



L'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor** (OMIC) és un servei gratuït i d'atenció personalitzada que té com a objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries a través de la informació, la formació i l'orientació en la resolució de conflictes de consum. L'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores de Mataró -OMIC- forma part del Directori de serveis públics de consum de Catalunya.



Ajuntament  
de Mataró



Amb el suport de:



#### Més informació:

#### Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Avinguda de Josep Puig i Cadafalch, 101  
(planta baixa) / Tel. 93 758 23 21  
c/e: [omic@ajmataro.cat](mailto:omic@ajmataro.cat)  
[www.mataro.cat/juntaconsum](http://www.mataro.cat/juntaconsum)

#### Atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
Dilluns i dimecres de 16.30 a 18.30 h.  
(excepte Setmana Santa, horari d'estiu i Nadal)

**Oficina Municipal  
d'Informació  
al Consumidor**  
DE MATARÓ



## Quins serveis ofereix l'OMIC de Mataró?

- Rep i tramita les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informa, orienta i assessora les persones consumidores sobre els seus drets i deures i sobre les formes d'exercir-los.
- Gestiona les reclamacions, per mitjà de la mediació, en matèria de consum.
- Gestiona les reclamacions, per mitjà de l'arbitratge, en matèria de consum.
- Realitza tasques d'educació i d'informació de les persones consumidores, adreçades a alumnes i a la ciutadania, particularment els col·lectius especialment protegits.

Hi ha serveis que no els presta l'OMIC directament, sinó que són derivats a l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, com en els següents casos:

- Gestió de les denúncies i inspecció en matèria de consum.
- Iniciació de procediments sancionadors de consum.

## Quins serveis no ofereix l'OMIC?

L'assessorament que ofereix l'OMIC en cap cas, però, es pot considerar un assessorament legal. En el cas que us calgui recórrer a la via judicial per defensar els vostres drets, us caldrà l'assessorament d'un advocat o advocada.

En aquests casos podeu sol·licitar més informació al Servei d'Orientació Jurídica -SOJ- que és un servei públic i gratuït d'atenció personalitzada subvencionat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

### Servei d'Orientació Jurídica - SOJ

PLAÇA DE FRANCISCO TOMÁS Y VALIENTE, S/N, PLANTA BAIXA  
TEL. 93 741 54 44 (CAL DEMANAR CITA PRÈVIA DE DILLUNS A DIVENDRES DE 13 A 15 H).

## Qui pot utilitzar els serveis de l'OMIC?

- Qui tingui la condició de persona consumidora, entesa com una persona física o jurídica que actua en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. Excepcionalment, en el cas que l'empresa reclamada sigui una empresa prestadora de serveis bàsics o de serveis de tracte continuat, també poden utilitzar aquests serveis les persones físiques empresàries dins del règim especial de treballadors autònoms o una microempresa, d'acord amb els criteris de la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig.
- Qui estigui domiciliat a Mataró o bé que les seves queixes o reclamacions siguin referents a establiments a Mataró.

Sinó es compleixen aquest requisits, cal adreçar-se al Consell Comarcal del Maresme o bé a l'Agència Catalana del Consum per tramitar la reclamació.

### Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor

PLAÇA DE MIQUEL BIADA, 1 • 08301 MATARÓ • TEL. 93 741 16 16 (CENTRALETA) • 93 741 16 18 (DIRECTE OFICINA CONSUM) • FAX: 93 757 21 12 • A/E: CONSUM@CCMARESME.CAT • HORARI D'ATENCIÓ: CAL DEMANAR CITA PRÈVIA.

## Què és la mediació de consum?

La mediació de consum és un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i els empresaris o empresàries promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona mediatra formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

### Aspectes importants a tenir en compte pel que fa al procés de mediació.

- Iniciar un procediment de mediació no garanteix que es pugui arribar a cap acord perquè les parts són lliures d'acollir-se a la mediació així com de desistir-ne en qualsevol moment.

- Els acords de mediació de consum són vinculants i executius d'acord amb la normativa vigent sobre la mediació.
- Els fets objecte de la reclamació s'han d'haver produït en territori de Catalunya o bé una de les parts hi ha de tenir el seu domicili, sens perjudici de la seva aplicabilitat en el cas de conflictes transfronterers.
- Només poden ser objecte de la mediació de consum els conflictes derivats d'una relació de consum i que recaiguin sobre matèries de lliure disposició de les parts.
- No poden ser objecte de mediació quan el litigi sigui frívol o vexatori.
- No poden ser objecte de mediació quan una altra entitat de resolució alternativa o un òrgan jurisdiccional estigui examinant o ja s'hagi pronunciat sobre la resolució de la controvèrsia.
- No poden ser objecte de mediació els fets el quals ja hagin estat objecte de mediació.
- No poden ser objecte de mediació els fets que s'haguessin produït en un termini superior a un any des de la data en què va presentar la reclamació a l'empresa.

## Quins són els tràmits que cal seguir?

Abans de sol·licitar una mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'OMIC. El procediment té una durada màxima de tres mesos comptats des que es notifica l'acord d'inici.