

# Memòria

Oficina Municipal d'Informació  
a les Persones Consumidores  
**Vilanova i la Geltrú**

2025



# OMIC



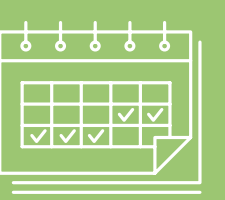
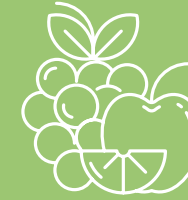
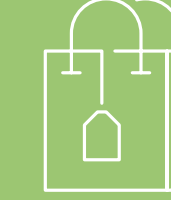
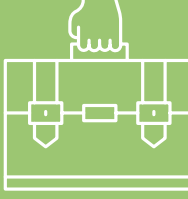
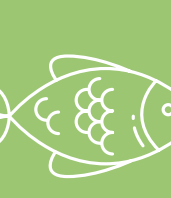
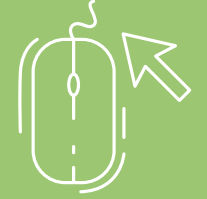
AJUNTAMENT DE  
Vilanova i la Geltrú



Diputació  
Barcelona



**OMIC**  
OFICINA MUNICIPAL  
D'ATENCIÓ A LES  
PERSONES CONSUMIDORES



## Hola!

Em plau presentar la Memòria del Servei Municipal de Consum – OMIC corresponent a l'any 2025, un document que recull la feina feta al llarg de l'any i que mostra el compromís de l'Ajuntament amb la defensa dels drets de les persones consumidores i amb una atenció pública de qualitat.

Durant aquest any, l'OMIC ha continuat sent un servei proper i útil per a la ciutadania, oferint informació, orientació i acompanyament davant de consultes, reclamacions i conflictes de consum del dia a dia. L'objectiu ha estat, com sempre, facilitar que les persones se sentin informades, segures i recolzades a l'hora de defensar els seus drets. Al mateix temps, s'han dut a terme accions formatives i activitats de sensibilització per promoure un consum responsable, conscient i just, adaptat als nous hàbits i necessitats de la ciutadania.

Aquesta memòria vol ser una eina senzilla i transparent per conèixer què fa el servei, com evoluciona i quins reptes té al davant. Ens ajuda a detectar noves necessitats i a continuar millorant l'atenció que oferim, en un context de consum canviant i cada cop més complex.

Vull agrair especialment la feina del personal tècnic de l'OMIC, per la seva dedicació, professionalitat i vocació de servei, així com la confiança de la ciutadania, que fa possible seguir avançant i millorant dia a dia. Gràcies a aquest treball conjunt, el Servei Municipal de Consum continua sent un referent de proximitat i suport.

L'any 2026 l'OMIC celebrarà 40 anys de trajectòria. Una fita molt especial que volem commemorar com es mereix, amb una celebració pensada per reconèixer el camí recorregut i mirar cap al futur.

**Eva Bolaño i Creus**  
Regidora de Mercats, Alimentació i Consum

# Sumari

06/07

**Què és l'OMIC?**

08/09

**Quins serveis ofereix l'OMIC?**

10/17

**Dades de resultats i impacte**

- Àmbits de consum
- Inspecció de consum
- Servei de mediació
- Activitats de sensibilització de consum responsable
- Activitats sobre consum per a infants i joves

18/21

**Què destaquem de 2025?**

22/25

**L'OMIC als mitjans de comunicació i al web**

26/27

**Impacte de les notícies OMIC a les xarxes socials de l'Ajuntament**

28/29

**Carta de serveis OMIC**

30/31

**Decàleg de la bona compra**

32

**Dades de contacte**

# Què és l'OMIC?

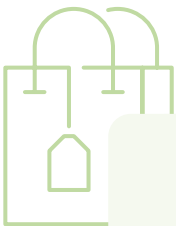


# OMIC

El Servei OMIC (Oficina d'atenció a les persones consumidores) està especialment alineat amb l'**Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) núm. 12**. Garantir modalitats de consum i producció sostenibles, en el sentit de conscienciar-nos a reduir el nostre impacte sobre el planeta produint i consumint només allò que necessitem i per fer un ús eficient dels recursos naturals, produir pocs residus i no malbaratar aliments.



És un servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que des de 1986 té com a missió informar i garantir els drets de les persones consumidores en les relacions de consum, atendre les seves consultes i tramitar les reclamacions mitjançant la mediació i l'aplicació del Codi de consum de Catalunya. (Llei 22/2010, de 20 de juliol).



Forma part de la Xarxa Local de Consum (XLC), agrupació voluntària d'ens locals, que neix a proposta i amb el suport de la Diputació de Barcelona, amb la **pretensió de millorar de forma continuada els serveis municipals de defensa de les persones consumidores i usuàries.**

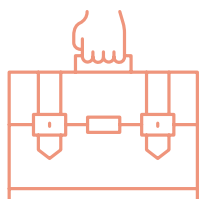


Participa des de 2017 en el Cercle de Comparació Intermunicipal de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor impulsat per la Diputació de Barcelona. **És un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació del servei** que faciliten les oficines municipals d'informació i defensa del consumidor a la ciutadania que pretén la millora de la qualitat dels serveis.

