Ajuntament de Barcelona

Carta de Servicios de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Fecha de actualización: 04/12/2024

Fecha de aprobación: 25/11/2021

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 4 -**

Servicios ..... **- 5 -**

Subvenciones al comercio ..... - 6 -

Premios de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo ..... - 10 -

Divulgación del comercio en las escuelas ..... - 14 -

Información y educación sobre consumo y gestión de reclamaciones en la OMIC ..... - 16 -

Apoyo a las asociaciones de personas consumidoras: Subvenciones generales en los ámbitos temáticos: Consumo ..... - 20 -

Resolución de conflictos planteados por los consumidores y/o usuarios ante los empresarios y/o profesionales ..... - 22 -

Información, atención y adhesión al sistema arbitral de consumo ..... - 25 -

Anexos ..... **- 29 -**

Centros prestadores ..... - 29 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 32 -

La Carta de servicios de **Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece la **Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

En la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo trabajamos para hacer del comercio y la restauración una pieza clave de vertebración de la ciudad.

El modelo de comercio de proximidad de Barcelona es un motor económico y al mismo tiempo un instrumento para la mejora de la cohesión social y la convivencia, la calidad del espacio público y una movilidad más sostenible.

Trabajamos para promover este modelo y ofrecemos servicios municipales especializados para el sector comercial y de la restauración, fortaleciendo su red asociativa, dinamizando las zonas comerciales y apoyando a los comercios emblemáticos.

Trabajamos para garantizar la defensa y la protección de los derechos de las personas consumidoras, mediante:

1. La información, difusión y educación en consumo de los derechos de las personas consumidoras y fomentando un consumo de bienes y servicios con criterios de sostenibilidad, local y de proximidad, cultural, ambiental, socioeconómica y lingüística.
2. la orientación y asesoramiento y tramitación de sus consultas, quejas, reclamaciones y denuncias en el ámbito de consumo, potenciando la mediación como principal herramienta de resolución de conflictos de consumo, siempre con la participación activa de las personas consumidoras.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Ronda Sant Pau, 43-45, 200, 08015 Barcelona
Véase ubicación aquí

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

direcciocomerc@bcn.cat

CÓMO LLEGAR

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Promover el modelo asociativo en el sector comercial y de la restauración.
- ✓ Favorecer la participación del mundo del comercio y la restauración.
- ✓ Promover el comercio de proximidad, especialmente en los barrios, para evitar la desertización comercial y los procesos de degradación urbana.
- ✓ Defender el valor social del comercio.
- ✓ Reforzar el dinamismo, la innovación y la adaptación permanente en el comercio y la restauración, apostando por el emprendimiento y haciendo emerger el talento.
- ✓ Garantizar el conocimiento y la formación de los comerciantes y restauradores, y promover una adaptación permanente de la normativa para dar una respuesta rápida a las necesidades y prioridades de cada momento del mundo del comercio y la restauración.
- ✓ Atender y orientar a todos, personas y organizaciones, que precise de nuestra información, conocimiento, apoyo, acompañamiento y ayuda en los ámbitos de nuestras competencias.
- ✓ Establecer unos mecanismos, instalaciones y procedimientos efectivos y transparentes que permitan una mejora continua en nuestros servicios.
- ✓ Cumplir y superar cuando sea posible, los objetivos de gestión que enunciamos en nuestros servicios a la ciudadanía.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Con el fin de hacer más eficaz y satisfactoria la relación con los usuarios de nuestros servicios, trabajamos con indicadores y objetivos de gestión de estos.

- ✓ Los indicadores dan información de la actividad realizada en sentido cuantitativo (número de atenciones realizadas, solicitudes recibidas, acciones relacionales efectuadas, volúmenes de demanda y asistencia, cantidad de actuaciones, etc.) y
- ✓ Los objetivos de gestión se centran en las medidas de efectividad operativa, como los tiempos de respuesta, las encuestas de satisfacción, calidad y conocimiento o los cumplimientos de plazos, y otros. Normalmente expresados en porcentajes de cumplimiento de plazos de respuesta o resolución.

Se puede obtener más información en https://ajuntament.barcelona.cat/economiatreball/es y las subsedes web de información especializadas que contiene.

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

- ✓ Parte relacionada con el **Comercio y la Restauración**: ninguna.
- ✓ Parte relacionada con el **Consumo**: en caso de incumplimiento se analizarán las posibles causas y, en su caso, se implantarán mejoras en los procesos con el fin de evitar que se repita. Asimismo, en aquellos casos en que el usuario haya presentado una queja el Servicio público de Consumo le hará llegar:
  a) La explicación de las circunstancias que han dado lugar al incumplimiento
  b) La indicación de las medidas correctoras que se han llevado a cabo para evitar la repetición del hecho
  c) Cuando sea posible, se ofrecerá una alternativa.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial por el Ayuntamiento.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

POR PARTE DE COMERCIO Y RESTAURACIÓN

Procedimiento:

1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por las entidades en los espacios de participación.
2. Estudio de las propuestas.
3. Respuesta a cada aportación por el medio indicado en la propuesta.
4. Aplicación, si procede, de la propuesta recibida.

Canales:

✓ Presencial: Véase Participación: Fórum y Consejo Ciudad y Comercio

POR PARTE DE CONSUMO

Procedimiento: El Servicio Público de Consumo pone a disposición de los usuarios y la ciudadanía diferentes mecanismos de participación con la finalidad de que pueda colaborar en la mejora continua de los servicios que ofrece:

1. Buzón de sugerencias
   1.1 Recepción de todas las aportaciones realizadas por los ciudadanos
   1.2 Estudio de las propuestas y respuesta a cada aportación por el medio indicado en la propuesta
   1.3 Aplicación, si es necesario, de la propuesta recibida
2. Consejo Municipal de Consumo participará en el proceso de seguimiento y evaluación continua de la Carta, evaluando el resultado obtenido a través de indicadores definidos a tal efecto y haciendo propuestas de mejora que considere oportunas
3. Encuestas de satisfacción. Por otra parte, se llevarán a cabo encuestas de satisfacción que se facilitaran a las personas usuarias del servicio para valorar la atención recibida y de forma complementaria y a través de las encuestas del OMNIBUS municipal se realizarán de forma anual preguntas sobre el servicio.

Canales:

✓ Telematico: en el web: https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&directo=0&tescolta=1
✓ El buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención presencial
✓ El Consejo municipal de consumo se convocará según el reglamento de participación ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona, al menos 2 veces al año.
✓ Las encuestas de satisfacción se realizarán cada 2 años.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Ponerse en contacto con la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo.
2. Indicar el máximo de información posible sobre el asunto objeto de la comunicación.
3. Estudiar cada caso de forma individualizada.
4. Dar respuesta a los ciudadanos.
5. Emprender las acciones derivadas, si estas se ajustan a razón.

