

## OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR- OMIC

### Presentació

La Oficina del Consumidor de Martorell, des de la seva creació a l'any 1987, posa a disposició dels seus ciutadans recursos materials i humans per tal que aquests puguin tenir el màxim de garanties alhora de estar informats sobre els aspectes que els afecten com a consumidors i puguin exercir els seus drets, i en l'altre vessant, el món del comerç i de la indústria, que aquests coneguin i puguin tenir a disposició dels seus clients tots aquells requeriments que componen els deures exigibles dins del sistema de Consum.

### Què fem ?

L'objectiu principal és l'atenció als ciutadans de Martorell que tinguin un conflicte motivat per la compra d'algun producte o la prestació d'algun servei i informar, mediar i orientar al consumidor/a o usuari/ària, respectant el seu anonimat, i donar-li la informació adequada per promoure la seva autodefensa o mitjançant en el conflicte per mirar d'arribar a un acord satisfactori per les parts.

Tanmateix, recollim les pretensions dels consumidors/es, amb identificació de la problemàtica i la classifiquem en els diversos tipus d'expedients que poden ser de informació, reclamació, denúncia i de queixa. Valorada la solució que considerem més adequada, iniciem els tràmits corresponents.

### Què oferim ?

- Informació, ajuda i orientació a les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.
- Recepció de denúncies, reclamacions i queixes de les persones consumidores o usuàries i fer la primera mediació amb la part contrària.
- Remissió al Centre Europeu del Consumidor de les reclamacions que puguin tenir les persones consumidores i usuàries de la nostra ciutat ver qualsevol empresa dins l'àmbit de la Comunitat Europea.
- Educació en temes de consum per a col·lectius específics.
- Col·laboració amb el sistema arbitral de consum preparant les demandes davant de les Juntes Arbitrals corresponents.

- Difusió de material informatiu d'interès per a les persones consumidores i usuàries.
- Campanyes de visites informatives en matèria de consum a col·lectius professionals (empreses, comerços)

## A qui ens adrecem ?

L'OMIC és un servei que l'Ajuntament de Martorell posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes del municipi de Martorell amb l'objectiu d'informar, orientar i ajudar els consumidors/es i usuaris/àries per a l'adequat exercici dels drets que els son inherents com a ciutadans consumidors.

Per accedir al nostre servei és necessari que una de les parts sigui consumidora o usuària destinatària final d'un producte o servei i l'altra part sigui empresària.

No tenim competències en conflictes particulars ni entre empreses.

- Consulteu la nostra pàgina web: [www.martorell.cat](http://www.martorell.cat), i la web de l'Agència Catalana de Consum <http://consum.gencat.cat/> hi podreu trobar la informació que busqueu i evitareu desplaçaments innecessaris.
- Truqueu abans per informar-vos de la documentació necessària a aportar i per demanar cita prèvia. És aconsellable en els casos en què s'ha de comprovar documentació voluminosa o complexa, com poden ser els contractes.
- Els dies d'atenció al públic (dilluns, dimecres i divendres) són dies de més dedicació al ciutadà i per atendre el telèfon es millor primeres hores del matí o bé els dimarts i dijous.
- Porteu les instàncies fetes. Sempre que sigui possible amb el model dels Fulls Oficials de Reclamació i Denúncia, que han d'estar a disposició dels usuaris i usuàries en tot tipus d'establiments, públics o privats, o amb el model que podeu trobar a <http://consum.gencat.cat/>

## El nostre compromís

- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes en un termini màxim de **10 dies hàbils**.
- Tramitar les reclamacions, denúncies i queixes que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de **15 dies hàbils**, a comptar des del dia que es reben a la nostra unitat.
- Tramitar les mediacions vers les empreses reclamades en un termini màxim de **10 dies hàbils**, a comptar des del dia que es reben a la nostra oficina.
- Comunicar les resolucions de les mediacions en un termini màxim de **2 mesos**.

## Contacte

Es pot accedir al nostre servei telefònicament, de manera presencial o bé per correu electrònic. En tots els casos rebreu una atenció diligent i personalitzada de les consultes.

*Omic. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor:*

Pl. de la Vila 7, baixos.

Dilluns, dimecres i divendres laborables, de 9.30 a 13.30 h.

Horari d'atenció al públic amb visita prèvia concertada.



Al telèfon: 93.775.37.52, de 9.00 a 14.00 h, des de dilluns a divendres



Per correu electrònic a: [omic@martorell.cat](mailto:omic@martorell.cat)

## Compliment dels compromisos

*Respostes per correu electrònic*

Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia [omic@martorell.cat](mailto:omic@martorell.cat) en un termini màxim de 10 dies hàbils.

*Tramitació de trasllats a altres administracions*

Tramitar reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 15 dies hàbils, a comptar des del dia que es reben a la nostra unitat.

*Tramitació de mediacions de reclamacions, denúncies i queixes*

Comunicar les mediacions i queixes vers les empreses reclamades en un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar des del dia que es reben a la nostra unitat.

*Comunicació de resolucions*

Comunicar les resolucions de les mediacions als interessats/des en un termini màxim de 2 mesos.