACIÓ I SOSTENIBILITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds de subvencions rebudes <i>A partir de 2019, s'inclouen les dades de sostenibilitat i formació</i>	170	111	115	-	-
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades <i>(inclou les dades de sostenibilitat i formació)</i>	-	-	-	111	100

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resolució definitiva a l'atorgament de subvenció, en un 95% dels casos, abans de 6 mesos des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients definitivament en un període no superior a 5 mesos

### MODALITAT 3: SUBVENCIONS PER AL SUPORT PROFESSIONAL A LA GESTIÓ DEL PROJECTE DE L'ENTITAT

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds de subvencions rebudes	72	64	74	-	-
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades	-	-	-	74	70

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resolució definitiva a l'atorgament de subvenció, en un 95% dels casos, abans de 6 mesos des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients definitivament en un període no superior a 5 mesos

### MODALITAT 4: SUBVENCIONS PER A PROJECTES DE MILLORA EN LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ (ASSOCIACIONS)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds de subvencions rebudes	50	36	53	-	-
Nombre de sol·licituds de subvencions atorgades	-	-	-	60	47

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resolució definitiva a l'atorgament de subvenció, en un 95% dels casos, abans de 6 mesos des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

## MODALITAT 5: SUBVENCIONS PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DEL COMERÇ I LA RESTAURACIÓ<sup>8</sup>

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de sol·licituds atorgades	362	250

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients en un període no superior a 5 mesos

## SERVEI: PREMIS DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ, RESTAURACIÓ I CONSUM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023
Nombre d'alumnes que participen al Premi Punt de Llibre		4.250	94 <sup>9</sup>	572	4.300	4.315
Nombre de comerços que participen al Premi Comerç de Barcelona		92	(10)	(11)	55	69
Nombre de restaurants que participen als Premis Barcelona Restauració		65	(12)	(13)	62	108

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Confirmació automàtica de la recepció de la petició en un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	(14)
Grau acompliment	105%	105%	-

<sup>8</sup> A partir del 2022 les 4 modalitats de la subvenció de transformació digital (per a establiments comercials) s'han fusionat en aquesta única modalitat

<sup>9</sup> S'ha adaptat al format online

<sup>10</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>11</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>12</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat

<sup>13</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>14</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

2. **Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos**

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Confirmació automàtica de la recepció de la petició en un mes en el 95% dels casos*

## MODALITAT 1: PREMI COMERÇ DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022	2023
Nombre de comerços que hi participen		92	<sup>(15)</sup>	<sup>(16)</sup>	55	69

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	<sup>(17)</sup>	<sup>(18)</sup>	100%	100%
Grau acompliment	105%	-	-	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos*

## MODALITAT 2: PREMI PUNT DE LLIBRE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre d'alumnes que hi participen		4.250	94 <sup>19</sup>	572	4.300	4.315

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

<sup>15</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>16</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>17</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>18</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>19</sup> S'ha adaptat al format online

Proposta per al 2024:

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

### MODALITAT 3: PREMIS BARCELONA RESTAURACIÓ

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022	2023
Nombre de restaurants que hi participen		65	<sup>(20)</sup>	<sup>(21)</sup>	62	108

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	100% <sup>22</sup>	<sup>(23)</sup>	100%	100%
Grau compliment	105%	105%	-	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Confirmar automàticament la recepció de la petició de participació en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

### SERVEI: DIVULGACIÓ DEL COMERÇ A LES ESCOLES

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre d'escoles que hi participen (resultat acumulat)		109	<sup>(24)</sup>	68	75	70
Nombre de visites guiades a botigues de barri per la divulgació del comerç de proximitat a les escoles totals		301	<sup>(25)</sup>	52	103	67
Nombre de tallers sobre consum i publicitat per la divulgació del comerç de proximitat a les escoles totals		90	<sup>(26)</sup>	90	86	35

<sup>20</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>21</sup> No es va portar a terme per la pandèmia

<sup>22</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat

<sup>23</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat

<sup>24</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>25</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>26</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de visites guiades en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	<sup>(27)</sup>	100%	100%
Grau acompliment	105%	-	105%	105%

2. Donar resposta a la petició de participació en els tallers en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	<sup>(28)</sup>	100%	100%
Grau acompliment	105%	-	105%	105%

3. Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

	2023
% assolit	100%
Grau acompliment	105%

4. Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes.