Canales:

✓ Telemático:
- Por parte de Comercio y Restauración: https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/es
- Por parte de Consumo: https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&directo=0&tescolta=1

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

SERVICIOS

COMERCIO Y RESTAURACIÓN

- ✓ Ofrecemos subvenciones a las asociaciones y entidades territoriales y sectoriales de comerciantes y restauradores, así como los establecimientos comerciales y de restauración del municipio.
- ✓ Hacemos campañas de promoción comercial y colaboramos con las que llevan a cabo las asociaciones de comerciantes para promocionar el comercio y la restauración de la ciudad.
- ✓ Facilitamos información y el conocimiento sobre el tejido comercial y de la restauración barcelonés mediante la web de comercio https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/ .
- ✓ Trabajamos para mejorar la formación y competitividad de los comerciantes y restauradores.
- ✓ Trabajamos para promover una adaptación permanente de la normativa para dar una respuesta rápida a las necesidades y prioridades de cada momento del mundo del comercio y la restauración.
- ✓ Firmamos convenios de colaboración con entidades públicas y privadas que tengan por objeto la promoción del comercio y la restauración local.

CONSUMO

El Servicio Público de Consumo y de la OMIC realiza los servicios de información, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras en el ámbito de su demarcación territorial y de acuerdo con sus competencias.

El servicio de atención ciudadana se realiza de forma presencial y telemática y telefónica 010 y por Correo postal: ordinario o certificado

- ✓ Informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y las formas de ejercerlos.
- ✓ Educar y formar en consumo las personas consumidoras, particularmente los colectivos especialmente protegidos por el código de consumo mediante la información en la web y actividades presenciales o telemáticas de formación.
- ✓ Recibir y tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras domiciliadas en su demarcación territorial.
- ✓ Gestionar las reclamaciones por medio de la mediación de consumo.
- ✓ Gestionar las denuncias y cumplir las tareas de inspección en materia de consumo.
- ✓ Hacer difusión de las organizaciones de personas consumidoras y colaborar allí apoyando a sus proyectos.

Los servicios de Comercio, Restauración y Consumo se centran en las ayudas, los premios y la divulgación de la actividad comercial en la ciudad, así como también cubren las necesidades de la ciudadanía y su tejido social en torno a los temas de Consumo (para ciudadanos y/o empresas con actividad en Barcelona).

Comercio y Restauración:

- ✓ **Subvenciones al comercio**
- ✓ **Premios de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo**
- ✓ **Divulgación del comercio en las escuelas**

Consumo:

- ✓ **Información y educación sobre consumo y gestión de reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**
- ✓ **Apoyo a las Asociaciones de personas consumidoras: subvenciones generales en los ámbitos temáticos: Consumo**

SUBVENCIONES AL COMERCIO

DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Barcelona, dentro de los límites establecidos en los presupuestos municipales, prevé la concesión de subvenciones, a través de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo, a aquellas entidades sectoriales o territoriales, así como los establecimientos comerciales y de restauración que emprendan actividades relacionadas con el mundo del comercio en el municipio de Barcelona, con el fin de llevar a cabo proyectos, actividades y servicios que ayuden a la promoción del comercio urbano y de proximidad.

UTILIDAD

Recibir ayudas económicas para poder implementar proyectos de dinamización comercial que promuevan una mejor promoción, innovación y consolidación de la calidad del comercio urbano de proximidad.

GARANTÍA

Publicación de les convocatorias en: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia https://bop.diba.cat/

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Normativa Reguladora de las Subvenciones Municipales (NGRS) de 17/12/2010

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones.
- ✓ Obligaciones relativas a la justificación y control de las subvenciones.
- ✓ Los descritos en el documento de las bases y convocatoria.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Publicación de la convocatoria de subvenciones.
2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.
3. Publicación de la resolución provisional.
4. Tratamiento y respuesta a las alegaciones.
5. Publicación de la resolución definitiva.
6. Pago de las subvenciones.
7. Seguimiento de los proyectos subvencionados incluyendo valoración de las reformulaciones, si procede.
8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo gestiona tres convocatorias de subvenciones:

- ✓ Subvenciones para la campaña de alumbrado navideño de las vías públicas de la ciudad de Barcelona.
- ✓ Convocatoria de subvenciones para la realización de proyectos, actividades y servicios relacionados con el mundo del comercio.
- ✓ Subvenciones para la transformación digital del comercio.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/ayudas-y-subvenciones

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

MODALIDAD 1: SUBVENCIONES PARA LA CAMPAÑA DE ALUMBRADO NAVIDEÑO DE LAS VÍAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción

La instalación de alumbrado navideño se hace, fundamentalmente, por iniciativa de las asociaciones comerciales, que, a su cargo, contratan a un instalador para el montaje de los conjuntos ornamentales.

Con el objetivo de apoyar esta iniciativa del comercio de Barcelona, el Ayuntamiento impulsa una línea de ayuda a la campaña de alumbrado navideño en las calles de la ciudad.

Ofrece

Económico. Importe económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- ✓ Notificación: en la dirección de la sede de la asociación comercial

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

MODALIDAD 2: SUBVENCIONES PARA ACCIONES DE DINAMIZACIÓN, COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Descripción

Estas acciones tendrán que fomentar actividades de interés público o social que:

- ✓ Dinamicen el comercio urbano de proximidad.
- ✓ Promuevan el asociacionismo comercial territorial o sectorial.
- ✓ Potencien fórmulas de colaboración público privadas, de autogestión u otras.
- ✓ Mejoren la competitividad del comercio de la ciudad, generen sinergias con otros sectores económicos o sociales.
- ✓ Promuevan buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social de los comercios.

- ✓ Promuevan la profesionalización en la gestión de la entidad a través de la formación continuada i/o promuevan la mejora de las competencias profesionales de las personas que trabajan en el sector.

Ofrece

Económico. Importe económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- ✓ Notificación: en la dirección de la sede de la asociación comercial

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

MODALIDAD 3: SUBVENCIONES PARA EL APOYO PROFESIONAL A LA GESTIÓN DEL PROYECTO DE LA ENTIDAD

Descripción

Se entiende por soporte profesional a la gestión las tareas realizadas por la persona dinamizadora comercial, administrativa y/o de comunicación. El soporte profesional puede ser prestado por el personal fijo o eventual contratado por la entidad (considerar como "recursos humanos") o por terceros (considerar como "trabajos realizados por empresas externas). Es necesario definir las tareas que realizará esta persona en la solicitud de subvención.

- ✓ Además de esta línea habitual de subvención, las asociaciones de comerciantes territoriales de primer nivel o base pueden presentar proyectos por el importe total, junto con un documento de compromiso firmado por los Presidentes/as de las entidades participantes, por el que manifiestan y acuerdan las obligaciones y colaboraciones oportunas.

Ofrece

Económico. Importe económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- ✓ Notificación: en la dirección de la sede de la asociación comercial

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

MODALIDAD 4: SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE MEJORA EN LA DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO (ASOCIACIONES)

Descripción

Barcelona apuesta por un modelo de transformación digital que implanta nuevas tecnologías en el tejido comercial como fuente de oportunidades y ventajas competitivas para el comercio local. El objetivo es conseguir mejorar el nivel de madurez digital de las entidades comerciales de manera que puedan ser un referente para sus asociados.

