

# Qui protegeix els drets bàsics de les persones consumidores?

---

CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

Barcelona, 2021

---



# Introducció

**Aquesta guia vol orientar i donar a conèixer a la ciutadania de Barcelona quins són els serveis i les entitats que protegeixen els drets bàsics de les persones consumidores.**

Les relacions de consum, així com els canals de compra o contractació, evolucionen i es diversifiquen al ritme d'una economia més plural i global, amb noves alternatives per a un consum immediat, impulsiu i digital, en detriment d'un consum reflexiu, assistit i personalitzat, i, en alguns casos, sense respectar els **drets de les persones consumidores**.

Ara més que mai, és necessari informar i formar les persones consumidores pel que fa als seus drets, abans, durant i després de decidir la compra d'un producte o contractar un servei i donar a conèixer qui pot per atendre les seves consultes o gestionar les possibles reclamacions.

En l'actualitat, **només tres de cada deu barcelonins/es coneix els serveis públics municipals en consum o alguna de les associacions** privades de persones consumidores que informen dels drets en consum o gestionen les reclamacions a les empreses.\*

En aquest context, des del Consell Municipal de Consum de Barcelona, un òrgan consultiu i de participació sectorial que integra les organitzacions de defensa de les persones consumidores i usuàries de la ciutat, i els serveis municipals de l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consum) i la JACB (Junta Arbitral de Consum de Barcelona), es va acordar **difondre de manera conjunta aquests serveis d'atenció i facilitar, així, a les persones consumidores, la informació i el canal per adreçar-se als diversos serveis de protecció dels drets en consum.**

Serveixi doncs aquesta guia per difondre i facilitar a les persones consumidores aquests serveis en benefici d'unes relacions de consum, més segures, locals, de proximitat i sobretot, satisfactòries.

Per a més informació sobre consum, pots adreçar-te a l'OMIC.

**[barcelona.cat/omic](http://barcelona.cat/omic)**

\* Font. Òmnibus municipal 2021

# Els drets en consum i les persones consumidores

Són persones consumidores i usuàries les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional, i en tant que gaudeixen de béns i serveis fruit de l'activitat empresarial en el mercat.

Una **relació de consum**, la compra d'un producte o la contractació de serveis inclou la **informació**, l'**oferta**, la **promoció**, la **publicitat**, la **comercialització**, la **utilització**, la **venta** i el **subministrament de béns i serveis**, i també les obligacions que se'n derivin, és a dir, abans, durant i després de la compra o contractació de serveis.

Els àmbits del consum són diversos: subministraments bàsics, transport i mobilitat, productes financers i assegurances, serveis a les persones, compra de béns o serveis de reparació, entre d'altres.

Els **drets en consum** es regulen en el Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol):

- Dret a la protecció de la salut i la seguretat
- Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials
- Dret a la indemnització i reparació de danys
- Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica
- Dret a la informació, l'educació i la formació
- Dret a la representació, la consulta i la participació
- Drets lingüístics

Quan hi ha un conflicte en una relació de consum (la compra d'un producte o la contractació d'un servei) ens hem d'adreçar, primer de tot, a l'empresa contractant.

Si aquesta no ens dona una resposta o aquesta no ens és satisfactòria, és quan podem adreçar-nos als diferents serveis o entitats de defensa de les persones consumidores, perquè ens assessorin tant en les consultes com en possibles reclamacions sobre com defensar els nostres drets bàsics de consum.

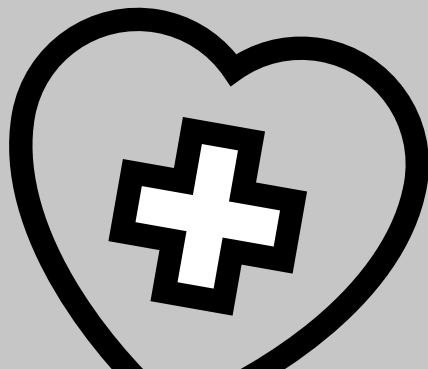
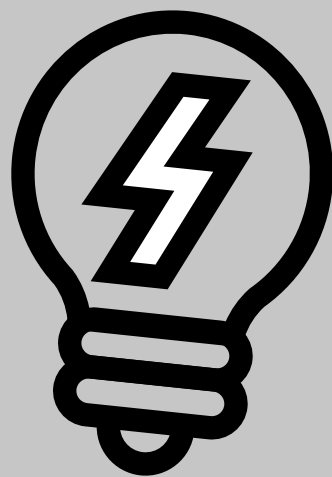
Des de l'àmbit públic, els serveis municipals d'informació (OMIC) i els organismes de justícia alternativa en resolució de conflictes en consum (Junta Arbitral), i, des de l'àmbit privat, les associacions de persones consumidores, estan al servei de la ciutadania en la protecció dels seus drets, fomentant i facilitant unes relacions segures i respectuoses amb els drets de consum.

Potencien la informació prèvia i, en cas de conflicte, la mediació o l'arbitratge com a resolució alternativa en els conflictes en consum.

I quan l'acord no és possible, algunes entitats privades també acompanyen les persones en la defensa dels seus drets com a persones consumidores per la via judicial.



# Què és el servei públic de consum?



L'**Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores** (OMIC) és el servei públic de consum de Barcelona <sup>1</sup>.

L'OMIC treballa per atendre els conflictes en les relacions de consum i per garantir que es respectin els **drets de les persones consumidores** gràcies a la **informació**, l'**educació** i la **mediació**, com a sistema alternatiu de resolució de conflictes.

L'atenció a les persones consumidores i les empreses s'ofereix per diversos canals amb el valor de la proximitat, tant de manera presencial com telefònica o telemàtica.

Si la mediació no aconsegueix un acord, hi ha l'opció que ofereixen les diferents juntes arbitral d'un arbitratge en consum com a eina de justícia alternativa i extrajudicial de resolució de conflictes.

L'OMIC està integrada orgànicament en la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum, i està inclosa en el Directori de Serveis Públics de Consum de Catalunya. Juntament amb la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB), pertany a l'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona.

<sup>1</sup> Servei Públic de Consum, article 126.10 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.


