

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La OMIC es un servicio municipal gratuito que realiza, en el ámbito de su competencia, entre otras, las siguientes funciones:

- Informa y orienta a las personas consumidoras para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- Recibe y registra las quejas, las denuncias y las reclamaciones de las personas consumidoras, y las envía a las entidades y los organismos correspondientes.
- Intercede o media en la resolución de conflictos entre personas consumidoras y empresarios.
- Fomenta el sistema arbitral de consumo.
- Educa y forma en consumo responsable a las personas consumidoras y usuarias en general y especialmente a las personas vulnerables.

El consumidor y usuario puede, según el caso, presentar una queja, denuncia o reclamación:

Queja: la persona consumidora quiere dejar constancia de su malestar o descontento ante una situación determinada que no supone una infracción de la normativa de consumo. No persigue ningún efecto compensatorio.

Reclamación: la persona consumidora formula una pretensión respecto de la persona física o jurídica que comercializa el producto o presta el servicio porque entiende que sus derechos han sido vulnerados.

Denuncia: la persona consumidora pretende dar a conocer a la Administración competente unos hechos que pueden constituir una infracción de la normativa de consumo, pero no persigue ningún efecto compensatorio.

Puede presentar una consulta, queja o reclamación la persona física o jurídica que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión y esté **empadronada en el municipio de Palma**.

La OMIC no puede atender las quejas, denuncias o reclamaciones entre particulares, o entre comerciantes, profesionales o empresarios.

Para hacer una consulta, recoger formularios, presentar una reclamación, denuncia o queja, o cualquier otra documentación, es necesario solicitar **cita previa a través de los teléfonos 971 72 46 50 / 971 71 27 48**.

También se pueden presentar reclamaciones, denuncias y quejas a través de la página web <http://omic.palma.cat> y hacer consultas a los teléfonos indicados o a la dirección electrónica omic@palma.cat.