

MEMÒRIA 2017



Ajuntament
de Sabadell



SUMARI

1. DIRECCIÓ	4
1.1 Organització i Recursos Humans	4
1.1.1 Direcció Política i Tècnica	4
1.1.2 Organigrama	4
1.1.3 Formació del personal	5
1.2 Recursos econòmics	5
1.3 Recursos infraestructurals. Equipaments adscrits	7
1.4 Gestió administrativa	7
1.5 Comunicació	8
2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES	9
2.1 COMERÇ	9
2.1.1 Pla de Comerç Urbà	9
2.1.2 Política municipal de comerç	9
2.1.3 Relacions amb les entitats i col·lectius de comerciants	11
2.2 MERCATS	16
2.2.1 Mercats Municipals	16
2.2.2 Mercats ambulants	22
2.3 CONSUM	24
2.3.1 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	25
2.3.2 Junta Arbitral de Consum de Sabadell (JAC)	40
2.4 Programa de Turisme	53
2.4.1 Promoció de la ciutat i turisme	53



1. Direcció

1.1 Organització i Recursos Humans

1.1.1 Direcció Política i Tècnica (*)

Tinenta d'alcalde Promoció Ciutat i Innovació
 Cap d'Àrea de Promoció Ciutat i Innovació
 Cap del Servei de Comerç i Consum
 Cap del Programa de Promoció de la ciutat i turisme

Marisol Martínez Torres
 Olga Jiménez Palau
 Ruiz Serrano, Mercè
 Antoni Rebolleda Calendario

(*) A 31 de desembre de 2017

1.1.2 Organigrama (*)



(*) A 31 de desembre de 2017

1.1.3 Formació del personal

El personal del servei ha participat durant el 2017 en els següents cursos i accions formatives que representen un total de 471:30 hores de formació:

- 27è. Curs d'assistents Tècnics en Consum
- Planificació urbanística en el teixit comercial
- Taller d'actualització de normativa de consum: clàusules abusives en els préstecs hipotecaris
- Curs sobre gestió de reclamacions a empreses de transport
- Reputació online: anàlisi del recull d'opinions a les xarxes socials per destinacions turístiques
- Taller "Cercles de comparació d'OMICS"
- Taller de procediment monitori i verbal
- Curs avançat sobre la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú a les Administracions Públiques
- Habilitats Professionals. Contractació en el sector públic
- Habilitats Professionals. Disseny i desenvolupament de projectes i/o accions formatives
- Habilitats Professionals. Gestió Pressupostària
- Habilitats Professionals. Protecció de dades per personal que no tracti dades de caràcter
- Habilitats Professionals. Sicalwin i Firmadoc
- Habilitats Professionals. Suport bàsic i desfibril·lador automàtic (DEA)
- Habilitats Professionals. Tractament de situacions difícils en l'atenció al ciutadà PF
- Noves tecnologies. Actualització office 2013
- Prevenció. Primers auxilis
- Transparència. Taller de govern obert per a comandaments
- Habilitats Professionals. Ordre a l'ordinador
- Habilitats Professionals. Procediment administratiu 10h
- Habilitats Professionals. Reciclatge del curs de DEA
- Habilitats professionals. Planificació i organització del treball per tècnics PF

1.2 Recursos econòmics

Estructura i evolució del pressupost de despeses corrents facturat per capítols

	2014	2015	2016	2017
Capítol I	966.715,79	999.539,98	1.033.191,74	1.117.453,20
Capítol II	185.341,34	228.094,59	312.433,17	269.458,71
Capítol IV	1.210.105,75	1.047.566,70	1.213.603,81	1.143.711,08
Total Servei	2.362.162,88	2.275.201,27	2.559.228,72	2.530.622,99

Estructura i evolució del pressupost d'ingressos liquidat per capítols

	2014	2015	2016	2017
Capítol III	1.595.188,92	1.574.482,58	1.592.004,74	1.544.531,44
Capítol IV	78.792,69	94.402,21	91.267,84	94.319,71
Total Servei	1.673.981,61	1.668.884,79	1.683.272,58	1.638.851,15

Evolució del percentatge d'ingressos externs amb relació a les despeses totals

	2014	2015	2016	2017
Ingressos externs servei	1.675.309,41	1.669.218,87	1.689.376,47	1.642.995,84
Total despeses liquidades	2.376.360,50	2.306.406,59	2.566.343,25	2.565.585,89
% finançament extern	70,50%	72,37%	65,83%	64,04%

Evolució del pressuposts ordinaris de despeses corrents i d'ingressos

	2014	2015	2016	2017
Despeses (Obl. Rec)	100,00	97,04	107,99	107,96
Ingressos (DR's)	100,00	99,63	100,83	98,07

Estructura i evolució del pressupost de despeses corrents facturat per programes

Nom del programa	2014	2015	2016	2017
Direcció del Servei	225.086,84	210.398,96	279.085,58	259.450,11
Mercats i encants	1.565.845,26	0,00	0,00	0,00
Fires	380.809,61	0,00	0,00	0,00
Mercats i llotges	0,00	1.691.317,49	1.527.696,55	1.568.342,23
Comerç ambulant	0,00	23.810,31	113.985,00	105.056,41
Promoció turística	1.845,25	13.253,85	30.580,74	105.640,68
Dinamització-promoció	0,00	166.666,32	388.589,02	276.657,53
Defensa consumidor	202.773,54	200.959,66	226.406,36	250.438,93
Total	2.376.360,50	2.306.406,59	2.566.343,25	2.565.585,89

Nota: El programa de mercats i encants es va diferenciar a partir de l'any 2015 i successius.

Evolució del pressupost de despeses corrents facturat Servei / Ajuntament

	2014	2015	2016	2017
Pres. Ajuntament	163.126.201,11	187.089.377,89	172.107.488,94	193.368.514,84
Pressupost servei	2.362.162,88	2.275.201,27	2.559.228,72	2.530.622,99
% Servei / Ajunt.	1,45%	1,22%	1,49%	1,31%



Evolució del pressupost de despeses corrents facturat Servei / habitant

	2014	2015	2016	2017
Habitants	207.444	207.814	208.246	209.931
Pressupost servei	2.362.162,88	2.275.201,27	2.559.228,72	2.530.622,99
P. Servei / habitant	11,39	10,95	12,29	12,05

Pressupost facturat d'inversions

	2014	2015	2016	2017
Pressupost Inversions	14.197,62	31.205,32	7.114,53	34.432,10

1.3 Recursos infraestructurals. Equipaments adscrits

- Mercat Central Plaça del Mercat, nº 1
- Mercat de Creu Alta Carrer dels Pirineus, s/n
- Mercat de Campoamor Carrer de Concha Espina 3
- Mercat de Merinals Carrer de La Palma, s/n
- Mercat de Torreromeu Carrer de l'Anoia, 10

1.4 Gestió administrativa

Registre d'entrada

	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	2.947	3.232	4.008	3.029
Registre Ajuntament	81.097	70.908	73.722	74.356
% Servei / Ajuntament	3,66	4,55	5,43	4,07

Registre de sortida

	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	119	129	216	381
Registre Ajuntament	35.137	33.971	30.159	33.075
% Servei / Ajuntament	0,34	0,38	0,72	1,15

Nombre d'expedients del Servei

	2014	2015	2016	2017
Total expedients Servei	---	36	162	256

Comissió Municipal Informativa. Punts a l'Ordre del Dia generats pel Servei

	2014	2015	2016	2017
Junta de Govern	11	11	10	11
Ple	1	2	3	2
Decrets	91	99	149	243
Punts informatius	1	1	6	5
Total Servei		37	168	261

1.5 Comunicació

En el transcurs de l'exercici de 2017 el Servei ha generat els comunicats i ha participat en el nombre de rodes de premsa que s'indiquen a continuació:

	2014	2015	2016	2017
Convocatòries	---	---	9	11
Notes de premsa	---	---	39	39

2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES

2.1 COMERÇ

2.1.1 Pla de Comerç Urbà

Compliment del Pla d'Actuació Municipal

Llegenda	
	Actuació finalitzada
	Es desenvolupa segons el calendari previst
	Es desenvolupa amb lleu retard
	Dificultats per complir el calendari previst o per dur-la a terme
	Es proposa la suprimir-la

Objectiu 02.03.01 Consolidar una oferta comercial competitiva i diversificada

Programa 02.03.01.01 Pla de Comerç Urbà (4300)				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.01.01.01	Elaborar un Cens de locals buits	Comerç i C.	Ciutat	Juliol/2017
02.03.01.01.02	Elaborar un Pla comercial específic de la zona centre	Comerç i Consum	Districte 1	Desembre/2017
02.03.01.01.03	Elaborar un Pla de Comerç Urbà de Sabadell	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.01.01.04	Elaborar un Pla comercial específic de la zona del sud	Comerç i Consum	Districte 6	Setembre/2017

2.1.2 Política municipal de comerç

Compliment del Pla d'Actuació Municipal

Objectiu 02.03.02 Dinamitzar el comerç urbà

Programa 02.03.02.01 Ciutat.				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.02.01.01	Campanya de dinamització de locals buits. Amb l'objectiu d'obrir les portes de locals comercials tancats de la ciutat, per tal que possibles nous comerciants i emprenedors els visitin i hi acabin	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.01.02	Efectuar un replantejament de les fires i activitats comercials a la via pública	Comerç i Consum	Ciutat	Juny/2017

Programa 02.03.02.04 Dinamització dels eixos comercials de Sabadell				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.02.04.01	Convocatòries de subvencions per establir programes de dinamització en els diferents territoris de Sabadell	Comerç i Consum	Ciutat	Maig/2017
02.03.02.04.02	Campanyes de dinamització comercial	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.04.03	Campanya de Nadal (activitats + enllumenat)	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.04.04	Desenvolupar un projecte específic de dinamització comercial dins del projecte integral del centre de la ciutat	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017

Objectiu 02.03.03 Promoure la interacció entre el comerç i la ciutat

Programa 02.03.03.01 Relació Comerç-Ciutat (4391).				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.03.01.01	Propostes per desenvolupar la Campanya de Nadal	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.03.01.02	Revisar i implementar uns nous criteris d'atorgament de subvencions adreçades a fomentar el comerç i l'associacionisme comercial a Sabadell que es farà l'any 2017	Comerç i Consum	Ciutat	Maig/2017
02.03.03.01.03	Elaborar un pla de suport a les associacions i gremis	Comerç i Consum	Ciutat	Novembre/2017
02.03.03.01.04	Coordinar programes per facilitar la creació de vincles entre el comerç local i la ciutadania i facilitar espais intersectorials	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017

Objectiu 02.03.04 Avançar cap a una xarxa comercial innovadora, moderna i sostenible

Programa 02.03.04.01 e-Comerç				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.04.01.01	Formació i suport per l'e-comerç: apps i recursos digitals	Comerç i Consum	Ciutat	Juny/2017
02.03.04.01.02	Implementació de la pàgina de Comerç i xarxes socials	Comerç i Consum	Ciutat	Setembre/2017
02.03.04.01.03	Elaborar un pla de formació i suport per l'e-comerç: apps i recursos digitals	Comerç i Consum	Ciutat	Octubre/2017

2.1.3 Relacions amb les entitats i col·lectius de comerciants

Amb l'objectiu de consolidar una oferta comercial competitiva i diversificada que sigui un dels motors econòmics de Sabadell, al 2017 s'han dur a terme les actuacions i accions següents:

Estudi de diagnosi comercial del Sector Sud de Sabadell

Descripció: Estudi d'anàlisi d'aquest sector de la ciutat focalitzat en el comerç i en la concreció d'un plantejament estratègic comercial, amb la idea de consolidar i desenvolupar comercialment el Sector Sud de Sabadell.

Àmbit: Districte 6

Estat: Finalitzat a 30 de juny de 2017

Notes: Aquest estudi es va sol·licitar al 2016 a la Diputació de Barcelona i s'ha executat al 2017. Està cofinançat amb la Diputació de Barcelona.

Estudi de diagnosi comercial de la ciutat de Sabadell

Descripció: Analitzar l'oferta i la demanda del comerç de la ciutat de Sabadell, així com l'establiment de línies d'estratègia comercial que ens ajudi a mantenir i reforçar l'atractiu comercial de la ciutat.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat a 31 de desembre de 2017

Notes: Aquest estudi es va sol·licitar al 2016 a la Diputació de Barcelona i s'ha executat al 2017. Està cofinançat amb la Diputació de Barcelona.

Projecte pilot del cens comercial provincial a Sabadell, Terrassa i Badalona (a càrrec de la Diputació de Barcelona)

Descripció: La Diputació de Barcelona durà a terme un projecte pilot ens el municipis de Badalona, Terrassa, l'Hospitalet de Llobregat i Sabadell del cens d'activitats comercials, a partir de la sistematització de les dades que disposa cada ajuntament.

Àmbit: Ciutat

Estat: En execució

Enquesta d'hàbits de compra i consum de la població de la demarcació de Barcelona, a càrrec de la Diputació de Barcelona (cofinançat amb la Diputació de Barcelona)

Descripció: Diagnòstic acurat dels hàbits de compra i consum d'una mostra important de les llars principals de la demarcació de Barcelona i dels 7 districtes de Sabadell, que serveixi de substrat de la formulació de noves polítiques públiques en l'àmbit de comerç.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat a 31 de desembre de 2017

Servei d'acompanyament i assessorament a l'associació de comerciants de Comerç Creu

Descripció: Establir un servei d'acompanyament, assessorament i suport específic a l'associació de comerciants de Comerç Creu del sector Sud de Sabadell, mitjançant el desenvolupament d'accions d'acompanyament específic que n'evitin en primer lloc la dissolució i en segon lloc, impulsar i consolidar la dinamització d'aquesta zona comercial.

Àmbit: Districte 6 / Sector la Creu de Barberà

Estat: Adjudicat al 2017 i inici al 2018

Notes: Aquest servei no ha sigut concedit per la Diputació de Barcelona fins a la finalització de l'Estudi de diagnosi comercial del Sector Sud de Sabadell. Està tot finançant per la Diputació de Barcelona.

Atorgament de subvencions de suport a la dinamització comercial de les associacions de comerç de la ciutat

Import: 70.000 €

Descripció: Concessió de subvencions en la modalitat de suport a la dinamització comercial a les associacions de comerciants perquè puguin dur a terme els plans i accions de dinamització comercial a les respectives zones comercials. Fins a un 40% del cost total del programa d'activitats per a cadascuna de les sol·licituds presentades i aprovades, amb un import màxim per a cada beneficiari de 17.000 €.

Àmbit: Districte 1, Districte 3, Districte 6 i Districte 7

Entitats: Sabadell Comerç Centre, Associació de Comerç de l'Eixample, Associació de Comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer, Ca n'Oriac Comerç i Associació de Comerciants del barri i el Mercat de Torre-romeu.