	2023
% assolit	100%
Grau acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes
- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

## MODALITAT 1: TALLERS SOBRE CONSUM I PUBLICITAT PER LA DIVULGACIÓ A LES ESCOLES DEL COMERÇ DE PROXIMITAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre tallers de consum i publicitat totals		90	<sup>(29)</sup>	90	86	35
Nombre d'alumnes que hi participen		2.076	<sup>(30)</sup>	2.116	2.003	891

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de participació en els tallers en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	<sup>(31)</sup>	100%	100%
Grau acompliment	105%	-	105%	105%

<sup>27</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>28</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>29</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>30</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>31</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

2. Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes.

	<b>2023</b>
% assolit	100%
Grau acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

## MODALITAT 2: VISITES GUIADES A BOTIGUES DE BARRI PER LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES

### INDICADORS DE GESTIÓ

Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023
Nombre de visites totals	301	<sup>(32)</sup>	52	103	-
Nombre total de visites guiades a botigues de barri per la divulgació del comerç de proximitat a les escoles	-	-	-	-	67

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de visites guiades en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	<sup>(33)</sup>	100%	100%
Grau acompliment	105%	-	105%	105%

2. Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

	<b>2023</b>
% assolit	100%
Grau acompliment	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

## SERVEI: INFORMACIÓ I EDUCACIÓ SOBRE CONSUM I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS A L'OMIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultes rebudes a l'OMIC	23.935	16.673	16.182	14.696	16.592
Reclamacions gestionades a l'OMIC	6.852	7.034	7.355	7.659	6.017
OMNIBUS-percentatge de coneixement dels ciutadans de Barcelona que coneix l'OMIC	21,4%	28,3%	26,40 %	28%	20,2%

<sup>32</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

<sup>33</sup> Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format online

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	80%	85%	85%	85%	95%
Grau acompliment	100%	106%	106%	106%	119%

### 2. Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	60%	70%	80%	50%	70%
Grau acompliment	75%	88%	100%	63%	88%

### 3. Temps d'espera per confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 20 dies

	2019	2020	2021	2022
% assolit	70%	75%	80%	80%
Grau acompliment	70%	75%	80%	80%

### 4. En el 80% de les reclamacions confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 20 dies

	2023
% assolit	50%
Grau acompliment	63%

### 5. Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	80%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	80%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts
- ✓ Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies
- ✓ En el 80% de les reclamacions confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 20 dies
- ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos

## MODALITAT 1: ATENCIÓ I INFORMACIÓ A TOTS ELS CIUTADANS QUE CONTACTEN AMB L'OMIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultes rebudes a l'OMIC	23.935	16.673	16.182	14.969	16.592

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	80%	85%	85%	85%	95%
Grau acompliment	100%	106%	106%	106%	119%

#### 2. Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	60%	70%	80%	50%	70%
Grau acompliment	75%	88%	100%	63%	88%



Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre el 80% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts
- ✓ Atendre el 80% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies

## MODALITAT 2: GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS DELS CONSUMIDORS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022 <sup>34</sup>	2023
Nombre d'expedients gestionats	6.852	7.034	7.355	22.355	6.017

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	80%	75%	90%	85%	90%
Grau acompliment	80%	83%	100%	94%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos

## MODALITAT 3: CITA PRÈVIA AMB L'OMIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Peticions de cita prèvia a l'OMIC	2.117	435	1.700	2.052	-
2020: Nou sistema d'indicadors de cita prèvia (de juliol a desembre)					
Atencions presencials sense cita prèvia	-	2.144	1.942	1.905	-
Peticions de cita prèvia a l'OMIC:					
Atencions consultes bàsiques de consum sense cita prèvia	-	-	-	-	3.200