# Quins serveis ofereix l'OMIC?



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



**Gestió de queixes, reclamacions i denúncies**  
de persones residents a Vilanova i la Geltrú i  
d'establiments i empreses ubicats a la ciutat



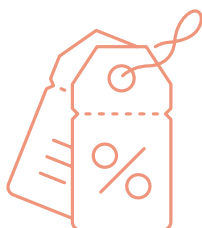
**Informació de la legislació i normativa**  
en matèria de consum



**Lliurament de fulls de reclamació**  
a comerços i empreses



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



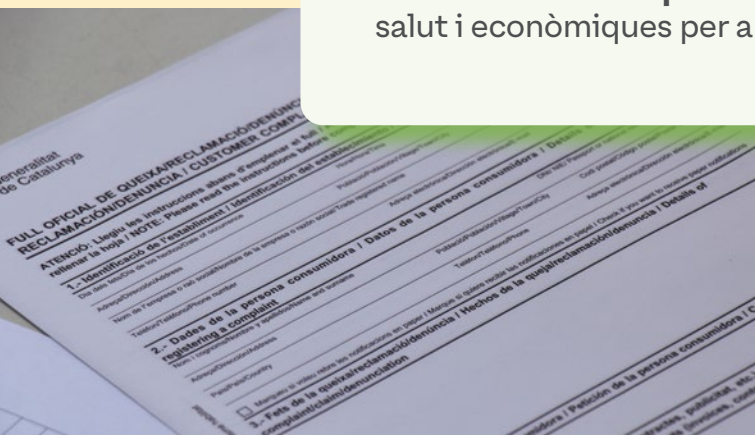
**Campanyes i accions formatives** i de  
sensibilització en consum

# Dades de resultats i impacte

## Àmbits de consum

### Inspecció de consum

Principal acció per a la defensa de les persones consumidores que permet controlar i **vigilar que els béns i serveis de consum estiguin en les condicions òptimes**, tant sanitàries per a vetllar per a la seva salut i econòmiques per a protegir els seus interessos econòmics.



### Servei de mediació

Mitjançant aquest procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes, **les persones consumidores i les empreses poden obtenir una solució consensuada** davant una reclamació de consum i amb la intervenció de tècnics de consum degudament habilitats, oferint un servei imparcial i expert



## Activitats de sensibilització de consum responsable

L'OMIC realitza accions i campanyes sobre informació general i temàtica d'aspectes variats i d'interès del moment. També organitza actes de foment de consum responsable i de sensibilització, entre els que destaca la celebració del **Dia Mundial de les persones consumidores, el 15 de març i les activitats educatives dirigides a les escoles de la ciutat**, amb el suport de la Diputació de Barcelona i que tenen com a objectiu principal informar i formar als futurs consumidors.



**L'OMIC durant l'any 2025 ha gestionat 1.472 accions de consum, de les quals 1.224 s'han tancat a data 31 de desembre i es desglossen de la següent manera:**

- **Resoltes favorablement:** 918
- **Resoltes no favorablement:** 153
- **Desestimades:** 56
- **Expedients caducats**  
(no obtenció de resposta per part de l'empresa o al requeriment de la persona consumidora): 42
- **Expedients derivats:** 55
- **Expedients anul·lats:** 0
- **Expedients sense efecte:** 0



## Accions de consum per canal d'entrada

### Consultes i reclamacions



**1.472 consultes**



**Presencials**  
**1.029 consultes**  
69,91 %



**Telemàtiques**  
**329 consultes**  
22,35 %



**Telefòniques**  
**114 consultes**  
7,74 %

Valoració global obtinguda en les  
enquestes de satisfacció:

**9,10 / 10** ★ ★ ★ ★ ★

El grau de satisfacció general és alt, la majoria d'enquestats puntuen en un 10. Cal tenir present, però, que només han contestat 29 persones.

El nombre de persones que han puntuat per sobre de 7 (que és un dels compromís de la Carta de Servei de l'OMIC) són 26 i les que puntuen per sota de 7 són 3. La mitja obtinguda és de 9,10 punts. El grau d'assoliment del compromís és del 90%

## Sectors reclamats i consultats

21,20%

### **Comerç: 312**

(en establiments, fora d'establiments, alimentació i altres)

13,60%

### **Subministraments bàsics: 200**

(d'aigua, elèctric i de gas)

10,50%

### **Productes: 155**

(automòbil de venda i reparació, electrodomèstics de venda i reparació, mobles de venda i post venda)

9,7%

### **Serveis professionals: 142**

(a la llar i altres)

8,00%

### **Telefonia: 117**

(telefònica fixa, telefonia mòbil, internet): 117

7,30%

### **Habitatge: 108**

(habitatge compra, habitatge lloguer, habitatge altres)

6,80%

### **Entitats bancàries: 100**

6,10%

### **Assegurances: 89**

(assegurances, assegurances d'automòbil)

5,10%

### **Transport: 75**

(aeri i altres transports)

3,90%

### **Casos No Consum: 57**

3,70%

### **Serveis turístics: 55**

(agències de viatges, bars i restaurants, hotels, serveis turístics variis)

2,50%

### **Sanitat: 37**

(pública i privada)

1,70%

### **Altres: 25**

S'han realitzar des de l'OMIC 36 visites d'inspecció a establiments, com a conseqüència de sol·licituds o fulls de reclamació registrats a l'Ajuntament i un total de 107 visites a establiments, del quals, van ser inspeccionats 87 per tècnics de consum de la Diputació de Barcelona en comerços del Barri de mar durant el mes de desembre. El total d'inspeccions ha estat de 123.



## Accions de consum per tipus de sol·licitud

### Consultes i reclamacions



1.472 consultes



#### **Informació**

**713 consultes**

48,44 %



#### **Denúncia**

**38 consultes**

2,58 %



#### **Reclamació**

**689 consultes**

46,82 %



#### **Arbitratge de consum**

**19 consultes**

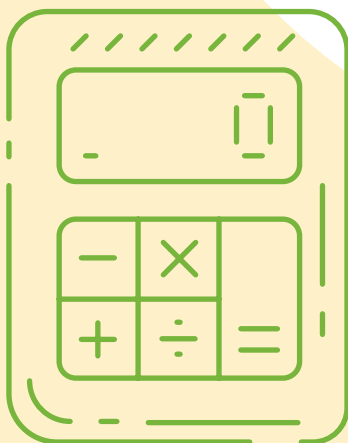
1,29 %



#### **Queixa**

**13 consultes**

0,88 %



## Accions de consum per procedència

### Consultes i reclamacions



**1.425 consultes**



#### **Ciutat**

**1.354 consultes**

95,41 %



#### **Fora de la comarca**

**65 consultes**

3,1 %



#### **Comarca**

**36 consultes**

1,72 %



## Rescabament econòmic de gener a desembre

**165.817,50 €**

## **Activitats sobre consum per a infants i joves**

# 16

### **Tallers de sensibilització en consum**

Realitzats en 3 Centres Educatius i 1 en un Centre de Formació a un total de

# 444

alumnes



Centres i serveis educatius:

