

Pla de millora dels serveis públics de consum 2025-2027

Octubre 2024

Pla de millora dels serveis públics de consum 2025-2027

Coordinació tècnica

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública
Diputació de Barcelona

Consultoria tècnica

Momentum

Índex

0. Presentació	4
1. Serveis públics de consum	6
2. Servei de suport a les polítiques de consum de la Diputació de Barcelona	11
3. Serveis públics de consum: balanç de la situació actual	16
4. Marc estratègic d'avanç 2025-2027	25
5. Projectes clau 2025-2027	32
Annex 1. Procediment de Gestió de Consultes i Reclamacions per a persones consumidores en municipis sense OMIC	34
Annex 2. Informe de procés d'elaboració del document	35

Octubre de 2024
© Diputació de Barcelona

Edició i coordinació: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional
de la Diputació de Barcelona

0. Presentació

El **Servei de Suport a les Polítiques de Consum** (en endavant, SSPC) de la Diputació de Barcelona col·labora amb els ens locals adherits a la Xarxa Local de Consum en el desenvolupament de les polítiques públiques de defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit del consum i proporciona recursos per promoure, en la societat, actituds de consum responsable. Aquestes polítiques públiques se centren, principalment, en tres eixos: la prevenció, la promoció d'hàbits de consum responsable i **la informació per a la resolució de conflictes de consum**.

En aquest sentit, l'instrument clau per desenvolupar iniciatives de manera cooperativa és precisament, la **Xarxa Local de Consum** (en endavant, XLC), una agrupació voluntària d'ens locals, sense personalitat jurídica pròpia i actualment constituïda per 316 serveis de defensa del consumidor de la demarcació de Barcelona. La XLC, que neix a proposta i amb el suport de la Diputació de Barcelona, esdevé una eina de cohesió per a les polítiques i els programes locals de consum, atès que facilita la col·laboració, permet compartir iniciatives i dona valor afegit als serveis municipals i comarcals actuals, tot això en el marc d'un món cada vegada més connectat i digitalitzat.

En un entorn dinàmic on la globalització, les noves tecnologies i les tendències socio-lògiques i econòmiques transformen les dinàmiques de consum, les pautes actuals reflecteixen una sèrie de canvis significatius que han donat lloc a hàbits de consum més individualitzats. Aquestes transformacions han posat en relleu la necessitat **de reforçar els drets de les persones consumidores**, que sovint es veuen vulnerats per les grans empreses que exerceixen el seu poder de mercat en detriment d'aquests drets. A més, l'expansió de les grans superfícies comercials ha alterat l'ecosistema del petit comerç, obligant-lo a adaptar-se de manera contínua a un entorn econòmic i cultural en canvi constant.

Durant el **mandat 2023-2027**, la Diputació de Barcelona vol actualitzar el seu compromís municipalista d'acord amb els reptes que viu avui la nostra societat, contribuint a vertebrar una xarxa de governs locals més sostenible i col·laborativa que pugui millorar la resiliència del territori de la demarcació de Barcelona. Així, els dos reptes principals del mandat en relació amb els drets de les persones consumidores i usuàries són, d'una banda, la millora dels serveis públics de consum de tota la demarcació i, d'altra banda, el desplegament del projecte de mediació en consum, que ja s'havia iniciat però va quedar aturat degut a la covid-19.

En aquest context, els equips de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum i del Servei de Suport a les Polítiques de Consum, juntament amb el suport de la consultora Momentum, plantegen, en el marc de la Xarxa Local de Consum, un **Pla de millora dels serveis públics de consum de la demarcació de Barcelona**, que es presenta a continuació. Aquest document detalla, en primer lloc, un balanç de la situació actual dels SPC, que servirà com a punt de partida per definir els reptes de futur i les línies de treball que portaran a la millora d'aquests serveis. Finalment, s'exposa un llistat de projectes clau que posaran en marxa les accions necessàries per assolir els reptes del mandat de la Diputació de Barcelona 2023-2027.

1. Serveis públics de consum

Una **relació de consum** s'estableix quan es donen les condicions següents: el reclamant és una persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional, mentre que la part reclamada és una persona física (autònom) o jurídica, pública o privada, que comercialitza béns o serveis en el marc de la seva activitat empresarial o professional. Entre les dues parts ha d'existir una relació de consum, que pot incloure la comercialització de béns o la prestació de serveis.

Segons el **Codi de consum de Catalunya**, també són considerats com a consumidor els treballadors autònoms i microempreses en les seves relacions de consum amb empreses que presten serveis bàsics i de tracte continuat, com ara els subministraments d'aigua, gas, electricitat o telecomunicacions. A més, el consumidor mitjà es caracteritza per estar normalment informat i ser raonablement atent en les relacions de consum, tenint en compte els factors socials, culturals i lingüístics que poden influir en el seu comportament.

Cal destacar que existeixen col·lectius especialment protegits en el marc de les relacions de consum, com ara infants, adolescents, persones grans, persones malaltes, persones amb diversitat funcional i qualsevol col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especial.

En aquest context, la competència en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, incloent-hi la informació, mediació, inspecció i sanció, és exclusiva de la Generalitat de Catalunya, segons l'article 123 de l'Estatut d'autonomia. La Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, especifica als articles 126-10, 321-1 i següents, i 341-7, **les competències que les administracions locals poden exercir en matèria de consum**. Així, els ens locals tenen la capacitat de prestar serveis en matèria de consum seguint els termes establerts al Codi de consum de Catalunya i d'acord amb les fórmules de col·laboració entre la Generalitat i els ens locals.

A continuació, es presenten els principals organismes de consum de Catalunya, que treballen conjuntament per garantir una protecció eficaç i integral dels drets dels consumidors:

Serveis públics de consum

Els **serveis públics de consum** (en endavant, SPC són organismes de titularitat pública que depenen d'una administració pública catalana i que duen a terme les tasques d'informació, orientació i assessorament als consumidors en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. Segons l'article 126-10.2 del Codi de consum de Catalunya, aquests serveis públics de consum han de rebre, gestionar o resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones domiciliades a la seva demarcació territorial i també d'aquelles empreses o establiments del seu àmbit territorial.

En concret, **les funcions dels SPC** són les següents:

- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les maneres d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions mitjançant la mediació en consum.
- Gestionar les denúncies i dur a terme tasques d'inspecció en matèria de consum.
- Iniciar procediments sancionadors de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
- Educar i formar les persones consumidores, especialment els col·lectius protegits (per exemple, la gent gran).
- Difondre informació sobre les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi.

A més de les funcions esmentades, les persones consumidores poden dirigir-se als **SPC** per presentar diverses tipologies de consultes, segons la seva situació particular. Aquestes consultes es poden classificar de la manera següent:

- **Informació:** el consumidor demana informació sobre els seus drets i deures. La consulta té un caràcter d'interès particular i pot ser de tipus preventiu.
- **Queixa:** el consumidor vol manifestar el seu desacord amb el tracte rebut per part de l'empresa. La consulta té un caràcter d'interès particular.
- **Reclamació:** el consumidor exposa uns fets amb la pretensió d'obtenir la reparació d'un dany, el rescabament econòmic o bé la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute. La consulta té un caràcter d'interès particular.

- **Denúncia:** el consumidor vol posar en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa en matèria de defensa dels consumidors i usuaris. La consulta té un caràcter d'interès general.

D'acord amb el principi de proximitat (article 126-10-2 del Codi de consum de Catalunya i article 15.3 del Decret 98/2014), la **competència per gestionar les reclamacions de consum** recau, en primer lloc, en el Servei Públic de Consum del municipi (OMIC) on està domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap Oficina, la competència passa a l'oficina supramunicipal corresponent (OCIC/OPIC). Si tampoc n'hi ha, la competència recau en l'Agència Catalana del Consum.

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC)

Les **OMIC** formen part de l'SPC de l'ajuntament i tenen com a finalitat proporcionar als ciutadans informació, educació i suport en matèria de consum, així com desenvolupar funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum i sobre els quals l'ajuntament tingui competència. Molts ajuntaments, mitjançant les OMIC, fan mediacions per tal de resoldre els conflictes entre els consumidors i els agents econòmics.

Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor (OCIC)

Les **OCIC** són organismes d'àmbit comarcal que informen les persones consumidores sobre els seus drets i deures i tramiten les seves queixes, reclamacions, denúncies i sol·licituds d'arbitratge. Així mateix, la majoria desenvolupen tasques de mediació per resoldre els conflictes entre consumidors i agents econòmics. Les OCIC, adscrites als consells comarcals i amb un paper important en aquelles localitats que no disposen d'oficina municipal, poden exercir competències de consum per delegació o encàrrec de gestió.

Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)

Els municipis de menys de 10.000 habitants generalment no disposen d'una OMIC, i la competència per gestionar les reclamacions de consum recau en una oficina supramunicipal, com les **OCIC** o l'**OPIC**. L'OPIC és el servei que ofereixen els municipis i les entitats locals descentralitzades, adherits a la Xarxa Local de Consum, sense un servei específic en funcionament.

En aquests casos, la Diputació de Barcelona proporciona un **servei d'atenció telemàtica** permanent a la ciutadania per gestionar i tramitar les consultes, queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit del consum, a través de la Bústia del Consumidor dels

ajuntaments (vegeu l'Annex 1, «Procediment de Gestió de Consultes i Reclamacions per a persones consumidores en municipis sense OMIC»). Aquest servei es complementa amb les visites periòdiques de les **unitats mòbils d'informació al consumidor** (en endavant, UMIC), que presten atenció i assessorament presencial i personalitzat a la ciutadania, així com al personal electe i tècnic.

A més dels **serveis públics de consum**, existeixen altres organismes:

Agència Catalana del Consum

L'**Agència Catalana del Consum** (en endavant, ACC) és un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya, adscrit al Departament d'Empresa i Treball. Amb personalitat jurídica pròpia i autonomia administrativa, l'ACC disposa de plena capacitat per exercir les competències en matèria de consum assignades per la Generalitat, d'acord amb la Constitució i l'Estatut d'autonomia. Aquestes competències inclouen la **responsabilitat integral en la defensa dels drets dels consumidors i la supervisió de les activitats de consum a Catalunya**.

Juntes arbitral de consum

Les **juntes arbitral de consum** (en endavant JAC) són els òrgans administratius competents per dur a terme els arbitratges de consum, establerts a través d'acords amb l'Aecosan (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición). Aquestes juntes també fomenten l'arbitratge, animant les empreses i professionals a adherir-se al Sistema Arbitral de Consum. En particular, la **Junta Arbitral de Consum de Catalunya** és un organisme administratiu adscrit a l'ACC i s'encarrega de tramitar les reclamacions dels ciutadans que se senten perjudicats en una relació de consum.

A més de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, existeixen set juntes arbitral d'àmbit municipal, ubicades a diferents ciutats del territori, com són Badalona, Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Lleida, Mataró, Sabadell, i Terrassa. Aquestes juntes permeten als consumidors tramitar les seves reclamacions a nivell local i, així, contribueixen a una major proximitat i eficiència en la resolució de conflictes de consum.

Xarxa Local de Consum

La **Xarxa Local de Consum XLC** és una agrupació voluntària d'ens locals, sense personalitat jurídica pròpia i constituïda per 316 serveis públics de consum de la demarcació de Barcelona. Aquesta iniciativa, amb el suport de la Diputació de Barcelona, té com

a objectiu **cohesionar les polítiques i els programes locals de protecció i defensa de les persones consumidores, treballar de manera coordinada, compartir iniciatives i recursos, evitar duplicacions i dinamitzar el consum en l'àmbit local**. La XLC permet als ens locals col·laborar eficaçment per millorar els serveis de defensa del consumidor i adaptar-se a les noves demandes de la societat de la informació, la globalització i les noves tecnologies.

Associacions de consumidors

Les **associacions de persones consumidores** són entitats privades d'interès públic, on tres o més persones s'uneixen voluntàriament i de manera solidària per defensar, sense ànim de lucre, els interessos dels consumidors. Aquestes organitzacions **constitueixen un instrument de representació, consulta i participació en la defensa dels drets i interessos legítims de la ciutadania en les seves relacions de consum**. Ofereixen informació i assessorament als seus associats, així com defensa jurídica, tant individualitzada com col·lectiva. Aquestes entitats complementen la tasca dels organismes oficials, aportant un suport essencial als consumidors i usuaris.

Consell de les Persones Consumidores de Catalunya

El **Consell de les Persones Consumidores de Catalunya**, adscrit a l'ACC, és l'òrgan de **representació i consulta** de les associacions de persones consumidores i usuàries davant l'Administració de la Generalitat de Catalunya i altres administracions, entitats i organismes.

Havent descrit els diversos organismes que participen en la regulació i supervisió de les relacions de consum, així com els serveis públics que ofereixen suport directe als ciutadans, els apartats següents se centraran específicament en els **serveis públics de consum de la demarcació de Barcelona**. Aquests serveis constitueixen l'objecte principal del balanç per al **Pla de millora dels serveis públics de consum 2025-2027**.

2. Servei de suport a les polítiques de consum de la Diputació de Barcelona

El **Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona (SSPC)** col·labora amb els ens locals adherits a la XLC en el desenvolupament de polítiques públiques de suport dels drets de la ciutadania en l'àmbit del consum i proporciona recursos per promoure en la societat actituds de consum responsable. En aquest sentit, el **SSPC proporciona als ajuntaments**:

- Assessorament tècnic i jurídic en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries.
- Activitats educatives per fomentar actituds de consum responsable.
- Activitats informatives i d'assessorament per a empresaris dels sectors comercials sobre les seves obligacions pel que fa als drets de les persones consumidores i usuàries.
- Campanyes d'inspecció informativa i d'assessorament a empresaris de sectors comercials determinats i de zones o eixos comercials.
- Producció i distribució de materials informatius i educatius per promoure el consum responsable.
- Formació continuada per al personal tècnic i càrrecs electes municipals.
- Suport econòmic per a la creació, el manteniment i la potenciació dels serveis municipals de defensa de les persones consumidores i usuàries.

Les actuacions locals en consum estan orientades a complir tres funcions: la prevenció, la promoció d'hàbits de consum responsable i la resolució de conflictes de consum.

Adicionalment, als ajuntaments que no disposen de serveis propis de defensa de les persones consumidores i usuàries, **el SSPC els ofereix**:

- Informació i assessorament a la ciutadania per resoldre conflictes de consum.
- Tramitació de denúncies i reclamacions.
- Mediació en la resolució de conflictes de consum.

Aquestes iniciatives tenen l'objectiu de garantir la protecció dels drets dels consumidors i fomentar la transparència i la confiança en el mercat local.

2.1 Conjunt de serveis de suport en l'àmbit del consum de la Diputació de Barcelona

El **Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona** posa a disposició dels ajuntaments de la demarcació un **conjunt de serveis de suport en l'àmbit del consum**. Amb l'objectiu de garantir la protecció dels drets dels consumidors i fomentar el consum responsable, aquests serveis estan dissenyats per ajudar els ajuntaments a implementar i millorar les seves polítiques públiques de consum.

A continuació, es resumeixen aquests serveis:

Finançament dels serveis públics de consum (OMIC i OCIC)

L'objectiu del recurs econòmic és fomentar l'atenció prestada pels ens locals a la ciutadania en matèria de consum, donant suport a la creació i al funcionament dels serveis públics de consum dels ens locals de la demarcació de Barcelona que tenen conveni d'adhesió a la Xarxa Local de Consum. Els destinataris d'aquest recurs econòmic són ajuntaments i consells comarcals.

Tramitació de reclamacions en l'àmbit del consum

Aquest servei permet a la ciutadania gestionar i tramitar les consultes, queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit del consum a través dels ens locals adherits a la Xarxa Local de Consum. Els destinataris són ajuntaments de municipis de fins a 10.000 habitants i entitats municipals descentralitzades que compleixin amb els requisits de concessió, que inclouen l'adhesió a la Xarxa Local de Consum i la no disposició d'un Servei Públic de Consum en funcionament. El servei gestiona i tramita les consultes i reclamacions de consum presentades de manera presencial o per altres mitjans, incloent-hi les UMIC o els serveis dels ajuntaments.

Visites periòdiques de la Unitat Mòbil d'Informació al Consumidor

Servei d'atenció i assessorament presencial i personalitzat en l'àmbit del consum adreçat a la ciutadania, així com al personal tècnic i electe municipal. Els destinataris d'aquest recurs són els ens locals adherits a la Xarxa Local de Consum que no disposen d'un servei específic, és a dir, els ajuntaments de municipis de fins a 10.000 habitants que compleixen aquests requisits. La prestació del servei es realitza mitjançant les visites que les UMIC fan als ens locals.

Activitats de sensibilització en matèria de consum responsable

Les accions de sensibilització en matèria de consum responsable tenen com a objectiu facilitar coneixements sobre consum responsable als col·lectius especialment protegits, al teixit comercial i a certs col·lectius municipals. Aquestes activitats, desenvolupades per personal tècnic del SSPC o d'entitats contractades, estan dirigides als ens locals de la demarcació de Barcelona adherits a la XLC, amb un èmfasi especial en els municipis petits i mitjans. La finalitat és fomentar actituds de consum responsable i integrar l'educació del consum en l'àmbit educatiu. Les activitats inclouen formació educativa, informació per a empresaris i empresàries, assessorament a col·lectius municipals i accions en mitjans de comunicació, a més de la cessió de material expositiu.