# OMIC


## OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

### Per a consultes

 **Trucar** al **010** (gratuït) o al **931 537 010** (des de fora de Barcelona)

### Per a consultes i reclamacions

 **Presencialment** (amb cita prèvia)  
De dilluns a divendres, de 9.30 a 13.30 h  
Ronda de Sant Pau, 43-45, 08015, Barcelona

 **Telemàticament** a [barcelona.cat/omic](http://barcelona.cat/omic)  
Contacta amb el servei a [omic@bcn.cat](mailto:omic@bcn.cat)

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

L'OMIC fa conciliació entre les parts i només pot intervenir-hi quan hi ha un conflicte de consum, i la persona consumidora i l'empresa no han arribat a un acord.

En cas que l'empresa no doni resposta o aquesta no sigui satisfactòria, les persones consumidores poden adreçar-se a l'OMIC per dur a terme les seves reclamacions. Des de l'OMIC l'estudiaran i la tramitaran gratuïtament.



## RELACIÓ DE SERVEIS



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



**Campanyes i accions formatives** sobre consum.



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



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



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



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





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




**Lliurament de fulls de reclamació** als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions envers les persones consumidores.

## COM FER UNA RECLAMACIÓ


**1.**  És imprescindible que primer **reclameu a l'empresa amb la qual heu tingut el problema**, per qualsevol canal que us permeti conservar-ne una prova (fulls oficials de reclamació, formulari web, correu electrònic, trucada amb un número d'incidència, etc.).

**2.**  **Un cop feta la reclamació, l'empresa té 30 dies per donar una resposta.** Si no ho fa, o la resposta no és satisfactòria, es pot presentar una reclamació a l'OMIC.

**Documentació necessària** per presentar una reclamació a l'OMIC:

**3.** 

- Reclamació presentada prèviament a l'empresa.
- Certificat de correu, full de reclamació segellat o comprovant de l'enviament de la reclamació.
- Resposta de l'empresa, si n'hi hagués.
- DNI, NIE o passaport.
- Si la persona que interposa la reclamació no és la titular de la factura o el servei que es reclama, cal aportar una autorització signada i fotocòpia del DNI del titular i de l'autoritzat.
- Full de reclamació emplenat.
- Qualsevol altra documentació que acrediti la reclamació (factures, contractes, bitllets d'avió...).

**4.**  **S'iniciarà el procediment de mediació entre ambdues parts**  
L'estat de la reclamació es pot consultar *online* [aquí](#).



**2020**  
**16.673**  
CONSULTES



**2020**  
**7.034**  
RECLAMACIONS

## CONEIXEMENT DE L'OMIC

Mitjana del grau de coneixement de l'OMIC (%)

2015	2016	2017	2018	2019	2020
16,6 %	20,3 %	18,8 %	19 %	24,5 %	28,3 %

Font: Òmnibus municipal 2020

Visites al web de l'OMIC el 2020

▲  
**22,1 %**

**2020**  
**133.149**  
VISITES

**2019 109.006**

▲  
**25,5 %**

**2020**  
**241.189**  
PÀGINES VISITADES

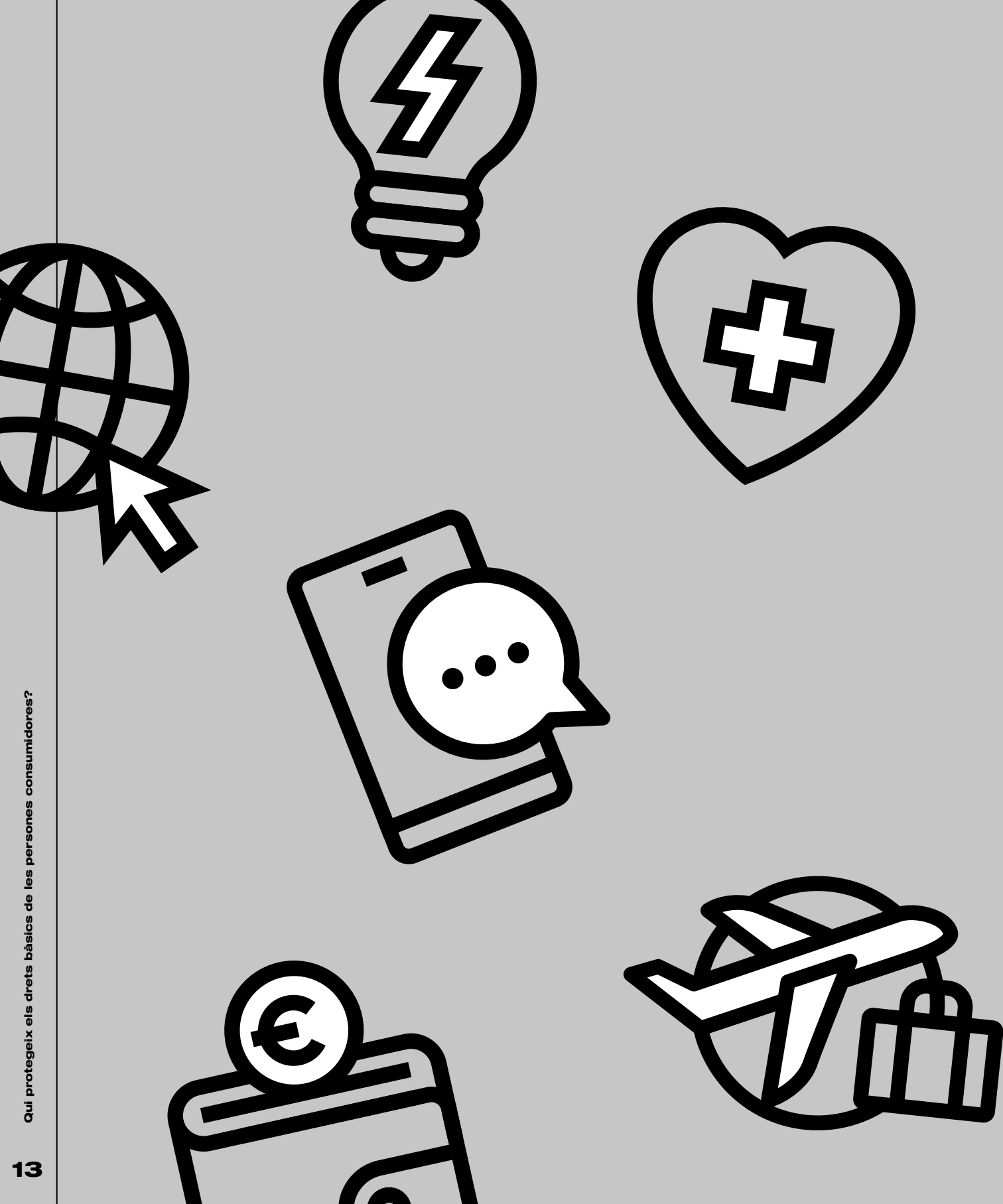
**2019 192.125**

▲  
**17,5 %**

**2020**  
**99.782**  
VISITANTS ÚNICS

**2019 84.860**





## Què són les organitzacions de persones consumidores?

**Les organitzacions de persones consumidores són entitats privades, sense ànim de lucre, de representació, consulta i participació per a la defensa dels drets i interessos legítims de la ciutadania en les seves relacions de consum<sup>1</sup>.**