Proyectos o acciones de mejora en la digitalización del comercio:

- ✓ Acciones que promuevan la obtención de presencia básica o amplia en Internet.
- ✓ Creación o actualización de una web adaptada a dispositivos móviles, al menos en dos idiomas, con sección de noticias, promociones, etc. con los datos de contacto, implementación de analítica web y adaptación a la LOPD.
- ✓ Crear o actualizar las redes sociales y geolocalización.
- ✓ Creación o actualización de los contenidos digitales.
- ✓ Acciones que promuevan el desarrollo de una presencia activa en Internet.
- ✓ Comunicación digital: gestión de perfiles y publicación de contenidos en las redes sociales.
- ✓ Servicios de marketing digital: posicionamiento web, publicidad en internet y en las redes sociales.
- ✓ Ampliación de la cartera de servicios de la asociación.
- ✓ Servicio de comunicación y marketing digital para sus comercios asociados.

Ofrece

Económico. Importe económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- ✓ Notificación: en la dirección de la sede de la asociación comercial

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

MODALIDAD 5: SUBVENCIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL COMERCIO Y LA RESTAURACIÓN

Descripción

El objetivo es facilitar la transformación digital del comercio y la restauración de barrio y crear ventajas competitivas gracias a la actividad en Internet, mejorar el nivel de madurez de los comercios y la restauración del barrio y dar respuesta a las nuevas necesidades de los consumidores o de las consumidoras digitales de la ciudad de Barcelona.

Los gastos subvencionables por las acciones de digitalización que se realicen estarán enmarcadas en una única modalidad, que preverá la realización de alguna o algunas de las siguientes acciones de digitalización:

- ✓ Estrategia de negocio
- ✓ Comunicación digital
- ✓ Márquetin digital
- ✓ Canales de venta en línea y omnicanalidad

Ofrece

Económico. Importe económico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- ✓ Notificación: en la dirección de correo electrónico del establecimiento

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses.

PREMIOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO, RESTAURACIÓN Y CONSUMO

DESCRIPCIÓN

El comercio es un elemento económico clave en el desarrollo de la ciudad.

Su importancia no solo viene dada por su papel clave como sector económico de desarrollo local y creación de empleo, sino también por su protagonismo en la cohesión social de las personas que diariamente encuentran en el comercio de Barcelona una amplia y variada oferta de productos y servicios a través de un trato cordial, próximo y profesional.

Por todo ello, la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo quiere hacer un reconocimiento al esfuerzo que hace el sector comercial, mediante el **Premio Comercio de Barcelona**, para dotar a la ciudad de un tejido comercial competitivo, moderno, diverso y sostenible, que contribuye al bienestar de los vecinos y vecinas de la ciudad, y, mediante el **Premio Punto de Libro**, quiere apoyar a los centros educativos para el conocimiento y desarrollo

de un consumo sostenible y responsable por parte de los alumnos.

Mediante los **Premios Barcelona Restauración**, se quiere poner en valor aquellos restaurantes de barrio de la Ciudad de Barcelona, que han destacado por su labor durante el año en el territorio y que no hayan tenido otros reconocimientos significativos.

UTILIDAD

Reconocimiento del tejido comercial competitivo, moderno, diverso y sostenible, que contribuye al bienestar de los vecinos de la ciudad, así como al sector de la restauración mediante los restaurantes de barrio que han destacado por su labor.

También dar apoyo a los centros educativos para el conocimiento y desarrollo de un consumo sostenible y responsable por parte de los alumnos.

GARANTÍA

Las convocatorias de los premios están muy consolidadas. En el caso del Premio Comercio de Barcelona, el año 2022 celebró su 23ª edición.

En el caso del Premio Punto de Libro, es la 13ª edición que se realiza.

Los Premios Barcelona Restauración en la convocatoria del año 2022 consolidaron su 3ª edición.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Bases de los concursos en: https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los descritos en la normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Presentación de la convocatoria
2. Inscripción de las candidaturas
   2.1. Aceptación/rechazo de candidaturas
3. Estudio de las propuestas
4. Valoración de las propuestas
5. Emisión del veredicto
6. Entrega de los premios

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Hacer difusión de los establecimientos comerciales y de restauración ganadores de los premios mediante las redes sociales y diferentes herramientas de difusión de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo hasta la siguiente convocatoria.

Hacer difusión del alumnado y de los centros educativos que han ganado la edición correspondiente.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos.

MODALIDAD 1: PREMIO COMERCIO DE BARCELONA

Descripción

El Ayuntamiento de Barcelona convoca anualmente el Premio Comercio de Barcelona con el objetivo de reconocer y promocionar las iniciativas que contribuyen a hacer crecer el modelo de

comercio de proximidad innovador de nuestra ciudad.

Con esta finalidad, la cada edición del premio pretende distinguir las iniciativas, las contribuciones y los establecimientos comerciales que durante el año anterior hayan incidido en la mejora del sector comercial.

Ofrece

Galardón. Se entregará un galardón conmemorativo a las candidaturas ganadoras de todas las modalidades.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Información complementaria

- ✓ Web informativa: https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/
- ✓ Bases del concurso: https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: al Correo electrónico: direcciocomerc@bcn.cat

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: celebración del acto

Objetivo de gestión

- ✓ Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos.

MODALIDAD 2: PREMIO PUNTO DE LIBRO

Descripción

El premio consiste en reconocer los dibujos hechos por los escolares de los centros educativos presentados. El tema central es el comercio de proximidad explicado a través del lenguaje plástico. Los dibujos premiados se editaran posteriormente en formato punto de libro.

Con esta iniciativa se pretende mostrar a la ciudadanía la visión que tienen los jóvenes del comercio de proximidad mediante la distribución de los puntos de libro a todos los ejes y entidades comerciales de la ciudad en el Día de Sant Jordi.

Ofrece

Galardón. Los alumnos premiados recibirán un diploma y un obsequio de la organización. El Ayuntamiento de Barcelona editará 500.000 ejemplares de puntos de libro, que se distribuirán por todos los comercios de los ejes y las entidades comerciales de Barcelona con motivo de la celebración del Día de Sant Jordi.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Información complementaria

Las ilustraciones se realizaran en una plantilla facilitada por la organización.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - en la web: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/
  - en el correo electrónico: info@comerciescoles.cat

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - en la web: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/
  - en el correo electrónico: info@comerciescoles.cat

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Entrega de premios de punto de libro

Objetivo de gestión

- ✓ Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos.

MODALIDAD 3: PREMIOS BARCELONA RESTAURACIÓN

Descripción

Los Premios, quieren valorar a los restaurantes de barrio y reconocer a los establecimientos de restauración que hayan destacado durante el año anterior por tener un fuerte vínculo con el barrio, o por contar con valores como la integración, la calidad de vida, la innovación, la sostenibilidad y la adaptación a los nuevos tiempos. Se quiere enfatizar la sostenibilidad como condición necesaria para el futuro del sector de la restauración en nuestra ciudad.

Tres modalidades: Calidad gastronómica (producto) – Integración en el barrio (social) – Local notorio o innovador (establecimiento).