Assessorament en matèria de consum

Acompanyament, assessorament i suport específic als ens locals segons les seves necessitats puntuals amb l'objectiu que aquests puguin endegar, millorar o garantir el seu servei en matèria de consum. Els destinataris de les activitats són ajuntaments i entitats municipals descentralitzades amb el requisit d'adhesió a la XLC. Aquest servei inclou assessorament tècnic específic a l'ens local, actuacions d'acompanyament puntuals, suports materials puntuals i projectes innovadors, singulars o d'especial interès.

Campanyes de control i disciplina de mercat

Realització de **campanyes d'inspecció de consum** de caràcter informatiu a establiments situats en mercats municipals, sedentaris o no sedentaris, i en zones comercials determinades. L'objectiu d'aquestes campanyes és verificar el compliment de la normativa relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores. Els destinataris d'aquestes activitats són ajuntaments i entitats municipals descentralitzades adherits a la XLC.

Serveis de Mediació en consum

La **mediació en consum** és un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes que facilita a les parts d'un litigi (persones consumidores i empreses) trobar punts d'entesa per posar fi al conflicte amb la intervenció d'una persona mediadora experta en consum, que actua de manera neutral i imparcial. Aquest procediment és especialment útil per als ajuntaments de la demarcació que disposen de SPC.

La mediació en consum aborda la majoria de conflictes entre persones consumidores i establiments comercials, sovint causats per malentesos, manca d'informació, desco-neixement en la forma de contractar o una atenció al client inadequada, amb l'objectiu d'assolir una solució satisfactòria per a ambdues parts. Les **característiques principals** de la mediació inclouen la voluntarietat de les parts implicades, la imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora, la confidencialitat, la bona fe i la transparència en la informació del procés. Entre els avantatges de la mediació destaquen que és un procés àgil que facilita la comunicació entre les parts i evita processos administratius i judicials, estalviant temps i despeses, entre d'altres.

Les entitats habilitades per a la mediació en consum inclouen els serveis públics de consum, les organitzacions de persones consumidores, les associacions, els col·legis professionals i altres entitats similars. En aquest cas, els destinataris d'aquest ajut són els ajuntaments de la demarcació de Barcelona.

2.2 Altres instruments de suport en matèria de consum de la Diputació de Barcelona

El **Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona**, a més del conjunt de serveis, compta amb els següents instruments per a la promoció de la qualitat dels serveis de consum i la defensa dels drets de les persones consumidores:

Cercles de Comparació Intermunicipal de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són un instrument de suport per a l'avaluació i millora dels serveis que ofereixen les oficines municipals d'informació i defensa del consumidor. Aquesta iniciativa té com a objectiu millorar la qualitat dels serveis a través de la definició i validació d'indicadors, l'anàlisi de resultats i la comparació entre diferents serveis de consum per identificar punts forts i oportunitats de millora. Els tallers pràctics amb tècnics municipals permeten la reflexió, l'intercanvi d'experiències i la resolució de problemes concrets. Aquests cercles, que s'ofereixen en col·laboració amb el Servei de

programació de la DIBA, ajuden a diagnosticar la situació actual, marcar objectius, proporcionar informació per a la presa de decisions i millorar els estàndards de qualitat dels serveis.

Formació: cursos i jornades

Organització i col·laboració amb altres ens per a la realització d'accions formatives en l'àmbit del consum, adreçades a tots els agents que intervenen en la gestió municipal. Aquesta formació implementa una de les línies estratègiques del servei: la formació especialitzada als agents locals que treballen en la defensa dels consumidors i consumidores. L'objectiu és contribuir a la millora de la competència professional dels tècnics de consum, promovent l'adquisició, l'actualització i el desenvolupament de coneixements, eines, metodologies i habilitats, com també facilitar espais per a la reflexió, el debat i l'intercanvi d'experiències entre aquests professionals i, així, incrementar el capital humà de les organitzacions.

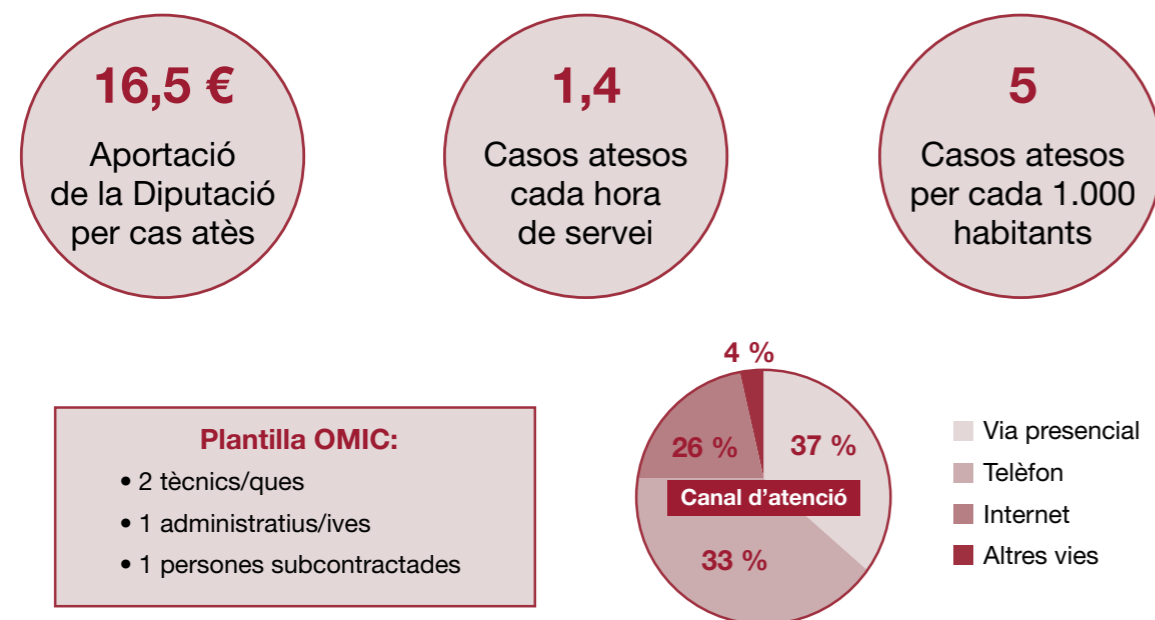
3. Serveis públics de consum: balanç de la situació actual

Havent presentat els serveis públics de consum, i en especial el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, l'objectiu d'aquest apartat és mostrar un **balanç de la situació actual dels SPC** a través d'indicadors i la informació recopilada de diverses fonts. Aquestes fonts es poden consultar a l'Annex 2, "Informe de procés d'elaboració del document".

3.1 Indicadors dels SPC

En aquest apartat, s'analitzen els indicadors clau relatius a les oficines municipals d'informació al consumidor i l'Oficina Provincial d'Informació al Consumidor per als anys 2021-2023. Aquestes dades, extretes i analitzades a partir de diverses fonts, proporcionen una visió detallada sobre el funcionament i l'eficiència d'aquests SPC.