**Qualsevol persona consumidora pot ser membre d'una organització de persones consumidores.**

## **FUNCIONS DE LES ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES**

- 
- **Informar les persones consumidores sobre els seus drets i obligacions.**
- 

- **Educar i formar les persones consumidores.**
- 

- **Gestionar conflictes en matèria de consum.**
- 

### **Per via extrajudicial**

**MEDIACIÓ.** Una via voluntària per al consumidor i l'empresari, de manera que la solució o l'acord a què s'arriba ha de ser acceptat lliurement per ambdues parts. És un procés més ràpid que l'arbitratge i, a diferència d'aquest, no té valor executiu, sinó d'acord assolit entre les parts involucrades.

**ARBITRATGE.** Poden presentar sol·licituds d'arbitratge davant una Junta Arbitral de Consum en representació d'un/a consumidor/a. També es poden adherir a les Juntes Arbitrals de Consum i nomenar àrbitres per tal que representin els interessos generals de les persones consumidores en els tribunals arbitrals que es constitueixen per a cada cas concret.

---

### **Per via judicial**

Poden defensar en judici els drets i interessos dels seus associats i els de l'organització, així com els interessos generals dels consumidors i usuaris.

---

- **Defensar les persones membres, l'organització i els interessos generals de les persones consumidores. Això inclou consultar, informar i assessorar els poders públics.**
- 

- **Representar les persones consumidores.**
- 

Davant les autoritats competents i en diferents organismes amb competències que afecten directament o indirectament les persones consumidores i usuàries (grups de treball, comissions, consells assessors...).

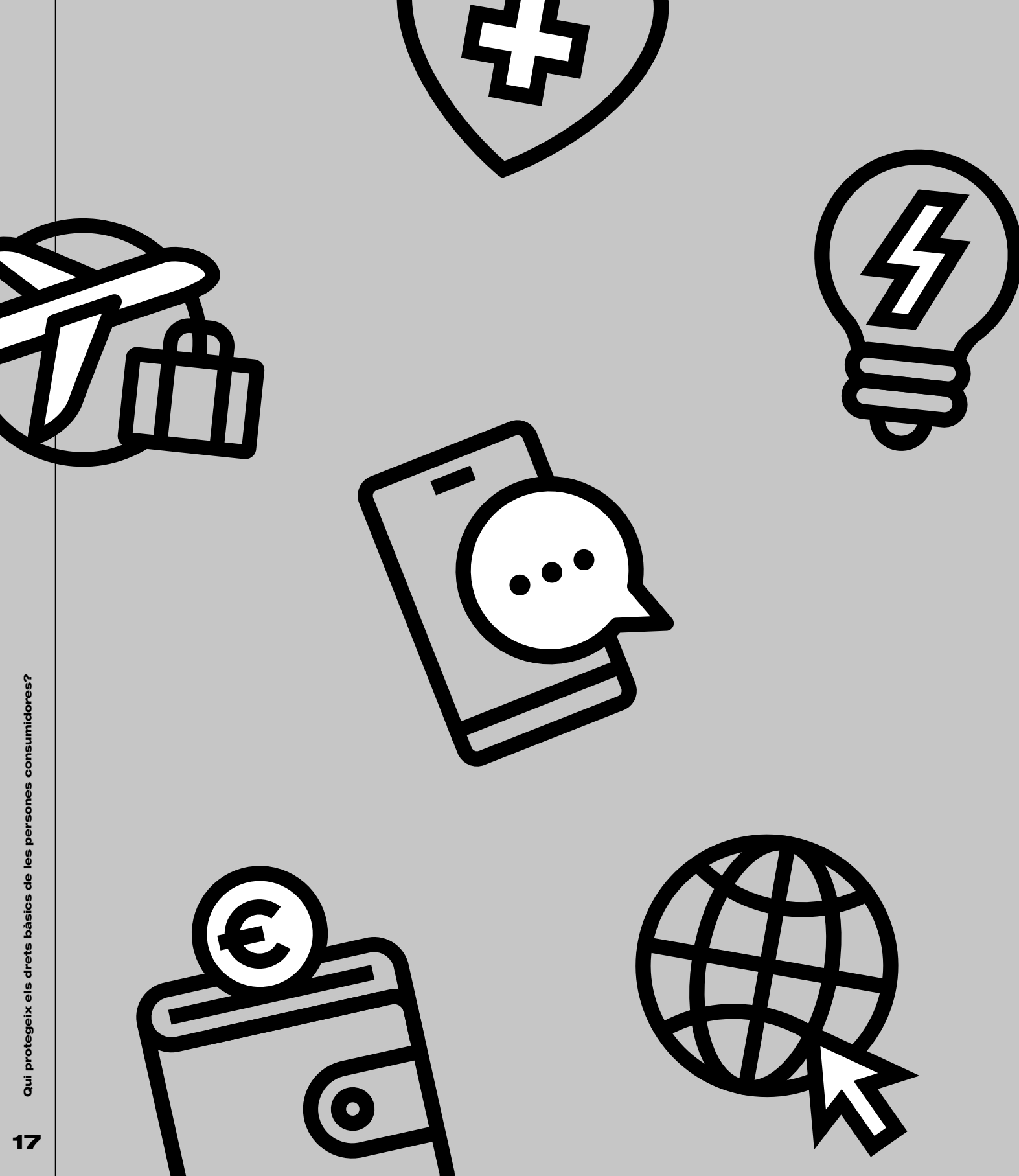
---

En els mitjans de comunicació públics i privats.

---

<sup>1</sup> L'article 127.1 del Codi de Consum de Catalunya, Llei 22/2010 de 20 de juliol.