- **Col·legi Santa Teresa de Jesús**
- **Institut Joaquim Mir**
- **Institut Baix-a-mar**
- **Centre de Formació Professional ADP**

# 7

### **Sessions Què t'hi jugues?**

# 8

### **Sessions Qui veu el meu perfil? Privacitat a Internet**

# 1

### **Formació sobre el servei de l'OMIC**

a l'alumnat del curs de certificació professional especialitat formativa atenció al client, consumidor i usuari del centre de formació professional ADP

Valoració global obtinguda epels centres educatius:

**9,5 / 10** ★★★★★

# Què destaquem del 2025?

- OMIC compta amb **4 tècnics/ques especialitzats en consum**. Dos d'ells inspectors en consum i dos formats en mediació.
- **S'han recuperat 165.817,50 €** retornats a les persones consumidores vilanovines.
- **S'han realitzat 123 inspeccions** a establiments.
- **S'han dut a terme diverses accions i campanyes de sensibilització durant tot l'any**. Destaca la programació amb motiu del 15 de març (Dia mundial dels drets de les persones consumidores), amb activitats adreçades a públics diversos i presència informativa a la rambla Principal i la campanya informativa realitzada en el Mercat de mar a càrrec de tècnics de la Diputació de Barcelona.
- **Una activitat rellevant són els tallers als centres educatius**: s'han realitzat 16 tallers en 3 centres escolars i 1 en un centre de formació professional, amb la participació de 444 alumnes. Els centres han atorgat una valoració de 9,5/10.
- **S'ha continuat la col·laboració amb Canal Blau Ràdio** ampliant l'emissió fins a 10 programes radiofònics dedicats a temes pràctics i de gran interès en matèria de consum.
- **S'ha presentat la Carta de serveis com a bona pràctica en la 24a Trobada de la Xarxa Local de Consum**, jornada impulsada per la Diputació de Barcelona i celebrada a Vilanova i la Geltrú com a ciutat amfitriona, amb l'objectiu de compartir coneixement, experiències i bones pràctiques entre les OMICs que formen part de la xarxa.

<https://www.diba.cat/ca/web/consum/30-anys-de-les-umic-un-servei-de-proximitat-a-la-ciutadania>

- **S'ha acollit un alumne en pràctiques de 40 hores**, del 15 al 27 d'octubre, procedent d'un centre de formació professional vilanoví, amb l'objectiu d'oferir-li formació sobre el funcionament del servei, els principals conflictes de consum i els coneixements bàsics en dret de consum.



**PROGRAMACIÓ 2025**

**DIA MUNDIAL DE LES PERSONES CONSUMIDORES 15 de Març**

**Del 10 al 15 de Març**

EXPOSICIÓ DE FONS DOCUMENTAL SOBRE CONSUM CONSCIENT I RESPONSABLE

- BIBLIOTECA JOAN OLIVA I MILÀ

**Dilluns 10 de Març**

PROGRAMA DE RÀDIO DEDICAT ALS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES

- A LES 10.30 H
- CANAL BLAU RÀDIO (100.4 FM)

**Dimecres 12 de Març**

XERRADA D'ALBERT VINYALS I ROS, AUTOR DEL LLIBRE "EL CONSUMIDOR TARADO". EXPERT EN PSICOLOGIA DEL CONSUM.

- A LES 18.30 H
- BIBLIOTECA JOAN OLIVA I MILÀ
- ORGANITZA: BIBLIOTEQUES I OMIC

**Dijous 13 de Març**

QUÈ ENS DIUEN LES ETIQUETES DELS ALIMENTS? TALLER PER INTERPRETAR-LES

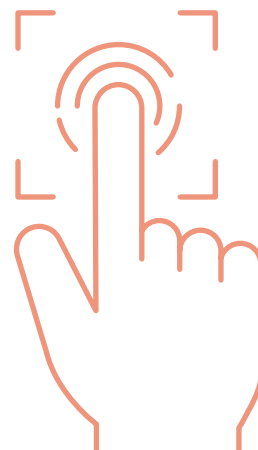
- DE 10.30 A 12.30 H
- AULA GASTRONÒMICA DEL MERCAT DEL CENTRE
- ORGANITZA: REGIDORIA DE SALUT

**Divendres 14 de Març**

L'OMIC SURT AL CARRER. ANIMACIÓ A CÀRREC DE L'ACTRIU ANNA GARCIA CUARTERO. INFORMACIÓ I OBSEQUIS. VINE A BUSCAR EL TEU!

- D' 11 A 13.30 H
- A LA RAMBLA PRINCIPAL, CRULLA AMB AV. DE FRANCESC MACIÀ.

ADJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona



## **Programació especial Dia Mundial del Consumidor – 15 de març 2025**

- 1 Programa de ràdio a Canal Blau Ràdio, 100.4 FM**, el 10 de març, sessió dedicada a parlar de l'origen del Dia Mundial del Consumidor i dels drets de les persones consumidores.
- 2 Exposició a la Biblioteca Joan Oliva i Milà** del 10 al 16 de març de fons documental sobre **consum conscient i responsable**.
- 3 Taller “Què ens diuen les etiquetes dels aliments?”** dijous 13 de març, 10:30 – 12:30 h a l'Aula Gastronòmica del Mercat del Centre organitzat pel Servei municipal de Salut i sanitat amb l'objectiu d'aprendre a interpretar etiquetes, comprendre la normativa i saber què podem exigir. Activitat enfocada al **consum responsable**. Assistència: 17 persones.
- 4 Xerrada sobre consum responsable amb el Dr. Albert Vinyals i Ros**, el dimecres 12 de març a les 18:30 h amb presentació del seu llibre *El consumidor tarado: manual diagnóstico* que va versar sobre entendre què ens fa comprar i com prendre decisions de consum més conscients. Reflexió sobre com transformar el nostre entorn a través del consum responsable. Assistència: 20 persones.
- 5 Punt d'informació OMIC al carrer**, divendres 25 de març, 11:00 – 13:30 h a la rambla Principal, cruïlla amb Av. Francesc Macià, activitat amb animació a càrrec de l'actriu **Anna Garcia Cuartero**. Es van proporcionar informació i un centenar d'obsequis diversos per a conscienciar sobre pràctiques de consum responsable a un públic estimat de 250 persones.

### **Atenció a la ciutadania:**

Les dades de 2025 mostren una disminució del volum total de consultes respecte del 2024, amb un descens generalitzat en tots els canals d'atenció. Tot i això, l'atenció presencial es manté com la principal via de contacte, tot i que perd pes percentual en favor de l'atenció telemàtica, que registra un increment significatiu. Aquest canvi apunta a una tendència progressiva cap als canals digitals, mentre que l'atenció telefònica es manté relativament estable, amb una lleugera davallada.

Pel que fa al tipus de sol·licitud, el comportament es manté estable entre 2024 i 2025. S'observa una lleugera disminució del pes de les demandes d'informació i una estabilitat clara de les reclamacions, que continuen tenint un pes rellevant. La resta de tipologies es mantenen en percentatges baixos, amb un lleu increment de les queixes.

### **Millores en l'equipament:**

S'ha reparat i restaurat la tercera porta de fusta (lateral) aplicant un tractament especial per recuperar el seu aspecte original. Amb aquesta intervenció s'ha completat la millora de les tres portes de l'oficina que són un element destacat de la façana d'un immoble catalogat.

### **Sobre el servei:**

L'OMIC, com a servei municipal, ha iniciat una col·laboració en el nou programa impulsat pel CPNL a través del Pla Ofercat 2025-2029, una iniciativa que promou l'ús del català en l'àmbit comercial de Vilanova i la Geltrú mitjançant accions estratègiques i formació als establiments del municipi.

El personal ha assistit a jornades i cursos de formació contínua amb l'objectiu d'actualitzar i ampliar els coneixements especialitzats en matèria de consum. En aquest sentit, destaca la participació anual al Cercle Intermunicipal de Millora de les OMIC, un espai de treball col·laboratiu que permet compartir experiències i bones pràctiques amb altres municipis, reforçar la qualitat del servei i im-

pulsar noves eines d'atenció a la ciutadania i la participació de tres tècnics en grups de treball coordinats per la Diputació de Barcelona: comissió d'inspecció i comissió de mediació del Pla de millora del servei públic de consum de la Xarxa local de consum.

L'equip també ha participat en la 24a Trobada de la Xarxa Local de Consum, on es va presentar com a bona pràctica de gestió el fet de disposar d'una Carta de serveis. La trobada es va fer a la nostra ciutat i l'OMIC va organitzar una visita comentada a la Biblioteca Museu Balaguer inclosa com a complement final de la programació.

### **Informació a disposició de les persones consumidores:**

S'ha continuat proporcionant a la ciutadania informació diversa i en múltiples formats sobre els serveis que ofereix l'OMIC i sobre temes de consum i drets de les persones consumidores, amb l'objectiu de facilitar l'accés a una informació clara, útil i actualitzada.

Aquesta diversificació de canals ha permès arribar a un públic ampli i heterogeni i reforçar el coneixement del servei, així com promoure un consum responsable i la prevenció de situacions de conflicte. La difusió s'ha dut a terme a través de diferents suports i espais: activitats de ciutat, fulletons informatius, programa radiofònic, continguts monogràfics al web municipal, notícies als mitjans de comunicació locals i publicacions a les xarxes socials de l'Ajuntament.

A més, s'ha prioritzat la difusió de continguts vinculats a temàtiques d'actualitat (com ara subministraments bàsics, serveis digitals, compres en línia o drets en garanties i reclamacions), per tal de donar resposta a les necessitats més habituals de la ciutadania.

### **Campanyes de consum i sensibilització:**

— S'ha realitzat una Campanya de control i disciplina de mercat al Mercat de mar a càrrec de tècnics de la Diputació de Barcelona.

Aquesta campanya, coordinada des de l'OMIC, ha suposat informar i formar a 8 paradistes amb la finalitat de facilitar informació i comprovar el grau de compliment de la normativa en matèria de consum, fent una xerrada general i visites posteriors a cada parada. Des de l'OMIC s'ha lliurat a cada establiment documentació informativa sobre la normativa aplicable en consum.

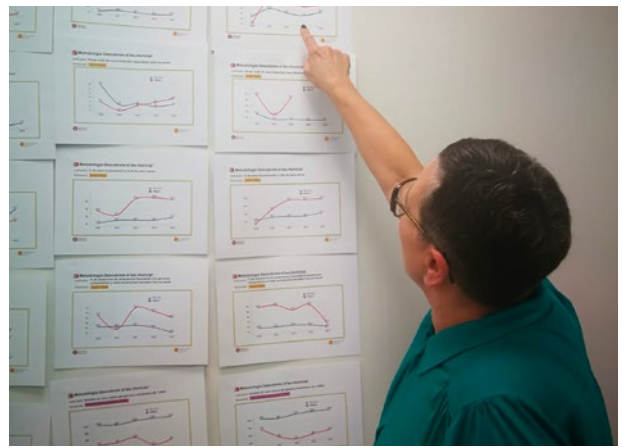
— Durant la Fira de Novembre, la Unitat mòbil de consum de la Diputació de Barcelona ha estat a la pl. Soler i Carbonell explicant a les persones visitants de la Fira en què consisteix el servei OMIC i proporcionant informació, ajuda i orientació per poder exercir el seus drets bàsics sobre consum.

