

Carta de serveis de l'Oficina de Consum

Conseller: José Antonio Tíscar i Mata

OFICINA COMARCAL D'ATENCIÓ A LA PERSONA CONSUMIDORA

L'Oficina Comarcal d'Atenció a la persona consumidora ofereix a totes les persones consumidores una via ràpida i àgil de comunicació que permeti obtenir tota la informació necessària per exercir correctament els drets i defensar els interessos de la persona consumidora. L'objectiu és donar resposta a totes les consultes, reclamacions i denúncies que es presentin.

Funcions:

- Per a atendre les **consultes** que formulin els ciutadans i ciutadanes sobre qualsevol temàtica de consum, relacionada amb: drets o deures com a persones consumidores, manera de procedir davant una determinada situació, i compra de béns o la prestació de serveis.
- Per a tramitar les **reclamacions** presentades per les persones consumidores o usuàries contra una empresa o establiment.
- L'oficina fa de mediadora entre la persona consumidora i l'empresa o establiment a qui es reclama. La mediació és voluntària i no es pot imposar cap solució. L'objectiu és arribar a un acord amistós entre les parts, aconseguint-se una solució pràctica, ràpida i efectiva per ambdues parts i evitant així altres procediments, com la via judicial.
- Per a tramitar **denúncies** quan hi ha indicis objectius de què una empresa o establiment incompleix la normativa, podent donar lloc a un expedient sancionador.
- Per a col·laborar amb la **Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)** en tots aquells casos que s'hagin sotmès a l'arbitratge de consum com a mode de solució.
- Per a realitzar tasques de **formació i informació en matèria de consum**. De forma gratuïta, s'ofereixen xerrades a centres educatius, associacions,

entitats, administracions i altres col·lectius, sobre qualsevol temàtica de consum que es demani.

Població destinatària: Qualsevol persona, establiment o administració de la comarca del Montsià.

Equip professional: Tècnic de Consum, Ferran Romeu.

Estàndards de qualitat: El que estableix el codi de consum de Catalunya.

Criteris d'accés:

- Poden presentar queixes, reclamacions i denúncies les **persones físiques** amb domicili a la comarca del Montsià a qui els sorgeixi una incidència o conflicte en relació a un bé que hagin comprat o a un servei que hagin contractat a una empresa o un establiment, amb independència d'on tingui el domicili l'empresa o establiment. També les **persones jurídiques** que tinguin la consideració de microempreses i treballador/es autònoms d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, de 6 de maig, i que hagin mantingut una relació de consum amb prestadors de serveis bàsics i de tracte continuat (aigua, llum, gas, telefonia, transports, etc). Caldrà complimentar degudament el formulari de declaració responsable.
- No podran presentar reclamacions ni denúncies davant de l'OCIC aquelles persones que no tinguin la consideració legal de persones consumidores, com ara: empreses en el marc del seu desenvolupament comercial, conflictes entre particulars, conflictes entre empreses, conflictes amb altres administracions públiques (ajuntaments, hisenda, trànsit...). Qualsevol d'aquests casos, en els quals no tenim la consideració de consumidors (sinó el de veí, empresari, ciutadà, contribuent, infractor, etc), disposa d'altres vies i mecanismes a través de les quals poder actuar o recórrer.

Execució del servei: El servei s'executa pel tècnic de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal del Montsià. Es fa presencialment a la seu de l'ens comarcal (Plaça Lluís Companys d'Amposta) i també es pot rebre atenció via telefònica.

Contacte: consum@montsia.cat

Horari: Atencions: Dilluns i dimecres de 9.00 a 14.00 h, presencialment amb cita prèvia i via telefònica al 977 704370.

Normativa:

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya
- Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, de la Llei General per la defensa dels consumidors i usuaris.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.