Ofrece

Galardón. Los ganadores recibirán un galardón y la promoción que se derive de las acciones realizadas por el Ayuntamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Información complementaria

Pueden presentar candidaturas a los Premios:

- ✓ Los miembros de la comisión de candidaturas de cada distrito. Formada por los técnicos de Comercio del distrito, apoyados en todo caso, por las asociaciones representativas en el territorio.
- ✓ Asociación de comerciantes.
- ✓ Asociación de vecinos.
- ✓ Entidades y asociaciones sin ánimo de lucro del sector de la restauración.
- ✓ Los propios establecimientos de restauración.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) de los distritos, o en la oficina situada en la Plaza San Miquel
- ✓ Telemático: en el correo electrónico: premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - al correo electrónico: premisbarcelonarestauracio@confirmacions.com
  - https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/es/fomento-del-comercio/premio-barcelona-restauracion

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Entrega de premios

Objetivo de gestión

- ✓ Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos.

DIVULGACIÓN DEL COMERCIO EN LAS ESCUELAS

DESCRIPCIÓN

El Comercio y las Escuelas es un programa educativo que quiere acercar a los escolares el valor del tejido comercial arraigado en la ciudad, mostrar los oficios que hay detrás y despertar futuras vocaciones profesionales, así como educar en un consumo crítico y responsable.

Es un programa que permite trabajar desde cualquier área curricular o de forma interdisciplinaria. Ofrece a los centros educativos una serie de propuestas educativas, con recursos y materiales didácticos, para complementar la labor docente.

UTILIDAD

Complemento curricular a la formación escolar.

GARANTÍA

Programa consolidado desde el curso 2006-2007 con un aumento medio del total de participantes.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

La que rige en las escuelas participantes

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la normativa reguladora.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición de participación en el programa por parte del demandante.
2. Propuesta de fecha y actividad por parte de la organización.
3. Confirmación por parte del demandante de la disponibilidad para hacer la actividad en las fechas propuestas.
4. Ejecución de la actividad.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo máximo de un mes
- ✓ Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo máximo de un mes

MODALIDAD 1: TALLERES SOBRE CONSUMO Y PUBLICIDAD PARA LA DIVULGACIÓN EN LAS ESCUELAS DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD

Descripción

En los talleres de consumo y publicidad, los estudiantes, pequeños consumidores de hoy, tratan cuestiones generales de consumo. El objetivo de la actividad es informarlos con el fin de que puedan encontrar respuestas a preguntas de interés general que les serán útiles para convertirse en consumidores responsables, activos y críticos en el futuro.

Ofrece

- **Actividad. Recursos materiales.** Material didáctico según los niveles educativos de los participantes. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Información complementaria

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - en la página web https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/
  - en el correo electrónico info@comerciescoles.cat

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: en el correo electrónico info@comerciescoles.cat

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el centro solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo máximo de un mes

MODALIDAD 2: VISITAS GUIADAS A TIENDAS DE BARRIO PARA LA DIVULGACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD EN LAS ESCUELAS

Descripción

Esta actividad acerca al alumnado a las tiendas históricas, emblemáticas, cercanas y arraigadas en los barrios de Barcelona**,** mediante un taller práctico en el que el comerciante muestra y explica su oficio.

Ofrece

Actividad. Recursos materiales. El programa ofrece unas fichas didácticas de cada establecimiento, según los niveles educativos ofrecidos por el comercio.

- Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo

Canales de Petición

✓ Telemático:
- a la página web https://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/es/
- en el correo electrónico info@comerciescoles.cat

Canales de Gestión

✓ Telemático: en el correo electrónico info@comerciescoles.cat

Canales de Recepción

✓ Presencial: en el centro solicitante y en los comercios visitados

Objetivo de gestión

✓ Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo máximo de un mes

INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE CONSUMO Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN LA OMIC

DESCRIPCIÓN

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), de la Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo, es un servicio gratuito del Ayuntamiento de Barcelona que tiene como objetivo ofrecer información, orientación y asesoramiento a los ciudadanos de Barcelona, ya sean consumidores o comerciantes, sobre sus derechos y deberes en temas de consumo.

Colaboramos con empresas para la gestión, la información, los derechos de reclamación y sus servicios dirigidos a las personas consumidoras.

UTILIDAD

Facilitar la información necesaria para que los ciudadanos y ciudadanas sean conocedores y conocedoras de sus derechos y deberes en el ámbito del consumo.

Informar y gestionar las reclamaciones en materia de consumo.

GARANTÍA

Atribución de competencias en materia de defensa de los usuarios y usuarias, consumidores y consumidoras de acuerdo con la Carta Municipal de Barcelona.

Competencia asumida por el Ayuntamiento de Barcelona de acuerdo con el Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Carta Municipal de Barcelona: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa
- ✓ Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio): 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
- ✓ Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.
- ✓ Decret198 / 2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras.
- ✓ Decreto 151/2013, de 9 de abril, sobre la potestad sancionadora en materia de consumo y sobre el procedimiento de restitución de cantidades indebidamente percibidas, reposición de la situación alterada y resarcimiento de daños y perjuicios.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Recogidos en la normativa especificada.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud.
2. Estudio de la petición.
   2.1. Si es informativa: cerca de la respuesta.
   2.2. Si es una reclamación: contacte con el reclamante.
   2.3. Si es para concertar cita, programar fecha y hora.
3. Información del estado de la petición
4. Entrega de los resultados o cita al solicitante

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos.
- ✓ Atender el 80% de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días.
- ✓ En el 80% de las reclamaciones confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 20 días.
- ✓ Plazo máximo de 2 meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A TODOS LOS CIUDADANOS QUE CONTACTEN CON LA OMIC

Descripción

Informar a los ciudadanos de Barcelona de los derechos y deberes en sus relaciones de consumo, para compras y contratación de servicios y en las transacciones económicas como consumidores finales.

Ofrece

Documento. Contenidos audiovisuales.

- ✓ Fichas informativas.
- ✓ Hoja de solicitud de información.
- ✓ Folletín informativo sobre temas de consumo, tanto propio como de otras entidades o asociaciones que nos lo facilitan a título informativo.
- ✓ Impresiones de pantalla de información, que dependen de la necesidad de información.
- ✓ Copia de cartas enviadas por nuestra oficina y extraviadas por el interesado.
- ✓ Documentos que no se han podido entregar al peticionario por correo postal (mensajes de audio, etc.).

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - a las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
  - en oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- ✓ Telemático: a través de nuestra web http://ajuntament.barcelona.cat/omic
- ✓ Telefónico: a través del 010
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemático:
  - a través de nuestra web http://ajuntament.barcelona.cat/omic
- ✓ Telefónico: a través del 010, y en el teléfono del solicitante
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado en la dirección postal del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos.
- ✓ Atender el 80% de las peticiones diferidas (las que no se_pueden atender inmediatamente) antes de 10 días.

MODALIDAD 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Descripción

Gestionar las reclamaciones, quejas y denuncias de los consumidores de Barcelona. Desde la OMIC nos ponemos en contacto con la empresa reclamada para llegar a un acuerdo entre ambas partes. También, si procede, trasladamos las reclamaciones a otros organismos o servicios como la Agencia de Salud Púbica de Barcelona (ASPB) en los distritos, la Agencia Catalana del Consumo (ACC) y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

Ofrece

Documento.