— S'ha continuat amb la col·laboració de la programació de Canal Blau Ràdio en la que tècnics de l'OMIC proporcionen als oients consells en temes de consum i informen de temàtiques actuals o sobre les més demandades. S'han ofert 10 programes al llarg de l'any. Es poden escoltar en el web de l'OMIC: [https://omic.vilanova.cat/consum\\_responsable](https://omic.vilanova.cat/consum_responsable)

— S'ha continuat amb la col·laboració amb les biblioteques municipals aportant una xerrada i presentació d'un llibre dedicat al consum responsable ajudant a prendre consciència de les decisions quotidianes de consum i iniciat una col·laboració amb el Servei de salut i sanitat oferint un taller de comprensió de les etiquetes dels aliments.

### Campanya a centres educatius:

El programa de sensibilització i formació en consum dirigit a l'alumnat vilanoví en col·laboració amb la Diputació de Barcelona, continua sent una acció prioritària. S'han ofert 16 tallers a un total de 444 alumnes de 3 centres educatius de la ciutat i 1 a un centre de formació vilanoví, rebent un puntuació de satisfacció de 9,5 sobre 10.



**XERRADA**

**Consum responsable**

12

MARC  
DIMECRES  
18:30 h

Biblioteca  
Joan Oliva i Milà

A càrrec del Dr. **Albert Vinyals i Bus**, expert en neurociències i psicologia del consumidor.

Una sensació responsable per entendre què ens fa comprar i com podem reduir el nostre impacte a través d'una sèrie de consells concrets i responsables. Disponible, a través del Festival de "El Consumidor responsable" amb presentacions de conjunts més concrets, i ho, amb alguna sortida! És un plaer participar amb l'OMIC (Organisme de Mitjans i Consum) i el Servei de Salut i Sanitat.

Activitat dins del **Die Mundial de les Penses Conscients** (13 de març)

Biblioteca: Avinguda Catalunya 92 815 9121 | Carrer Remedios i Pellos 1317 | Biblioteca Joan Oliva: 93 893 2039 Plaça de Vila, 13

# L'OMIC als mitjans de comunicació i al web 2025

Web Ajuntament Vilanova.cat | omic.vilanova.cat

## Web Ajuntament Vilanova.cat | omic.vilanova.cat

### — 10 de març. Incrementen les atencions i gestions tramitades des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor:

Coincidint amb el Dia Internacional dels Consumidors, el 15 de març, l'OMIC presenta l'informe de resultats de l'any passat

<https://vilanova.cat/noticies/detall?id=99997792>

## omic.vilanova.cat

Durant l'any s'han elaborat nous contingut informatius sobre temes d'especial interès o actualitat en l'espai web específic de l'OMIC:

— **Per una compra online segura:** donat el nombre d'augment de reclamacions de gent que està comprant en llocs webs que no són segures, i que aprofiten per pescar dades bancàries, credencials, etc.

<https://omic.vilanova.cat/compra-online-sense-sorpreses>

— **Protegeix-te contra el ciberfraud,** donat l'augment de ciberfraus que estan afectant la ciutadania

<https://omic.vilanova.cat/protegeix-te-contra-el-ciberfrau>

— **Nova edició de la Guia per a la gent gran,** editada per la Generalitat (relacionada amb el dia de la Gent Gran)

[https://omic.vilanova.cat/consells\\_consum\\_gent\\_gran](https://omic.vilanova.cat/consells_consum_gent_gran)

— **Stop ressenyes falses,** per promoure que es verifiqui si la ressenya és de veritat i perquè la gent intenti abans de posar una ressenya solucionar el conflicte amb l'empresa.

<https://omic.vilanova.cat/stop-ressenyes-falses?rnd=507996238>

— **Canvis de subministradora no autoritzats,** en motiu de l'augment de canvis de comercialitzadores que es produeixen amb el consentiment viciat dels consumidors.

<https://omic.vilanova.cat/canvis-subministradora-no-autoritzats?rnd=888339998>

## Web externs / Mitjans digitals

### Eix Diari. Diari independent del Gran Penedès

#### — 10 de març. Incrementen les atencions i gestions tramitades des de l'Oficina d'Informació al Consumidor de Vilanova

Durant l'any passat, l'OMIC va gestionar un total de 2.094 sol·licituds, una xifra notablement superior a les 1.824 registrades el 2023

<https://www.eixdiari.cat/economia/doc/115310/incrementen-les-atencions-i-gestions-tramitades-des-de-loficina-municipal-dinformacio-al-consumidor.html>

#### — 1 d'abril. L'OMIC de Vilanova i la Geltrú: compromís amb els drets de les persones consumidores:

amb 2.094 sol·licituds ateses, l'OMIC ha consolidat el seu paper com a referent en la defensa dels drets dels consumidors a la ciutat. L'OMIC no només resol reclamacions, sinó que també treballa per garantir una cultura de consum responsable i sostenible:

<https://www.eixdiari.cat/dossier/doc/115647/lomic-de-vilanova-i-la-geltru--compromis-amb-els-drets-deles-consumidors.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=9hu6CPBvksA&t=1s>

### La Ciutat.cat

— 10 de març. L'OMIC de Vilanova i la Geltrú gestiona més de 2.000 sol·licituds el 2024.

El programa de sensibilització i formació en consum adreçat a l'alumnat de la ciutat continua sent una acció prioritària per l'OMIC.