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 80% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	80%	60%	80%	90%	95%
Grau acompliment	100%	75%	100%	113%	113%

Proposta per al 2024:

- ✓ El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 80% dels casos

<sup>34</sup> S'esmena error de transcripció en l'edició anterior (dada publicada: 7.355)

**SERVEI: SUPORT A LES ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES: SUBVENCIÓNS GENERALS EN ELS ÀMBITS TEMÀTICS: CONSUM**

**INDICADORS DE GESTIÓ**

	2019	2020	2021	2022	2023
% de projectes subvencionats respecte al nombre de projectes per als que se sol·licita subvenció en el conjunt de tots els àmbits	61,36%	80%	100%	100%	100%

**OBJECTIUS DE GESTIÓ**

1. **Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds**

	2019	2020	2021
Mesos	5,1	5,1	6
Grau acompliment	118%	118%	100%

2. **Resoldre el 85% dels expedients definitivament en un període no superior a 5 mesos**

	2022	2023
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	118%	118%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 85% dels expedients definitivament en un període no superior a 5 mesos

**SERVEI: RESOLUCIÓ DE CONFLICTES PLANTEJATS PELS CONSUMIDORS I/O USUARIS DAVANT ELS EMPRESARIS I/O PROFESSIONALS**

**INDICADORS DE GESTIÓ**

	2019	2020	2021	2022	2023
Sol·licituds de mediació/arbitratge presentades a la Junta Arbitral de Consum	926	527	912	801	908
Mediacions resoltes per Junta Arbitral	153	77	97	78	93
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral	293	215	295	286	140

**OBJECTIUS DE GESTIÓ**

1. **Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98%	98%	98%	100%	100%
Grau acompliment	109%	109%	109%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos

## MODALITAT 1: ARBITRATGE EN CONFLICTES DE CONSUM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Sol·licituds d'arbitratge presentades	926	527	912	801	908
Sol·licituds no admeses d'arbitratge entre les presentades	3	1	0	3	0
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral	293	215	295	286	140
Sol·licituds d'arbitratge arxivades per no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada	146	107	113	98	303
Sol·licituds d'arbitratge arxivades per altres causes	14	23	48	438	371

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98%	98%	98%	100%	100%
Grau acompliment	109%	109%	109%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos

## MODALITAT 2: MEDIACIÓ EN CONFLICTES DE CONSUM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Mediacions resoltes	153	77	97	78	93

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98%	98%	98%	100%	100%
Grau acompliment	109%	109%	109%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar primera resposta de procés a la persona sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos

## SERVEI: INFORMACIÓ, ATENCIÓ I ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum	238	251	419	335	321
Ofertes d'adhesió d'empreses/professionals al Sistema Arbitral	3	1	1	0	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar resposta a les consultes abans dels 5 dies hàbils en el 100% de les consultes<sup>35</sup>

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	98%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	98%	100%	100%	100%

#### 1. Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds<sup>36</sup>

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	98%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	98%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta a les consultes abans dels 5 dies hàbils en el 100% de les consultes
- ✓ Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds

## MODALITAT 1: CONSULTES A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum	238	251	419	335	321

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Donar resposta a les consultes abans dels 5 dies hàbils en el 100% de les consultes<sup>37</sup>

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	98%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	98%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta a les consultes abans de 5 dies hàbils en el 100% de les consultes.

<sup>35</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anys 2018, 2019, 2020 y 2021: "Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos"

<sup>36</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anys 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos".

<sup>37</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anys 2018, 2019, 2020 y 2021: "Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos"

## MODALITAT 2: ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de peticions d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum	3	1	1	1	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds** <sup>38</sup>

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	98%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	98%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Acordar la resolució d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum abans dels 10 dies hàbils en el 100% de les sol·licituds.

<sup>i</sup> Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

<sup>38</sup> Correcció material dels errors que es contenen a la publicació anterior i que s'esmenen, de conformitat a la norma processal pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum, Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer. Text anys 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos".