

L'OMIC NO pot intervenir:

En conflictes entre particulars o empreses (excepte serveis bàsics o de tracte continuat per a autònoms/es o microempreses).

En reclamacions iniciades per la via judicial o contra una administració pública, com multes o taxes.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Per a més informació sobre consum:

Agència Catalana de Consum: <http://consum.gencat.cat/>

Ajuntament d'Olesa de Montserrat
Pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n
08640 Olesa de Montserrat
Tel. 93 778 00 50



<http://www.olesademontserrat.cat>



ésconsum

Què és l'OMIC?

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei **gratuït i anònim** per informar, assessorar i orientar les persones consumidores sobre els temes relacionats amb el consum.

Qui pot adreçar-se a l'OMIC?

Autònoms i microempreses (màxim 10 treballadors) si la problemàtica és amb empreses de serveis bàsics i /o tracte continuat.

Persones empadronades al municipi o, si no ho estan, sempre que l'establiment reclamat estigui a Olesa de Montserrat.

Quan hem de recórrer a l'OMIC?

- Per a interposar una **queixa o denúncia**.
- Per **assessorament**, en cas de dubte:

ABANS d'adquirir un bé, com un cotxe, un electrodomèstic, o bé, contractar serveis amb entitats bancàries, agències de viatges, companyies elèctriques...

ABANS de fer una reclamació a un establiment.

- Per **sol·licitar una mediació**, **DESPRÉS** d'haver posat una **reclamació** a l'empresa, si no s'ha respost en 1 mes (2 mesos en casos d'entitats bancàries i/o companyies d'assegurances) o si la resposta és negativa.

Com podem consultar a l'OMIC?

Per correu electrònic: **sanitaticonsum@olesademontserrat.cat**
En persona (amb cita prèvia: **93 778 00 50** o presencialment, a l'**OAC**)

DILLUNS: 15 a 19 h

ÚLTIM dilluns de mes: 10 h a 14 h

ÚLTIM dimarts de mes: 15 h a 19 h

Com podem demanar una mediació a l'OMIC ?

IMPORTANT: L'OMIC no pot fer la **mediació** sense el **justificant de reclamació**.

Amb un **formulari específic de l'OMIC** disponible a la web municipal **olesademontserrat.cat**, i en paper a la **OAC**.

Com hem d'efectuar una reclamació d'un servei o establiment?

- **A l'establiment**, mitjançant el **full de Reclamació**, demanant la **còpia** amb el **segell** de l'establiment i la **data de presentació**.
- Enviant a l'**establiment** una **carta certificada** amb la reclamació amb **justificant de recepció** o burofax.
- Si són empreses de **serveis bàsics** (energia, telecomunicacions i serveis financers) **també**:
 - ✓ Enviant a l'**establiment** un **correu electrònic**, amb la reclamació, amb **justificant de recepció**.
 - ✓ **Trucant** a l'**establiment** per registrar la reclamació, tot demanant el **número d'incidència**.