<https://laciutat.cat/laciutatdelgarraf/vilanova-i-la-geltru/lomic-de-vilanova-i-la-geltru-gestiona-mes-de-2-000-sollicituds-al-2024>

### Diputació de Barcelona:

**L'Aparador: butlletí de suport a les polítiques de consum, núm. 212 (març 2025)**

L'OMIC de Vilanova i la Geltrú “surt al carrer” per celebrar el Dia Mundial de les Persones Consumidores

<https://www.diba.cat/ca/web/consum/llistabutlletins/-/newsletter/54374633/212>

**L'Aparador: butlletí de suport a les polítiques de consum, núm. 213 (28 març 2025)**

L'OMIC de Vilanova i la Geltrú presenta l'informe de resultats corresponent a l'any 2024

<https://www.diba.cat/ca/web/consum/llistabutlletins/-/newsletter/54374633/213>

**L'Aparador: butlletí de suport a les polítiques de consum, núm. 214 (25 abril 2025)**

**Les cartes de serveis, un compromís vers la ciutadania**

<https://www.diba.cat/ca/web/consum/llistabutlletins/-/newsletter/54374633/214>

### Canal Blau TV

— 19 de febrer. L'OMIC de Vilanova i la Geltrú ens explica què fer i com evitar l'spam telefònic i la publicitat no desitjada

<https://canalblau.tv/2025/02/19/lomic-de-vilanova-i-la-geltru-ens-explica-que-fer-i-com-evitar-lspam-telefonico-i-la-publicitat-no-desitjada/>

— 10 de març. L'OMIC commemora el 15 de març, Dia Mundial de les Persones Consumidores

<https://canalblau.tv/2025/03/10/lomic-commemora-el-15-de-marc-dia-mundial-de-les-persones-consumidores/>

— 22 d'octubre. Per què continuem rebent trucades comercials si per llei estan prohibides? Les podem evitar? L'OMIC de Vilanova i la Geltrú ens respon aquestes preguntes

<https://canalblau.tv/2025/10/22/per-que-continuem-rebent-trucades-comercials-si-per-lllei-estan-prohibides-les-podem-evitar-lomic-de-vilanova-i-la-geltru-ens-respon-aquestes-preguntes/>



### **Ràdio / Canal Blau**

S'ha continuat amb la programació estable a Canal Blau Ràdio 100.4 FM oferint un espai radiofònic de trenta minuts de durada a càrrec de tècnics de consum de l'OMIC i coordinat per Elisabet Rovirosa.

Els continguts són temàtiques rellevants i d'interès per a les persones consumidores.

Els programes es poden consultar al web de l'OMIC ([https://omic.vilanova.cat/consum\\_responsable](https://omic.vilanova.cat/consum_responsable)) i al de Canal Blau:

### **Podcast Tema del dia: el decàleg de les rebaixes (28.01.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_21534&mid=canalblau\\_podcast\\_21534\\_podcastmarker\\_2](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_21534&mid=canalblau_podcast_21534_podcastmarker_2)

### **Podcast Tema del dia: què és l'spam telefònic i la publicitat no desitjada i les eines que tenim per combatre'ls. (19.02.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_21651&mid=canalblau\\_podcast\\_21651\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_21651&mid=canalblau_podcast_21651_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: dia mundial de les persones consumidores (10.03.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_21746&mid=canalblau\\_podcast\\_21746\\_podcastmarker\\_2](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_21746&mid=canalblau_podcast_21746_podcastmarker_2)

### **Podcast Tema del dia: balanç 2024 (19.03.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_21795&mid=canalblau\\_podcast\\_21795\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_21795&mid=canalblau_podcast_21795_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: els tallers a les escoles (24.04.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_21970&mid=canalblau\\_podcast\\_21970\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_21970&mid=canalblau_podcast_21970_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: la inspecció de consum (21.05.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_22111&mid=canalblau\\_podcast\\_22111\\_podcastmarker\\_2](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_22111&mid=canalblau_podcast_22111_podcastmarker_2)

### **Podcast Tema del dia: consells revetlla Sant Joan i consells al reservar allotjaments (18.06.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_22246&mid=canalblau\\_podcast\\_22246\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_22246&mid=canalblau_podcast_22246_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: la importància de la reclamació prèvia a l'empresa (24.09.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_22544&mid=canalblau\\_podcast\\_22544\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_22544&mid=canalblau_podcast_22544_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: per què continuem rebent trucades comercials si per llei estan prohibides (22.10.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_22544&mid=canalblau\\_podcast\\_22544\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_22544&mid=canalblau_podcast_22544_podcastmarker_1)

### **Podcast Tema del dia: blackfriday (18.11.25)**

[https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau\\_podcast\\_22844&mid=canalblau\\_podcast\\_22844\\_podcastmarker\\_1](https://podcast.canalblau.cat/embed/podcast?id=canalblau_podcast_22844&mid=canalblau_podcast_22844_podcastmarker_1)





# Impacte de les notícies OMIC a les xarxes socials de l'Ajuntament



## FACEBOOK

— **10 de març. 15 de març Dia Mundial de les Persones Consumidores**

<https://www.facebook.com/ajuntamentvng/posts/pfbid02bZWILirNTLfcQfr1YUjxfr78fLVwx1UwzeCQyXccQTfvdhAr8oNhCNmHB1cH6h4I>

— **24 de març. Amb motiu de la commemoració del Dia Mundial de les Persones Consumidores**, el 15 de març, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de Vilanova i la Geltrú va dur a terme una variada proposta d'activitats...

<https://www.facebook.com/ajuntamentvng/posts/pfbid027gKKHKua8WzLcM9aVujGS9qv2FaQinZftnSvNExnsw1fTzjGSLR5HnkakprzHbExI>

— **25 de març. Aquest matí l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ha sortit al carrer** per informar la ciutadania dels nostres drets i deures com a consumidors i consumidoros.

<https://www.facebook.com/reel/2325709604496682>

— **14 maig. ATENCIÓ! L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) alerta la ciutadania**, especialment a la gent gran, en relació a les trucades d'agents comercials i visites a domicili en què s'ofereix una neteja gratuïta del teu matalàs.

