

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

L'OMIC és un servei municipal gratuït que realitza, en l'àmbit de la seva competència, entre d'altres, les funcions següents:

- Informa i orienta les persones consumidores per a l'adequat exercici dels seus drets.
- Rep i registra les queixes, les denúncies i les reclamacions de les persones consumidores, i les trameta a les entitats i els organismes corresponents.
- Intercedeix o mitjança en la resolució de conflictes entre persones consumidores i empresaris.
- Fomenta el sistema arbitral de consum.
- Educa i forma en consum responsable les persones consumidores i usuàries en general i especialment les persones vulnerables.

El consumidor i usuari pot, segons el cas, presentar una queixa, denúncia o reclamació:

Queixa: la persona consumidora vol deixar constància del seu malestar o descontentament davant una situació determinada que no suposa una infracció de la normativa de consum. No persegueix cap efecte compensatori.

Reclamació: la persona consumidora formula una pretensió respecte de la persona física o jurídica que comercialitza el producte o presta el servei perquè entén que els seus drets han estat vulnerats.

Denúncia: la persona consumidora pretén donar a conèixer a l'Administració competent uns fets que poden constituir una infracció de la normativa de consum, però no persegueix cap efecte compensatori.

Pot presentar una consulta, queixa o reclamació la persona física o jurídica que actui amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresa, ofici o professió i estigui **empadronada al municipi de Palma**.

L'OMIC no pot atendre les queixes, denúncies o reclamacions entre particulars, o entre comerciants, professionals o empresaris.

Per a fer una consulta, recollir formularis, presentar una reclamació, denúncia o queixa, o qualsevol altra documentació, és necessari sol·licitar **cita prèvia a través dels telèfons 971 72 46 50 / 971 71 27 48**.

També podeu presentar reclamacions, denúncies i queixes a través del web <http://omic.palma.cat> i fer consultes als telèfons indicats o a l'adreça electrònica omic@palma.cat.