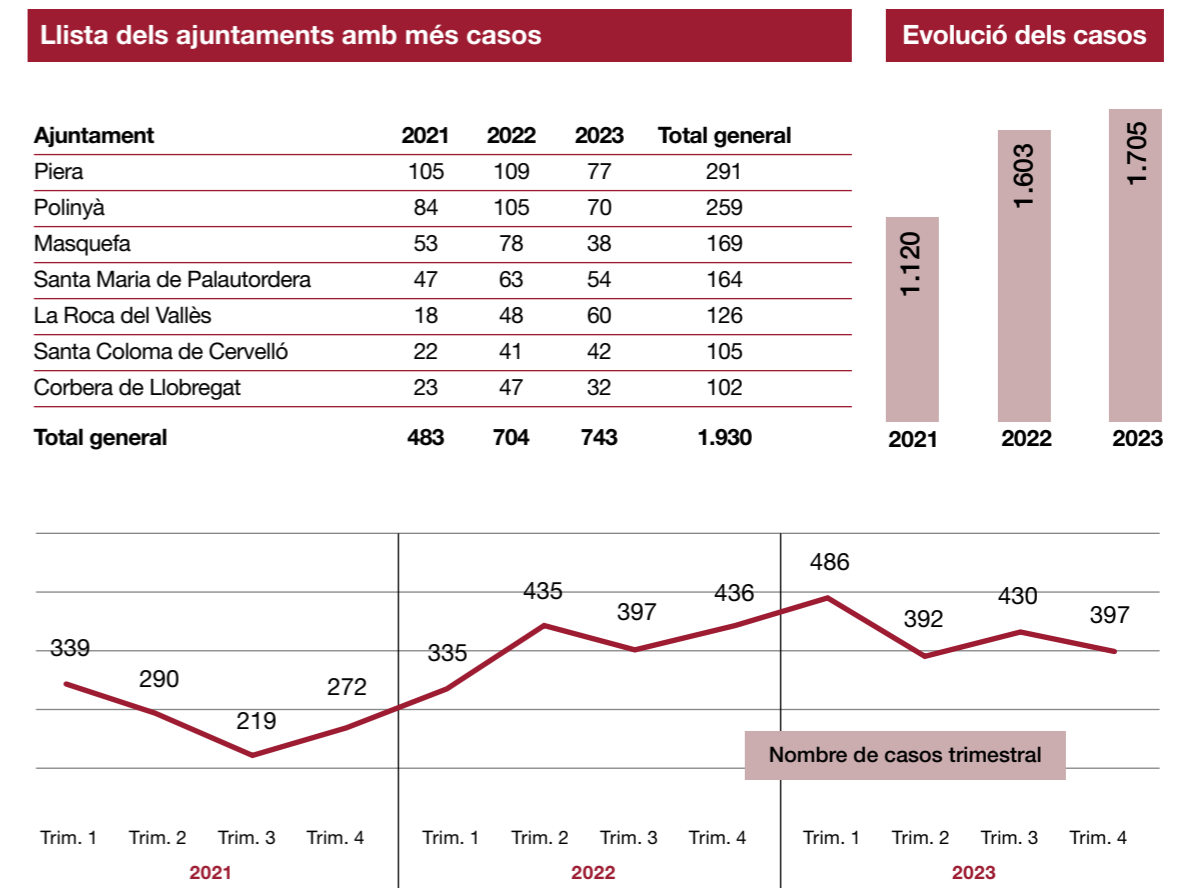
Indicadors d'eficiència en l'atenció a les OMIC (dades agregades de 96 OMIC dels anys 2021 i 2022)



Els gràfics anteriors proporcionen una **visió general sobre l'eficiència i la distribució de l'atenció** proporcionada per les OMIC. Així, al llarg dels anys 2021-2022, el SSPC de la Diputació de Barcelona va aportar una mitjana de 16,5 € per cada cas atès, la qual cosa és un indicador del suport financer necessari per mantenir el servei. A més, s'observa que es gestionen 1,4 casos per cada hora de servei, una dada que reflecteix l'eficiència operativa d'aquestes oficines. Quant a l'indicador de la cobertura poblacional, s'atenen 5 casos per cada 1.000 habitants, de manera que el nivell d'atenció és proporcionalment baix en relació amb la població total.

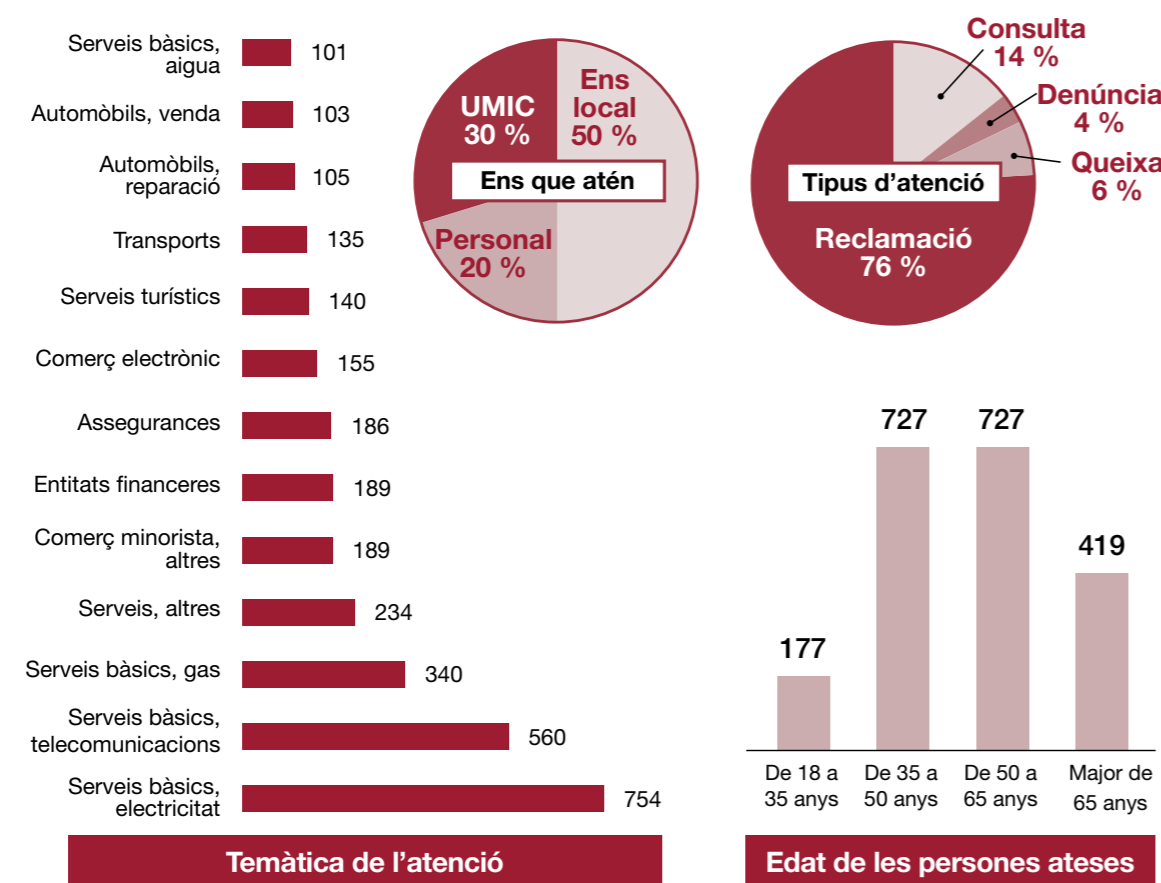
Pel que fa a la **plantilla de les OMIC**, aquests equipaments habitualment disposen de dos tècnics, un administratiu i una persona subcontractada, un equip relativament reduït per gestionar les consultes. En termes de **canals d'atenció**, es distribueixen de la manera següent: un 37 % de les consultes es realitzen de manera presencial, un 33% per telèfon, un 26 % a través d'internet i un 4 % per altres vies. Aquesta distribució indica la importància del contacte directe (presencial i telefònic), tot i que l'ús d'internet com a canal d'atenció també és significatiu.

Indicadors de nombre de casos atesos a l'OPIC (dades agregades de 165 municipis dels anys 2021 a 2023)



Aquest gràfic mostra l'evolució del nombre de casos atesos als ajuntaments amb més activitat entre el 2021 i el 2023. S'observa un **increment constant en el nombre total de casos**, ja que es passa de 1.120 el 2021 a 1.705 el 2023, la qual cosa reflecteix una major demanda dels serveis d'atenció al consumidor. La gràfica de casos trimestrals indica fluctuacions al llarg del temps, amb pics notables en certs trimestres, i això suggereix que es dona una variabilitat estacional en la gestió de consultes i reclamacions.

Indicadors per tipologia de casos atesos a l'OPIC (dades agregades de 165 municipis amb OPIC dels anys 2021 a 2023)



Finalment, el conjunt de gràfics anterior proporciona una visió general de les **temàtiques més comunes** en les atencions dels serveis de consum, així com una distribució dels tipus d'atenció i l'edat de les persones ateses. En primer lloc, les temàtiques principals inclouen serveis bàsics com l'electricitat (754 casos), les telecomunicacions (560 casos) i el gas (340 casos), que són els sectors que generen la major part de les consultes i reclamacions. Pel que fa al **tipus d'atenció**, les reclamacions representen un 76 % del total, seguides de les consultes (14 %), les queixes (6 %) i les denúncies (4 %). Aquesta distribució reflecteix que les persones consumidores prioritzen la recerca de solucions a problemes concrets.

En termes d'edat, la majoria de les persones ateses es troben en les franges d'edat **de 35 a 65 anys**, que sumen 1.454 casos, i les persones majors de 65 anys també tenen una presència significativa (419 casos). Aquesta informació és crucial per comprendre millor les necessitats i els perfils dels usuaris dels serveis de consum.