- ✓ Hoja de reclamación, queja o denuncia, que, una vez cumplimentada por el usuario, se registra.
- ✓ Cartas informativas de los trámites realizados.
- ✓ Respuestas y comunicaciones de la empresa reclamada o de la entidad a la que se ha dado traslado de supetición.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Información complementaria

Para una información más detallada, véase
https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/como-tramitar-una-reclamacion

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
  - en oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- ✓ Telemático: a través de nuestra web http://ajuntament.barcelona.cat/omic
- ✓ Telefónico: a través del 010
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemático:
  - a través de nuestra web http://ajuntament.barcelona.cat/omic
- ✓ Telefónico: a través del 010, y en el teléfono del solicitante
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado en la dirección postal del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos.

MODALIDAD 3: CITA PREVIA CON LA OMIC

Descripción

Se puede pedir cita previa para ser atendido presencialmente en la OMIC a través de los siguientes canales:

- ✓ Telemático:
  Portal de trámites del Ayuntamiento:
  https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001643
  en el web de la OMIC: https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/cita-previa

- ✓ Telefónico: 010
- ✓ Presencial/telemático: en los Quioscos de trámites y servicios municipales https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios

Ofrece

Información/datos. Información personalizada.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina Municipal de Información al consumidor (OMIC)

Canales de Petición

- ✓ Telemático: en la web https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/cita-previa

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 80% de los casos.

APOYO A LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS: SUBVENCIONES GENERALES EN LOS ÁMBITOS TEMÁTICOS: CONSUMO

DESCRIPCIÓN

Subvenciones de la convocatoria general del Ayuntamiento de Barcelona, para proyectos de los ámbitos de consumo, realizadas a iniciativa de las asociaciones de defensa de las personas consumidoras.

UTILIDAD

Contribuye a la realización de proyectos de ampliación y dinamización de la base social y de fomento de un consumo informado, seguro y sostenible cubriendo las necesidades de financiación de las asociaciones que los llevan a cabo.

GARANTÍA

Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, regulación por bases y por convocatoria de subvenciones.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Bases Reguladoras
- ✓ Convocatoria
- ✓ Normativa Reguladora de las Subvenciones Municipales (NGRS) de 17/12/2010

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones
- ✓ Obligaciones relativas a la justificación y control de las subvenciones
- ✓ Los descritos en el documento de las Bases y Convocatoria https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Publicación de la convocatoria de subvenciones
2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención
3. Publicación de la resolución provisional
4. Tratamiento y respuesta a las alegaciones
5. Publicación de las resolución definitiva
6. Pago de las subvenciones
7. Seguimiento de los proyectos subvencionados incluyendo valoración de las reformulaciones en su caso
8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/subvenciones

Ofrece

Documento. Económico. Resolución. Subvención.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Comercio, Restauración y Consumo
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en oficinas OAC indicadas en la convocatoria
- ✓ Telemático: Sede electrónica, https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/cita-previa

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en oficinas OAC
- ✓ Telemático: en el correo electrónico consum@bcn.cat, y en el del solicitante

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ 85% de expedientes resueltos definitivamente en un periodo no superior a 5 meses

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PLANTEADOS POR LOS CONSUMIDORES Y/O USUARIOS ANTE LOS EMPRESARIOS Y/O PROFESIONALES

DESCRIPCIÓN

La resolución de los conflictos planteados por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona se resuelve mediante el Sistema Arbitral de Consumo, que es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Estos conflictos son los surgidos entre los consumidores y los empresarios en relación con los derechos legales o contractuales reconocidos al consumidor. El Sistema Arbitral de Consumo presenta las siguientes características: **voluntario para ambas partes**, gratuito, ejecutivo del laudo arbitral, imparcial y eficaz.

UTILIDAD

Vistas las características del Sistema Arbitral de Consumo, es un mecanismo más ágil y gratuito para los consumidores y usuariosy para los empresarios y profesionales.

GARANTÍA

Cumplimiento estricto de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo.

Los órganos arbitrales son los competentes para resolver los conflictos de los consumidores y usuarios, mediante laudo arbitral, de obligado cumplimiento para ambas partes.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, derogado por el Real Decreto 731/2024. Las solicitudes de arbitraje presentadas antes de la entrada en vigor del RD 731/2024 continuarán su tramitación conforme lo previsto en la normativa vigente en fecha de la referida presentación.
- ✓ Real decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y que entró en vigor el 13 de agosto de 2024.
- ✓ Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.
- ✓ Real decreto 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.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la normativa aplicable.

Específicos:

- ✓ No pueden ser objeto del arbitraje las reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicaciones y las materias no disponibles por las partes. Tampoco aquellas en que haya indicio racional de delito.
- ✓ Renuncia expresa del consumidor o usuario a presentar la solicitud de arbitraje a otra junta arbitral u organismo jurisdiccional.
- ✓ Cumplimiento obligatorio de la parte reclamante y reclamada del laudo arbitral emitido por los órganos arbitrales correspondientes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Arbitraje en conflictos:

1. Recepción de la solicitud.
2. Comunicación de la admisión a trámite.
3. Respuesta de la parte reclamada.
4. En caso de aceptación, convocatoria a audiencia.
5. Laudo arbitral.
6. En caso de no aceptación, archivo de la solicitud.

Otros casos:

- ✓ Cuando la respuesta de la parte reclamada propone una solución al conflicto planteado por el consumidor o usuario y la parte reclamante la acepta (satisfacción de la pretensión de la parte reclamante).
- ✓ Cuando la parte reclamante desiste del arbitraje como consecuencia de la respuesta de la parte reclamada.
- ✓ Archivo de las actuaciones por la no aceptación del arbitraje de la parte reclamada.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase:

https://juntarbitral.bcn.cat/es/sistema-arbitral-de-consumo/columna/resoluciones-arbitrales-en-cifras

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días en el 90% de los casos.

MODALIDAD 1: ARBITRAJE EN CONFLICTOS DE CONSUMO

Descripción

Uno de los procesos para atender y resolver los conflictos de los consumidores o usuarios es el arbitraje, cuyos rasgos principales son los siguientes:

1. La solicitud de arbitraje se formaliza ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona.
2. Una vez admitida a trámite la solicitud, se da traslado de la reclamación a la empresa reclamada.
3. Si la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o ha aceptado el arbitraje, se designa el órgano arbitral (unipersonal, si la cuantía controvertida es inferior a 300 euros y el asunto no es complejo, o se designará un colegio arbitral, formado por tres árbitros, un representante de los consumidores, un representante del sector empresarial implicado y el presidente del colegio arbitral nombrado por el Ayuntamiento de Barcelona).
4. La tramitación de la solicitud mediante el procedimiento arbitral permite a la empresa reclamada, si procede, reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago (reconvención).
5. Se convoca a las partes a la audiencia, que podrá ser escrita o presencial, y se acuerda la práctica de pruebas si fuera necesario.
6. El procedimiento finaliza en una resolución, laudo, dictada por el órgano arbitral, de obligado cumplimiento para ambas partes.

Nota importante: de no aceptar el arbitraje la empresa reclamada, se procederá al archivo del expediente arbitral y quedará abierta la posibilidad de acudir a la vía judicial ordinaria.