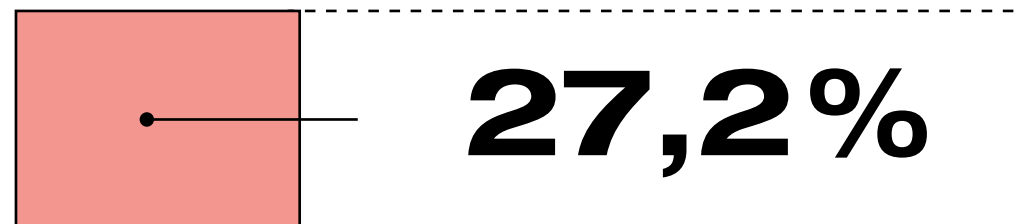
**Quin és el  
coneixement  
i l'ús de les  
associacions  
per part de la  
ciutadania?**

Per tal de conèixer els hàbits de consum de les persones i saber l'opinió del comerç a la ciutat, cada any es planteja a la ciutadania una sèrie de qüestions en una enquesta trimestral d'opinió. És l'Òmnibus municipal, i, segons aquest, el desembre del 2020 un **27,2 %** dels/les barcelonins/es afirmava conèixer alguna associació privada de persones consumidores, un coneixement molt semblant al d'edicions anteriors.

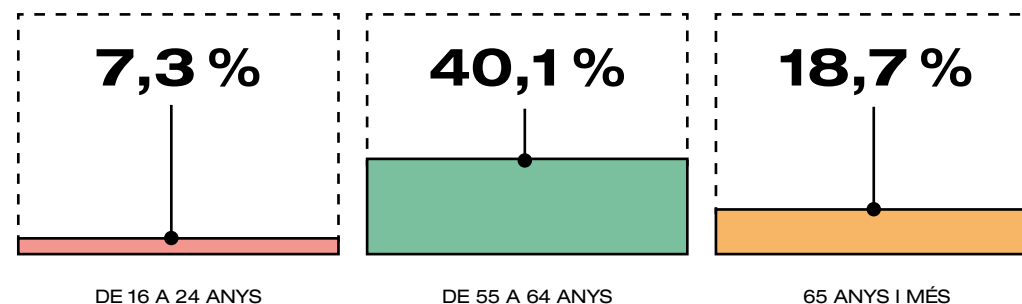
Les associacions de persones consumidores són conegudes en una proporció similar per les dones i els homes. El grup d'edat que més en coneix és el de 55 a 64 anys (**40,1 %**) i té la menor proporció el grup de 16 a 24 anys (**7,3 %**), seguit a distància pel de 65 anys i més (**18,7%**).

D'altra banda, pel que fa a l'ús d'oficines d'informació i defensa de les persones consumidores, el **13,1 %** dels/les entrevistats/es ha utilitzat alguna altra associació privada o oficina pública d'informació i defensa del consumidor/a, pràcticament la mateixa utilització que es va registrar al juny (**14,1 %**).

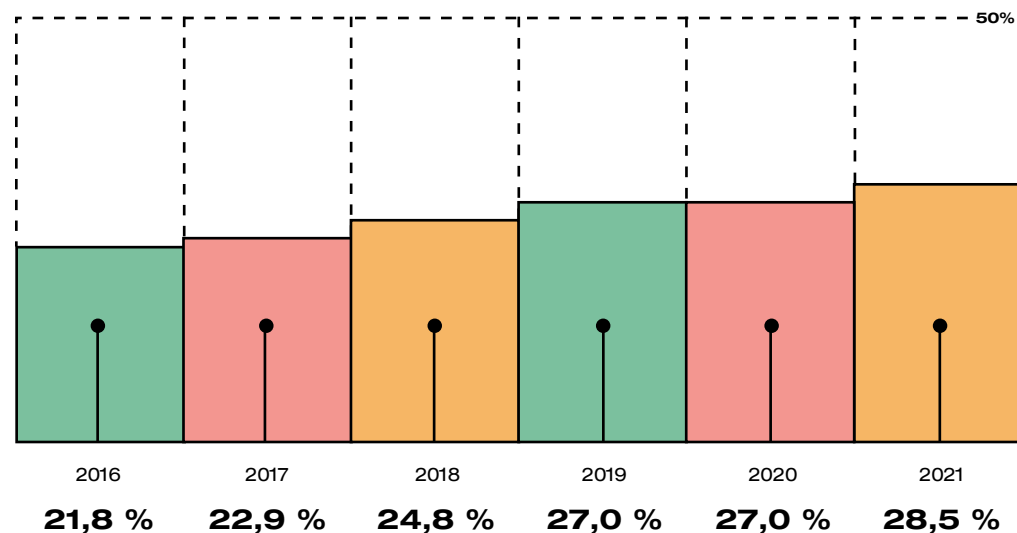
MITJANA DEL GRAU DE CONEIXEMENT 2020

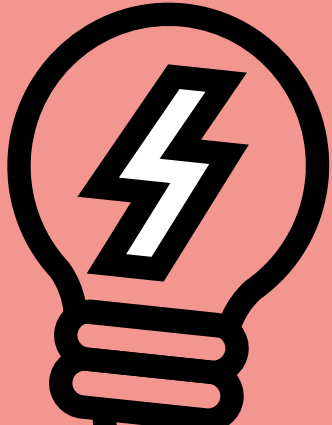


MITJANA DEL GRAU DE CONEIXEMENT PER EDATS



EVOLUCIÓ CONEIXEMENT ASSOCIACIONS PRIVADES DE CONSUMIDORS





**Quines  
associacions  
de persones  
consumidores hi  
ha a Barcelona?**

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

Aquestes són:



**i GENERAL** **€ FINANCES**

### AICEC-ADICAE

ASSOCIACIÓ D'USUARIS DE BANCS, CAIXES I ASSEGURANCES DE CATALUNYA



**€ FINANCES**

### ASUFIN CATALUNYA

ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS DE CATALUNYA



**i GENERAL** **♥ SALUT**

### CUS, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ



**i GENERAL**

### COOPSCONSUM

FEDERACIÓ DE COOPERATIVES DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA



**i GENERAL**

### FACUA CATALUNYA



**i GENERAL**

### L'OCUC

ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA



**i GENERAL**

### UCC

UNIÓ DE CONSUMIDORS DE CATALUNYA



**i GENERAL**

### UNAE

FEDERACIÓ UNIÓ CÍVICA DE CONSUMIDORS I MESTRESSES DE CASA DE CATALUNYA

# AICEC-ADICAE



## ASSOCIACIÓ D'USUARIS DE BANCS, CAIXES I ASSEGURANCES DE CATALUNYA

📞 933 425 044

📍 Carrer Creu dels Molers, 13, local, 08004, Barcelona

🕒 De dimarts a divendres, de 10.00 a 13.00 h i de 17.00 a 19.00 h

✉️ [aicec@adicae.net](mailto:aicec@adicae.net)

🌐 [aicec.adicae.net](http://aicec.adicae.net)

**AICEC-ADICAE** és una associació sense ànim de lucre que, des del 1998, treballa per crear i consolidar un moviment de persones consumidores crítiques, responsables i solidàries, i així canviar el model de consum actual i fer front als abusos financers i dels grans temes del consum.