Estat: Finalitzat a 31 de desembre de 2017

Nom entitat	2014	2015	2016	2017
Associació de Comerç de l'Eixample	8.975,00	4.360,00	4.920,00	3.680,00
A. de Comerciants Ca n'Oriac Comerç	17.000,00	17.000,00	17.000,00	17.000,00
A. C. del barri i Mercat de Torre-romeu	no sol·lic.	no sol·lic.	2.500,00	2.500,00
Associació de Comerciants Comerç Creu	17.000,00	17.000,00	12.011,81	11.222,19
A. C. de Sol i Padrís-Sant Oleguer	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.600,00
Sabadell Comerç Centre	17.000,00	17.000,00	17.000,00	17.000,00
TOTAL Import concedit	68.975,00	64.360,00	62.431,81	61.002,19
TOTAL Import no exhaurit	1.025,00	5.640,00	7.568,19	8.997,81

Atorgament de subvencions de suport a l'enllumenat nadalenc de les associacions de comerç de la ciutat

Import: 110.000 €

Descripció: Concessió de subvencions en la modalitat de suport a l'enllumenat nadalenc a les associacions de comerciants. El percentatge subvencionable serà del 90% del cost de la instal·lació del projecte a subvencionar a les respectives zones comercials, amb un import màxim per a cada beneficiari de 50.000 €.

Àmbit: Districte 1, Districte 3, Districte 4, Districte 6 i Districte 7

Entitats: Sabadell Comerç Centre, Associació de Comerç de l'Eixample, Associació de Comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer, Agrupació de Comerciants de la Via Massagué, Ca n'Oriac Comerç i Associació de Comerciants del barri i el Mercat de Torre-romeu.

Estat: Finalitzat a 31 de desembre de 2017

Nom entitat	2014	2015	2016	2017
A. de Comerciants de la Via Massagué	4.293,18	4.928,39	4.448,26	4.374,37
Associació de Comerç de l'Eixample	10.550,50	14.130,12	12.962,94	12.747,62
A. Comerciants Ca n'Oriac Comerç	20.838,17	23.921,34	23.441,94	23.052,56
A. C. del barri i Mercat de Torre-romeu	no sol·lic.	no sol·lic.	3.968,01	5.202,79
A. de Comerciants Comerç Creu	17.197,32	10.335,18	15.675,20	15.941,30
A. C. de Sol i Padrís-Sant Oleguer	13.048,56	14.261,33	13.840,78	13.610,88
Sabadell Comerç Centre	38.526,22	36.057,01	35.662,87	35.070,48
A. de Comerciants Comerç Concòrdia	5.546,05	6.366,63	no sol·lic.	no sol·lic.
TOTAL Import concedit	110.000,00	110.000,00	110.000,00	110.000,00

Altres estudis i accions sol·licitades a la Diputació de Barcelona i que no han sigut concedides

1. Pla de dinamització de locals comercials buits a la ciutat de Sabadell – Sol·licitat al 2016.
2. Servei d'acompanyament i assessorament a l'associació de comerciants de Comerç Creu – Sol·licitat al 2016 i al 2017 (concedit i s'iniciarà al 2018).
3. Servei d'acompanyament i assessorament a l'associació de comerciants de Ca n'Oriac Comerç – Sol·licitat al 2017.
4. Servei d'acompanyament i assessorament a l'associació de comerciants del barri i el Mercat de Torre-romeu – Sol·licitat al 2017

Accions de dinamització comercial

Descripció: Actuacions i accions de dinamització comercial promogudes des del Servei de Comerç i Consum, per promocionar el comerç de la ciutat.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat

Relació d'activitats i accions

Acció	2014	2015	2016	2017
Enllumenat de Nadal (nre. d'arcs)	415	382	456	537
Arbres de Nadal (nre. d'arbres)	0	0	5	5
Tió gegant (nre. de nens)	0	1.670	1.858	2.215
Puck Cinema Caravana (nre. de nens)	0	0	560	860
Food Trucks (nre. d'edicions)	0	1	1	1
Cartell Festa de les Flors (nre. de cartells)	0	0	0	100
Punt de llibre Festa de les Flors (nre. de punts)	0	0	5.000	5.000
Targetes de Nadal (nre. de targetes)	0	0	15.000	15.000
Cartell Fira de Santa Llúcia (nre. de cartells)			0	100
Punt de llibre Fira Santa Llúcia (nre. de punts)	0	0	10.000	10.000
Fanalets (nre.)	0	0	0	9.000
Web (visites)	74.591	65.075	64.111	53.160

Suport a les associacions de comerciants

Descripció: Donar suport a les associacions de comerciants i altres entitats per gestionar les activitats i accions de dinamització comercial. Recollint i tramitant totes les peticions de necessitats, a més de fer la interlocució amb el departament d'Ocupació de Via Pública, principalment i d'altres activitats que desenvolupen totes les associacions de comerciants durant l'any, com a part dels plans de dinamització comercial.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat

Relació d'activitats de les associacions i entitats:

1. Patge Reial – Ca n'Oriac Comerç – Gener 2017
2. Patge Reial – Comerç Creu – Gener 2017
3. Rebaixes al carrer - Ca n'Oriac Comerç – Febrer 2017
4. Traca d'hivern - Sabadell Comerç Centre – Febrer 2017
5. Flea Market Sabadell - Espai Àgora i Aliança Francesa – Març 2017
6. Festa de la Primavera - Ca n'Oriac Comerç – Març 2017
7. Festa de les Flors - Associació de Floristes de Sabadell – Març 2017
8. Pixie Market - Pixies Associació Solidària i Cultural – Abril 2017
9. Festa de Sant Jordi de Sol i Padrís - Associació de Comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer – Abril 2017
10. Dia de la Mare - Associació de Floristes de Sabadell – Maig 2017
11. Arribada de la Primavera – Sabadell Comerç Centre – Maig 2017



12. Dia del Còmic - Associació de Comerciants del carrer de Sant Antoni – Maig 2017
13. Medievàlia – Amics de Medievàlia – Maig 2017
14. 60è Aniversari Forn Valero – Sabadell Comerç Centre – Maig 2017
15. Flea Market Sabadell - Espai Àgora i Aliança Francesa – Maig 2017
16. Festa de la Via Massagué – Agrupació de Comerciants de la Via Massagué – Juny 2017
17. Destapa't – Gremi d'Hostaleria i Turisme de Sabadell – Juny 2017
18. Rebaixes al carrer - Ca n'Oriac Comerç – Juliol 2017
19. L'Estiu a Comerç Creu – Comerç Creu – Juliol 2017
20. Fideuada Popular – Associació de Comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer – Juliol 2017
21. Traca d'estiu – Sabadell Comerç Centre – Juliol 2017
22. L'Eixample està de festa – Associació de comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer – Juliol 2017
23. Flea Market Sabadell - Espai Àgora i Aliança Francesa – Setembre 2017
24. Mostra de Tardor – Comerç Creu – Setembre 2017
25. Fira Agroecològica del Vallès – PIC Vallès – Octubre 2017
26. Pixie Market - Pixies Associació Solidària i Cultural – Octubre 2017
27. Somnis d'una nit – Ca n'Oriac Comerç – Octubre 2017
28. Festa del Vi Novell – Associació de Comerç de l'Eixample – Novembre 2017
29. Fira Medieval de Sol i Padrís – Associació de Comerciants de Sol i Padrís – Novembre 2017
30. Black Friday – Sabadell Comerç Centre – Novembre 2017
31. Black Friday – Ca n'Oriac Comerç – Novembre 2017
32. Fira de Santa Llúcia – Agrupació Fira Santa Llúcia de Sabadell – Novembre 2017
33. Nit de compres – Sabadell Comerç Centre – Desembre 2017
34. Flea Market Sabadell - Espai Àgora i Aliança Francesa – Desembre 2017
35. FANSA – Col·lectiu FANSA – Desembre 2017
36. Cavalcada del Carter Reial de Sol i Padrís – Associació de Comerciants de Sol i Padrís-Sant Oleguer – Desembre 2017
37. Campament Reial – Sabadell Comerç Centre – Desembre 2017

Formació per a comerciants

Descripció: Foment d'una oferta de formació especialitzada i adreçada als professionals i treballadors del sector.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat

Activitat: Taller fes brillar el teu comerç (aparadorisme) – Empresa formadora : Focalizza

Nombre d'assistents: 25

Nombre de cursos

2014	2015	2016	2017
2	1	0	1

Consell Assessor del Comerç i del Consum i altres Taules de treball

Descripció: òrgan i espai de treball on debatre les principals línies d'actuació envers el comerç, així com afavorir la formulació de propostes d'actuació i la resolució de problemes.

Àmbit: Ciutat

Estat: Finalitzat

Nombre de consells celebrats: 2

2014	2015	2016	2017
1	1	2	2

2.2 MERCATS

2.2.1 Mercats Municipals

Compliment del Pla d'Actuació Municipal

Programa 02.03.02.02 Mercats municipals (4312)				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.02.02.01	Analitzar i revisar el sistema de gestió dels mercats municipals Central i de la Creu Alta	Comerç i Consum	Districte 1, Districte 2	Juny/2017
02.03.02.02.02	Revisar els reglaments dels mercats municipals	Comerç i Consum	Ciutat	Novembre/2017
02.03.02.02.03	Elaborar un estudi per a un replantejament comercial i funcional del Mercat dels Merinals	Comerç i Consum	Districte 5	Juny/2017
02.03.02.02.04	Acabar la implantació dels plans d'autoprotecció i d'emergència dels mercats municipals	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.02.05	Diagnosticar i elaborar les línies d'actuació en la gestió dels mercats municipals: tipus de gestió, reglament	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.02.06	Elaborar un projecte integral de remodelació del mercat de Campoamor	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.02.07	Actuació de reforma, adequació i millora dels mercats municipals	Comerç i Consum	Ciutat	Setembre/2017

En el conjunt de mercats municipals hi ha un total de 123 parades, 22 locals comercials, 101 magatzems i 45 aparcaments. En el següent quadre es detalla el total d'espais que hi ha a cadascun dels mercats, i els que són vacants.

MERCATS	Parades		Locals		Magatzems		Aparcaments	
	Total	Vacants	Total	Vacants	Total	Vacants	Total	Vacants
CENTRAL	81	20	2	0	68	0	45	5
CREU ALTA	32	18	0	0	32	11	0	0
TORRE ROMEU	1	3	1	2	1	0	0	0
CAMPOAMOR	5	22	11	9	0	0	0	0
MERINALS	4	11	8	8	0	0	0	0
TOTALS	123	74	22	19	101	11	45	5

Tot i que tots els mercats es gestionen de forma directa per l'Ajuntament, els mercats Central i Creu Alta són gestionats, mitjançant un conveni de col·laboració, per les respectives associacions de comerciants.

Mercat Central

És el primer mercat de la ciutat i el més gran. Té una superfície de 3076 m² a la planta de parades, 1812 m² a la planta baixa i 5023 a la planta -1 de serveis. Està ubicat al centre de Sabadell, a la plaça del Mercat, i es va construir l'any 1930.

L'any 2004, després d'un llarg procés de renovació, es va inaugurar la reforma del mercat. Aquesta reforma integral va comportar la renovació i modernització del mercat, tot mantenint l'estructura original del mercat. Aquesta reforma va implicar canviar el terra, el sostre, totes les instal·lacions, la il·luminació, climatitzar l'edifici, reestructurar i renovar tota la zona de parades, adequar espais per a un restaurant i un supermercat, construir un aparcament soterrani (disposa de 450 places i dona servei tant al mercat, al qual s'hi accedeix directament, com al centre de la ciutat), construir una planta soterrani de serveis pel mercat (càrrega i descàrrega, aparcaments per a furgonetes i camions, magatzems, zona d'escombraries, etc.), diversos muntacàrregues i ascensors, rampes mecàniques per comunicar les dues plantes del mercat i l'aparcament, etc.

Mercat de la Creu Alta

Aquest mercat (amb una superfície de 2260 m² a la planta de parades i de 2105 m² a la planta -1), construït l'any 1965, també ha estat objecte d'una remodelació integral, efectuada l'any 2007, que ha implicat la renovació de totes les instal·lacions, paviments enllumenat, la zona de magatzems, etc., la climatització, l'obertura cap a l'exterior mitjançant vidrieres, dos muntacàrregues, la construcció d'un aparcament (d'ús exclusiu dels clients del mercat) a la planta -1 connectat amb la planta parades amb un ascensor, etc.

Mercat de Merinals

El Mercat de Merinals va ser inaugurat l'any 1983, i disposa d'una superfície total de 2919 m². Posteriorment, l'any 2001 va ser objecte d'una reforma. Coincidint amb la reforma, s'hi va instal·lar un supermercat de 943 m², exercint-hi un paper de motor comercial i de complement de l'oferta existent en el mercat. Posteriorment s'hi ha efectuat altres reformes, la principal de les quals la instal·lació de la climatització.

Mercat de Torre-romeu

El Mercat de Torre-romeu va ser inaugurat l'any 1981, i disposa d'una superfície total de 1614 m2. Posteriorment, l'any 2001 va ser objecte d'una reforma. Coincidint amb la reforma, s'hi va instal·lar un supermercat de 505 m2, exercint-hi un paper de motor comercial i de complement de l'oferta existent en el mercat.

Mercat de Campoamor

El mercat de Campoamor es va inaugurar l'any 1982, i disposa d'una superfície total de 3247 m2. Actualment s'està definint el projecte amb l'objectiu de portar-hi a terme una reforma integral a partir de l'any 2018.

Recursos Econòmics

Despeses liquidades per capítol

ANY	2014 *	2015 **	2016	2017
Capítol 1	496.553,98	541.716,85	422.117,55	384.692,46
Capítol 2	118.449,91	167.966,62	145.456,09	95.246,43
Capítol 4	936.643,75	950.428,70	953.008,38	955.730,88
Capítol 6	14.197,62	31.205,32	7.114,53	6.292,00

*L'any 2014 els capítols 1 i 2 del programa 4313A (Comerç ambulant) estan inclosos en el programa de Mercats Municipals

** L'any 2015 el capítol 1 del programa 4313A (Comerç ambulant) està inclòs en el programa de Mercats Municipals

Pel que fa al capítol 4, cal destacar especialment la pròrroga del conveni de col·laboració amb les associacions de comerciants dels mercats Central i Creu Alta per a la gestió del mercat, i l'atorgament de les corresponents subvencions vinculades, l'import de les quals, per a l'any 2017 va ser :

Mercat Central	693.150,00 €
Mercat de la Creu Alta	259.858,38 €

Actuacions de reforma i manteniment dels mercats municipals

A banda dels treballs habituals de manteniment regular, s'han portat a terme, entre d'altres, les següents actuacions :

- Canvi de tendals de la marquesina del mercat Central
- Revisió i construcció de registres en la xarxa de pluvials del mercat Creu Alta
- Pintura de les oficines del Mercat de la Creu Alta
- Arranjament de l'entorn enjardinat del mercat de Torre-romeu
- Diagnosi i proposta de reparació de les filtracions de la zona del peix del Mercat Central
- Contractació de la reparació de la coberta del Mercat Central, per un import de 46.304,28 €, que també s'haurà d'executar durant l'any 2018

Tràmits

Any 2017	MERCATS					
	Central	Creu Alta	Merinals	Campoamor	T. Romeu	TOTAL
Llicències Ús: Noves	11	1	0	1	0	13
Extinció	6	1	0	0	0	7
Traspassos	8	2	1	0	0	11
Renúncies concessions	7	2	0	0	0	9
Permisos d'obres	5	0	0	0	0	5
Expedients sancionadors	8	2	0	0	0	10
Altres: Canvi activitat	1	0	0	0	0	1
Autorització traspàs	4	0	0	0	0	4
Renúncia llic. ús	0	0	0	1	0	1
Total Mercats	50	8	1	2	0	61

Dins de l'any 2017 també va finalitzar el procediment obert per a l'adjudicació de concessions administratives d'espais en els mercats municipals, aprovant-se l'adjudicació d'una parada destinada a l'activitat de xarcuteria-cansaladeria en el mercat de la Creu Alta

Actuacions de dinamització comercial

Durant l'any 2017 s'han portat a terme tot un seguit d'actuacions de dinamització comercial en els mercats.

