

# OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)



## QUÈ PODEM FER PER TU?

- T'informem i assessorem sobre els drets i deures que tens com a persona consumidora.
- Gestionem les teves queixes, reclamacions i denúncies sobre consum.
- En cas de conflicte, mediem entre tu, com a persona consumidora, i l'empresa a la qual vols reclamar.
- També atenem persones autònomes i microempreses per temes de serveis bàsics i/o de tracte continuat.



Ajuntament d'Olesa de Montserrat

C/ Ample, 25 (Edifici Cal Rapissa)

Dijous de 14.45 a 18.45 h i l'últim dijous de cada mes  
de 10.00 a 14.00 h

Cal demanar cita a:

93 778 00 50 - Opció 3 (Promoció Econòmica)

consum@olesademontserrat.cat

Per un consum  
**GUIA DE LA  
PERSONA  
CONSUMIDORA**  
responsable, de qualitat i segur!



## QUINS SÓN ELS TEUS DRETS COM A PERSONA CONSUMIDORA?

### DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS I SOCIALS

Tens dret a disposar del contracte i dels justificants dels pagaments quan facis una compra o contractis un servei. Pots exigir que es compleixin les ofertes anunciades i que es garanteixin les condicions i la qualitat esperades.



### DRET A LA INFORMACIÓ, L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ

Tens dret a disposar d'informació suficient, llegible i clara sobre les característiques dels productes i/o serveis per tal de fer una compra o una contractació amb totes les garanties.



### DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I LA SEURETAT

Els productes i/o els serveis que es posen a disposició de les persones consumidores, en cap cas poden implicar riscos per a la salut i/o seguretat.



### DRET A LA INDEMNITZACIÓ I REPARACIÓ DE DANYS

Tens dret a una reparació o indemnització pels danys i perjudicis que pateixis com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns o serveis.



### DRET A LA REPRESENTACIÓ, LA CONSULTA I LA PARTICIPACIÓ

Les organitzacions de persones consumidores vehiculen la representació, la consulta i la participació de les persones consumidores pel que fa a la defensa dels seus drets i interessos.



### DRET A LA PROTECCIÓ JURÍDICA, ADMINISTRATIVA I TÈCNICA

És competència de les administracions públiques aturar qualsevol activitat que impliqui l'incompliment dels teus drets com a persona consumidora o que perjudiqui els teus interessos.



### DRETS LINGÜÍSTICS

Les persones consumidores tenen dret a ser ateses en la llengua oficial que escullin, així com a rebre en català els documents corresponents a la compra o contractació realitzades.



## SOBRE QUINS TEMES POTS RECLAMAR?

Des de l'OMIC et podem ajudar a tramitar les reclamacions en els sectors de consum següents:

- Assegurances
- Automòbils
- Comerç electrònic
- Comerç en establiments
- Electrodomèstics
- Ensenyament
- Entitats financeres
- Habitatge (lloguer)
- Habitatge (compra)
- Mobles
- Sanitat
- Telecomunicacions
- Aigua
- Gas i electricitat
- Serveis professionals
- Serveis turístics
- Transport aeri
- Altres

## COM RECLAMAR?

- Posa't en contacte amb l'empresa a la qual vols fer una reclamació. És molt important que en quedi constància.
- En els serveis bàsics (aigua, llum, gas, telèfon, assegurances...) tens a la teua disponibilitat un telèfon d'atenció al client totalment gratuït. Cal demanar sempre el número d'incidència.
- A l'hora de reclamar, exposa els fets de manera entenedora, concisa, però alhora detallada.
- Les empreses reclamades tenen un termini màxim de 30 dies per donar resposta a les reclamacions. En cas que l'empresa no respongui en aquest temps o que la resposta no sigui satisfactòria, et pots adreçar a l'OMIC del teu municipi, on t'informaran i, si és el cas, t'ajudaran a tramitar la reclamació.