3.2 Valoració dels SPC

En el marc del projecte, s'ha recopilat informació valuosa a través d'entrevistes i qüestionaris realitzats als ajuntaments que formen part de la Xarxa Local de Consum de la demarcació de Barcelona. Tant els municipis que presten servei a la ciutadania mitjançant les seves pròpies OMIC com aquells que ho fan a través de l'OPIC, han aportat amb les seves opinions i experiències.

A continuació, es presenta un **balanç de les valoracions obtingudes sobre els diferents serveis prestats pels SPC**, incloent-hi els serveis d'informació, assessorament i gestió de reclamacions, les activitats de sensibilització i les campanyes informatives en matèria de defensa dels drets dels consumidors. Aquesta anàlisi té per objectiu identificar les fortaleses i les àrees de millora, per tal de potenciar la qualitat i eficàcia dels serveis de consum a la demarcació de Barcelona.

Informació, assessorament i reclamacions

La valoració, pel part dels ajuntaments, pel que fa a la informació, l'assessorament i la gestió de reclamacions que duen a terme els SPC és, en general, positiva. Es considera que la ciutadania aprecia especialment la proximitat i la qualitat de l'atenció rebuda, i es destaca que els treballadors de les OMIC, formats per la Diputació de Barcelona, ajuden a reduir l'angoixa associada a la gestió de reclamacions. Encara que els resultats no sempre són favorables a les pretensions dels usuaris, molts es mostren agraïts pel suport rebut.

L'OPIC, tot i tenir menys demanda, és ben valorada en els casos que gestiona, i les UMIC són percebudes com una iniciativa que millora l'accessibilitat als serveis de consum. No obstant això, es reconeix la necessitat de millorar la cobertura i la difusió d'aquests serveis, especialment en zones més allunyades.

Un aspecte a millorar és el suport institucional als SPC, que és variable i depèn de les prioritats del govern municipal de cada moment. Aquesta situació pot afectar la consistència i el suport a llarg termini, tot i la valoració positiva dels serveis per part de la ciutadania i els treballadors.

Activitats de sensibilització en matèria de consum

En primer lloc, es detecten dificultats per aconseguir una alta participació a les activitats i xerrades obertes al públic general, especialment en municipis grans amb OMIC i en aquells amb OPIC on aquestes activitats no s'hi han realitzat recentment. Tot i la difusió i publicitat, l'assistència és baixa, la qual cosa ha portat alguns ajuntaments a reduir o eliminar aquesta oferta. En canvi, les activitats dirigides a col·lectius específics, com la gent gran i els centres educatius, tenen una millor recepció i una participació més alta. Aquests grups mostren un interès més gran en els temes tractats i hi ha una demanda constant d'aquestes activitats.

Pel que fa al conjunt d'activitats de sensibilització ofert pel pel SSPC de la Diputació de Barcelona, es valoren positivament i els ajuntaments les utilitzen de manera consistent. A més, algunes OMIC complementen aquesta oferta amb activitats addicionals, contractades de manera independent o organitzades per associacions locals. Tanmateix, es reconeix la necessitat de renovar els temes tractats en aquestes activitats i incloure-hi noves àrees d'interès, com les xarxes socials i la protecció de dades, per mantenir-ne l'atractiu i la rellevància.

Finalment, es destaca la importància d'adaptar l'oferta d'activitats a les necessitats dels diferents grups demogràfics i d'explorar formats més flexibles i digitals. Ampliar l'oferta que proporciona la Diputació amb noves temàtiques i formats podria ajudar a revitalitzar l'interès i augmentar la participació en aquestes activitats, especialment en aquells segments de la població menys implicats fins ara.

Campanyes informatives d'inspecció en matèria de consum

La valoració de les campanyes informatives i d'inspecció en matèria de defensa dels drets dels consumidors varia significativament entre els diferents ajuntaments. Alguns ajuntaments han assenyalat que fa molt de temps que no duen a terme aquestes campanyes, mentre que d'altres, tot i realitzar-les, no reben un *feedback* clar dels comerços o empreses implicades, de manera que el seu impacte és incert.

Quan es rep *feedback* es constata que alguns beneficiaris valoren positivament aquestes campanyes, ja que els ajuden a complir la normativa i evitar possibles sancions futures. No obstant això, hi ha comerços que reaccionen de manera defensiva i mostren una actitud menys receptiva, especialment en el context actual, en què moltes botigues són franquícies amb personal temporal, fet que dificulta la valoració i aplicació de la informació rebuda. Es destaca que els tallers informatius són més ben rebuts que les inspeccions, ja que ofereixen un enfocament pedagògic més comprensible per als comerciants.

A més, es detecta una necessitat de millorar la comunicació i la informació sobre aquestes campanyes en l'àmbit municipal. Alguns ajuntaments desconeixen els serveis dis-

ponibles que ofereix de la Diputació, per tant, hi ha marge per millorar la difusió i la transparència en aquest àmbit. Revisar i impulsar campanyes específiques per a sectors crítics, com les empreses de subministraments i els bancs, podria ser beneficiós donada la major incidència de reclamacions en aquestes àrees. En general, es valora positivament la tasca dels tècnics del SSPC, però es reconeix la necessitat d'adaptar les campanyes a la realitat actual del comerç local i de fer pedagogia per assegurar que els establiments comprenguin el valor i els beneficis de complir amb la normativa de consum.

3.3 Serveis de mediació en consum

El procediment de **mediació en consum** comparteix els principis fonamentals amb la resta d'àmbits inclosos en la mediació civil. El tret diferencial és que les parts en conflicte són sempre una empresa i una persona consumidora. Aquest procediment dona resposta a la necessitat creixent de posar en funcionament noves maneres d'abordar la resolució alternativa extrajudicial de conflictes de consum.

L'any 2017, el SSPC de la Diputació de Barcelona va fer un pas endavant en aquest àmbit, donant suport econòmic als ens locals de la Xarxa Local de Consum per implementar aquest sistema de resolució de conflictes. Tanmateix, la pandèmia i l'adaptació dels sistemes de treball van frenar el desenvolupament del projecte de mediació. Com a part del **Pla de mandat 2023-2027**, s'ha situat com a prioritat la recuperació del treball en xarxa amb els ens locals i el desplegament del projecte de **mediació en consum del SSPC de la Diputació de Barcelona**.

L'estat de la mediació a la XLC

Segons l'**informe de l'estat de la mediació a la XLC**, elaborat pel SSPC de la Diputació de Barcelona, el 2022, un total de 85 municipis van sol·licitar subvencions per al sosteniment del Servei Públic de Consum, dels quals 53 també van demanar la subvenció per al Servei de Mediació. Aquests municipis representen una població total de més de 2,6 milions d'habitants, amb una mitjana de tres treballadors per cada servei de mediació, similar al nombre general de treballadors als SPC. Pel que fa a la despesa, el cost mitjà per treballador en mediació és de 8.099 €, amb un cost per petició de mediació d'uns 52,67 €.

L'informe destaca que **les peticions de mediació representen aproximadament el 26,61 % del total de peticions rebudes pels SPC**, amb una mitjana de 460 mediacions anuals per ens local. Aquesta xifra suposa que per cada 1.000 habitants es reben unes 9 peticions de mediació, en comparació amb les 26 peticions per cada 1.000 habitants per a altres actuacions dels SPC. No obstant, es detecta una manca d'homogeneïtat en la classificació de les peticions de mediació, fet que es vol abordar a través del treball de la XLC per harmonitzar els criteris i garantir una avaluació més precisa dels recursos necessaris.

Projecte de mediació en consum del SSPC de la Diputació de Barcelona

El projecte de mediació en consum busca desplegar un sistema de resolució alternativa extrajudicial de conflictes en l'àmbit local, mantenint els principis de la mediació civil però adaptant-los a l'esfera del consum, on les parts en conflicte són empreses i consumidors. Aquest projecte es va reactivar el novembre del 2023 amb l'adaptació de l'organigrama del Servei de Suport a les Polítiques de Consum i la creació d'una unitat especialitzada en mediació en consum.

El projecte inclou la creació d'un **Grup de Treball de Mediació dins la XLC**, amb l'objectiu de debatre l'estat actual de la mediació als ens locals, proposar recursos i metodologies per millorar el servei, i dissenyar un protocol específic per a la mediació en consum. Aquest grup també treballarà en la creació d'un espai virtual per facilitar la comunicació i l'intercanvi d'experiències entre els diferents actors implicats, així com en la definició d'un marc comú per a l'aplicació del Decret 98/2014. L'objectiu final és potenciar la cohesió de les polítiques de protecció dels consumidors, incrementar el valor afegit dels SPC i dinamitzar el consum en l'àmbit local.