Gener

- Participació del Mercat de Merinals a la cavalcada de Reis

Febrer

- Concurs infantil de disfresses al Mercat Central
- Sorteig de 6 premis de 50€ en vals de compra al Mercat de la Creu Alta

Marc

- Sardinada amb pa amb tomàquet i cava al Mercat de Merinals
- Sorteig de 6 premis de 50€ en vals de compra al Mercat de la Creu Alta

Abril

- Acte d'inauguració al Mercat de la Creu Alta de la instal·lació de desfibril·ladors
- Rosa solidaria, caramelles i exposició sobre etimologia per Sant Jordi al Mercat Central

Maig

- Demostració de cuina al Mercat de la Creu Alta
- Actuacions musicals als mercats de Merinals, Central i Creu Alta
- Xerrada d'alimentació saludable al Mercat de la Creu Alta

Juny

- Obsequi amb un gelat als clients del Mercat de la Creu Alta
- Sessió de zumba al Mercat de la Creu Alta

Setembre

- Cap de setmana de tallers de cuina al Mercat Central
- Cap de setmana solidari amb tast de vins negres i activitats infantils al Mercat Central
- Cap de setmana en família amb activitats sorpresa al Mercat Central

Octubre

- Tallers de pintura al Mercat Central
- Xocolatada d'inauguració del nou parc infantil al Mercat Central
- Cap de setmana de tallers de cuina al Mercat Central
- Taller de panellets al Mercat de la Creu Alta
- Tast de vins blancs i taller de maquillatge al Mercat Central

Novembre

- Taller per parar taula al Nadal al Mercat Central
- Taller infantil de confecció 3 en ratlla amb castanyes al Mercat de Merinals i Campoamor
- Tast de carns amb Beefer 800 graus al Mercat Central
- Tallers de cuina, per fer centres de Nadal i marcs de fotos al Mercat Central
- Dia dels contes al Mercat Central

Desembre

- Tallers de com fer un pessebre, de manualitats i cuina al Mercat Central
- Dia dels contes i arriba el Super Tió al Mercat Central
- Sorteig de 10 paneres i de vals de compra al Mercat de la Creu Alta
- Tallers de llaminadures, boles de Nadal i de cuina als mercats Merinals i Campoamor
- Tió Gegant i carter reial als mercats Merinals i Campoamor

Acompanyament dels paradistes dels mercats

La Diputació de Barcelona, en el marc del Catàleg de Serveis de l'any 2017 ha concedit els següents recursos :

- Acompanyament dels paradistes del Mercat Central, Creu Alta, Merinals i Torre-romeu, amb un cost de 4.235,00 €, assumit íntegrament per la Diputació, amb l'objectiu d'ajudar els comerciants dels mercats a reciclar-se i adaptar-se als nous models de mercat, noves maneres de vendre i l'ús de les noves tecnologies
- Acompanyament dels paradistes del Mercat de Campoamor en el procés de reforma del mercat, amb un cost de 4.452,80 €, assumit íntegrament per la Diputació, amb l'objectiu d'assessorar els comerciants d'aquest mercat durant el procés de reforma previst per l'any 2018, amb l'objectiu de poder efectuar la transició cap al nou model de mercat projectat

Ciutat i escola als mercats

En el marc del programa Ciutat i Escola, durant el curs escolar es porten a terme diverses activitats educatives en els mercats municipals Central i Creu Alta adreçades a alumnes de diferents edats :

- El conte dels mercats Alumnes de P4, P5 i 1r d'educació primària
- Els mercats i l'alimentació saludable Alumnes de 2n i 3r d'educació primària
- L'alimentació i els mercats Alumnes de 4t i cicle superior d'E. Primària

El nombre de participants els darrers quatre cursos és el següent :

- Curs 2014-2015 924 alumnes
- Curs 2015-2016 935 alumnes
- Curs 2016-2017 729 alumnes
- Curs 2017-2018 811 alumnes

Projecte Mercapunt

El mes d'octubre es va inaugurar el projecte Mercapunt. Aquest servei, que s'ha instal·lat en dos locals del Mercat de Merinals, és una nova experiència de distribució d'alimentació bàsica, i està impulsat pels serveis d'Acció Social i de Comerç i Consum de l'Ajuntament, i amb el suport de la Diputació i de la Creu Roja. En un dels locals s'ha habilitat un espai de distribució similar a un supermercat, on els aliments estan exposats en prestatgeries, i són escollits per les famílies participants mitjançant un sistema de punts. A l'altre local, s'hi ha habilitat un espai dedicat a la recerca activa de feina i on es desenvoluparan activitats d'inserció social i laboral, i que està obert, també, per a l'associació de comerciants del mercat.

D'una altra banda, les famílies participants disposen d'una targeta moneder per comprar en les parades del mercat. Els paradistes que hi participin, a més a més, tenen, a partir de l'any 2018, una bonificació del 20 % en la taxa que paguen pel manteniment del mercat.

Reempresa Mercats Municipals

Durant l'any 2017 ha engegat, de manera definitiva, el projecte "Reempresa Mercats Municipals". Aquest projecte, que ja havia iniciat un prova pilot amb diversos mercats de Catalunya (entre els quals els mercats Central i Creu Alta de Sabadell), aprofita la plataforma de Reempresa (impulsada per la Cecot, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, i que posa en contacte empresaris que volen deixar un negoci amb emprenedors interessats en continuar-lo), per exposar les parades vacants dels mercats municipals, la qual cosa suposa un aparador obert a persones interessades en emprendre un comerç.

En aquest sentit, des del Servei de Comerç i Consum, es transmet la informació de les parades vacants dels mercats Central i Creu Alta al punt de Reempresa de Sabadell, ubicat al Vapor Llonch, des d'on s'entra aquesta informació en aquesta plataforma, oferint-se el corresponent assessorament a les persones interessades, a càrrec de Comerç i Consum i també de Promoció Econòmica.

Estudis

Durant l'any 2017 s'han elaborat diversos estudis relacionats amb els mercats municipals:

- Estudi diagnòstic del mercat de Campoamor
- Estudi diagnòstic del mercat de Merinals
- Nota legal d'avaluació i millora del sistema de gestió dels mercats Central i Creu Alta

Reforma del Mercat de Campoamor

Durant l'any 2017 s'ha estat treballant en la definició del projecte de reforma del mercat de Campoamor. En aquest sentit, en el pressupost 2017 es va dotar una aplicació pressupostària (projecte 2017/2/AJSBD/51) per un import 1.404.917,56 €. Aquest projecte s'emmarca en el

projecte Linkmarket SBD, projecte d'innovació social i transformació integral al sud de Sabadell. Per acabar de definir el projecte de reforma, s'ha elaborat un estudi de diagnòstic comercial, i s'ha encarregat, també, un informe a l'Institut de Mercats de Barcelona.

També s'ha adjudicat, a càrrec de la Diputació, un suport per a l'acompanyament dels paradistes del Mercat de Campoamor en el procés de reforma del mercat.

2.2.2 Mercats ambulants

Compliment del Pla d'Actuació Municipal

Programa 02.03.02.03 Comerç ambulant (4313)				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.02.03.01	Acabar la reordenació física de les parades dels mercats ambulants i l'elaboració i manteniment dels plànols. Portar a terme les ampliacions i canvis pendents i convocar un concurs de les parades	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.02.03.02	Diagnosticar i elaborar les línies d'actuació en la gestió dels mercats no sedentaris de Sabadell: tipus de gestió, reglament, adaptacions normatives.	Comerç i Consum	Ciutat	Juliol/2017
02.03.02.03.03	Revisar els processos administratius de la gestió dels mercats ambulants	Comerç i Consum	Ciutat	Juliol/2017
02.03.02.03.04	Acabar d'implantar els plans d'autoprotecció dels mercats ambulants	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017

A Sabadell es celebren els següents encants setmanals:

- Dilluns Mercat Central
- Dimarts Mercat de la Creu Alta
- Dimecres Torre-romeu
- Dijous Mercat de Campoamor
- Dissabte Mercat de Merinals
- Diumenge Costa i Deu
- Diumenge Mercat Central / brocanters i col·leccionisme

Així mateix, de dimarts a dissabte, al voltant del Mercat Central es celebra un mercat de pagesos.

Els encants del diumenge de Costa i Deu es gestionen de manera coordinada amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, en el marc d'un conveni de col·laboració, atès que el mercat que es celebra a Sabadell és limítrof amb un altre mercat que organitza l'Ajuntament de Sant Quirze en el seu terme municipal (Can Torras).

ENCANTS	Total parades	Parades vacants	Parades ocupades	Metres lineals totals	Metres lineals ocupats	Metres lineals vacants
PAGESOS	28	4	24	120	105	15
BROCANTERS	76	20	56	317	241	76
MERINALS	84	10	74	503	447	56
TORRE-ROMEU	8	3	5	52	33	19
CENTRAL	57	0	57	360	360	0
CREU ALTA	58	2	56	308	301	7
COSTA I DEU	121	2	119	883	869	14
CAMPOAMOR	103	7	96	670	632	38
TOTAL	535	48	487	3213	2988	225

Recursos Econòmics

Despeses liquidades per capítol

ANY	2014*	2015**	2016	2017
Capítol 1	0,00	0,00	84.588,16	70.658,64
Capítol 2	0,00	23.810,31	29.396,84	18.038,00
Capítol 4	0,00	0,00	0,00	0,00
Capítol 6	0,00	0,00	0,00	0,00

*L'any 2014 els capítols 1 i 2 del programa 4313A (Comerç ambulant) estan inclosos en el programa de Mercats Municipals

** L'any 2015 el capítol 1 del programa 4313A (Comerç ambulant) està inclòs en el programa de Mercats Municipals

Subvencions

Durant l'any 2017 la Diputació de Barcelona ha concedit les següents subvencions :

- Gestió del Mercat Setmanal de Costa i Deu/Can Torras (8.500,00 €), compartit amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès
- Pla d'autoprotecció del mercat no sedentari de Campoamor (1.179,75 €)

Tràmits

Durant l'any 2017 s'han tramitat els següents expedients :

- Traspassos 17
- Ampliacions/Reduccions 11
- Baixes 5
- Carnets nous i canvis activitat 5
- Canvis lloc/mercat 7
- Sol·licituds desestimades 12

D'una altra banda, d'acord amb de la Llei 18/2017, de l'1 d'agost de comerç, serveis i fires, s'ha aprovat una convocatòria d'oferta pública de transmissió d'autoritzacions per exercir la venda en parades dels mercats no sedentaris, procés que finalitzarà durant l'any 2018. Aquesta oferta pública afecta a un total de 7 parades dels encants de Costa i Deu (2), Merinals, Central, Creu Alta, Campoamor i pagesos.

Nou reglament

Com a conseqüència dels canvis normatius que s'han produït (entre d'altres, el decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants, i la Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires), durant l'any 2017 s'ha elaborat (amb la participació dels representants dels paradistes), i aprovat inicialment (Ple de 26 d'octubre de 2017) un nou Reglament regulador dels mercats de venda no sedentària de Sabadell.

Reordenació parades

Durant l'any 2017 s'ha portat a terme una reordenació de la distribució de les parades de tots els encants setmanals, per tal d'adaptar-los a la nova normativa que, entre d'altres, estableix una separació de 0,50 metres entre parada i parada. Aquesta reordenació, i la tramitació de les sol·licituds d'ampliacions i canvis (en aquells casos que sigui possible una vegada efectuada la reordenació), donaran pas a la convocatòria d'un concurs per a cobrir les parades vacants que hagin quedat, d'acord amb el nou reglament i la nova normativa reguladora dels mercats no sedentaris, i que es portarà a terme durant l'any 2018.

Plans d'autoprotecció

Durant l'any 2017 s'ha tramitat l'elaboració dels plans d'autoprotecció dels encants setmanals del Mercat Central, Mercat de Merinals i Mercat de Campoamor

Actuacions de dinamització comercial

Durant el mes de gener es portar a terme una campanya de promoció dels mercats no sedentaris de Sabadell amb el lema "Vine als teus mercats setmanals, són un encant !", amb l'edició de díptics i cartells, així com la difusió de la campanya mitjançant opis repartits per tota la ciutat.

2.3 CONSUM

Compliment del Pla d'Actuació Municipal

Objectiu 02.03.05 Promoure el consum responsable i els drets i deures de qui consumeix

Programa 02.03.05.01 Defensa de qui consumeix				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.05.01.01	Portar a terme una campanya per fomentar l'adhesió al sistema arbitral de consum	Comerç i Consum	Ciutat	Setembre/2017

02.03.05.01.02	Realitzar 3 xerrades sobre temes de consum derivats de diferents problemàtiques plantejades pels usuaris adreçades als ciutadans	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017
02.03.05.01.03	Portar a terme la descentralització de la OMIC en diferents districtes	Comerç i Consum	Ciutat	Novembre/2017
02.03.05.01.04	Dur a terme campanyes envers el consum responsable: OMIC, JAC, ESS	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017

Programa 02.03.05.02 Consum sostenible				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.03.05.02.01	Realitzar campanyes envers el consum responsable	Comerç i Consum	Ciutat	Desembre/2017

2.3.1 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), és un servei públic de la Regidoria de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Sabadell, creat al 1983 per ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de consultes, denúncies, queixes i reclamacions en temes de consum.

En els 34 anys de funcionament del servei al municipi s'ha assolit una cultura prou consolidada en matèria d'informació i defensa de consumidors/es i usuaris/es. La premissa de l'equip tècnic de l'OMIC de Sabadell per l'any 2017 ha estat el de garantir i mantenir el nivell de qualitat del servei que presta, pel que fa a la informació, assessorament i mediació en matèria de consum.

Aquesta memòria recull les tramitacions administratives i les activitats tant de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sabadell com de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell durant l'exercici 2017.

Estructura orgànica i recursos

L'OMIC és convenientment vertebrada dins l'Organigrama municipal per oferir serveis amb qualitat al ciutadà. Actualment el servei està adscrit a la Regidoria de Comerç i Consum, amb dependència orgànica i funcional directa del Cap del Servei.

Hi ha 3 tècniques auxiliars en consum adscrites a l'OMIC, amb formació especialitzada, per atendre la demanda de la nostra ciutat, que atenen les consultes i tramiten els expedients de queixa, reclamació, i denúncia. El servei també compta amb una auxiliar administrativa que dona suport tant a l'OMIC com a la JAC.

El Servei ha atès personalment als consumidors i usuaris des del Despatx Lluç amb personal tècnic de l'OMIC i amb cita prèvia i o telefònicament des de la Seu del Servei quan es tracta de donar resposta a consultes.

L'horari d'atenció de consultes presencials durant la setmana és de 8.45 a 14h. de dilluns a divendres, i els dimarts també a la tarda de 15.00 a 18h. A més, l'atenció telefònica s'ha continuat efectuant durant els 5 dies hàbils, al matí de 9 a 14h i els dilluns també a la tarda de 15.00 a 18h.

Per tal de prestar l'assessorament adequat sobre les anomenades "clàusules terra" hipotecàries, IRPH i les despeses de formalització de la hipoteca, la Diputació de Barcelona va formalitzar un conveni amb i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Sabadell, amb la finalitat de canalitzar les esmentades consultes que han estat un total de 104 consultes ateses. Aquest conveni ha estat renovat per a l'any 2018.

Tanmateix amb el suport de la Diputació de Barcelona es va contractar durant el mes de setembre el suport d'un tècnic en consum de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC), que va col·laborar en les tasques d'atenció presencial als consumidors pels centres cívics cardinals de Sabadell en el marc. Amb aquesta atenció itinerant d'assessorament in situ a diferents barris de la ciutat, es va aconseguir alliberar l'agenda del SAC i reduir el temps d'espera a les cites prèvies donades per atendre al Despatx Lluch.

Objectius

- Garantir i mantenir el nivell de qualitat de servei que presta l'OMIC, pel que fa a la informació i assessorament en matèria de consum, donant resposta a consultes i reclamacions.
- Oferir mecanismes suficients per la tramitació àgil de consultes, denúncies, queixes i reclamacions.
- Desenvolupar campanyes periòdiques d'informació a la població.
- Promocionar activitats educatives en matèria de consum i, especialment, l'educació per al consum a l'escola.
- Promocionar el Sistema Arbitral de Consum per tal d'aconseguir un bon nombre d'adhesions.
- Fomentar i potenciar, a la nostra ciutat, l'associacionisme de consum.

Funcions de l'OMIC

El servei s'estructura com una unitat administrativa amb les següents funcions primordials:

a) Informació i assessorament als consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets

Es garanteix a les persones consumidores la informació necessària per la correcta selecció, ús, consum i gaudi de béns i serveis d'acord amb els drets i obligacions i es posen al seu abast els mitjans i l'assistència tècnica suficient per a resoldre les consultes, denúncies, queixes i reclamacions.

L'usuari rep informació, orientació i assessorament tècnic i jurídic de manera especialitzada, orientant les diverses actuacions davant un problema concret, fent gestions per aclarir possibles malentesos i derivant, si s'escau, les sol·licituds d'informació a les instàncies supramunicipals competents.

L'atenció immediata de la demanda d'informació i assessorament es classifica com a CONSULTES i se n'analitza la casuística per sectors comercials, per tal d'orientar la futura política preventiva i informativa, i impulsar l'actuació eficaç a les àrees on els drets dels consumidors es poden veure afectats.

b) Tramitació i resolució de reclamacions, queixes i denúncies

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori. Des de la OMIC s'actua, en la mesura del possible, com a mediadors seguint el procediment corresponent, que tan sols poden dur a terme els organismes habilitats, és a dir, les administracions públiques (OMIC), les Associacions de Consumidors i els Col·legis Professionals.

c) Actuacions

- Tramitació de les denúncies o derivació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.
- Incoació d'expedients informatius per apercebre l'establiment l'adequació de l'activitat a la normativa reguladora.
- Tramitació interna de les reclamacions, resolent-les per via conciliatòria, o mitjançant actes de mediació que sol·licitin les parts afectades, per tal d'arribar a acords respecte a l'objecte del litigi.
- Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Direcció General d'Assegurances, Banc d'Espanya, Juntes Arbitrals de Consum, etc.).

d) Educació per al consum

L'OMIC organitza i fomenta activitats informatives i educatives en matèria de consum, i promou principalment l'educació per al consum a les escoles i d'altres centres educatius de la ciutat.

S'endeguen campanyes i activitats informatives, adreçades a la població en general, per a la formació permanent com a consumidors, fomentant que els mitjans de comunicació informin de les campanyes de consum endegades per les institucions públiques i les associacions de consumidors.

D'altra banda, s'assegura la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

Totes aquestes línies per a la educació en consum es duen a terme en col·laboració amb el Departament de Consum de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana del Consum.

e) Col·laboració amb la JAC i foment del Sistema Arbitral de Consum

L'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Sabadell tant en les activitats informatives com en la recepció i compliment de les sol·licituds d'arbitratge per traslladar-les a la JAC, fent un seguiment de la tramitació.

També fomenta el Sistema Arbitral de Consum, donant a conèixer aquest mecanisme als usuaris i oferint la intervenció en els litigis que ho requereixen, ja que permet que les dues parts en conflicte resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió en ésser la resolució arbitral d'obligat compliment.

Així mateix, s'organitzen periòdicament xerrades als empresaris del municipi per explicar el funcionament i l'adhesió al sistema arbitral de consum.

L'actuació de l'OMIC, com a principal "porta d'accés" al Sistema Arbitral de Consum, permet la millora en l'actuació per la sincronia d'esforços i l'accés dels usuaris a la informació constant respecte a la tramitació dels expedients arbitral.

Actuacions

Aquestes funcions no s'estructuren com a compartiments aïllats, sinó que sovint un assumpte pot comportar la interrelació. D'una reclamació es poden derivar les següents actuacions:

- Admissió a tràmit de la reclamació d'un usuari, informant-lo dels drets i de com exercir-los en un futur.
- Davant una infracció administrativa, incoació o remissió de l'expedient de denúncia a l'organisme competent.
- Constatada la reiteració de problemes concrets, desenvolupar campanyes d'informació i formació per concienciar i sensibilitzar la població sobre problemàtiques de consum.
- Resolució de l'expedient, mitjançant tècniques de conciliació i mediació, i/o fomentar la submissió al Sistema Arbitral de Consum.

Principals problemàtiques del consum

Les problemàtiques detectades que fan necessària la defensa dels consumidors i dels usuaris podem concretar-les en les següents:

- La manca de compliment contractual per part de les operadores de telefonia i Internet.
- El frau en la contractació dels subministraments bàsics de gas i electricitat
- El mal funcionament del producte, dels béns o dels serveis, sobretot els adquirits mitjançant la venda a distància (Internet).
- La manca d'informació.
- Clàusules contractuals que perjudiquen els consumidors.
- Modalitats de vendes agressives.
- Problemàtica de l'impacte publicitari.
- Productes dirigits a sectors desprotegits (infants, gent gran..), etc.
- Cessament de l'activitat comercial o prestadora de serveis

Control i disciplina del mercat

Pel que fa al control i la disciplina del mercat, es treballa amb l'objectiu prioritari de fer campanyes d'inspecció informativa i preventiva, atès que la mateixa dinàmica del mercat expulsa del seu àmbit els comerciants i prestadors de serveis que no adequen l'activitat a la normativa reguladora. No obstant, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, l'administració local pot exercir la potestat sancionadora.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha fet de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària és feta pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut.

També la Policia Local fa tasques inspectores, derivades de la presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum. Actualment el personal tècnic de l'OMIC està habilitat per fer inspeccions en matèria de Consum.

Actuacions realitzades en el 2017

Consultes

Les demandes del servei es classifiquen en 4 blocs, CONSULTES, QUEIXES, DENÚNCIES i RECLAMACIONS. Les consultes tenen un tractament diferenciat de les altres accions esmentades, ja que no s'incoen expedients ni hi ha una gestió posterior a la resposta.

En cada CONSULTA es pretén l'atenció immediata de les demandes d'informació i assessorament de consumidors i usuaris:

- Resolent els dubtes que tingui respecte al funcionament d'una activitat comercial o d'un producte.
- Facilitant-li informació i assessorament tècnic i jurídic.
- Facilitant l'accés a la documentació en matèria consumista o la connexió telemàtica amb els diferents organismes que protegeixen els drets de les persones consumidores, per la millora en la informació i orientació, com ara l'Agència Catalana del Consum, la Direcció General d'Energia i Mines, l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria, la Comissió Nacional de Mercats i la Competència o la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions, o el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya entre d'altres.
- Aconsellant-li una actuació davant un problema concret.
- Realitzant gestions per aclarir possibles malentesos.
- Derivant la sol·licitud d'informació o assessorament a d'altres organismes competents o instàncies supramunicipals.

En la tramitació d'expedients de DENÚNCIA I RECLAMACIÓ en matèria de consum, el tractament comença amb la recepció i registre de l'expedient. Les possibles vies de solució són les següents:

- Tramitació a l'organisme competent, davant l'existència d'infracció administrativa, realitzant el seguiment dels trasllats.
- Incoació d'expedients informatius per apercebre l'establiment l'adequació de l'activitat a la normativa reguladora.
- Tramitació interna de les reclamacions, mitjançant el procediment de mediació resolent-les per via conciliatòria, que sol·licitin les parts afectades per tal d'arribar a acords respecte a l'objecte del litigi.
- Derivació a altres Institucions, davant la manca de conciliació prèvia, per via administrativa o arbitral (Dir. Gral. d'Assegurances, Banc d'Espanya, Juntes Arbitrals de Consum, etc.).

L'any 2017 ha estat un exercici amb força nombre d'atencions del servei als ciutadans (5.743), tant presencials com telefòniques, i tant d'inici d'expedient com d'atenció durant la tramitació del procediment.

Total consultes	3.673
Total reclamacions	1978
Total queixes i denúncies	92
Total atencions	5.743

La ràtio d'atenció de cadascuna de les tres tècniques ha estat de 1.914 casos (174 mensuals).

L'entrada del total d'atencions ha estat:

Canal	Nombre
Telefòniques	1.268
Presencial	3.711
Correu electrònic	618
Altres vies	146
TOTAL	5.743

L'entrada de les consultes ha estat::

Canal	Nombre
Telefòniques	620
Presencial	1.421
Correu electrònic	438
Altres vies	73
TOTAL	3.673

Consultes ateses per sector

La classificació per sectors comercials i/o empresarials, s'utilitza per precisar el caràcter de les demandes del servei, amb l'objectiu que aquesta informació permeti orientar la futura política preventiva i informativa. Les dades estadístiques de l'exercici han estat tractades en funció de la temàtica objecte de consulta, agrupada en 15 SECTORS, seguint la fitxa homologada d'estadística anual de les OMIC proposada per la Diputació de Barcelona.

Durant l'annualitat han destacat clarament les consultes del sector de **Subministraments Bàsics i Telefonia**, amb **801 i 744** demandes d'informació respectivament.

Han estat seguides de les **309** consultes sobre el sector **Comerç**, les **285** sobre **Serveis Professionals**, les **246 d'Assegurances**, les **230 de Sanitat** i, per acabar, les **223 i 203** consultes d'**Entitats Bancàries i Serveis Turístics** respectivament.

Aquests sectors acaparen un total de **3.041** consultes del total de l'any, representant un **82,8%** de totes les demandes d'informació i assessorament. Sens dubte, destaquem els sector de **Subministraments Bàsics (21,8%) i de Telefonia (20,2%)** que suposen el 43% del total de consultes registrades.

A la següent taula, es veuen reflectides les consultes ateses classificades per sectors durant l'exercici 2017.



100	A S SEGUANCES	246
101	Automòbils	27
102	Aires	239
200	AUTOMÒBILS	101
201	Vendes	22
400	Reparacions	39
300	COMERÇ	309
301	Entitats mercè	141
302	Fora establiment	168
303	Ameritades	0
304	Aires	0
400	ELECTRODOMÈSTICS	82
401	Vendes ForasVendes	33
402	Reparacions-SAT-	49
500	ENSENYAMENT	21
600	ENTITATS BANCÀRIES	223
700	HABITATGE	134
701	Logers	28
702	Comers	41
703	Aires	0
800	MOBLES	64
801	Vendes	27
802	Foras-Vendes	0
900	SANITARI	230
901	Ejubs	24
902	Fruges	206

1000	SERVEIS BÁSICS	001
1001	Correus	0
1002	Aigua	21
1003	Gas i electricitat	329
1004	Esports	39
1005	TELEFONIA	744
1100	SERVEIS PROFESSIONALS	285
1101	Aires	172
1102	Aires	113
1200	SERVEIS TURÍSTICS	203
1201	Bars Restaurants	42
1202	Hoteles	41
1203	Agències de viatge	70
1204	Vendes	42
1300	TINTORERIES	9
1400	TRANSPORTS	169
1401	Ejubs	42
1402	Fruges	127
1500	CONSULTES ALIENES A CONSUM	57
1501	Agències de Ejubs	10
1502	Aires	47

RECLAMACIONS QUE XES DENUNCIES	2070
CONSULTES	3675
TOTAL	5745

Aquesta classificació per sectors comercials i/o empresarials permet prioritzar accions en la millora de la defensa dels consumidors i usuaris, tenint en compte a més criteris d'impacte poblacional, benefici social, etc.

Assegurances: s'han tramitat expedients de reclamació per incompliments contractuals a les assegurances de vehicle, i a d'altres tipus de pòlissa, destacant les assegurances d'habitatge i les d'assistència sanitària (ambdós subsectors han experimentat un augment molt rellevant, fent que les assegurances sigui el cinquè sector més reclamat).

Automòbils: s'han tramitat expedients de reclamació per manca de conformitat amb l'automòbil venut i per deficiències en la prestació del servei de reparació de vehicles.

Comerç: s'han tramitat expedients de reclamació per vendes efectuades en establiments (principalment vendes especials com rebaixes, saldos, liquidacions), per vendes efectuades fora d'establiment mercantil (xifra considerable que denota el canvi d'hàbits de consum, ja que la persona consumidora aposta cada dia més pel comerç electrònic com a mitjà d'obtenció de productes i serveis) i en temes d'alimentació.

Electrodomèstics: s'han tramitat expedients de reclamació per problemes en la venda i per reparacions. La casuística és la pròpia de l'adquisició d'aquest tipus de bé durador, com són els defectes de fabricació i els incompliments de les condicions de venda (negativa a reparar en garantia).

Ensenyament: s'han tramitat expedients de reclamació per la formalització de contractes d'ensenyament.

Entitats bancàries: s'han tramitat expedients de reclamació sobretot per causa de les anomenades "clàusules terra" hipotecàries.