Ofrece

Documento. Resolución de la finalización del arbitraje, mediante laudo arbitral, o resolución con el contenido del motivo por el que se archivan las actuaciones arbitrales (satisfacción extraprocesal, desistimiento, no aceptación del arbitraje de la parte reclamada).

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Junta Arbitral de Consumo de Barcelona

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático:
  - correo electrónico a la junta-arbitral@bcn.cat
  - en la página web https://juntarbitral.bcn.cat/es

- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a la junta-arbitral@bcn.cat, y en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o 677467277, y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos.

MODALIDAD 2: MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO

Descripción

Uno de los procesos para atender y resolver los conflictos de los consumidores o usuarios es la mediación, cuyos rasgos principales son los siguientes:

1. La solicitud de arbitraje o mediación se formaliza ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona.
2. Una vez admitida a trámite la solicitud, se da traslado de la reclamación a la empresa reclamada, que puede responder esta solicitud aceptando la mediación y el arbitraje, solo la mediación, solo el arbitraje o no aceptar ninguna de las dos vías.
3. En el caso de aceptación de la mediación, se traslada esta propuesta a la parte reclamante, que puede aceptarla o no. Si la acepta, se resuelve mediante un acuerdo extraprocesal entre ambas partes. Si no la acepta y ha habido aceptación del arbitraje, se sigue con la tramitación de este y, en caso de que no haya habido aceptación de este, se procede al archivo de las actuaciones. También se puede producir el supuesto de que, a la propuesta de mediación efectuada por la parte reclamada, la otra parte haga una alternativa que la parte reclamada puede aceptar o no.
4. El procedimiento de mediación finaliza en una resolución de archivo por satisfacción extraprocesal.

Ofrece

Documento. Se notifica la resolución de archivo de las actuaciones arbitrales por acuerdo extraprocesal. Es una resolución como otras que ponen fin al procedimiento arbitral con las diferentes causas posibles.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Junta Arbitral de Consumo de Barcelona

Información complementaria

De no aceptar el arbitraje la empresa reclamada, se procederá al archivo del expediente arbitral y quedará abierta la posibilidadde acudir a la vía judicial ordinaria.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático:
  - correo electrónico a la junta-arbitral@bcn.cat
  - a la página web http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a junta-arbitral@bcn.cat, y en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o 677467277, y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: en la dirección electrónico de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos.

INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

DESCRIPCIÓN

La Junta Arbitral de Consumo ofrece a ciudadanos, profesionales, entidades, empresas y organizaciones un servicio de atención específico en torno a sus funciones y los casos que estos propongan a estudio en formato de consulta. Sin embargo, todas las empresas, los establecimientos comerciales y los profesionales que desarrollen actividades en la ciudad de Barcelona pueden adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.

UTILIDAD

Consultas: orientación sobre la realidad de la situación y el mejor camino para seguir las actuaciones.

Adhesiones: la adhesión de una empresa al Sistema Arbitral de Consumo es un signo de compromiso y una garantía de calidad añadida de sus productos y servicios hacia los clientes.

GARANTÍA

Cumplimiento estricto de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo.

Los órganos arbitrales son los competentes para informar sobre los conflictos de los consumidores o usuarios y resolverlos, formulados hacia los empresarios o profesionales.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, derogado por el Real Decreto 731/2024. Las solicitudes de arbitraje presentadas antes de la entrada en vigor del RD 731/2024 continuarán su tramitación conforme lo previsto en la normativa vigente en fecha de la referida presentación.
- ✓ Real decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y que entró en vigor el 13 de agosto de 2024.

- ✓ Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.
- ✓ Real decreto 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.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la normativa aplicable.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la consulta o petición.
2. Estudio de la consulta o petición.
3. Emisión de respuesta o resolución por parte de Junta Arbitral.
4. Otorgamiento de distintivo de adhesión en caso positivo de adhesión.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: https://juntarbitral.bcn.cat/es/sistema-arbitral-de-consumo/columna/resoluciones-arbitrales-en-cifras

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a las consultas antes de los 5 días hábiles en el 100% de las consultas[1].
- ✓ Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes[2].

MODALIDAD 1: CONSULTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BARCELONA

Descripción

Información sobre el Sistema Arbitral de Consumo.

Asesoramiento y orientación de un caso en concreto o consultar el estado de un arbitraje que se haya presentado.

Ofrece

Información/datos.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Junta Arbitral de Consumo de Barcelona

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático:
  - correo electrónico a junta-arbitral@bcn.cat
  - en la página web http://juntarbitral.bcn.cat/ca/vol-fer-una-consulta-o
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o 677467277
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

[1] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto anterior: "Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos"*

[2] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto anterior: "Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a la junta-arbitral@bcn.cat, y en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o 677467277, y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: al número 934023344 o 677467277, y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta a las consultas antes de los 5 días hábiles en el 100% de las consultas[3].

MODALIDAD 2: ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Descripción

Las empresas y profesionales podrán formular una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que tiene carácter público. Las ofertas públicas de adhesión podrán ser totales o limitadas.

Ofrece

Documento. Resolución de aceptación de oferta pública en el Sistema Arbitral de Consumo y el distintivo que lo acredita como empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Junta Arbitral de Consumo de Barcelona

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a junta-arbitral@bcn.cat
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a junta-arbitral@bcn.cat, , y en la dirección electrónica de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o 677467277, y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal de la persona solicitante

Canales de Recepción

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

[3] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto anterior: "Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos"*

- ✓ Correo postal: en la dirección de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes[4].

[4] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto anterior: "Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 04/12/2024

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Ronda Sant Pau, 43-45 bajos, 08015 Barcelona Ver la ubicación aquí	010

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Laborables de lunes a viernes.

- ✓ Del 1 de octubre al 30 de abril de 9.30 h a 14:00 h.
- ✓ Entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, ambos incluidos, y entre el 24 de diciembre y el primer día laborable después de la festividad del 6 de enero, ambos incluidos, de 9h a 13:30 h, de lunes a viernes.

Es necesario pedir cita previa: mediante nuestro web se puede pedir cita previa:

https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/cita-previa. La persona usuaria recibirá confirmación por correo electrónico y/o sms.

Para pedir cita previa para la atención presencial en la OMIC, se puede hacer a través de los canales:

- ✓ Telemático:
  Portal de trámites del Ayuntamiento:
  https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001643
  en el web de la OMIC: https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/tramites/cita-previa
- ✓ Telefónico: 010
- ✓ Presencial/telemático: en los Quioscos de trámites y servicios municipales
  https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Con el compromiso de atender a los ciudadanos de Barcelona en aspectos de consumo, la OMIC realiza las siguientes tareas:

- ✓ Orientación y asesoramiento sobre temas de consumo de forma presencial, telefónica y telemática.
- ✓ Gestión de quejas, consultas y reclamaciones de los consumidores residentes en Barcelona o referentes a establecimientos ubicados en Barcelona.
- ✓ Conciliación entre las partes, mediante mediación, en caso de conflicto de consumo.
- ✓ Campañas y acciones formativas sobre consumo a diversos colectivos.