<https://www.facebook.com/ajuntamentvng/posts/pfbid0E7Gd2fE5wmvNGvjcgNgcEwWKpsCmpxoHqWdXLiZEnKopxgrbGvd7KamVj7LVhP7ZI>

— **24 d'octubre. Avui Vilanova i la Geltrú acull la 24a Trobada de la Xarxa Local de Consum**, una jornada per compartir coneixement, experiències i bones pràctiques en la defensa de les persones consumidoros

<https://www.facebook.com/reel/1542738690310372>



## INSTAGRAM

Varis reels durant l'any i les publicacions:

— **20 d'agost. Has rebut una trucada d'una companyia de llum o gas amb una "oferta especial" o amb l'amenaça de quedar-te sense servei?**

[https://www.instagram.com/p/DNksNZbtSmR/?img\\_index=4&igsh=YWk1cjd6NDMyeXhy](https://www.instagram.com/p/DNksNZbtSmR/?img_index=4&igsh=YWk1cjd6NDMyeXhy)

— **29 d'octubre. Avui Vilanova i la Geltrú acull la 24a Trobada de la Xarxa Local de Consum**,

[https://www.instagram.com/reel/DQZEFuOjcdT/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA](https://www.instagram.com/reel/DQZEFuOjcdT/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA)



X / TWITTER



– **10 de març. Incrementen les atencions i gestions tramitades des de l’#OMIC\_vng durant el 2024** (10 març 2025)

<https://x.com/ajuntamentvng/status/1899023129495687297>

[https://x.com/ajuntamentvng/](https://x.com/ajuntamentvng/status/1899023129495687297?t=asyd2azQA5exV0bV0D6RIw&s=08)

[status/1899023129495687297?t=asyd2azQA5exV0bV0D6RIw&s=08](https://x.com/ajuntamentvng/status/1899023129495687297?t=asyd2azQA5exV0bV0D6RIw&s=08)

– **12 de març. En 2024, la OMIC registró 2.094 sol·licitudes, 270 més que en el any anterior**

[https://x.com/ep\\_vilanova/status/1899796105103016190](https://x.com/ep_vilanova/status/1899796105103016190)

– **16 de març. L’Oficina d’Informació al Consumidor de Vilanova ha gestionat en un any 1500 consultes i reclamacions**

<https://x.com/eixdiari/status/1636390112962531328>

– **27 de març. Per evitar ser víctima d’una ciberestafa, et recomanem...**

[https://x.com/ajuntamentvng/status/1905168103236878832?t=\\_9nvhknr2l-](https://x.com/ajuntamentvng/status/1905168103236878832?t=_9nvhknr2l-Zeb8pQDVoDw&s=08)

[Zeb8pQDVoDw&s=08](https://x.com/ajuntamentvng/status/1905168103236878832?t=_9nvhknr2l-Zeb8pQDVoDw&s=08)

– **1 d’abril. L’OMIC de Vilanova: Compromís amb els drets de les persones consumidores**

<https://x.com/eixdiari/status/1907025307917263026>

[https://www.instagram.com/p/DH5sw0FxxOX/?img\\_index=2&igsh=czJiOWNtMTZqNzBm](https://www.instagram.com/p/DH5sw0FxxOX/?img_index=2&igsh=czJiOWNtMTZqNzBm)

– **1 d’abril. Omic Girona.** Compartim aquest vídeo de les companyes de l’OMIC de Vilanova i la Geltrú, @ajuntamentvng amb un recull de les activitats que porten a terme,

[https://x.com/omic\\_gi/status/1907075196713877877?t=eJ5AfVw-sK-YpWf-gJxKHg&s=08](https://x.com/omic_gi/status/1907075196713877877?t=eJ5AfVw-sK-YpWf-gJxKHg&s=08)

– **9 d’abril. Abans de comprar o contractar, tu també mires les ressenyes, oi?**

[https://x.com/ajuntamentvng/](https://x.com/ajuntamentvng/status/1909871490356363388?t=zNaSy7O5uCKNh45EYgWtyg&s=08ç-)

[status/1909871490356363388?t=zNaSy7O5uCKNh45EYgWtyg&s=08ç-](https://x.com/ajuntamentvng/status/1909871490356363388?t=zNaSy7O5uCKNh45EYgWtyg&s=08ç-)

– **14 de maig. L’OMIC alerta la ciutadania, especialment gent gran,** en relació a les trucades d’agents comercials i visites a domicili en què s’ofereix una neteja gratuïta del matalàs.

[https://x.com/ajuntamentvng/status/1922682063523651975?t=akRvf0r7YaLrz-](https://x.com/ajuntamentvng/status/1922682063523651975?t=akRvf0r7YaLrz-MBH0zPMQ&s=08)

[MBH0zPMQ&s=08](https://x.com/ajuntamentvng/status/1922682063523651975?t=akRvf0r7YaLrz-MBH0zPMQ&s=08)

– **23 d’octubre. Per què continuem rebent trucades comercials, si per llei estan prohibides?**

<https://x.com/canalblauradio/status/1981312368119251452>

– **19 de novembre. Avui dimecres començarem El Matí amb les notícies. Amb l’OMIC parlarem del Black Friday...**

<https://x.com/canalblauradio/status/1991127317184123385>

# Carta de serveis OMIC

La Junta de Govern local va aprovar el 18 de juny de 2024 la Carta de Servei de l'OMIC. Amb la Carta, el servei es dota d'un document públic a través del qual l'Ajuntament informa a la ciutadania sobre els serveis que es presten des de l'Oficina d'atenció a les persones consumidores i dels compromisos de qualitat que assumeix, garantint l'efectivitat dels seus drets ciutadans, això com la millora dels serveis que reben.