Arran de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) publicada el 21 de desembre de 2016, per la que obliga els bancs espanyols a retornar íntegrament els diners cobrats per les taxes d'interès mínim (clàusules terra). Tot i que la notícia va sortir la darrera setmana de desembre del 2016, en només una setmana es va atendre a més d'una cinquantena d'afectats i durant el primer trimestre de 2017 es van dur a terme un seguit d'actuacions d'assessorament que es veuen reflectides a la memòria actual (conveni ICASBD). El fet d'obrir pocs expedients en

comparació amb el nombre de consultes es deu al protocol de reclamació a entitats bancàries que passa per un escrit del consumidor al Servei d'Atenció al Client de l'entitat i posteriorment, si s'escau, el trasllat a l'organisme competent sense mediació amb el servei públic de consum.

Habitatge: s'han tramitat expedients de reclamació per problemes amb el lloguer, 6 per compra d'habitatge i 4 per altres operacions que tenen a veure amb incompliments contractuals del sector immobiliari.

Mobles: s'han tramitat expedients de reclamació sobretot pels serveis postvenda.

Sanitat: la majoria d'expedients s'han tramitat amb relació a la sanitat privada, sent menys els de sanitat pública ja que en la majoria dels casos els consumidors reclamen a la Seguretat Social i s'ha derivat a la persona usuària a l'organisme competent (Institut Català de la Salut).

Subministraments bàsics (Correus, aigua, gas i electricitat): aquest ha estat el sector amb major nombre de reclamacions. Cal remarcar que el sector de serveis, després dels derivats de les telecomunicacions, és el que més preocupa i afecta a les persones consumidores del nostre municipi.

Telefonia: és, com cada any, el sector més reclamat. S'han tramitat expedients de reclamació irregularitats en la contractació amb les operadores de telefonia que comporten sovint talls indesitjats del subministrament telefònic.

La percepció és que les companyies de telecomunicacions reforcen l'atenció al client, evitant així crear segons quines discordances que es produïen anteriorment entre les dues parts. Tot i així, cal recordar que segueix al capdavant dels sectors més reclamats.

Serveis Professionals: s'han tramitat expedients de reclamació per irregularitats en la contractació dels serveis a la llar i pels presumptes incompliments d'altres serveis. La majoria d'empreses reclamades es dediquen a serveis d'Assistència Tècnica i a gestió i serveis personals (imatge i estètica, etc.).

Serveis turístics: s'han tramitat expedients de reclamació per problemes en la prestació del servei de bars i restaurants, per deficiències en establiments hotelers, pels incompliments de les d'agències de viatge i d'altres pròpies del sector turístic. Sembla que aquest sector s'ha regularitzat, ja que no hi ha hagut cap problemàtica sorpresa, com cancel·lacions de paquets turístics fetes per les agències de viatge.

Tintorereries: s'han tramitat expedients de reclamació per la deficient prestació del servei i la negativa dels establiments a assumir les responsabilitats dels deterioraments i/o pèrdues de les peces tèxtils.

Transports: s'han tramitat expedients de reclamació per irregularitats del servei en el transport públic, i del transport privat.

D'igual manera que passa amb els serveis turístics, les empreses reclamades de transport aeri (que conformen la majoria de les reclamacions) rebutgen sotmetre el conflicte a la decisió de la Junta Arbitral de Consum.

Consultes alienes al consum

En aquest supòsit el servei ha actuat com a mediador per la incapacitat de l'usuari demandant d'adreçar-se en la forma prevista legalment al l'organisme reclamat. En aquest cas, hem redactat escrit d'autodefensa i hem obert expedient per fer un seguiment fins a la resolució.

Un dels problemes afegits a la tramitació de reclamacions ha estat la negativa majoritària dels sectors, exceptuant els litigis de consum amb les empreses de telefonia i Internet, a sotmetre el conflicte a la decisió de la Junta Arbitral de Consum, i que impedeix que els usuaris puguin fer valer el seu dret al rescabament econòmic pels perjudicis ocasionats, veient-se obligats a emprendre accions judicials, en alguns casos lentes i costoses.

Expedients de reclamació

Del total de consultes, s'han incoat 2.070 expedients, dels quals 1.978 han estat reclamacions, 69 casos de queixes dels consumidors a empreses sense reclamació, sinó només fets que no han estat satisfactoris dins la relació de consum, i 23 denúncies.

Tipus	Número
Queixes	69
Reclamacions	1.978
Denúncies	23
TOTAL	2.070

L'entrada de les reclamacions ha estat:

Canal	Número
Telefòniques	600
Presencial	1.369
correu electrònic	418
Altres vies	73
TOTAL	1.978

Durant l'any 2017 s'ha finalitzat la tramitació de les queixes i de les denúncies així com de les reclamacions del darrer trimestre de l'any 2016 (280), restant pendent de finalitzar les reclamacions del darrer trimestre de l'any 2017 (250). El total d'expedients tancats ha estat de 1.728.

Tipus	Número
Atenció personal (consultes de consum, tramitacions, inici d'expedient, queixes, denúncies...)	5.743
Expedients tramitats darrer trimestre 2016 i primer, segon i tercer trimestre 2017 (denúncia, queixes i reclamacions)	2.350
Tancats 2016	280
Tancats 2017	1.728
Pendents darrer trimestre 2017	250

Del total de **denúncies** del 2017 (23), el resultat ha estat:

Total denúncies	23
Desistiment	8
Trasllat altres organismes de consum	8
Desfavorables	1
Favorables	6

Del total de **queixes** (69) sense caràcter reclamador, sinó purament informatiu sobre una conducta no equilibrada en una relació de consum, el resultat ha estat:

Total queixes	69
Altres resolucions	56
Trasllat altres organismes de consum	2
Desfavorables	0
Favorables	11

Del total de **reclamacions** (2.008) tancades del 2016 (280) i del 2017 (1.728), les resolucions han estat les següents:

Reclamacions	
Total reclamacions tancades finals 2016-2017 (2n i 3r trimestre)	2.008
Desistiment	450
Resolució favorable	724
Resolució desfavorable (impossibilitat d'arbitratge)	119
Trasllat a altres organismes	97
Trasllat a la Junta Arbitral de Sabadell (JAC)	502
Altres (matèries no de consum que entren per registre directament o per internet...)	116

El desistiment es produeix quan la persona consumidora no vol continuar actuacions malgrat l'ofertament per part de l'OMIC de reclamar per via arbitral o mitjançant altres organismes competents. També es donen supòsits de no presentació de la documentació requerida per a la tramitació de l'expedient.

Les resolucions desfavorables es produeixen quan no s'assoleixen resultats en la mediació amb l'empresa i no és possible passar a arbitratge perquè l'empresa no està adherida al sistema arbitral o no s'hi vol sotmetre voluntàriament.

Quan es deriven a la Junta Arbitral de Consum es resol intentar mitjançant un nou intent de mediació prèvia i si no dona resultats es resol mitjançant laude arbitral (unipersonal o col·legiat).

Els expedients traslladats ho són als organismes competents:

- Inspecció i Disciplina de Mercats de l'Agència Catalana de Consum.
- Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.
- Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat.
- Direcció General d'Energia i Mines).

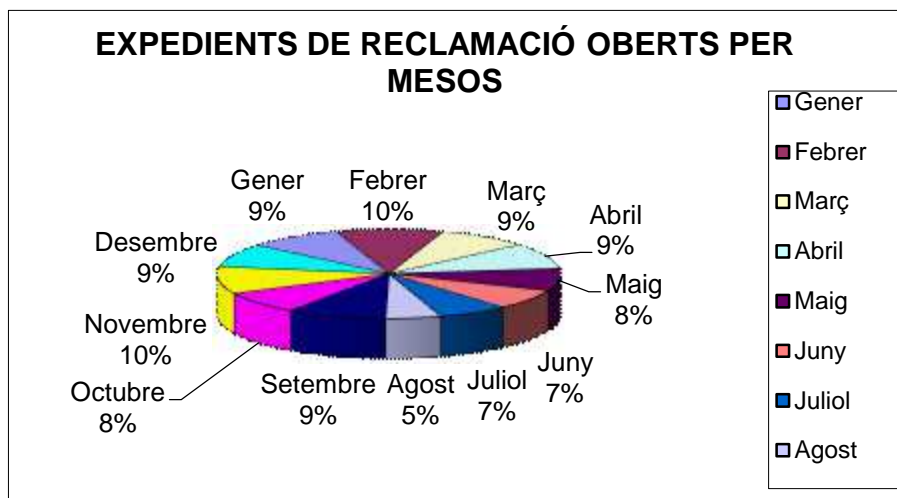
L'apartat altres fa referència a aquelles reclamacions que no són temes de consum però que entren per registre directament o per mitjans electrònics.

Reclamacions per mesos l'any 2017

A diferència d'anys anteriors, el període de juny, juliol i agost el servei d'atenció al públic es va tancar els divendres al matí, ja que d'una banda la llista d'espera era correcte i d'altra banda es necessitava atès el gran volum de reclamacions en matèria de clàusules terra.

Al següent gràfic s'exposa el nombre de reclamacions obertes durant cada mes de l'any.

Cal destacar que aquest any no hi ha hagut cap problemàtica concreta que fes augmentar el nombre d'expedients de manera diferencial. Cosa que ha succeït altres any com varen ser els casos de Vueling, Funnydent, etc..



Al quadre següent es recull el nombre d'expedients incoats per mesos i el gràfic anterior mostrava les mensualitats de més activitat al servei, destacant el mes de febrer i novembre com els que es formulen més reclamacions fetes pels usuaris. Per contra, l'agost és el que menys reclamacions registra, segurament perquè és el mes on la majoria d'usuaris fan les vacances d'estiu.

G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T
285	209	177	196	170	148	136	107	193	168	203	178	2.070

Comparativa reclamacions del 2012 al 2017

A l'any **2012**, no es va produir pràcticament cap variació en el nombre de reclamacions (2.533 l'any 2011 i 2.512 l'any 2012), malgrat el canvi de protocol d'atenció i obertura d'expedients (les consultes són ateses per telèfon i les reclamacions s'incoen des del Despatx Lluch amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC).

Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament, però atenent a les dades resultants de l'exercici, es dedueix que, de no haver canviat el procediment d'atenció, el 2012 hauria enregistrat un nombre d'expedients rècord al servei.

Quant a les reclamacions de l'any **2013**, el nombre d'expedients incoats, 2.373, va suposar un registre inferior respecte a l'any 2012, que van ser 2.512. Aquesta disminució es podria deure a que una de les 3 tècniques va causar baixa per maternitat durant 4 mesos i no va ser substituïda.

Aquesta circumstància va dificultar especialment el funcionament del servei amb els nivells de qualitat assolits fins la data; en tractar-se d'un servei que disposa de poc personal, la falta d'una de les tècniques va provocar un endarreriment en el temps d'espera per ser atès, no poder atendre la totalitat de trucades rebudes al servei i un cert retràs en la tramitació dels expedients durant aquest període.

Es pressuposa (atès que al desembre, en què eren només 2 tècniques, es va experimentar una reducció notable respecte als anys anteriors) que molts ciutadans que van trucar per fer consulta i demanar cita prèvia per posar reclamació davant del nostre servei, en ser citats a dues setmanes vista de mitjana, van desistir-hi.

L'any **2014**, amb un nombre d'expedients incoats de 2.301, va suposar un registre sensiblement inferior respecte a l'any 2013, que va suposar 2.373.

Aquesta disminució del 3% es pot deure a que durant el mes de gener i la primera quinzena de febrer la tècnica que havia cursat baixa per maternitat encara no s'havia reincorporat i no s'havia substituït i que, al mes d'abril una altra tècnica va causar baixa per maternitat i no va ser substituïda fins el mes de maig. Destaca però el nombre d'expedients enregistrat el mes de març, que va suposar un augment del 37% respecte a l'any anterior. Aquesta circumstància es dona amb la particularitat afegida de no haver cap reclamació col·lectiva a cap empresa efectiva.

L'any **2015** va augmentar lleugerament el nombre de reclamacions respecte a l'any anterior, ja que es van incoar 2.339. En haver només 38 expedients de més es pot considerar que no hi ha hagut cap circumstància rellevant.

L'any **2016**, en canvi, va suposar un augment significatiu respecte al 2015, ja que es va registrar el nombre de 2.603 reclamacions. Aquests 264 expedients de més es podrien argumentar pels casos incoats contra Funnydent, clínica dental ubicada a la nostra ciutat i que va tancar l'activitat sobtadament i Vueling, que durant el mes de juliol va causar grans retards i cancel·lacions a la majoria dels seus vols.

Pel que fa l'any **2017**, el nombre de reclamacions va disminuir respecte a les de l'any 2016 a causa de la inexistència dels supòsits puntuals que es van donar l'any 2016. Aquesta regularitat sense cap boom d'expedients, dona a entendre que el valor de 2070 expedients oberts al 2017 seria un nombre estàndard i que es podria utilitzar com a mitjana establerta. Així mateix es van incrementar les consultes relacionades amb les clàusules terra ateses per col·legi d'advocat en virtut del conveni signat amb la Diputació de Barcelona, que han començat a disminuir.

	2013	% incr. any ant.	2014	% incr. any ant.	2015	% incr. any ant.	2016	% incr. any ant.	2017	% incr. any ant.
Gener	227	-5,42	183	-19,38	282	54,1	173	-38,65	185	-38,65
Febrer	232	-4,13	176	-24,14	213	21,02	380	78,4	209	78,4
Març	183	-18,67	251	37,16	215	-14,34	214	-0,47	177	-0,47
Abril	238	45,12	183	-23,11	194	6,01	271	39,7	196	39,7
Maig	221	2,31	205	-7,24	163	-20,49	179	9,82	170	9,82
Juny	187	-21,43	175	-6,42	172	-1,71	186	8,14	148	8,14
Juliol	207	-10,78	211	1,93	181	-14,22	321	77,35	136	77,35
Agost	110	-7,56	92	-16,36	98	6,52	120	22,45	107	22,45
Setembre	189	-10,43	211	11,64	206	-2,37	179	-13,11	193	-13,11
Octubre	218	-9,17	216	-0,92	203	-6,02	184	-9,36	168	-9,36
Novembre	206	1,48	212	2,91	221	4,25	236	6,79	203	6,79
Desembre	155	-14,84	186	20	191	2,69	160	-16,23	178	-16,23
Total	2373	-5,53	2301	-3,03	2339	1,65	2603	11,3	2070	-20,48

ANY	NUM. EXPEDIENTS OBERTS	% RESPECTE A L'ANY ANTERIOR	OBSERVACIONS
2010	2.616	0	El personal del SAC deixa d'atendre temes de consum els dilluns tarda i s'atén aquest dia mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC
2011	2.533	-3	El darrer trimestre el personal del SAC deixa d'atendre temes de consum i s'atén tots els dies mitjançant cita prèvia per una tècnica de l'OMIC
2012	2.512	-0,8	Durant tot l'any s'han atès personalment als consumidors amb cita prèvia i exclusivament pel personal tècnic de l'OMIC. Aquest canvi preveia una reducció del nombre d'expedients incoats ja que molts d'ells s'obrien erròniament, però no s'ha produït pràcticament cap variació.
2013	2.373	-5,53	La disminució del nombre d'expedients es pot deure a què una de les 3 tècniques va causar baixa per maternitat durant 3 mesos i no va ser substituïda.
2014	2.301	-3,03	Durant el mes de gener i la primera quinzena de febrer la tècnica que havia cursat baixa per maternitat encara no s'havia reincorporat i no s'havia substituït i que, al mes d'abril una altra tècnica va causar baixa per maternitat i no va ser substituïda
2015	2.339	1,6	Pràcticament no hi ha hagut cap variació respecte a l'any anterior.
2016	2.603	11,3	Increment degut a casos de col·lectius d'afectats per Vueling, Funnydent, Halcón Viajes i Endesa.
2017	2.070	-20,48	Disminució per la inexistència de casos col·lectius com any anteriors. Es podria establir com a mitjana estàndard.