- ✓ Recopilación, actualización y publicación de normativa en materia de consumo.
- ✓ Campañas informativas sobre derechos y obligaciones para con los consumidores.
- ✓ Información y hojas de reclamación en los comercios y empresas de bienes y servicios.
- ✓ Atención a los autónomos y microempresas en relación con los servicios básicos (agua, luz y gas), y servicios de trato continuado.
- ✓ Colaboración con asociaciones de consumidores y entidades de consumo.

INSTALACIONES

La OMIC es accesible mediante canales presenciales (oficina de atención), telefónicos y telemáticos (internet y correo electrónico).

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Canales de atención: El servicio de atención ciudadana se realiza de forma presencial, telemática, telefónica 010 y por correo postal.

Atención telemática: A través del web

- ✓ Consultas https://ajuntament.barcelona.cat/omic/es/
- ✓ Reclamaciones https://w152.bcn.cat/GConsumWeb/Reclamacions.aspx?culture=es-ES

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención e información a todos los ciudadanos que contactan con la OMIC.
- ✓ Gestión administrativa de las quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores.
- ✓ Cita previa con la OMIC.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl., 08015 Barcelona	93 402 33 44
Véase ubicación aquí	Fax: 93 402 78 47
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://juntarbitral.bcn.cat/es	junta-arbitral@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ de 09:00h a 14:00h
- ✓ lunes y martes : de 15:00h a 17:00h*

**Opcionalmente tardes de miércoles y jueves, con cita previa*

1 mayo – 30 septiembre:

- ✓ lunes a viernes de 09:00h a 14:00h

Periodo de Navidad:

- ✓ lunes a viernes de 09:00h a 14:00h

Agosto:

- ✓ lunes a viernes de 09:00h a 13:30h

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Su misión es atender y resolver los conflictos de las personas consumidoras surgidas en el marco de una relación de consumo, mediante el arbitraje de consumo. La actividad se centra en la Información y mediación y/o arbitraje de consumo. Estos procesos se resuelven a través del procedimiento arbitral, que es una vía extrajudicial que resuelve las solicitudes de arbitraje instadas por los consumidores. Este sistema es voluntario, gratuito, ejecutivo, imparcial y eficaz.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Su compromiso es atender y resolver todas las solicitudes de información y de arbitraje (conflictos) propuestas por los consumidores. Resolver el arbitraje en los plazos previstos en la normativa aplicable, con excepción de las tramitaciones que, por razón de la materia o de la complejidad en la fase previa a la resolución del arbitraje, sin laudo arbitral, o en la fase probatoria, con laudo arbitral.

Cualquier queja, reclamación o sugerencia en torno a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona será contestada en 72 horas desde su recepción, excepto el mes de agosto.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Arbitraje en conflictos de Consumo
- ✓ Mediación en conflictos de Consumo
- ✓ Consultas a la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona
- ✓ Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 04/12/2024

[i]SERVICIO: SUBVENCIONES AL COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	69	77	81	62	-
Número de solicitudes de subvenciones para la realización de proyectos, actividades y servicios en el mundo del comercio	259	241	242[5]	-	-
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas para la campaña de alumbrado navideño	-	-	-	52	56
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas para la realización de proyectos, actividades y servicios en el mundo del comercio	-	-	-	245	217
Número de expedientes de subvenciones otorgadas [6] para la transformación digital del comercio	81	415	571	362[7]	250

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95% de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

5 Dato omitido en la edición 2022 de la Carta de Servicios

[6] Año 2019: sólo se podía pedir a una modalidad. Año 2020: cada expediente podía pedir más de una modalidad.

[7] A partir del 2022 las 4 modalidades de la subvención de transformación digital (para establecimientos comerciales) se han fusionado en una única modalidad

MODALIDAD 1: SUBVENCIONES PARA LA CAMPAÑA DE ALUMBRADO NAVIDEÑA DE LAS VÍAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	69	77	81	62	-
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas para la campaña de alumbrado navideño	-	-	-	52	56

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95% de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un período no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

MODALIDAD 2: SUBVENCIONES PARA ACCIONES DE DINAMIZACIÓN, COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de solicitudes de subvenciones recibidas *A partir de 2019: incluye los datos de sostenibilidad y formación*	170	111	115	-	-
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas *(incluye los dato de sostenibilidad y formación)*	-	-	-	111	100

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95% de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

MODALIDAD 3: SUBVENCIONES PARA EL APOYO PROFESIONAL A LA GESTIÓN DEL PROYECTO DE LA ENTIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	72	64	74	-	-
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas	-	-	-	74	70

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95% de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

MODALIDAD 4: SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE MEJORA EN LA DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO (ASOCIACIONES)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	50	36	53	-	-
Número de solicitudes de subvenciones otorgadas	-	-	-	60	47

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95% de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

MODALIDAD 5: SUBVENCIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL COMERCIO Y LA RESTAURACIÓN[8]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2022	2023
Número de solicitudes otorgadas	362	250

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

SERVICIO: PREMIOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO, RESTAURACIÓN Y CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2020/21	2022/23	2023
Número de alumnos que participan en el Premio Punto de Libro	4.250	94[9]	572	4.300	4.315
Número de comercios que participan en el *Premio Comercio de Barcelona*	92	(10)	(11)	55	69
Número de restaurantes que participan en los Premios Barcelona Restauración	65	(12)	(13)	62	108

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	(14)
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	-

2. **Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95% de los casos*

[8] *A partir del 2022 las 4 modalidades de la subvención de transformación digital (para establecimientos comerciales) se han fusionado en esta única modalidad*

[9] *Se ha adaptado a formato online*

[10] *No se llevó a cabo por la pandemia*

[11] *No se llevó a cabo por la pandemia*

[12] *Ha visto muy reducida su actividad*

[13] *No se llevó a cabo por la pandemia*

[14] *No se llevó a cabo por la pandemia*

MODALIDAD 1: PREMIO COMERCIO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022	2023
Número de comercio que participan	92	(15)	(16)	55	69

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Confirmar automáticamente la recepción de la petición en un mes en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	(17)	(18)	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	-	-	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos*

MODALIDAD 2: PREMIO PUNTO DE LIBRO

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Número de alumnos que participan	4.250	94[19]	572	4.300	4.315

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Confirmar automáticamente la recepción de la petición en un mes en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos*

[15] *No se llevó a cabo por la pandemia*
[16] *No se llevó a cabo por la pandemia*
[17] *No se llevó a cabo por la pandemia*
[18] *No se llevó a cabo por la pandemia*
[19] *Se ha adaptado al formato online*

MODALIDAD 3: PREMIOS BARCELONA RESTAURACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022	2023
Número de restaurantes que participan	65	(20)	(21)	62	108

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Confirmar automáticamente la recepción de la petición en un mes en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	100% [22]	(23)	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	-	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Confirmar automáticamente la recepción de la petición de participación en un plazo no superior a un mes en el 95% de los casos*

SERVICIO: DIVULGACIÓN DEL COMERCIO EN LAS ESCUELAS

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Número de escuelas que participan (resultado acumulado)	109	(24)	68	75	70
Número de visitas guiadas a tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales	301	(25)	52	103	67
Número de talleres sobre consumo y publicidad para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales	90	(26)	90	86	35

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Respuesta a la petición de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes, en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	(27)	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	-	*105%*	*105%*