Al llarg d'aquests anys s'ha treballat per resoldre casos col·lectius que van des de les acadèmies d'anglès o el frau filatèlic, les participacions preferents i les clàusules sòl fins a les hipoteques, entre d'altres. També ha participat en l'elaboració del Codi de Consum de Catalunya i ha intervingut en altres lleis discutides al Parlament de Catalunya.

### DADES 2020

**28.536** membres de la base social

**5.501** persones associades de ple dret

**17.998** consultes ateses

**109** assemblees i atencions col·lectives

**91** activitats associatives

**55** accions reivindicatives i activitats de representació



## RELACIÓ DE SERVEIS

**Informació i orientació.** Pots adreçar consultes sobre serveis financers i productes d'estalvi-inversió, crèdits i préstecs hipotecaris, assegurances i altres grans temes de consum (telecomunicacions, energia o transports, entre d'altres).

**Formació.** Organitzen tallers i xerrades arreu del país i també col·laboren amb altres entitats socials i organismes. Editen publicacions periòdiques on trobar continguts d'interès.

**Acció reivindicativa.** Aposten per una acció reivindicativa integral, que passa per:

- Grups de participació. Mediació i interlocució amb entitats financeres i empreses.
- Acció institucional per influir en la millora de la legislació.
- Col·laboració amb altres organitzacions socials i entitats ciutadanes.
- Mobilització al carrer per pressionar la justícia, les entitats financeres i les institucions per a la resolució dels problemes.
- La defensa col·lectiva, apostant pels mecanismes extrajudicials i, quan no són suficients, per la defensa judicial col·lectiva que permeti exercir sense entrebancs el dret a la tutela judicial efectiva.

## AVANTATGES PER A LES PERSONES SÒCIES


- Informació i orientació davant de qualsevol consulta en matèria de consum financer.
- Elaboració d'escrits de reclamació davant bancs, empreses d'inversió, assegurances i grans empreses de consum.
- Defensa judicial col·lectiva davant frauds i abusos financers.
- Informació actualitzada dels casos col·lectius que duu l'associació.
- Rebre publicacions amb informació independent, crítica i útil (diari, tríptics o butlletí).
- Accés a l'àrea de formació d'ADICAE, amb una gran varietat de cursos sobre consum, economia familiar, etc.
- Participació en tallers, conferències, activitats associatives i culturals, etc.
- Possibilitat de col·laborar amb una associació crítica, responsable i solidària, aportant els teus coneixements i dedicació.


# ASUFIN CATALUNYA



## ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS DE CATALUNYA

 **936 763 284 | 636 066 947**

 Carrer de Balmes, 152, 1r 5a, 08008, Barcelona

 De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h (amb cita prèvia)

 [info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

 [www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

**ASUFIN Catalunya** és una associació sense ànim de lucre especialitzada en la protecció de les persones usuàries financeres. Des de la seva seu de Barcelona, proporciona eines per defensar els seus drets, tant en la **prevenció**, mitjançant programes d'educació financera i digital per contribuir a canviar la relació client-banc, com en la **resolució de conflictes**, judicialment o extrajudicialment.

ASUFIN Catalunya, en col·laboració amb ASUFIN, té més de 10 anys d'experiència en l'assessorament jurídic i financer especialitzat als consumidors bancaris.

### DADES 2020

**1.767** persones sòcies

**9** activitats formatives amb **193** assistents

**557** expedients oberts

**206** demandes ateses

**29** sentències guanyades

## RELACIÓ DE SERVEIS

### Assessorament personalitzat

Atenen les persones afectades per incorrectes pràctiques bancàries en la comercialització massiva de productes financers i interposen demandes individuals, acumulades o col·lectives segons el cas.

### Formació sobre productes i serveis bancaris

Durant tot l'any, organitzen xerrades i tallers orientats a millorar l'educació financera de la ciutadania.

### Elaboració de material divulgatiu

L'empoderament dels consumidors en la defensa dels seus drets passa per la informació transparent dels productes i serveis financers, i per aquest motiu publiquen tota mena de materials informatius i estudis sobre serveis i productes bancaris.

## RECLAMACIONS

ASUFIN Catalunya acompanya la persona consumidora financera des del moment que es produeix el conflicte amb l'entitat fins que s'esgoten les vies de reclamació extrajudicial i cal acudir a tribunals.

En aquest sentit, faciliten a les persones afectades models de reclamació extrajudicial, despleguen tot l'assessorament que necessiten i, de manera gratuïta, guien els primers passos. Si cal transitar la via judicial, compten amb advocats col·laboradors que s'encarreguen de tot el procediment.

## AVANTATGES PER A LES PERSONES SÒCIES

L'associació atén gratuïtament les consultes de la ciutadania, però ofereix diversos serveis exclusius per a les diferents modalitats de socis/es. En aquest sentit, els socis i les sòcies poden gaudir de:

- Representació en tribunals sense risc de costes.
- Accés total al major cercador de sentències bancàries d'Espanya.
- Accés al teu expedient judicial *online*.
- Veu i vot a l'assemblea de socis.

# CUS, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ

i GENERAL

♥ SALUT

## COORDINADORA D'USUARIS DE LA SANITAT, SALUT, CONSUM I ALIMENTACIÓ

☎ 933 024 138

📍 Avinguda Portal de l'Àngel, 7, àtic ABC. 08002, Barcelona

🕒 De dilluns a divendres, de 9.00 a 18.00 h (cita prèvia)

✉ [cus@cus-usuaris.org](mailto:cus@cus-usuaris.org)🌐 [www.cus-usuaris.org](http://www.cus-usuaris.org)

La **CUS, Salut, Consum i Alimentació** és una associació de consumidors sense afany de lucre que va néixer l'any 1977 com a conseqüència de la indefensió en la qual es trobaven les persones usuàries del sistema públic de salut. El 1982 es van incorporar els àmbits del consum, l'alimentació i la seguretat alimentària com a eixos transversals relacionats amb la salut. No obstant, la salut i els serveis sanitaris continuen sent l'especialitat de la seva activitat.