3.4 Conclusió del balanç: punts clau a considerar

Per concloure aquest apartat de balanç, a continuació es presenten els diferents punts clau identificats, que seran essencials per definir els reptes de futur dels serveis públics de consum:

1) Millora del coneixement ciutadà i percepció dels SPC:

S'ha detectat un coneixement baix de l'activitat desenvolupada, així com poc reconeixement del valor afegit aportat pels serveis públics de consum per part de la ciutadania i les empreses, la qual cosa afecta negativament la seva percepció i l'ús que en fan. Molts ciutadans desconeixen l'existència dels SPC, fet que indica una necessitat urgent de millorar la comunicació i difusió dels serveis disponibles. Això requereix una aportació de més recursos i suport als SPC, ja que la capacitat dels tècnics per actualitzar els seus coneixements i oferir el millor servei possible es pot veure limitada.

2) Desafiament en l'abast de les activitats de sensibilització, i actualització d'aquestes activitats:

Les activitats de sensibilització en matèria de drets dels consumidors presenten una participació desigual, amb una baixa assistència generalitzada a les xerrades obertes al públic general, especialment en municipis grans. No obstant això, les activitats dirigides a col·lectius específics, com la gent gran i els centres educatius, gaudeixen d'una millor recepció i participació. D'altra banda, els ajuntaments valoren positivament el conjunt d'activitats ofert pel SSPC de la Diputació de Barcelona, però es detecta la

necessitat de renovar els temes tractats per i incloure-hi noves àrees d'interès, com les xarxes socials i la protecció de dades. Això evidencia la necessitat que cal ampliar i millorar les activitats de sensibilització per mantenir-ne la rellevància i augmentar la participació en aquests programes.

3) Manca d'implicació dels comerços i empreses en la relació amb els consumidors:

Es constata una necessitat de millorar la implicació dels comerços i empreses en la seva relació amb els consumidors, especialment en aspectes relacionats amb el compliment de la normativa i la gestió de reclamacions. Algunes campanyes informatives i d'inspecció no han aconseguit un impacte significatiu, i han obtingut una resposta defensiva per part de molts comerços, especialment aquells que estan operats per franquícies i tenen personal temporal. Aquestes circumstàncies posen de manifest la necessitat d'impulsar accions dirigides a millorar la relació entre comerços, empreses i consumidors, amb un enfocament pedagògic que asseguri una millor comprensió i aplicació de la normativa de consum.

4) Limitacions en l'accés als SPC, especialment en municipis petits:

L'accés als serveis públics de consum presenta un marge ampli de millora, especialment en termes d'horaris i accessibilitat digital. Les hores d'obertura sovint coincideixen amb l'horari laboral, fet que dificulta poder accedir als serveis, especialment en municipis més petits sense OMIC, on la presència de les unitats mòbils d'informació al consumidor és limitada. A més, la bretxa digital representa un obstacle addicional per a certs segments de la població, com la gent gran i les persones amb menys recursos econòmics. Aquestes limitacions evidencien la necessitat de facilitar l'ús dels SPC, adaptant-se a les diverses realitats locals i oferint opcions més flexibles i accessibles.

5) Necessitat de millorar els recursos disponibles per als SPC:

Malgrat que el conjunt de serveis ofert pel Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona és valorat positivament, es considera que hi ha marge de millora en diverses àrees. Això inclou la diversificació de les activitats de sensibilització, l'enfortiment de la formació dels tècnics dels SPC, especialment en mediació i casos complexos, i la millora dels serveis en línia per a la ciutadania i els tècnics municipals. A més, l'absència d'un *feedback* clar sobre la gestió de reclamacions dificulta la tasca dels tècnics municipals, cosa que evidencia la necessitat d'optimitzar i ampliar els recursos disponibles per als SPC.

6) Implementació de procediments postreclamació:

El projecte de mediació en consum del SSPC de la Diputació de Barcelona representa un avenç significatiu en la resolució alternativa de conflictes en l'àmbit del consum, però

es reconeix la necessitat de consolidar i ampliar aquests esforços. És imprescindible implementar les mesures identificades a les sessions dels grups de mediació i prioritzar els projectes necessaris per satisfer les necessitats identificades a l'informe sobre l'estat de la mediació a la XLC. Aquestes accions són fonamentals per garantir l'eficàcia dels procediments postreclamació, incloent-hi l'arbitratge i la mediació.

7) Necessitat de millorar el treball en xarxa entre els diferents agents implicats:

La gran varietat d'organismes i agents implicats en les relacions de consum evidencia la necessitat que treballin en xarxa per assolir l'objectiu comú de millorar els serveis públics de consum per a la ciutadania. Es considera que el SSPC de la Diputació de Barcelona podria jugar un rol clau en la construcció de relacions de confiança i en la facilitació d'una col·laboració més estreta entre els diferents actors, com són la ciutadania, les empreses, les associacions de consumidors, l'Agència Catalana de Consum i altres entitats. Això permetria compartir informació, projectes i recursos per millorar la defensa dels drets dels consumidors i l'eficàcia dels SPC.

4. Marc estratègic d'avanç 2025-2027

A partir de les conclusions del balanç anterior, es deriven els següents grans reptes i línies de treball, que conjuntament formen el **marc estratègic d'avanç 2025-2027**.

4.1 Reptes de futur i línies de treball

REPTE 1. ENFORTIR LA RELACIÓ AMB LA CIUTADANIA I LES EMPRESES

El primer repte se centra en la relació dels serveis públics de consum amb la ciutadania i les empreses de la demarcació de Barcelona. L'objectiu és enfortir aquesta relació a través de la visibilització i la millora de l'accessibilitat dels SPC. És fonamental que tant la ciutadania com les empreses reconeguin els SPC pel seu valor afegit i la seva importància com a eix clau en la societat actual.

Línies de treball:

- 1.1 Visibilitzar i reconèixer el valor afegit dels serveis públics de consum en la societat actual**
- 1.2 Millorar la sensibilització de la ciutadania sobre els drets dels consumidors**
- 1.3 Impulsar les accions dirigides a implicar els comerços i les empreses en la seva relació amb els consumidors**
- 1.4 Facilitar l'accés de la ciutadania als serveis públics de consum, especialment en el cas dels municipis més petits (sense OMIC, amb servei OPIC/UMIC prestat per la Diputació de Barcelona)**

REpte 2. ENFORTIR ELS SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

El segon repte se centra en la millora i consolidació de tots els serveis públics de consum de la demarcació, amb l'objectiu de garantir que aquests serveis siguin eficients, accessibles i de qualitat per a tota la ciutadania. A través de l'OPIC, les OMIC i les OCIC, es busca oferir una atenció adequada que satisfaci les necessitats dels consumidors i promogui els seus drets de manera efectiva.

Línies de treball:

2.1 Reforçar els recursos proporcionats pel SSPC de la Diputació de Barcelona als serveis públics de consum (OMIC, OPIC i OCIC)

2.2 Avançar en el suport de la implantació de procediments postreclamació: arbitratge i mediació

2.3 Impulsar la relació amb els diferents agents implicats en la defensa dels drets dels consumidors

4.2 Actuacions detectades

REpte 1. ENFORTIR LA RELACIÓ AMB LA CIUTADANIA I LES EMPRESES

Línies de Treball:

1.1 Visibilitzar i reconèixer el valor afegit dels serveis públics de consum en la societat actual

- Informar periòdicament el govern municipal sobre les accions i els resultats de l'OMIC, fent ús d'infografies i mostrant dades rellevants del servei.
- Difondre els serveis que s'ofereixen des dels SPC a través de diferents canals per tal d'arribar a tota la ciutadania, especialment les xarxes socials dels Ajuntaments.
- Col·laborar amb les xarxes socials de les OMIC per destacar les accions i tasques dutes a terme.

- Identificar i utilitzar nous canals de comunicació, i col·laborar amb l'equip de comunicació del SSPC per assolir aquest objectiu.
- Actualitzar els continguts de les pàgines web dels SPC i el SSPC.
- Millorar la comunicació interna entre la Diputació i els ajuntaments amb l'objectiu que aquests coneguin bé totes les prestacions del SSPC.
- Millorar la cobertura i la difusió per assegurar que el servei de les UMIC arriba a totes les àrees residencials, especialment a les urbanitzacions perifèriques.

