

Gestió de queixes, denúncies i reclamacions

La queixa serveix per posar en coneixement de l'administració uns fets que han molestat a la persona consumidora per no sentir-se ben atesa per un establiment, professional o empresa. Un cop l'OMIC rebí la queixa, la traslladarà a l'altra part requerint-la per tal que millori la qualitat dels seus serveis i l'atenció vers les persones consumidores. [Vés al tràmit](#) ^[1]

La denúncia serveix per posar en coneixement de l'administració uns fets que poden ser constitutius d'una infracció administrativa reconeguda a la normativa. En aquest cas, l'OMIC donarà trasllat de la denúncia als organismes competents en atenció a la matèria, per tal que, si escau, s'iniciï un procediment sancionador. [Vés al tràmit](#) ^[1]

La reclamació serveix per demanar a una empresa o professional la reparació d'un dany, la devolució d'una quantitat o l'anul·lació d'un contracte i/o un deute. Per poder interposar una reclamació a l'OMIC cal acreditar que prèviament s'ha formulat la reclamació a l'empresa implicada, i no s'ha obtingut una resposta satisfactòria en el termini de 30 dies. Quan l'OMIC rep la reclamació, la traslladarà a l'altra part implicada per intentar arribar a un acord satisfactori que resolgui la controvèrsia i, en cas negatiu, informará a la persona consumidora de les vies disponibles per continuar la seva reclamació, segons la matèria. [Vés al tràmit](#) ^[1]

// S'ha separat la Galeria d'imatges corresponent al uploader d'imatges propi del content type,
// dels "nodes reference" als continguts de "Galeria d'imatges" pre-existents. ?> // Uploader
d'imatges ?> // "Nodes reference" a les Galeries d'imatges ?>
comunicacio@ajuntament.granollers.cat

URL d'origen:<https://www.granollers.cat/salut-i-consum/gesti%C3%B3-de-queixes-den%C3%BAncies-i-reclamacions>

Enllaços

[1]
https://seuelectronica.granollers.cat/portal/sede/se_contenedor2.jsp?seccion=s_fra_d4_v1.jsp&contenido=831