Es pot consultar a: <https://omic.vilanova.cat/carta-de-serveis> i a l'espai web municipal dedicat a les Cartes de serveis

**OMIC**  
CARTA DE SERVEIS  
ELS NOSTRES COMPROMISOS

1. Posarem a disposició de la ciutadania un nombre de 22,5 hores setmanals d'atenció presencial durant tot l'any, a excepció d'aquelles setmanes en que hi hagi festius.
2. Notificarem a la persona interessada que s'ha iniciat el tràmit de les sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia, en un termini màxim de quinze dies.
3. Donarem una atenció de qualitat ajustant-se als compromisos del servei, assolint un grau de satisfacció de l'atenció rebuda amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 a l'enquesta de valoració del servei.
4. Atendrem de manera personalitzada les consultes de la ciutadania el mateix dia que s'adrecin al servei, és a dir, sense cita prèvia.
5. Donarem resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de petició.
6. Realitzarem un mínim de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.
7. Farem un mínim anual de 15 accions de formació i sensibilització en consum responsable.

Consulteu la CARTA DE SERVEIS completa

\*El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i es pot reclamar mitjançant un recurs

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

## Resultats de l'avaluació de l'any 2025

### COMPROMÍS 1

**Posarem a disposició de la ciutadania un nombre de 22'5 hores setmanals d'atenció presencial durant tot l'any, a excepció d'aquelles setmanes en que hi hagi festius.**

**Indicador:** Percentatge de setmanes de l'any que el servei ha obert 22.5 h setmanals

**Compromís de servei:** 98%

**Resultat del període:** 41 setmanes

**Grau d'assoliment:** 100%

**Observacions:**

Nombre de setmanes del període: 54

Nombre de setmanes del període sense festius: 41

### COMPROMÍS 2

**Notificarem a la persona interessada que s'ha iniciat el tràmit de les sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia, en un termini màxim de 15 dies.**

**Indicador:** Percentatge de sol·licituds en les que s'ha comunicat l'inici de tràmit en un termini de 15 dies

**Compromís de servei:** 80%

**Resultat del període:** 411

**Grau d'assoliment:** 54%

**Observacions:**

Nombre de sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia: 740

Nombre de sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia en que notifiquem l'inici de l'expedient en un termini màxim de 15 dies: 411

La baixa de 10 mesos d'una persona de l'equip i la seva reincorporació amb una jornada de 21 hores han generat retards en la gestió, d'aquí que hi hagi una caiguda fins al 54% de respostes en un màxim de 15 dies.

### COMPROMÍS 3

**Donarem una atenció de qualitat ajustant-se als compromisos del servei, assolint un grau de satisfacció de l'atenció rebuda amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 a l'enquesta de valoració del servei.**

**Indicador:** Índex de satisfacció mesurat a través d'enquestes lliurades un cop s'hagi finalitzat el tràmit, amb valoracions igual o superior a 7, en una escala de l'1 al 10, en la qual 1 és la puntuació més baixa i 10 la més alta

**Compromís de servei:** 90%

**Resultat del període:** 9,1 punts

**Grau d'assoliment:** 90%

**Observacions:**

Nombre d'usuaris que han contestat l'enquesta: 29

Mitjana: 9,1 punts

Nombre d'usuaris que han contestat per sobre de 7 punts: 26

Nombre d'usuaris que han contestat per sota de 7 punts: 3

### COMPROMÍS 4

**Atendrem de manera personalitzada les consultes de la ciutadania el mateix dia que s'adrecin al servei, és a dir, sense cita prèvia.**

**Indicador:** Percentatge de consultes ateses el mateix dia que s'adrecin al servei sobre el total de consultes ateses durant l'any

**Compromís de servei:** 90%

**Resultat del període:** 713

**Grau d'assoliment:** 100%

**Observacions:**

Nombre de sol·licituds de consulta: 713

Nombre de sol·licituds de consulta ateses el mateix dia: 713

### COMPROMÍS 5

**Donarem resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de petició.**

**Indicador:** Percentatge de respostes a les consultes per correu electrònic enviades en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de petició

**Compromís de servei:** 90%

**Resultat del període:** 100

**Grau d'assoliment:** 90%

**Observacions:**

Nombre de consultes per correu electrònic: 110

Nombre de consultes per correu electrònic ateses en tres dies hàbils: 100

### COMPROMÍS 6

**Realitzarem un mínim de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.**

**Indicador:** Nombre d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials per any.

**Compromís de servei:** 10

**Resultat del període:** 26

**Grau d'assoliment:** 100%

### COMPROMÍS 7

**Farem un mínim anual de 15 accions de formació i sensibilització en consum responsable.**

**Indicador:** Nombre d'accions de formació i sensibilització en matèria de consum responsable per any.

**Compromís de servei:** 15

**Resultat del període:** 17

**Grau d'assoliment:** 100%

# Decàleg de la bona compra

**OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR/A**

**T'ajudem a conèixer els teus drets i deures en consum**

SERVEI GRATUÏT


OMIC

T 93 893 55 55



**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Si tens la factura, tens la garantia**



ALCALDIA DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

1

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Compte amb la ganga, pot ser un frau**



ALCALDIA DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

2

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Demana pressupost**

**Accepta'l i comprova la factura**



ALCALDIA DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

6

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Els contractes**

**Millor per escrit i revisats**




ALCALDIA DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

7

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Abans de comprar o contractar**  
Informa't de les condicions



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

3

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Consum responsable:**  
de proximitat,  
planificat,  
sostenible  
i solidari



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

4

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Si compres per Internet**  
Fes-ho amb garanties



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

5

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**En cas de dubte**  
No donis dades personals o bancàries



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

8

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**Ofertes per telèfon?**  
Demana-les per escrit



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

9

**DIA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES**

**A crèdit més ràpid,**  
interès més elevat



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú OMIC Diputació Barcelona

10



T'esperem per a resoldre  
qualsevol dubte o problema  
relacionat amb el teu consum

Servei gratuït

Com  
contactar  
amb  
l'OMIC?

**De manera presencial**

Plaça de la Vila, 10  
Horari d'atenció:  
de dilluns a divendres  
9.30 a 14.00 hores

---

**Per telèfon**

T 93 893 55 55

---

**A través del web**

<https://omic.vilanova.cat>

---

**Per correu electrònic**

[omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)