

Consum

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Consum és un servei públic gratuït de l'Ajuntament, que té com a objectiu fonamental facilitar informació i assessorament als ciutadans, per tal de garantir els drets de les persones consumidores.

QUÈ FEM?

Des del Servei Públic de Consum informem, orientem i assessorem dels drets i obligacions en matèria de consum a tots els consumidors i consumidores; garantim el compliment de la normativa vigent, rebem i canalitzem les denúncies, queixes i reclamacions dels ciutadans i les ciutadanes i formem en matèria de consum.

QUÈ OFERIM?

Informació, orientació i assessorament a les persones consumidores sobre els seus drets i deures en matèria de consum.

Recepció i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores.

Gestió de les reclamacions de consum per mitjà de la mediació.

Anàlisi dels fets que són motiu de denúncia i controls de compliment de la normativa de protecció de les persones consumidores.

Foment de l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.

Formació i informació en consum per a les persones consumidores, entitats, escoles, comerços i empreses.

Col·laboració amb les associacions de persones consumidores i amb aquelles entitats relacionades amb consum.

Recollida de les peticions dels consumidors, identificant la problemàtica i classificant-les en diferents tipologies d'expedients que poden ser: denúncia, queixa o reclamació.

Valoració de la solució més adequada, i iniciació dels tràmits corresponents per resoldre, tot col·laborant transversalment amb d'altres unitats, àrees, administracions i/o institucions que també intervinguin en la protecció, la seguretat i els legítims interessos de les persones consumidores i usuàries.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Premià de Mar que necessitin informació, orientació i ajuda en l'exercici dels seus drets com a consumidors o consumidores, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitats empresarials o professional; també informen i formen a les empreses, comerços i serveis del municipi.

EL NOSTRE COMPROMÍS

Atendre a la ciutadania en un termini raonable i suficient per gestionar les consultes o reclamacions. Tramitar les reclamacions en matèria de consum en un termini màxim de 90 dies amb resposta escrita informant del resultat i/o de les gestions realitzades.

DADES DE CONTACTE

OMIC
Pl. De l'Ajuntament 1
08330 Premià de Mar
Telèfon 93 741 74 00

omic@premiademar.cat

Amb visita prèviament concertada per telèfon. Dies de visita :
Dimarts i dijous de 15 a 19. Divendres de 9'30 a 13'30

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei cal que porteu tota la documentació necessària per resoldre la consulta/reclamació (factures, contractes, rebuts, cartes,...).

En acabar les consultes podreu valorar el nostre servei de manera electrònica. Ens ajuda a millorar.

En cas d'impossibilitat d'assistència cal avisar anticipadament per poder reassignar aquesta hora a una altra persona que estigüés en llista d'espera.

INDICADORS DEL SERVEI

	2018	2019	2020
Nombre de reclamacions tramitades	200		
Nombre de consultes ateses	458		