Informació sobre els activitats de l'OMIC

Anualment es difonen les actuacions del servei i el balanç de les activitats dutes a terme, informant dels serveis més reclamats, les vies de reclamació a disposició dels usuaris, els drets bàsics dels consumidors i la tramitació que es cursa a l'OMIC.

Web i notes de premsa

Un aspecte interessant és que les persones consumidoras segueixen amb la tendència de cercar informació i assessorament de forma autònoma, rebent **7.583 visites a la web** de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Sabadell.

D'altra banda durant l'any 2017, s'han difós diferents informacions útils per a les persones consumidoras amb un total de 10 notes de premsa.

Entre altres, les principals han estat les que es mencionen a continuació:

Viatges: coincidint amb el període de les vacances d'estiu es faciliten consells de consum responsable durant aquest època, incidint en la necessitat de consultar les condicions contractuals de cada companyia aèria (equipatges, despeses per cancel·lació, recàrrecs, etc.), i facilitant consells addicionals respecte a els preus, la factura, i condicions de serveis contractats que proporcionen les agències de viatge, en especial pel que fa a contractació on-line.

Rebaixes: aconsellem a les persones consumidores en períodes de rebaixes, tant pel que fa als drets i deures com per recomanar un consum responsable.

Ryanair: la companyia irlandesa va cancel·lar més de 200 vols de Barcelona, amb la possibilitat de que hi haguessin ciutadans del municipi afectats, es va difondre un seguit d'informació relacionat amb ell cas.

Aquestes recomanacions adreçades als usuaris es difonen mitjançant fulls informatius, inserció a la pàgina Web www.sabadell.cat, intervenció en programes radiofònics i articles de premsa inserits a medis de difusió local.

Tallers de consum amb diferents col·lectius de la ciutat

Amb estreta coordinació amb el servei municipal d' Educació, l'Agència Catalana del Consum i la Diputació de Barcelona, a fi de fomentar el consum responsable als nens i nenes, des del 2014 s'està oferint una sèrie de tallers a diferents col·lectius de la ciutat.

Durant l'any 2017, s'han fet, entre altres, els següents tallers:

- 'Un cop d'ull al consum': joves del municipi van rebre consells per defensar els drets com a consumidors.
- Al·lèrgens alimentaris: dues sessions, les quals la primera es va adreçar als paradistes dels mercats municipals i la segona, als restauradors agremiats al Gremi Comarcal d'Hostaleria i Turisme de Sabadell.
- Drets bàsics com a consumidors: dues xerrades dirigides als treballadors de l'empresa social sense afany de lucre CIPO.
- Polícia Local: única sessió de 2h lectives per a concretar els requisits mínims d'informació al consumidor que els establiments estan obligats a facilitar als clients.

Activitats de formació

La Regidoria de Comerç i Consum ha assegurat la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació, orientació i assessorament als consumidors i usuaris, per garantir un servei amb qualitat.

Durant l'exercici s'ha participat en els següents activitats de formació continuada i reunions informatives:

- Assistència a les reunions de coordinació d'OMICS, organitzades per l'Agència Catalana del Consumen el decurs de l'any.
- Assistència al curs de Formació sobre Procediment Administratiu
- Assistència al curs de Formació sobre la gestió de les reclamacions dels consumidors en les empreses dedicades a la venda d'electrodomèstics i electrònica
- Tallers sobre actualització de normativa aplicable en matèria de consum.

Foment del sistema arbitral de consum

Des de la creació de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell, l'any 1998, l'OMIC s'ha consolidat com la principal via d'accés al Sistema Arbitral, que rep i complimenta les sol·licituds d'arbitratge dels consumidors i tramitant-les a la Junta Arbitral municipal, fent el seguiment en la tramitació per informar els usuaris interessats en els expedients de reclamació incoats prèviament a l'OMIC.

En l'actualitat la sol·licitud d'arbitratge és complimentada a l'OMIC per l'usuari o pel personal del servei i traslladada a la JAC en suport documental.

Durant l'exercici s'han traslladat a la Junta Arbitral de Sabadell un total de **502 sol·licituds d'arbitratge**, feta la prèvia mediació de l'OMIC per intentar assolir un acord entre les parts.

Atès que en la majoria de les reclamacions, l'usuari sol·licita una reparació o un rescabament econòmic pel dany sofert (manca de prestació del servei contractat, pèrdua d'equipatge, incompliment de les condicions del viatge...), es fomenta entre les parts afectades la submissió al Sistema Arbitral de Consum, ja que permet que les dues parts resolguin els problemes sense despeses i sense haver de recórrer al Tribunals de justícia ordinaris, i assegura el compliment de la decisió ja que el laude o resolució arbitral és de compliment obligat.

Si a través de l'OMIC no s'arriba a un acord conciliatori respecte a l'objecte de la reclamació, s'informa al consumidor i a l'empresari de la possibilitat de sotmetre el litigi a la decisió de la Junta Arbitral, lliurant-los còpia d'un fulletó informatiu que s'ha editat des de la JAC de Sabadell, amb la col·laboració dels organismes que han donat suport a la creació del nou servei municipal.

Control i inspecció d'establiments, béns, productes i serveis de consum

L'administració local, davant la constatació d'infraccions administratives en matèria de consum que vulneren els interessos de consumidors i usuaris, pot exercir mitjançant l'OMIC la potestat sancionadora, en el termes establerts per la Llei 1/90 de Disciplina del Mercat i Defensa dels Consumidors i dels Usuaris.

Des de la creació del servei, la tasca inspectora s'ha fet de manera especialitzada, de tal forma que la inspecció alimentària (inspecció de caràcter més sanitari) és feta pel personal de la Secció de Protecció i Promoció de la Salut de la Regidoria de Salut. També la Policia Local fa tasques inspectores, derivades de la presència a la via pública, traslladant les diligències d'actuació per presumptes infraccions als departaments competents, entre els quals el departament de Sanitat o el servei de Consum.

2.3.2 Junta Arbitral de Consum de Sabadell (JAC)

Presentació

Per a la resolució dels conflictes que es generen en l'àmbit de les relacions de consum es preveuen uns mecanismes extrajudicials, entre els que destaquen la Mediació i l'arbitratge de consum.

Aquest darrer completa el marc jurídic de protecció de les persones consumidores i usuàries, substituint l'actuació dels Jutjats i Tribunals per una actuació privada subjecte a menys formalitats i amb els mateixos efectes vinculants que una sentència.

Des de la Junta Arbitral de Consumo de Sabadell es continua treballant per fomentar el coneixement del Sistema Arbitral entre les persones consumidores, per tal de millorar la gestió dels procediments i reforçar els valors que, per sobre de tot, han de prevaldre en el desenvolupament del sistema: la gratuïtat, la simplicitat, la rapidesa, i sobretot el dret d'accés a la justícia.

Per donar compliment als esmentats objectius, es continua apostant per la incorporació i utilització de les tecnologies de la informació en totes les fases del procediment arbitral, sempre garantint els principis d'audiència, contradicció, igualtat de les parts i gratuïtat.

En aquesta memòria es reflecteixen les principals línies de treball en la gestió d'expedients d'arbitratge de la JAC tramitats durant l'any 2017 per poder facilitar una solució satisfactòria per als interessos de les persones consumidores.

Característiques del sistema arbitral

1. **Voluntarietat.** "La submissió de les parts al Sistema Arbitral serà voluntària i haurà de constar expressament per escrit" (Art.31.2 LGDCU).
2. **Gratuïtat.** "Els arbitratges als quals fa referència el paràgraf anterior (entre ells el de consum) són gratuïts (Disp. Add. 1ª. Llei 36/1988). No obstant s'exceptuen del principi els supòsits en que les proves siguin practicades a instància de les parts.
3. **Caràcter vinculant i executiu.** "El laude tindrà caràcter vinculant i produirà efectes idèntics a la cosa jutjada" (Art. 17 RD 636/1993 i art. 11 Llei 36/1988). Això impedeix que els Jutges i Tribunals puguin conèixer de les qüestions litigioses sotmeses a arbitratge quan la part interessada ho invoqui a la oportuna excepció.
4. **Celeritat i simplicitat.** L'arbitratge de consum es desenvolupa sense formalitats especials i es tramita en breu termini (6 mesos des de la sol·licitud d'arbitratge).
5. **Equilibri entre les parts.** Es garanteix l'equilibri i la igualtat entre les parts per la composició tripartida dels Col·legis arbitral (1 representant de l'Administració Pública, 1 representant del sector empresarial i 1 representant de la part consumidora).

Funcions de les Juntes Arbitrals de Consum

Les JAC tenen atribuïdes les funcions de foment, gestió i administració de l'arbitratge de consum, així com la mediació o conciliació. Amb aquesta finalitat han de promoure l'acord entre les parts que eviti la iniciació de l'arbitratge o la reclamació judicial. De conformitat amb el Reial Decret, la JAC exerceix, entre d'altres, les funcions següents :

- Impulsar i gestionar els procediments arbitral de consum.
- Foment i formalització de convenis arbitral.
- Actuacions de mediació.
- Confeccionar i actualitzar el Cens públic d'empreses que hagin presentat ofertes públiques de submissió.
- Confeccionar i actualitzar el cens d'àrbitres-vocals designats per les Organitzacions de Consumidors i les Organitzacions Empresarial.
- Elaborar i posar a l'abast dels interessats els models de conveni arbitral.
- En general, qualsevol activitat relacionada amb el suport i recolzament als òrgans arbitral per a la resolució dels conflictes que se sotmetin a la JAC.

Juntes arbitral de Catalunya

Junta Arbitral	À. territorial	Nombre habitants (*)	Data constitució
CATALUNYA	Autonòmic	7.523.000	06.05.93
BARCELONA	Municipal	1.609.000	13.05.93
BADALONA	Municipal	215.634	04.04.91
VILAFRANCA del PENEDÉS	Municipal	39.365	31.05.94
TERRASSA	Municipal	215.121	15.11.94
L'HOSPITALET	Municipal	254.804	10.03.95
LLEIDA	Municipal	138.144	05.05.95
SABADELL	Municipal	208.246	23.03.98
MATARÓ	Municipal	125.517	25.11.98

Font: Memòria INC

(*) Nombre d'habitants en data 30-12-2016

Objectius

- Garantir el funcionament estable de la Junta Arbitral de Consum de Sabadell i la correcta gestió dels procediments arbitral.
- Garantir l'eficàcia davant el possible increment del nombre de sol·licituds d'arbitratge.
- Fomentar l'arbitratge de consum com a peça clau per l'accés a la justícia de les persones consumidores i usuàries.
- Col·laboracions amb diverses Administracions, organismes i institucions (Diputació, JACs, AACC, Gremis Empresarials) per homogeneïtzar tasques i economitzar recursos respecte a la projecció de la JAC.
- Optimitzar els recursos humans i materials, unificant tasques de Mediació.

Estructura orgànica i recursos

La JAC és convenientment vertebrada dins l'Organigrama municipal per oferir serveis amb qualitat al ciutadà.

Actualment el servei està adscrit a la Regidoria de Comerç i Consum, amb dependència orgànica i funcional directa del Cap del Servei.

Consta d'una tècnica superior de gestió amb formació especialitzada, i una auxiliar administrativa de suport que comparteix amb l'OMIC. Així mateix, una Tècnica d'Administració General col·labora dictant únicament els laudes arbitral unipersonals.

Actuacions realitzades

Sol·licituds d'arbitratge

El volum de procediments arbitral gestionats per la JAC ha seguit la dinàmica dels exercicis anterior, tot i que aquesta any ha disminuït en un 3,7% el nombre de sol·licituds respecte a anys anteriors.

Durant aquest any destaca així mateix la tendència de les empreses a prestar la col·laboració, tot i que encara un 36,53%, cosa que representa 190 expedients tancats per no acceptació de l'arbitratge).

La Junta Arbitral de Consum de Sabadell ha rebut durant l'any 2017 un total de **520** Sol·licituds de arbitratge.

Els següent quadre mostra la comparativa respecte a anys anteriors:

ANY	EXPEDIENTS
1998	32
1999	79
2000	40
2001	114
2002	121
2003	98
2004	109
2005	235
2006	212
2007	364
2008	381
2009	629
2010	500
2011	607
2012	639
2013	675
2014	590
2015	556
2016	540
2017	520

Quantia econòmica de les sol·licituds d'arbitratge

Respecte a la quantia objecte de reclamació a les sol·licituds del període, s'ha situat en un import total de **319.402,88€**, i la quantia mitja per expedient en la xifra de **827,46 €**

Destaca la gran diferència entre les quantitats reclamades a les sol·licituds, atès que no existeixen límits màxims o mínims que impedeixin l'accés del litigi al SAC, oscil·lant durant el període entre els **4,84€**, en una reclamació de Telefonia (per modificació unilateral de la tarifa del servei) que es va resoldre mitjançant Laude estimatori de les pretensions del reclamant, i els

17.850€, per l'adquisició d'un vehicle amb defectes de fabricació, en la qual l'empresa no ha acceptat l'arbitratge proposat (deixant expedida la via judicial).

És important destacar la funció conciliatòria de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) en els litigis de petita quantia, que optimitza els recursos de la Institució Arbitral, però sense obstaculitzar l'accés dels ciutadans al Sistema Arbitral de Consum, quina demanda es pot veure incrementada per l'aplicació de taxes als processos judicials, que poden limitar i vulnerar el dret d'accés a la justícia.

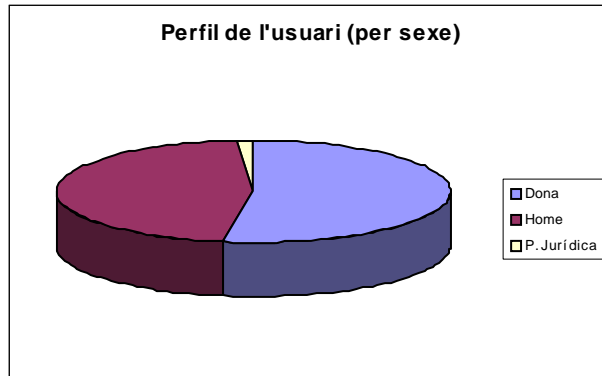
Procedència de les sol·licituds

Majoritàriament es tracta de ciutadans del municipi de Sabadell (484). No obstant, accedeixen a la Institució Arbitral molt ciutadans d'altres municipis (36 expedients), tant de la comarca i de la província de Barcelona, i inclús d'altres províncies del territori espanyol.