### DADES 2020

**3.338** persones sòcies

**1.239** consultes de consum

**818** reclamacions i mediacions de consum

Amplia cartera de serveis en activitats formatives realitzades

### ATENCIÓ EN TEMES DE SALUT

**54 %** consultes de la sanitat privada vs. **46 %** de la sanitat pública

**37 %** consultes assistència primària / **34 %** especialitats / **29 %** hospitalària

**300** reclamacions d'assegurances privades de salut

## QUÈ OFEREIXEN

Assumeixen la defensa de totes les persones usuàries que necessitin assistència, orientació o consell en temes de sanitat, de benestar social o de consum.

- Assessorament i informació en tots els àmbits d'actuació.
- Assessorament sobre errors mèdics i negligències.
- Informació sobre els drets i deures dels ciutadans en l'exercici de la salut i en l'àmbit del consum.
- Gestió de reclamacions i mediacions en temes de salut i consum.
- Publicacions, guies, tríptics informatius i revista de la CUS.
- Elaboració d'estudis i/o tallers per a empreses, hospitals, centres sanitaris, administració pública i altres entitats que ho sol·licitin.
- Realització de tallers formatius a escoles, centres cívics i casals d'avis.
- Participació en xerrades, tallers i jornades.
- Tramesa del butlletí de la CUS.
- Organització de jornades.
- Alertes, informacions i consells *online*.
- Participació dels socis a les assemblees.

Des de l'entitat duen a terme les mediacions i gestions que són necessàries en la resolució de conflictes, tant en matèria de salut com de consum de les persones consumidores i usuàries.

Un cop esgotada la via de la mediació, informen la persona consumidora de les alternatives possibles i, si és el cas, de com ha de procedir si vol acudir a l'arbitratge. Si cal iniciar la via judicial, CUS compta amb serveis jurídics especialitzats que poden assessorar i gestionar les demandes.



# Coopsconsum

i GENERAL

## FEDERACIÓ DE COOPERATIVES DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA

☎ 93 301 20 20

📍 Carrer de Premià, 15, 08014, Barcelona

🕒 De dilluns a dijous, de 9.30 a 13.30 h i de 16.00 a 18.00 h

Divendres, de 9.30 a 14.00 h

✉ cooperativesdeconsum@fccuc.coop

🌐 [www.cooperativesdeconsum.coop](http://www.cooperativesdeconsum.coop)

La Federació aglutina i representa les cooperatives de persones consumidores i usuàries de Catalunya. Els principals objectius de l'organització són:

- Donar suport a la consolidació i expansió de les cooperatives de persones consumidores i usuàries.
- Impulsar i promoure la creació de cooperatives. Cercar i analitzar noves oportunitats de creació de cooperatives de consum en nous àmbits d'activitat.
- Promoure projectes intercooperatius.
- Desenvolupar programes de formació cooperativa, empresarial i consumidorista.
- Aprofundir en la tasca educativa com a associació de persones consumidores.
- Potenciar els elements d'identitat i diferenciadors.

### DADES 2020

**98** cooperatives de persones consumidores a Catalunya

**2.429.643** persones sòcies consumidores i/o usuàries de les cooperatives federades

**5.941** persones sòcies de treball i treballadores

## QUÈ ÉS UNA COOPERATIVA DE CONSUM?

Les cooperatives de consum les originen persones consumidores i usuàries d'una determinada realitat territorial per millorar la seva relació amb la prestació de serveis o adquisició de productes.

El model societari de les cooperatives de consum està basat en les persones i la seva participació en l'organització empresarial. A més, permet incorporar els treballadors al projecte cooperatiu i, així, tots dos col·lectius el comparteixen (persones sòcies consumidores i persones sòcies de treball).

## SERVEIS AL COOPERATIVISME I AL CONSUM RESPONSABLE

- **Representació i defensa dels interessos del cooperativisme de consum** en el marc de les estructures cooperatives i l'economia social en general.
- **Assessorament legal en temes cooperatius i sectorials** on operen les cooperatives.
- **Informació i gestió d'ajuts.**
- **Atenció a les persones consumidores.** Informació de drets i deures. Afavoriment del sentit crític i preventiu.
- **Representació i defensa** dels interessos de les persones consumidores i els seus drets.
- Foment i formació en el **consum responsable.**
- Foment i difusió del **comerç just i del comerç de proximitat.**





# FACUA CATALUNYA

i GENERAL

🗨️ **688 954 954**

📍 Carrer de Leiva, 25, 08014, Barcelona

🕒 De dilluns a dijous, de 9.00 a 13.00 h i de 17.00 a 19.00 h  
Divendres, de 9.00 a 13.00 h

✉️ [catalunya@facua.org](mailto:catalunya@facua.org)

🌐 [www.facua.org/catalunya](http://www.facua.org/catalunya)

**FACUA Catalunya** és una organització no governamental, sense ànim de lucre, dedicada a la defensa dels drets de les persones consumidores. Manifesten ser independents i es defineixen amb un caràcter marcadament progressista, democràtic, plural i participatiu. En l'organització hi participen persones compromeses que reivindiquen millores en la regulació i el control del mercat, la qualitat, l'etiquetatge i la publicitat dels productes i serveis.

Qüestionen l'actual model de societat de consum, sustentat en el foment de l'acapament i l'ostentació de productes de manera irracional i malbaratadora, l'explotació dels països pobres i l'esgotament dels recursos naturals del planeta.

## DADES 2020

**10.454** consultes    **23.799** persones adherides  
**766** reclamacions    **3.461** persones associades de ple dret

## SECTORS AMB MÉS DENÚNCIES

**25 %** salut  
**19 %** transports  
**15 %** oci i vacances



## SERVEI D'ASSESSORAMENT GRATUÏT

Des del web de Facua s'ofereix un servei d'assessorament gratuït accessible a la ciutadania. Es tracta d'un recull de més de 600 respostes a les consultes sobre els problemes de consum més freqüents.