[20] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado a formato online*
[21] *No se llevó a cabo por la pandemia*

[22] *Ha visto muy reducida su actividad*
[23] *Ha visto muy reducida su actividad*
[24] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado a formato online*
[25] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*
[26] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*
[27] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

2. **Dar respuesta a la petición de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes, en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	[28]	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	-	*105%*	*105%*

3. **Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes**

	2023
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*105%*

4. **Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes**

	2023
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes*
- ✓ *Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes*

MODALIDAD 1: TALLERES SOBRE CONSUMO Y PUBLICIDAD PARA LA DIVULGACIÓN EN LAS ESCUELAS DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Número talleres de consumo y publicidad totales	90	[29]	90	86	35
Número de alumnos que participan	2.076	[30]	2.116	2.003	891

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a la petición de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes, en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	[31]	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	-	*105%*	*105%*

2. **Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes**

	2023
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Responder el 95% de las peticiones de participación en los talleres en un plazo no superior a un mes*

[28] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

[29] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

[30] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

[31] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

MODALIDAD 2: VISITAS GUIADAS A TIENDAS DE BARRIO PARA LA DIVULGACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD EN LAS ESCUELAS

INDICADORES DE GESTIÓN

Edición	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023
Número de visitas totales	301	[32]	52	103	-
Número total de visitas guiadas a las tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas	-	-	-	-	67

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a la petición de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes, en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	[33]	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	-	*105%*	*105%*

2. **Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes**

	2023
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*105%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Responder el 95% de las peticiones de visitas guiadas en un plazo no superior a un mes*

SERVICIO: INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE CONSUMO Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA OMIC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
CONSULTAS recibidas en la OMIC	23.935	16.673	16.182	14.696	16.592
RECLAMACIONES gestionadas en la OMIC	6.852	7.034	7.355	7.659	6.017
OMNIBUS - Porcentaje de conocimiento de los ciudadanos de Barcelona que conoce la OMIC	21,4	28,3	26,40	28	20,2%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	80%	85%	85%	85%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*106%*	*106%*	*106%*	*119%*

2. **Atender el 80% de las peticiones diferidas** (las que no se pueden atender inmediatamente) **antes de 10 días**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	60%	70%	80%	50%	70%
Grado de cumplimiento	*75%*	*88%*	*100%*	*63%*	*88%*

[32] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

[33] *Ha visto muy reducida su actividad y se ha adaptado al formato online*

3. **Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 20 días**

	2019	2020	2021	2022
Número de días	70%	75%	80%	80%
Grado de cumplimiento	*70%*	*75%*	*80%*	*80%*

4. **En el 80% de las reclamaciones confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 20 días**

	2023
Número de días	80%
Grado de cumplimiento	*63%*

5. **Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	80%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*89%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos*
- ✓ *Atender el 80% de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días*
- ✓ *En el 80% de las reclamaciones confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 20 días*
- ✓ *Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos*

MODALIDAD 1: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A TODOS LOS CIUDADANOS QUE CONTACTAN CON LA OMIC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
CONSULTAS recibidas a la OMIC	23.935	16.673	16.182	14.969	16.592

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	80%	85%	85%	85%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*106%*	*106%*	*106%*	*119%*

2. **Atender el 80% de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	60%	70%	80%	50%	70%
Grado de cumplimiento	*75%*	*88%*	*100%*	*63%*	*88%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Atender el 80% de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos*
- ✓ *Atender el 80% de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días*

MODALIDAD 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022[34]	2023
Número de expedientes gestionados	6.852	7.034	7.355	22.355	6.017

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	80%	75%	90%	85%	90%
Grado de cumplimiento	*89%*	*83%*	*100%*	*94%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90% de los casos*

MODALIDAD 3: CITA PREVIA CON LA OMIC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones de cita previa a la OMIC *2020: Nuevo sistema de indicadores de cita previa (de julio a diciembre)*	2.117	435	1.700	2.052	-
Atenciones presenciales sin cita previa	-	2.144	1.942	1.905	-
Peticiones de cita previa a la OMIC: Atenciones consultas básicas de consumo sin cita previa	-	-	-	-	3.200

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 80% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	80%	60%	80%	90%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*75%*	*100%*	*113%*	*113%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 80% de los casos*

SERVICIO: APOYO A LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS: SUBVENCIONES GENERALES EN LOS ÁMBITOS TEMÁTICOS: CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de proyectos subvencionados respecto al número de proyectos por los que se solicita subvención en el conjunto de todos los ámbitos	61,36%	80%	100%	100%	100%

[34] *Se enmienda error de transcripción de la edición anterior (dato publicado: 7.355)*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de 6 meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes**

	2019	2020	2021
Meses	5,1	5,1	6
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*	*100%*

2. **Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*118%*	*118%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Resolver el 85% de los expedientes en un periodo no superior a 5 meses*

SERVICIO: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PLANTEADOS POR LOS CONSUMIDORES Y/O USUARIOS ANTE LOS EMPRESARIOS Y/O PROFESIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitudes de mediación o arbitraje presentadas a la Junta Arbitral de Consumo	926	527	912	801	908
Mediaciones resueltas por Junta Arbitral	153	77	97	78	93
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laude arbitral	293	215	295	286	140

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días en el 90% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	98%	98%	98%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*109%*	*109%*	*109%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días en el 90% de los casos*

MODALIDAD 1: ARBITRAJE EN CONFLICTOS DE CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitudes de arbitraje presentadas	926	527	912	801	908
Solicitudes no admitidas de arbitraje entre las presentadas	3	1	0	3	0
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laudo arbitral	293	215	295	286	140
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje de la parte reclamada	146	107	113	98	303
Solicitudes de arbitraje archivadas por otras causas	14	23	48	438	371

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	98%	98%	98%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*109%*	*109%*	*109%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos*

MODALIDAD 2: MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Mediaciones resueltas	153	77	97	78	93

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	98%	98%	98%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*109%*	*109%*	*109%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar primera respuesta de proceso a la persona solicitante antes de 30 días hábiles en el 90% de los casos*

SERVICIO: INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	238	251	419	335	321
Ofertas de adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral	3	1	1	0	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a las consultas antes de 5 días hábiles en el 100% de las consultas**[35]

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	98%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*98%*	*100%*	*100%*	*100%*

[35] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto años 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*

2. **Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes**[36]

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	98%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*98%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar respuesta a las consultas antes de 5 días hábiles en el 100% de las consultas*
- ✓ *Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes*

MODALIDAD 1: CONSULTAS A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	238	251	419	335	321

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a las consultas antes de 5 días hábiles en el 100% de las consultas**[37]

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	98%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*98%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar respuesta a las consultas antes de los 5 días hábiles en el 100% de las consultas.*

MODALIDAD 2: ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de peticiones de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	3	1	1	1	0

[36] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto años 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*

[37] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto años 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes**[38]

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	98%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*98%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Acordar la resolución de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo antes de los 10 días hábiles en el 100% de las solicitudes*

[i] *Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.*

[38] *Corrección material de los errores que se contienen en la publicación anterior y que se subsanan, de conformidad con la norma procesal por la que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Texto años 2018, 2019, 2020 y 2021: "Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos".*