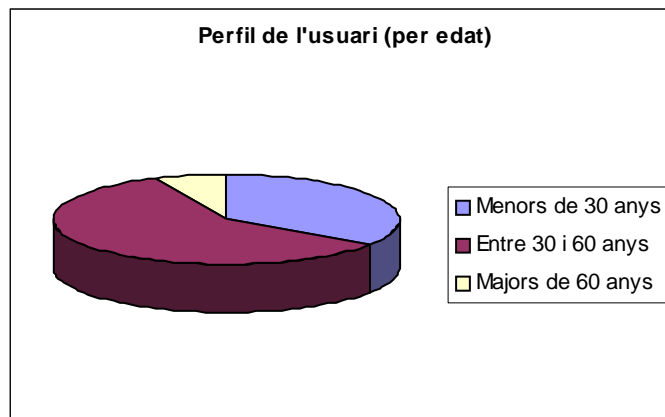
PROCEDÈNCIA	
SABADELL	484
BADALONA	1
BADIA DEL VALLES	1
BARBERÀ DEL VALLES	2
BARCELONA	3
BELLATERRA	1
CASTELLAR DEL VALLES	7
FOIXÀ	1
GAVÀ	1
MONTCADA I REIXAC	1
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	2
POLINYÀ	2
RODA DE BERÀ	1
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1
SANT QUIRZE DEL VALLES	3
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	1
SENTMENAT	5
TERRASSA	1
MONTEAGUDO DE LAS VICARÍAS (SORIA)	1
ALCÚDIA (VALÈNCIA)	1

Perfil de l'usuari

Dels 520 usuaris que han accedit a la JAC, un **52.50%** son **dones** (273 sol·licituds), un **46,15 %** son **homes** (240 sol·licituds) i en un 1,35 % dels casos reclamà una persona jurídica (7 sol·licituds).



La majoria de persones que han sol·licitat la intervenció de la JAC (306 usuaris) son de **mitjana edat** (més de 30 anys i menys de 60); el número de gent jove que ha reclamat en defensa dels drets, ha estat de 179 usuaris, i també s'han incoat 35 sol·licituds presentades per gent gran.



Dels 520 expedients arbitrals incoats a l'exercici, 484 han estat reclamacions de ciutadans/es de Sabadell, destacant amb un **19%** les dels veïns/veïnes del barri **d'Hostafrancs/Can Rull** i amb un **17,8 %** del barri de **Ca n'Oriac**.

Codi barri	Nombre usuaris
08201	48
08202	46
08203	60
08204	65
08205	27
08206	92 Hostafrancs / Can Rull
08207	86 Ca n'Oriach
08208	60

Arbitratge per sectors

El següent quadre recull els sectors que han demanat arbitratge per sectors, així com els supòsits en que l'empresa està adherida al sistema arbitral o no.

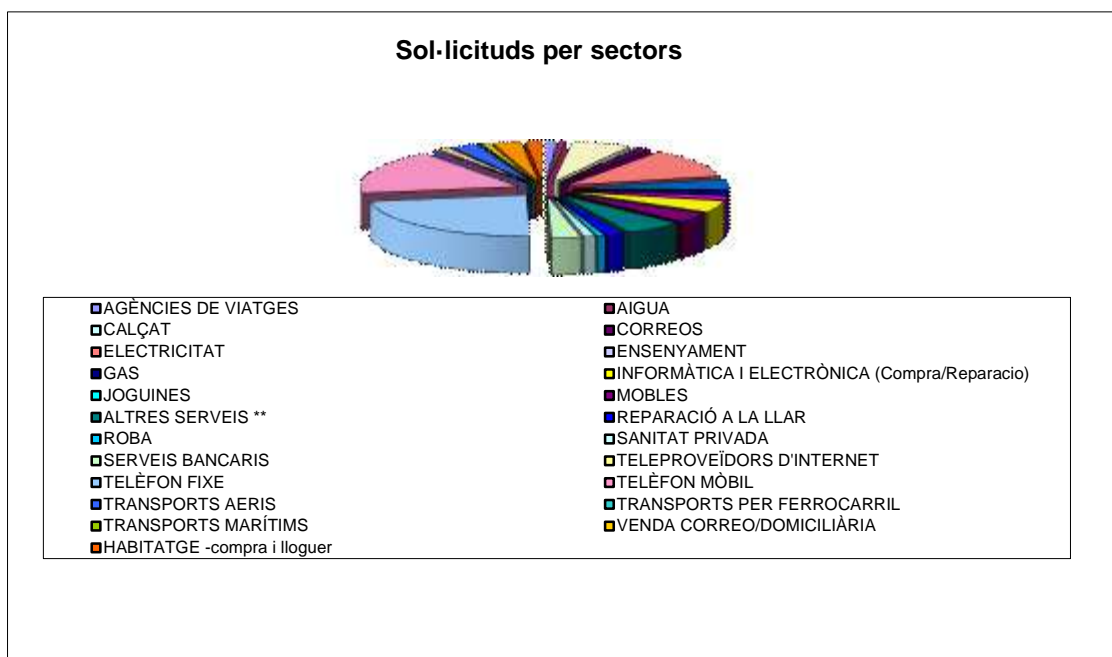
Sol·licituds per sector	Adherides	No adherides	Total
AGENCIES DE VIATJES	0	6	6
AIGUA	4	0	4
ALIMENTACIÓ	0	0	0
AUTOMOBILS REPARACIÓ	0	12	12
AUTOMOBILS VENDA	0	19	19
CALÇAT, MARROQUINERIA	0	2	2
COMPANYIES D'ASSEGURANCES	0	0	0
CORREOS	7	0	7
ELECTRICITAT (Contractació)	58	0	58
ELECTRICITAT (SAT)	0	0	0
ELECTRODOMÈSTICS (SAT)	0	8	8
ELECTRODOMÈSTICS (VENDA)	1	11	12
ENSENYAMENT	4	6	10
FARMÀCIA	0	0	0
GAS	9	0	9
HOSTELERIA	0	4	4
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Compra)	0	8	8
INFORMÀTICA I ELECTRÒNICA (Reparació)	0	15	15
JUGUETS	0	1	1
MOBLES	0	19	19
ALTRES INDUSTRIALS*	0	2	2
ALTRES SERVEIS **	0	30	30
PERFUMERIA	0	0	0
PRODUCTES DROGUERÍA	0	0	0
REPARACIÓ A LA LLAR	0	9	9
RESTAURACIÓ	0	3	3
ROBA, CONFECCIÓ I PELL	0	4	4



Sol·licituds per sector	Adherides	No adherides	Total
SANITAT PRIVADA	0	6	6
SANITAT PÚBLICA	0	0	0
SERVEIS BANCARIS	0	15	15
SERVEIS DE INTERMEDIACIÓ FINANCIERA	0	0	0
TELEPROVEIDORES D'INTERNET	0	2	2
TELÈFON FIXE	106	9	115
TELÈFONO MÒBIL	78	10	88
TELEVISIÓ DE PAGAMENT	0	2	2
TINTORERIA	3	3	6
TRANSPORTS AERIS	0	14	14
TRANSPORTS PER CARRETERA	0	0	0
TRANSPORTS PER FERROCARRIL	1	0	1
TRANSPORTS MARÍTIMS	0	1	1
VENDA CORREO/DOMICILIÀRIA	0	4	4
VENDA FORA D'ESTABLIMENT MERCANTIL	0	15	15
HABITATGE –LLOGUER-	0	8	8
HABITATGE –PROPIETAT-	0	1	1
TOTAL	271	249	520

(*) **Altres productes industrials (2):** 1 funda mòbil, 1 pala pin pong

(*) **Altres serveis (30):** 5 Servei de Missatgeria, 4 de Òptica, 3 Lloguer de vehicles, 3 Perruqueria, 2 Mudances, 2 Animals domèstics, 1 Apartament turístic, 1 Autoescola, 1 Benzinera, 1 Assegurança de decessos, 1 Estètica, 1 Fontaneria, 1 Fotògraf, 1 Sat, 1 Administració de finques, 1 Serralleria, 1 Subscripció en línia.



Resolucions vinculants

El total d'expedients tramitats per la JAC l'any **2017** ha estat de 579, dels quals 59 corresponent al darrer trimestre del 2016, i 520 a l'any 2017: dels quals 502 han estat derivats de l'OMIC, 9 d'altres organismes i 9 presentats directament per l'usuari.

Expedients 2017	579
Pendants darrer trimestre 2016	59
OMIC	502
Altres organismes	9
Usuaris	9

Els expedients tancats de l'any **2016** ho han estat 1 per mediació, i 58 per laudes favorables.

Expedients 2016	59
Laudes favorables	58
Mediació	1

Dels expedients corresponents a l'any **2017** (520), 220 s'han resolt per mediació/arbitratge i 317 per altres causes. Entre les quals, 190 ha estat per manca d'acceptació de l'arbitratge, 116 per remissió a les juntes arbitral competents, 9 per desistiment i 2 per inadmissió i 42 resten pendants en ser del darrer trimestre de l'any 2017.

Expedients tancats 2017	520
Mediació o arbitratge	161
Derivats a les juntes arbitral competents	116
Desistiment	9
Inadmissió	2
No acceptació d'arbitratge	190
Pendents darrer trimestre 2017	42

Les **sol·licituds derivades**, es produeixen quan, malgrat la prèvia Mediació de la JAC de Sabadell, les empreses han rebutjat l'arbitratge proposat sol·licitant la derivació a la Junta Arbitral autonòmica per estar adherides amb aquesta limitació territorial.

Es tracta de grans empreses que pertanyen als sectors elèctric, de gas i productes energètics, i alguna del sector de la telefonia, que sumen un elevat import de facturació en conflicte als expedients incoats a l'exercici.

Com a exemple s'esmenten les següents:

Per irregularitats en el subministrament de llums i gas

61 exp. de FECSA-ENDESA
3 exp. d' IBERDROLA

Per problemes derivats de la telefonia:

18 exp. de JAZZTEL
23 exp. d' ORANGE (FRANCE TELECOM ESPAÑA, SA)
4 exp. de YOIGO
1 exp. d' AMENA

L'arxiu per manca d'acceptació d'arbitratge està motivat pel fet que és una forma de resolució de conflictes de caràcter voluntari per les empreses, i requereix l'acceptació expressa d'ambdues parts. Les empreses que més rebutgen l'arbitratge pertanyen al sector financer i aeri.

Evolució del nombre de sol·licituds arxivades per manca d'acceptació de l'arbitratge:

Any	Nº Sol·licituds	No acceptació arbitratge	%
1998	32	13	40,6%
1999	79	35	44,3%
2000	40	13	32,5%
2001	114	46	38,9%
2002	121	41	36,6%
2003	96	31	33,6%
2004	108	65	60,1%
2005	235	136	57,9%
2006	212	106	50,0%
2007	408	240	58,8%
2008	381	201	51,9%
2009	629	247	42,6%
2010	500	177	34,4%
2011	607	162	26,7%
2012	639	188	29,7%
2013	675	156	23,1%
2014	590	132	22,37%
2015	556	157	28,23%
2016	540	175	32,40%
2017	520	190	35,38%

Dels **161** expedients tancats per mediació/arbitratge, 67 ho a estat per mediació de la JAC i 94 mitjançant laudes arbitral.

Expedients 2017	161
Mediació	67
Laudes	94

Dels 94 laudes, 40 han estat estimatoris, es a dir, favorables a la pretensió de les persones consumidores, 18 han estat desestimatoris o desfavorables per a les persones consumidores, 6

han estat conciliadors i 2 inhibitoris, ja que l'òrgan arbitral no ha pogut resoldre atès que no era competent pel fons de la qüestió.

Laudes 2017	94
Estimatoris	40
Desestimatoris	18
Conciliadors	6
Inhibitoris	2

Han estat dictats en base a criteris d'equitat un total de 92 laudes i en base a dret un total de 2.

Laudes 2017	94
Equitat	92
Dret	2

Òrgan decisor

Respecte a l'òrgan decisor, 56 laudes han estat dictats per l'òrgan col·legiat i 38 per l'òrgan unipersonal que resol únicament temes de telefonia de menys de 300€ en atès que la normativa preveu una quantia màxima i en temes d'escassa importància, a Sabadell està acotat a la telefonia, atesa la manca de formació específica en tots els temes de consum.

L'Òrgan col·legiat consta de:

- El **President**, designat per l'Administració, càrrec que a la JAC de Sabadell des de la constitució recau en la Catedràtica de Dret Civil de la UAB, la Dra. CARMEN GETE-ALONSO i CALERA.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels consumidors**, designat per les Organitzacions de Consumidors i Usuaris.
- Un **Àrbitre-vocal en representació dels sectors empresarials**, designat per les Organitzacions Empresarials adherides al Sistema Arbitral.

Laudes 2017	94
Unipersonals	38
Col·legiats	56

La majoria dels Laudes es dicten en base a criteris d'equitat amb el vot unànim dels membres de l'òrgan col·legiat (Col·legi arbitral).

Campanya de promoció i adhesió al sistema arbitral de consum

La Regidoria de Comerç, Consum ha posat fi a la Campanya Informativa sobre l'adhesió al sistema arbitral de consum, iniciada el mes de desembre de 2016 i que ha comptat amb la col·laboració de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC).

Durant el desenvolupament, 3 tècnics de consum (d'UCC) han visitat els establiments del comerç local dedicats a l'activitat de Venda de Mobles, per tal de promocionar-ne l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

En el decurs de la campanya s'ha informat i assessorat a les persones responsables dels establiments sobre les característiques i àmbit d'aplicació del Sistema Arbitral de Consum i els avantatges de l'adhesió d'una empresa a aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes en matèria de consum, que es visualitza amb l'exhibició d'un distintiu oficial d'adhesió, que constitueix un símbol d'avantatge competitiu, exterioritzant un plus de servei i un factor de qualitat i professionalitat en la comercialització dels productes i serveis.

Des del 8 de Gener de 2017 a 15 de Maig de 2017 s'han visitat un total de 42 establiments de venda de mobles, aconseguint l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum d'un total de **13 establiments**, que representa un 31% dels establiments visitats.

A data 31 de desembre de 2017, el **cens d'adhesió** engloba un total de **868** empreses i professionals (1), adherits a través de totes les campanyes desenvolupades.

Any	Sector	Nombre empreses
1998	Diversos	21
1999	Nord (Ca n'Oriac, Concòrdia)	208
2000	Sud (Creu Barberà/Sol i Padrís)	220
2001	Creu Alta	126
2002	Oest (Can Rull i Merinals)	95
2003	Centre	177
2004-2011	(sense campanya)	8
2017	Sector de venda de mobles	13

(1) De la població empresarial del municipi, un total de **14.513** empreses dedicades als sectors de l'agricultura, la indústria, la construcció i els serveis, el CENS d'empreses adherides suposa prop del 6%.