També és possible posar en coneixement de FACUA possibles fraus o abusos que es detectin.

Si cal realitzar un estudi personalitzat per a un cas concret i que requereixi el suport de l'organització, cal fer-se soci de ple dret de FACUA.

## AVANTATGES PER A LES PERSONES SÒCIES

Les persones sòcies de l'organització tenen dret a:

- L'assessorament jurídic d'un equip d'experts per resoldre dubtes de consum.
- La tramitació de les reclamacions per part de l'equip jurídic de FACUA.
- La recepció de la revista digital de FACUA *Consumerismo*.
- La participació en els òrgans de govern de l'associació.
- Rebre informació sobre l'actualitat del món del consum, denúncies, estudis de mercat i reivindicacions plantejades per FACUA.
- Participar en estudis de mercat i enquestes, compartir propostes i fer arribar informacions d'interès o denúncies.



# L'OCUC

€ FINANCES

## L'ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS I USUARIS DE CATALUNYA

📞 934 174 737

📍 Carrer de Roger de Llúria, 115, 08037 Barcelona

🕒 De dilluns a divendres, de 10.00 a 14.00 h

✉️ [consultes@ocuc.cat](mailto:consultes@ocuc.cat)

🌐 [www.ocuc.cat](http://www.ocuc.cat)

L'OCUC és una associació privada que, des del 1978, assumeix les funcions de defensar, educar, difondre, promoure i representar els drets del conjunt de persones consumidores i usuàries de Catalunya.

### DADES 2020

**1.158** persones sòcies

**9.450** consultes

**9** activitats formatives amb **193** assistents

**557** expedients oberts

**206** demandes ateses

**29** sentències guanyades

- Són una entitat **sense ànim de lucre**. Representen les persones consumidores davant les entitats públiques i privades defensant els seus drets.
- **Assessoren** les persones consumidores i les assisteixen en els seus conflictes particulars amb les empreses.
- Aposten per la **mediació**. Cerquen la cooperació, el diàleg i l'acord. Assumeixen funcions arbitrals i potencien l'arbitratge de consum.
- **Denuncien** els fraus i/o abusos que puguin perjudicar les persones consumidores i exerceixen les accions legals corresponents.
- **Proposen reformes** necessàries de l'ordenament jurídic.

L'OCUC es **finança** mitjançant les quotes anuals de les persones sòcies, les consultes a l'equip tècnic de consum de les no sòcies, les subvencions i els serveis a entitats locals i socials.

### CONSULTES PER A LES PERSONES NO SÒCIES

Des de L'OCUC s'ofereix un servei d'assessorament de pagament per a les persones no sòcies. La contractació d'aquest servei garanteix la revisió de la documentació del cas consultat.

### AVANTATGES PER A LES PERSONES SÒCIES

- Assessorament gratuït en temes de consum.
- Atenció presencial amb cita prèvia.
- Gestió de reclamacions a la via extrajudicial.
- Participació amb dret a vot a l'assemblea.



# UCC

i GENERAL

## UNIÓ DE CONSUMIDORS DE CATALUNYA

934 546 776

Rambla de Santa Mònica, 10, baixos, 08002, Barcelona

De dilluns a dijous, de 9.30 a 14.00 h i de 15.00 a 18.00 h

Divendres, de 9.00 a 14.00 h

ucc@consumidors.org

www.consumidors.org

La **Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)** va néixer fa 38 anys per **defensar** els drets de les persones consumidores i **denunciar** totes aquelles situacions en les quals puguin sortir perjudicades i es vulnerin els seus drets.

La UCC és una associació generalista d'àmbit català que ofereix informació i formació a les persones consumidores a través de **xerrades de temàtica variada** i **jornades** sobre alimentació i consum responsable.

També duen a terme tallers específics per a joves, gent gran i persones vulnerables, a través d'acords amb associacions veïnals, ajuntaments i centres culturals.

Manté informada la ciutadania gràcies a les xarxes socials.

### DADES 2020

**15.699** persones sòcies

**8.142** consultes

**19** activitats formatives

**1.576** expedients oberts

## RELACIÓ DE SERVEIS

- **Informació i assessorament sobre consum gratuïts.** L'atenció es realitza de manera presencial, telefònicament o via web. D'altra banda, quinzenalment publiquen *La cistella de la compra*, un estudi de preus de mercat amb productes bàsics entre diferents empreses de distribució. L'estudi valora una llista de productes i proclama el més econòmic.
- **Servei de defensa de les persones consumidores i usuàries.** Assesoren i tramiten reclamacions i denúncies per via judicial a través d'un gabinet d'advocats externs a la UCC i extrajudicial davant les Juntes Arbitrals de Consum a escala nacional, autonòmica o local, així com la presentació de queixes davant els organismes competents.
- **Publicacions i enquestes sobre consum.** L'associació publica bimensualment la revista *Consumidors.org*, així com butlletins digitats amb tota l'actualitat relacionada amb el món del consum.

## MODALITATS DE SOCIS/ES

La UCC té diferents modalitats de socis/es:

- **Individuals.** Es requereix tenir capacitat legal suficient d'acord amb la legislació vigent i formalitzar la sol·licitud d'ingrés.
- **Col·lectius.** Associacions o entitats legalment constituïdes a Catalunya que ho sol·licitin.
- **Adherits** a una demanda col·lectiva específica amb una sola quota. Ostentaran aquesta condició mentre duri el procediment o sol·licitin la baixa.



# UNAE

i GENERAL

## LA FEDERACIÓ UNIÓ CÍVICA DE CONSUMIDORS I MESTRESSES DE CASA DE CATALUNYA

933 012 627

Carrer de Roger de Llúria, 44, 08009, Barcelona

De dilluns a divendres, de 9.30 a 13.30 h, i dijous, de 16.00 a 18.00 h (cita prèvia)

unae@unae.cat

www.unae.cat

La **Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya (UNAE)**, fundada l'any 1990, neix després de les successives transformacions d'una de les primeres organitzacions de persones consumidores que van sorgir a l'Estat: l'Agrupació de Mestresses de Casa de Barcelona i Província.

Reconeguda per la Generalitat de Catalunya com a associació de consumidors més representativa l'any 1998, ha seguit fidel al seu compromís amb la defensa de persones consumidores i usuàries, promovent l'educació, confeccionant publicacions, organitzant seminaris i congressos, i col·laborant amb les administracions públiques i les altres associacions.