1.2 Millorar la sensibilització de la ciutadania sobre els drets dels consumidors

- Desenvolupar accions complementàries que fomentin la conscienciació ciutadana sobre els drets dels consumidors, incorporant elements de comunicació innovadors i utilitzant canals diversos per arribar a un públic més ampli, més enllà de l'oferta d'activitats tradicionals.
- Revisar els formats de les activitats de sensibilització: adopció de formats digitals i audiovisuals que permetin un accés flexible, vídeos, píndoles online, etc..
- Ampliar i variar l'oferta d'activitats de la Diputació, incloent-hi activitats novadores (ciberseguretat, subministraments, etc.).
- Posar en marxa estands informatius en esdeveniments assenyalats dels municipis, com ara mercats setmanals o fires de cap de setmana.
- Estudiar altres canals per fer arribar les activitats, a través d'associacions ja existents, com ara associacions de famílies, associacions de consumidors o bé clubs esportius, etc.

1.3 Impulsar les accions dirigides a implicar els comerços i les empreses en la seva relació amb els consumidors

- Revisar i impulsar campanyes informatives dirigides a sectors crítics, com ara els subministraments i els i pagaments per avançat.

- Avaluar l'eficàcia actual de les campanyes informatives i la seva distribució per alinear millor els recursos i esforços amb les necessitats reals dels consumidors de cada localitat.
- Incorporar un apartat sobre mediació a les sessions i campanyes informatives dirigides a comerços i empreses.
- Estudiar la possibilitat de proposar una formació mínima en normativa de consum com a requisit recomanat per iniciar un negoci, i organitzar formacions per a nous empresaris des dels ajuntaments.
- Col·laborar amb les entitats empresarials en els temes de consum.
- Estudiar la implementació d'un sistema de sancions per a establiments que incompleixin la normativa, assegurant que estiguin informats sobre aquest procediment.
- Estudiar la implementació d'un sistema d'incentius o subvencions per a establiments i comerços que compleixin la normativa.
- Col·laborar amb el servei de Salut Pública per aprofitar les inspeccions de salut i fer també les de consum.

1.4 Facilitar l'accés de la ciutadania als SPC, especialment en el cas dels municipis més petits (sense OMIC, amb servei OPIC/UMIC prestat per la Diputació de Barcelona)

- Optimitzar els horaris d'atenció a la ciutadania, tant de les OMIC com de les UMIC, així com les activitats de sensibilització, per oferir un millor servei al consumidor.
- Treballar en la possibilitat d'establir o donar suport a la realització de consultes per videotrucada o telefòniques, utilitzant canals telemàtics d'atenció a la ciutadania. Es proposa explorar la combinació d'un nivell bàsic online per a primeres consultes amb un nivell més especialitzat presencial, amb les OMIC o l'OPIC (UMIC).
- Analitzar els possibles espais de prestació del servei, com les OAC i els espais dels ajuntaments.
- Proporcionar serveis dirigits a mitigar l'escletxa digital.

- Estudiar la creació d'un bot programable al web de consum que resolgui preguntes freqüents i expliqui els passos a seguir per a les reclamacions.
- Estudiar la possibilitat d'implementar un sistema de cita prèvia per a les UMIC, mantenint la possibilitat d'atendre visites esporàdiques, per optimitzar el temps i evitar cues i viatges innecessaris en períodes de recursos mínims.

REpte 2. SUPORT ALS AJUNTAMENTS DES DEL SSPC DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Línies de treball:

2.1 Reforçar els recursos proporcionats pel SSPC de la DIBA als Serveis Públics de Consum (OMIC, OPIC i OCIC)

- Establir mecanismes per obtenir feedback de l'estat de les reclamacions derivades a l'Agència Catalana del Consum, l'Arbitratge, AESA, i altres organismes. Especialment, cal millorar i establir mecanismes per obtenir un *feedback* d'organismes estatals.
- Proporcionar als ajuntaments eines per al seguiment de la tramitació de les reclamacions.
- Implementar un Servei d'Assessorament Jurídic per part del SSPC, al qual puguin accedir els ajuntaments per fer consultes generals.
- Aclarir l'impacte de la nova llei d'eficiència judicial i les seves implicacions per als ajuntaments.
- Proporcionar formació especialitzada al personal tècnic dels SPC en diferents formats, incloent-hi un reciclatge cada certs mesos per estar al corrent de les tendències i normatives.
- Estudiar, des del SSPC, les necessitats específiques pel que fa a la demanda de formació del personal tècnic dels SPC.
- Desenvolupar protocols per a la tramitació de reclamacions, derivacions i altres gestions del servei a fi d'assegurar un procés consistent i eficient.

- Crear equips de treball per compartir experiències i metodologies de treball entre els diferents SPC i fer-ne una bona difusió a la resta de tècnics.
- Crear un repositori de documents compartit entre els SPC que reculli sentències prèvies, noves normatives, articles i protocols per facilitar l'intercanvi d'informació.

2.2 Avançar en el suport a implantació de procediments postreclamació: Arbitratge i mediació

- Desplegar i implementar la Unitat de Mediació del SSPC.
- Estudiar la relació entre el Servei de Suport a les Polítiques de Consum i les juntes Arbitrals de consum.
- Fer un seguiment del circuit posterior a les reclamacions denegades (Junta Arbitral, via judicial, Agència Catalana de Consum, etc.).
- Compartir l'impacte del decret de mediació i fomentar que els processos de mediació segueixin la normativa que estipula el decret.
- Proposar la inclusió de clàusules d'adhesió a l'arbitratge en els plecs de condicions per a les empreses que participin en la contractació pública.
- Estudiar la incorporació d'un nou servei prestat pel SSPC de la Diputació de Barcelona a fi d'agrupar: agrupar diferents reclamacions per presentar demandes col·lectives.
- Oferir formació homologada, per part de la Diputació, en relació amb la mediació, com també oferir formació recurrent per a noves incorporacions i reciclatge.
- Estudiar la possibilitat de disposar de referents per a consultes de temes específics: habitatge, serveis bancaris, etc.
- Gestionar casos d'alta complexitat: definició de casos, establiment d'un circuit d'actuació, etc.
- Realitzar un estudi en què s'inclouï un mapa de la situació actual dins de la demarcació sobre l'oferta de mediació a les OMIC, la JAC, etc.
- Estudiar la possibilitat de crear una Junta Arbitral de Consum Provincial.

2.3 Impulsar la relació amb els diferents agents implicats en la defensa dels drets dels consumidors

- Facilitar la comunicació bidireccional entre l'Administració i les empreses.
- Millorar la comunicació entre municipis per tal que la ciutadania estigui informada dels SPC que es presten.
- Millorar la comunicació interadministrativa amb l'ACC.
- Impulsar la col·laboració amb la societat organitzada, incloent-hi associacions de consumidors, gremis associacions d'empresaris o comerços.
- Iniciar col·laboracions amb universitats, col·legis d'advocats o altres entitats, per exemple per a la gestió de casos complexos.
- Reforçar la col·laboració i comunicació intermunicipal entre SPC, ajuntaments, OACs i consells comarcals.
- Estudiar la viabilitat de serveis OMIC mancomunats entre ajuntaments com a exemple de bon funcionament.
- Estudiar la configuració d'un nou model de SPC que incorpori OMIC, OPIC i JAC, tant d'Ajuntaments com provincials.

