

CONSUM

Servei gratuït de l'Ajuntament dirigit a les persones consumidores i comerciants i que té l'objectiu d'oferir informació, orientació i assessorament a les consultes de consum, difusió dels drets i obligacions en aquesta matèria, de la recepció, gestió i tramitació de les denúncies, queixes i reclamacions de consum.

A tal efecte, es va crear l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i el servei de mediació de consum.

Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament a les persones consumidores sobre els seus drets i deures en matèria de consum.
- Gestió i resolució de queixes i reclamacions de les persones consumidores amb domicili al municipi o les referents a establiments ubicats a Olesa de Montserrat i autònoms i microempreses (màxim 10 treballadors), si la problemàtica de consum és amb empreses de serveis bàsics i/o tracte continuat.
- Conciliació entre les parts, mitjançant la mediació, en cas de conflicte de consum.
- Campanyes i accions informatives sobre consum a diversos col·lectius.
- Col·laboració amb la Junta arbitral de Consum.
- Investigació dels fets que són motiu de denúncia i controls de compliment de la normativa de protecció de les persones consumidores.
- Foment de l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
- Formació en consum per a les persones consumidores i entitats i escoles (tallers, col·loquis, aules consum, mitjans de comunicació, etc.).
- Col·laboració amb les associacions de persones consumidores.
- Informació i assessorament jurídic per resoldre conflictes de consum que han esgotat totes les vies de mediació.

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania.

Si es tracta d'una RECLAMACIÓ:

Les persones consumidores empadronades (persones físiques o jurídiques), compradores de productes o usuàries de serveis, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitat empresarial o professional.

Els autònoms empadronats i les Pimes de menys de 10 treballadors, pel que fa als serveis bàsics (aigua, gas, electricitat, transports, mitjans audiovisuals, serveis postals, telefonia, Internet, serveis sanitaris, assistencials, financers i d'assegurances) i als de tracte continuat.

Qualsevol persona física o jurídica referent a establiments radicats en el municipi.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per a presentar una RECLAMACIÓ s'ha d'aportar:
 - [Instància General](#).
 - [Informació OMIC](#)
 - Reclamació prèvia acreditada a l'empresa (Full de reclamacions segellat; Correu electrònic, N. d'incidència telefònic, Carta certificada, Burofax, etc.).
 - Factures/Tiquets/Rebutis Bancaris que acreditin la relació de consum.
 - Els autònoms empadronats i les Pimes de menys de 10 treballadors, pel que fa als serveis bàsics i als de tracte continuat han d'aportar obligatòriament l'annex III-declaració responsable en quant a consideració de Microempresa.
 - Si el sol·licitant NO és titular del s'ha d'aportar obligatòriament l'annex IV-autorització per a la representació de la reclamació.
 - Tanmateix, és possible aportar una sol·licitud d'arbitratge de consum.

Amb una **DENÚNCIA** es posen en coneixement de l'OMIC uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si escau, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensar els interessos generals **sense rescabament econòmic per a la persona consumidora**. En aquest cas, l'OMIC transmet la **DENÚNCIA** a l'autoritat competent.

Amb una **QUEIXA** es posa en coneixement de l'OMIC el descontentament de la persona consumidora cap a un establiment, un servei o un producte, sense que se'n pugui derivar una reclamació o una denúncia. En aquest cas, l'OMIC transmet la **QUEIXA** perquè ho puguin tenir en compte en la millora de la seva activitat.

Amb una **RECLAMACIÓ** pots obtenir, mitjançant una mediació de consum, la reparació d'un dany, el retorn de determinades quantitats, o bé la rescissió d'un contracte i/o anul·lació d'un deute.

On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada

Cal Rapissa, c. Ample 25
OMIC: pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n
93 778 00 50
www.olesademontserrat.cat
consum@olesademontserrat.cat;
omic@olesademontserrat.cat



Dilluns de 15.00 a 19.00 h
Darrer dilluns de mes de 10.00 a 14.00 h
Darrer dimarts de mes de 15.00 a 19.00 h

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament.

Qui són les persones responsables?

Regidor: Dídac Solà Sánchez

Tècnic cap del departament: Josep Torent Rey

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.

- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incompletes.

- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya](#).
- [Decret 98/2014, de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](#).

b. Taxes i/o preus públics:

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



consum@olesademontserrat.cat;



omic@olesademontserrat.cat

93 778 00 50



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat



[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluarem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins.).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.