### DADES 2020

**1.500** persones sòcies

**3.218** expedients oberts de consultes de mediació i reclamació

**42 %** expedients amb resolució positiva

**13 %** expedients traslladats a d'altres organismes competents

**47** dies de mitjana és el termini de tramitació d'aquests expedients

## ELS VALORS DE LA FEDERACIÓ

- Potenciar els drets de col·lectius especialment protegits, sobretot les dones, en les seves relacions de consum.
- Agrupar solidàriament les persones consumidores i usuàries per defensar millor els seus drets.
- Realitzar activitats per a la formació i informació, i per al foment d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones, en matèria de consum, potenciant el consum com a eina per millorar la societat.

## CONSULTES GRATUÏTES

UNAE ofereix a la ciutadania la possibilitat de realitzar consultes gratuïtes en matèria de consum a través del seu web, omplint un formulari.

## SERVEIS A LES PERSONES SÒCIES

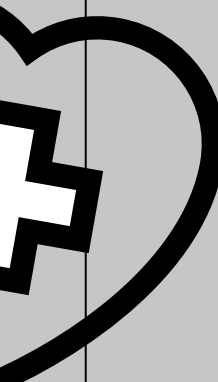
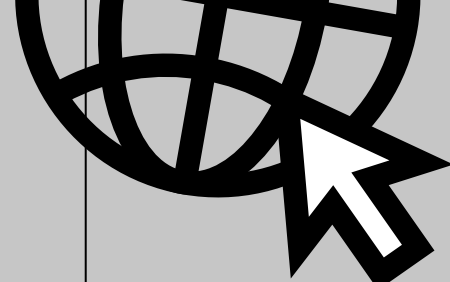
A través del seu **Gabinet Jurídic de Consum**, l'entitat presta els següents serveis generals als seus associats/ades:

- Serveis d'informació, defensa i protecció en matèria de consum.
- Serveis de mediació, gestió de reclamacions a les empreses, queixes i denúncies a les administracions pertinents.
- Serveis d'assessorament jurídic i orientació sobre la viabilitat d'exercir accions judicials o extrajudicials en matèria de consum.

La tasca del Gabinet Jurídic de Consum comprèn tots aquells camps en què intervé la persona consumidora o usuària com a destinatari final, és a dir, quan compra productes o contracta serveis per al seu ús particular.

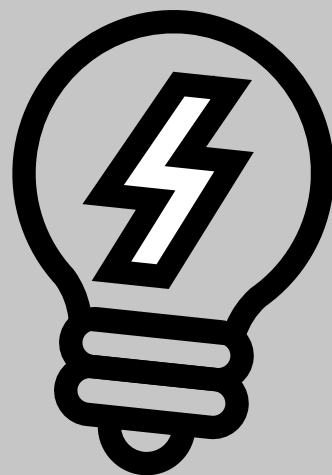
També ofereix **tallers, xerrades, debats i col·loquis sobre temàtiques de consum**, convidant ponents, tècnics, professionals o empreses que condueixen o imparteixen les diferents activitats; així mateix, es programen anualment visites a factories i/o empreses sectorials del món del consum per conèixer de primera mà el seu funcionament i desenvolupament.





# La resolució extrajudicial de conflictes. Què és el Sistema Arbitral institucional, públic i gratuït de consum?


La **Junta Arbitral de Consum de Barcelona** és un òrgan especialitzat de l'organització municipal que administra el sistema arbitral de consum en el municipi de Barcelona, com a justícia alternativa. L'actuació d'aquest sistema està sotmesa a les lleis reguladores de la defensa de les persones consumidores i usuàries, i de l'arbitratge (article 141 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona).




# JACB

## JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

 **93 402 33 44**

 Ronda de Sant Pau, 43-45, 08015, Barcelona

 De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h, i dilluns i dimarts, de 15.00 a 17.00 h

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

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

És un òrgan especialitzat municipal que exerceix l'arbitratge com a eina de justícia alternativa i extrajudicial de resolució de conflictes en consum.

**Per a les persones consumidores:** podràs obtenir gratuïtament una mediació quan els teus drets s'hagin vist afectats.

**Per a les empreses:** facilita la reclamació de qualsevol assumpte i oferirà una prova d'absoluta fiabilitat als teus clients. També tindrà la possibilitat de fer reconvençió del deute pendent.


L'arbitratge és un més dels sistemes alternatius de resolució de conflictes, juntament amb altres com la mediació i la conciliació.



**JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA**

## COM ES TRAMITA?

**Cal fer la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona:**

**1.**  Presencialment, a través d'internet, mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), o a través de les associacions de persones consumidores i usuàries.


Cal acreditar:

- La relació de consum (factura, tiquet de compra...)
- La reclamació prèvia a l'empresa

**2.**  **Des de la Junta traslladen la reclamació a la botiga, l'empresa o el/la professional.**

**3.**  **Un cop acceptat l'arbitratge, es designa l'òrgan arbitral.**

**La Junta fa el tràmit d'audiència a les parts i la pràctica de les proves.**

**4.**  En l'audiència, les parts podran presentar les proves que estimin convenients per fer valer el seu dret.

L'òrgan arbitral serà el que haurà de resoldre sobre l'acceptació o el rebuig de les proves proposades per les parts, proposant, si escau, d'ofici la pràctica de proves complementàries que es considerin imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.

**5.**  **Finalment, l'òrgan arbitral dicta un laude de compliment obligatori per a les dues parts.**

## EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM ÉS



### Ràpid

Es tramita en un temps breu.



### Gratuit

Per a ambdues parts.



### Eficaç

Evita recórrer a la via judicial.



### Imparcial

Garantit per la designació de l'òrgan arbitral.



### Voluntari

Les dues parts s'adhereixen lliurement al sistema.



### Executiu

Les resolucions són de compliment obligatori.



### Beneficiós per a tothom

Les persones consumidores obtenen gratuïtament una mediació i les empreses ofereixen fiabilitat.

## DADES

LAUDES	2020	RESOLUCIÓ	LAUDES
Arbitre únic	<b>207</b>	Estimats	<b>175</b>
Col·legi arbitral	<b>8</b>	Desestimats	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	Estimats en part	<b>13</b>
		Finalització procediment	<b>20</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>215</b>



[BARCELONA.CAT/OMIC](http://BARCELONA.CAT/OMIC)