5. Projectes clau 2025-2027

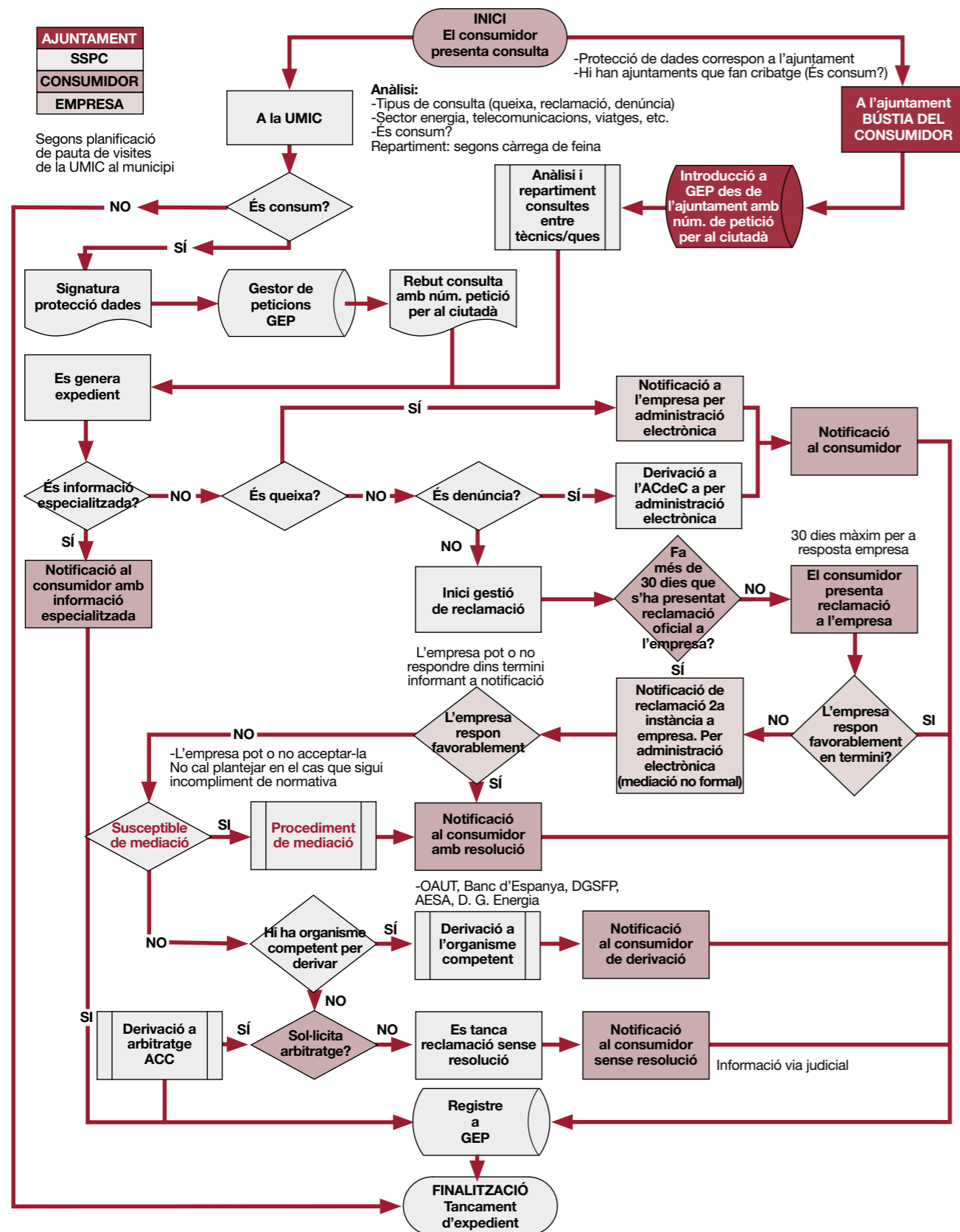
A partir dels qüestionaris, les entrevistes i les sessions de treball realitzades durant l'elaboració del Pla de millora dels serveis públics de consum 2025-2027, s'han identificat diverses actuacions orientades a afrontar els reptes detectats i definits a l'apartat anterior. Aquestes actuacions s'agrupen i es concreten en sis projectes clau transversals, que es presenten com a prioritaris per iniciar la transformació i que poden, posteriorment, desglossar-se en accions més específiques. Es detallen a continuació:

- 1) **Expansió i millora dels canals de comunicació dels serveis públics de consum.** Aquest projecte busca millorar la comunicació dels SPC mitjançant l'exploració de nous canals i l'actualització dels continguts web. També s'estudiaran maneres de col·laborar amb associacions locals per assegurar una millor difusió de les seves activitats entre la ciutadania.
- 2) **Digitalització dels canals d'atenció a la ciutadania.** Aquest projecte té com a objectiu transformar el sistema actual de consultes i atenció a la ciutadania cap a canals telemàtics, establint un model de dos nivells: un nivell bàsic online per a primeres consultes i un nivell especialitzat presencial a les OMIC i l'OPIC. S'explorà l'ús de videotrucades i consultes telefòniques per facilitar l'accés a serveis especialitzats.
- 3) **Sistematització d'indicadors i creació d'un repositori de dades.** Aquest projecte té com a objectiu sistematitzar la recopilació i l'accés a dades per millorar la presa de decisions dels SPC. Inclou la creació d'un repositori compartit que centralitzi informació rellevant com sentències, normatives i protocols, així com el desenvolupament d'indicadors de seguiment que proporcionin *feedback* als ajuntaments i altres organismes. A més, es promourà la col·laboració entre SPC mitjançant equips de treball per compartir experiències i metodologies.
- 4) **Desplegament del projecte de mediació en consum del SSPC.** Aquest projecte té com a objectiu desplegar el projecte de mediació en consum del SSPC i estudiar la implementació de les mesures proposades pel Grup de Treball de Mediació. Inclou la creació d'una unitat especialitzada, l'establiment de protocols per a la gestió de casos complexos, i la promoció de la cohesió entre les polítiques de protecció dels consumidors. A més, es treballarà en la formació i suport dels ens locals per millorar l'eficiència de la mediació i facilitar la resolució extrajudicial de conflictes entre empreses i consumidors.

5) **Creació d'una Xarxa de Relacions Institucionals.** Aquest projecte té com a objectiu construir i mantenir una xarxa de contactes sòlida entre l'Administració, les empreses i la societat organitzada. Es busca facilitar la comunicació bidireccional i impulsar la col·laboració amb associacions de consumidors, empresaris i comerços. El projecte també promou el treball conjunt per millorar les relacions de consum i fomentar una col·laboració efectiva entre tots els agents implicats.

6) **Dinamització de la Xarxa Local de Consum.** Aquest projecte té com a objectiu revitalitzar la Xarxa Local de Consum mitjançant l'intercanvi periòdic d'indicadors i el desenvolupament de projectes de millora. A més, inclou la creació de nous grups de treball i la implementació de les mesures derivades dels grups enfocats en la relació amb la ciutadania, la sensibilització i el suport als ajuntaments i ens locals, per tal d'assegurar una coordinació eficient i un impacte positiu en les polítiques de consum en l'àmbit local.

Annex 1. Procediment de Gestió de Consultes i Reclamacions per a persones consumidores en municipis sense OMIC



Annex 2. Informe de procés d'elaboració del document

El procés d'elaboració del Pla de millora dels serveis públics de consum 2025-2027 s'ha desenvolupat seguint una metodologia col·laborativa i participativa, amb l'objectiu d'assegurar una anàlisi integral de la situació actual dels SPC i la identificació d'actuacions estratègiques. Aquest procés s'ha dut a terme en diverses fases:

- 1. Revisió i anàlisi de la documentació:** S'ha començat amb la recopilació i anàlisi de la documentació existent relacionada amb els serveis públics de consum, incloent informes, dades estadístiques i resultats d'enquestes de satisfacció. Aquesta etapa ha permès establir un punt de partida sòlid per al desenvolupament del Pla de millora.
- 2. Qüestionaris i entrevistes:** S'ha dissenyat un qüestionari en línia enviat a tots els ajuntaments adherits a la Xarxa Local de Consum, amb l'objectiu de recollir informació sobre l'estat actual dels serveis. Posteriorment, s'han realitzat entrevistes en profunditat amb ajuntaments seleccionats per aprofundir en les respostes obtingudes i obtenir una visió més detallada de les necessitats i prioritats.
- 3. Sessions de treball i grups de mediació:** S'han organitzat diverses sessions de treball i trobades amb els grups de treball de mediació de la Xarxa Local de Consum. Aquestes sessions han servit per debatre sobre els resultats preliminars, recollir aportacions de les parts interessades i validar les propostes de millora identificades. S'ha treballat en comissions per abordar temes específics com la relació amb la ciutadania i el suport als ens locals.
- 4. Elaboració d'esborranys i revisió:** A partir de les dades recollides i les aportacions de les diferents sessions, s'han elaborat diversos esborranys del Pla de millora. Cada esborrany ha estat revisat i millorat amb les aportacions de l'equip intern del SSPC de la Diputació de Barcelona, així com del coordinador de l'Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública i la gerenta dels Serveis de Salut Pública i Consum. Aquest procés iteratiu ha assegurat que el document final reflecteixi les necessitats i prioritats dels serveis públics de consum en l'horitzó 2025-2027.
- 5. Documentació i enllaços:** Durant tot el procés, s'ha generat i compilat documentació detallada de les accions realitzades, incloent-hi actes de les reunions, resultats dels qüestionaris i entrevistes, i resums de les sessions de treball. Aquesta documentació és accessible a través d'enllaços directes per facilitar-ne, facilitant la consulta i la continuïtat del treball.

Aquest procés metodològic ha permès elaborar un Pla de millora que no només recull les necessitats actuals dels serveis públics de consum, sinó que també estableix una estratègia clara per a la seva implementació i desenvolupament en els propers anys.

A continuació, s'adjunta l'enllaç de l'informe de procés d'elaboració del document, que detalla les fases descrites i proporciona accés a tota la documentació generada.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Comerç, Consum
i Salut Pública

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum

Recinte Mundet - Edifici Serradell Trabal

08035 Barcelona

Tel. 934 022 468

s.salutp@diba.cat