2.4 Programa de Turisme

Compliment del Programa d'Actuació Municipal

Programa 02.05.01.01 Marca Sabadell				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.05.01.01.01	Elaboració d'una proposta final de la Marca Sabadell	Turisme	Ciutat	Juliol/2017
02.05.01.01.02	Presentació de "Marca Sabadell"	Turisme	Ciutat	Setembre/2017
02.05.01.01.03	Implementació i seguiment dels procés de difusió de "Marca Sabadell"	Turisme	Ciutat	Octubre/2017

Objectiu 02.05.02 Promocionar la ciutat com a punt turístic i crear la Marca Sabadell Turisme

Programa 02.05.02.01 Promoció de ciutat i Turisme (4320)				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
02.05.02.01.01	Conclusions del Pla Estratègic de Turisme	Turisme	Ciutat	Juny/2017
02.05.02.01.02	Presentació de fullets informatius	Turisme	Ciutat	Desembre/2017
02.05.02.01.03	Crear un fons fotogràfic	Turisme	Supram.	Juny/2017
02.05.02.01.04	Elaboració proposta Oficina de Turisme	Turisme	Ciutat	Octubre/2017
02.05.02.01.05	Establiment de la Taula de Turisme de Sabadell	Turisme	Ciutat	Novembre/2017
02.05.02.01.06	Proposta d'accions turístiques lligades al Pla Estratègic	Turisme	Ciutat	Novembre/2017
02.05.02.01.07	Proposta de web per a persones i empreses que han de visitar la ciutat en diferents idiomes	Turisme	Ciutat	Desembre/2017

Durant l'any 2017 s'han portat a terme diferents accions dins del Programa de Promoció de la Ciutat i Turisme amb l'objectiu de l'acompliment dels reptes fixats així com per crear les bases d'informació i difusió que possibilitessin seguir construint producte turístic per la ciutat de Sabadell.

2.4.1 Promoció de la ciutat i turisme

Fons fotogràfic turístic

Es va portar a terme per aquest fi un reportatge fotogràfic de diferents punts de la ciutat a fi de tenir un fons mínim de fotografies per poder treballar amb elles en qualsevol requeriment del àmbit turístic que poguéssim tenir. Per fer-ho es va fer prèviament un anàlisi dels fons del propi



Ajuntament per definir les fotografies que podríem incorporar. La voluntat va ser de tenir de cadascun dels recursos dos fotografies d'exterior i dos fotografies d'interior.

Els recursos que es van fotografiar son:

- Ajuntament.
- Antiga Escola Industrial d'Arts i Oficis.
- Antiga Estació del Ferrocarril.
- Can Balsac.
- Cal Molins.
- Cal Sempere (Gimnàs Municipal).
- Campanar de Sant Fèlix.
- Capella de Sant Nicolau.
- Capella de Sant Pau de Riu Sec.
- Casa Arimon.
- Casa Duran.
- Casa Fàbrica Turull (Museu d'Art).
- Casa Ponsà (Arxiu Històric).
- Casa Taulé (Alliance Francesa).
- Casal Pere Quart.
- Castell de Can Feu.
- Cementiri Municipal.
- Club Natació Sabadell (Can Llong).
- Col·legi Escola Pia i l'Església de Sant Agustí.
- Col·legi Enric Casassas.
- Despatx Genís i Pont.
- Despatx Lluch.
- Eix Macià.
- Ermita de Sant Iscle i Santa Victòria.
- Ermita de Sant Julià d'Altura.
- Ermita de Togores (Can Pagès Vell).
- Escola Sagrada Família.
- Església de La Puríssima.
- Estadi Municipal d'atletisme Josep Molins.
- Estadi Nova Creu Alta.
- Fàbrica Sallarès Deu (CASSA).
- Ferrocarril del Parc.
- Fira Sabadell.
- Forn i Obrador de ceràmica de l'escaiola.
- Fundació antiga Caixa Sabadell 1859.
- Gremi de Fabricants.
- Hotel Suïa.
- La Bassa.
- La Sala Miguel Hernandez.
- L'Estruch.
- L'Observatori Astronòmic.
- Mercat Central.
- Museu de la Vida del Camp.
- Museu de l'Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont.
- Museu d'Història de Sabadell.
- Parc Agrari de Sabadell.
- Parc Catalunya.



- Parc de Can Gambús.
- Parc fluvial del Ripoll.
- Pavelló del Nord.
- Pavelló del Sud.
- Pista Coberta d'Atletisme de Catalunya.
- Pou de Glaç de Sant Oleguer.
- Rambla.
- Refugi antiaeri i polvorí (aeroport).
- Safareigs de la Creu Alta.
- Safareig de la Font Nova.
- Sant Vicenç de Jonqueres.
- Santuari de la Salut.
- Teatre Municipal La Faràndula.
- Teatre Principal.
- Torre del Aigua.
- Vapor Badia.
- Vapor Buixeda Vell.
- Vapor Codina.
- Vapor Llonch.
- Vapor Pissit.

Marca Sabadell

L'estudi ha esta fet per la Fundació Fundit de l'ESDI i durant el 2017 s'ha anat elaborant la base informativa per la creació de la Marca Sabadell, aquesta acció a comportat la convocatòria de diverses trobades amb persones i entitats de Sabadell on amb diferents tècniques sociològiques eren preguntats pel Sabadell d'avui i el Sabadell del demà.

En concret es van organitzar:

- 5 Focus grup:
 - Procedència Territorial (Districtes).
 - Grup d'edat.
 - Grup d'entitats de ciutat.
 - Grup de Govern.
 - Grup d'Oposició.
- 12 entrevistes amb persones de diferents àmbits:
 - Empresa.
 - Esports.
 - Cultura.
 - Salut.
 - Educació.
 - Urbanisme.
 - Mitjans de Comunicació (2).
 - Nou vinguts.
 - Social.
 - Veïns (2).

- Enquesta ciutadana:

Enquesta que va ser possible confeccionar des de la pàgina web del Ajuntament de Sabadell per tot aquell ciutadà que volgués respondre-la, amb un total de 260 individus.

- Anàlisi de reputació de Sabadell:

Fundit mitjançant la col·laboració amb la Universitat de Sao Paulo també a confeccionat la visió externa que tenen de Sabadell, persones, mitjans de comunicació i xarxes. Confeccionant una visió històrica i una visió actual.

- Anàlisi comparatiu amb altres ciutats:

A fi de tenir una anàlisi més acurat es va fer una comparació amb ciutat assimilables a Sabadell, així es va comparar amb:

Manchester (Anglaterra)
Krefeld (Alemanya)
Eindhoven (Holanda)
Terrassa.

Una vegada finalitzada aquesta fase, es va tractar tota la informació sorgida a fi de poder sintetitzar-la i poder crear conceptes que ens portessin a la elaboració final de la Marca Sabadell.

Pla Estratègic de Turisme

Per la elaboració del Pla Estratègic de Turisme de la Ciutat de Sabadell es va fer una fase prèvia, que va consistir en reunions individualitzades amb tots aquells agents de ciutat que podrien ser considerats com "agents turístics". Es van entrevistar representants de:

- Fundació Banc de Sabadell.
- Fundació Antiga Caixa Sabadell.
- Cambra de Comerç.
- Ràdio Sabadell.
- Gremi de Fabricants.
- Gremi d'Hostaleria.
- Orquestra Simfònica del Vallès.
- Universitat Autònoma de Barcelona.
- Alliance Française.
- Club Natació Sabadell.
- Aeroclub de Sabadell.
- Centre d'Esport Sabadell.
- Museu del Gas.
- Federació Sabadell Cultura.
- Hotel Catalonia Gran Verdi.
- Hotel Sabadell.
- Alberg Sant Oleguer.
- Hotel Arrahona.
- Hotel Attica 21 Vallès.
- Hotel Urpi.
- Cuina Vallès.



- Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont (ICP):
- Amics de l'Opera.
- Agrupació Astronòmica Sabadell.
- Joventut Atlètica Sabadell.
- Cercle Sabadellès.
- Associació de Comerciants del Centre.
- Col·legi d'advocats.
- Transports Urbans de Sabadell (TUS).
- CASSA.
- IKEA.
- Aeroport de Sabadell.
- Fundació Privada Parc Aeronàutic de Catalunya
- Oficina de Dinamització del Centre.
- Abant.
- Avant Grup.
- Corporació hospitalària Parc Taulí.
- Fundació per la Indústria.
- Arca temàtica.

En segona fase, mitjançant la Gerència de Turisme de la Diputació de Barcelona, es va fer la contractació per confeccionar el Pla Estratègic. Dins d'aquesta fase, es va fer un acte de presentació de l'inici dels treballs en la Casa Duran el 21 de març, amb presència entre d'altres dels agents abans esmentats. Així mateix en data 20 de juny es va celebrar, una vegada obtingudes les conclusions prèvies del Pla, una jornada amb 29 agents representatius de ciutat a fi de validar, proposar o modificar el Pla Estratègic.

En aquests moments s'està planificant la presentació pública del Pla Estratègic de Turisme de la Ciutat de Sabadell.

Pàgina web de ciutat

La confecció d'una pàgina web turística de la ciutat és un dels requisits de l'Agència Catalana de Turisme a fi d'assolir determinats Segells i Marques que tenen establerts des de la Generalitat a fi que després es pugui fer promoció del destí turístic que les tingui.

En aquest sentit, donat que seria la primera vegada que la ciutat disposés d'aquesta eina, es va valorar la necessitat de fer un "Estudi previ a la confecció de la pàgina web de ciutat". Una vegada fet aquest estudi amb la participació de diferents departaments de l'Ajuntament caldrà contrastar el resultat amb una representació d'agents turístics de la ciutat per veure'n la viabilitat.

Durant el 2017, es va contractar l'"Estudi Previ". Fets ja les entrevistes internes a primers del 2018.

Oficina de Turisme de Sabadell

També com a requisit de l'Agència Catalana de Turisme, la ciutat de Sabadell cal que disposi d'una Oficina per informar i crear producte turístic envers la ciutat. Des d'aquesta necessitat s'han fet diferents estudis preliminars per situar-ne una a la Casa Duran, Casal Pere IV i els

baixos de l'ajuntament central amb accés per la plaça Doctor Robert, és en aquest últim emplaçament on s'ha decidit fer l'Oficina.

Durant el 2018 es farà: estudi previ, projecte executiu i inversió.

Enquesta EDDATUR

Per tal de conèixer de forma més acurada la tipologia de turista que pernocta en els nostres hotels, durant el 2017 s'ha fet sol·licitud a la Gerència de Turisme de la Diputació de Barcelona, l'ampliació de mostra d'enquesta del destí Sabadell que es venia fent amb una mostra molt petita, a fi que els resultats siguin vàlid per la significació estadística i permetin coneixement a la vegada que fiabilitat en les dades. Els resultats de l'enquesta es tindran el primer trimestre el 2018.

La enquesta es passa en el hotels de la ciutat durant tot l'exercici 2017:

- Hotel Urpí
- Hotel Sabadell.
- Hotel Verdi.
- Hotel Attica 21.
- Hotel Arrahona.

Altres accions

Elaboració d'itineraris

Per tal de poder disposar de forma prèvia possibilitats d'itineraris a ciutat, tot i la necessitat de concreció final que caldrà estructurar dins l'Oficina de Turisme, s'han establert diferents opcions:

- Descobreix la Època Industrial de Sabadell (ja editat).
- Descobreix el Modernisme de Sabadell (ja editat).
- Itinerari: "Industrial i Modernisme".
- Itinerari: Ripoll-Bessos.
- Itinerari: "Un tomb pel centre".
- Ruta Museística.
- Itinerari: "Sabadell en dos dies".
- Itinerari: "Sabadell en un dia".
- Itinerari: "Sabadell per famílies".

Altres:

- Sabadell i la ruta del vitrall (Joan Serra Renom. Mestre Vitraller).
- Itinerari: "Ripoll-La Mola".

Projecte "Al Vallès Veremem":

Impulsat pel Consorci de Turisme del Vallès Occidental, aquesta iniciativa pretén crear un nucli d'unió i projecció del productor de vi de la nostra Comarca, a la vegada que es creen unes base

de pertinença a aquest grup (vinya a Comarca, elaboració a comarca, etc.). Aquest projecte també crea un producte turístic en el nostre territori, tant pel que fa al vi com els mateixos cellers.

Els productors que en aquests moments estan dins d'aquest àmbit son:

- Celler de Can Morral del Molí (Ullastrell).
- La Muntada/5 quarteres (Sant Llorenç Savall).
- Ca l'Esteve (Castellbisbal).
- Arraona/Parc Agrari (Sabadell).

Presentacions, conferències i jornades

GENER

Perspectives Turístiques 2017. ESADE. Barcelona.

FEBRER

Presentació Turisme Cultural. Agència Catalana de Turisme. Barcelona.
L'Empordà, processos cap a una destinació turística de qualitat. ESADE. Barcelona.
Anàlisi del Mercat Francès. Diputació de Barcelona. Barcelona.

MARÇ

Reputació en línia. Diputació de Barcelona. Vilanova i la Geltrú.
Pla Estratègic de Turisme de la Ciutat de Barcelona. ESADE. Barcelona.
Jornada de Turisme UAB. Bellaterra.

ABRIL

Fòrum Turístic. Barcelona.
Turisme: del conflicte a la governança (Conseller). Barcelona.

MAIG

Millora dels continguts en línia per a destinacions turístiques. Diputació Barcelona.
Barcelona.

JUNY

Regulació dels habitatges turístics. Diputació de Barcelona. Barcelona.
Estudi de cicloturisme a les comarques de Barcelona. Diputació de Barcelona.
Barcelona.
Presentació de l'Observatori de Turisme, Ciutat i Regió. Diputació de Barcelona.
Barcelona.

JULIOL

Anàlisi del Mercat Alemany.

OCTUBRE

Cercle de Turisme de la Gerència de Turisme de la Diputació de Barcelona. Granollers.
Fòrum d'ecoturisme. Agència Catalana de Turisme. Vall d'en Bas.
Destinacions turístiques intel·ligents. Diputació de Barcelona. Barcelona.

NOVEMBRE

Enoturisme i creació de producte turístic. Agència Catalana de Turisme. Barcelona.

DESEMBRE

Trobada d'Hotels Comarcal. Diputació de Barcelona/Consorci de Turisme del Vallès Occidental. Terrassa.
Turisme i àrees naturals: un encaix possible. Recinte Modernista de Sant Pau.
Barcelona.
Certificació Biosfere. Consorci de Turisme del Vallès Occidental. Consell Comarcal.



Suport a altres projectes

Fira Sabadell: relació amb Convention Bureau Provincial (Diputació de Barcelona-Gerència de Turisme.)

Sabadell s'Il·lumina: activitats de Nadal a Sabadell

Cicloturisme a les comarques de Barcelona: interlocució amb hotelers i agents amb activitats ciclistes de la Comarca.

Raid Latécoère-Aéropostale: raid que commemora la ruta creada després de la I Gerra Mundial per convertir-se en una via postal aèria entre França, Espanya, Nord d'Àfrica i Sud Amèrica. Amb col·laboració del aeroport de Sabadell, Fundació Privada Parc Aeronàutic de Catalunya (FPAC) i Aeroclub Sabadell. El 19 de setembre com prova pel 2018 van aterrar una 60 d'avions a Sabadell.

