

Preguntes freqüents

1. A l'OMIC defenseu els meus drets?
2. De quins temes s'ocupa l'OMIC?
3. De quins temes no pot informar l'OMIC?
4. Si sóc autònom o una empresa, puc fer una reclamació davant l'OMIC?
5. Cal demanar cita prèvia?
6. Es poden fer consultes telefòniques o electròniques?
7. Quins passos he de fer per presentar una reclamació davant l'OMIC?
8. Què fa l'OMIC amb la meva reclamació?
9. Si no visc a Granollers, puc fer una reclamació davant l'OMIC?
10. L'OMIC és una associació de consumidors?

A l'OMIC defenseu els meus drets?

Des de l'OMIC t'informem de quins són els teus drets i deures com a persona consumidora, i en cas que els teus drets hagin estat vulnerats, t'assessorem dels passos a seguir per presentar una reclamació.

De quins temes s'ocupa l'OMIC?

L'OMIC és competent en tots aquells temes que afectin a les persones consumidores de Granollers vers les empreses o professionals que venen productes o presten serveis.

S'entén per persona consumidora la persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

Entren dins de la competència de l'OMIC les relacions de consum relatives a la compra de productes o la prestació de serveis, els subministraments bàsics, les telecomunicacions, el transport, la banca, les assegurances, la restauració, l'oci, els viatges, etc.

De quins temes no pot informar l'OMIC?

- Conflictes entre particulars (compravenda de vehicles entre particulars, compres per Wallapop, etc): us podeu adreçar al [SOJ](#) ^[1]
-

Problemes en habitatges de lloguer, quan el contracte és entre particulars: us podeu adreçar a [Granollers Habitatge](#) [2]

- Queixes o reclamacions contra mútues laborals: us podeu adreçar a la [Seguretat Social](#) [3]
- Queixes o reclamacions contra l'Administració Pública: us podeu adreçar al [Síndic de Greuges](#) [4]
- Problemes de convivència en comunitats de veïns: us podeu adreçar al Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament.
- Reclamacions sobre fets delictius, estafes, etc.: us podeu adreçar als Mossos d'Esquadra i/o al [SOJ](#) [5]

Si sóc autònom o una empresa, puc fer una reclamació davant l'OMIC?

A l'OMIC podem tramitar les reclamacions de les persones autònomes i de les microempreses en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i de tracte continu. És a dir, en tot allò relatiu a subministraments bàsics (aigua, llum i gas); els serveis de telefonia i comunicacions; els serveis de transports; els serveis financers i d'assegurances; els assistencials i els sanitaris.

Es considera microempresa, d'acord amb la recomanació 2003/361/CE, de 6 de maig, aquelles que tinguin menys de 10 treballadors i una facturació anual per sota dels 2 milions d'euros.

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, informarà a la part reclamant de les vies disponibles per continuar la seva reclamació, segons la matèria.

[Vés al tràmit](#) [6]

Cal demanar cita prèvia?

Per ser atesos de manera presencial, cal que demaneu cita prèvia al telèfon [93 842 66 35](#) [7] o enviant un correu electrònic a omic@granollers.cat [8].

Es poden fer consultes telefòniques o electròniques?

Sí, també us podem atendre telefònicament, concertant una cita mitjançant al telèfon [938426635](tel:938426635) ^[7], o podeu fer la consulta enviant un correu electrònic a omic@granollers.cat ^[9]. També podeu ho podeu fer de forma electrònica mitjançant el [formulari de consulta](#) ^[10].

Quins passos he de fer per presentar una reclamació davant l'OMIC?

Primer de tot cal que presenteu una reclamació per escrit a l'empresa amb la que heu tingut el problema. La reclamació la podeu fer enviant a l'empresa un correu electrònic, una carta certificada o burofax al domicili social, o trucant al telèfon d'atenció al client. Si opteu pel canal telefònic, heu d'anotar i conservar el número de referència o incidència que us facilitin.

Si rebeu una resposta que no us satisfà, o bé no rebeu cap resposta en el termini d'un mes, podeu fer-nos arribar la vostra reclamació. En aquest cas, cal que ens adjunteu tota la documentació (contractes, factures, pressupostos, etc.), així com l'acreditació de la reclamació prèvia que heu cursat vosaltres mateixos a l'empresa i la resposta que us hagi donat, o bé acreditar el transcurs d'un mes sense resposta.

[Vés al tràmit](#) ^[6]

Què fa l'OMIC amb la meva reclamació?

Un cop rebuda correctament la vostra reclamació, la traslladarem a l'empresa reclamada per intentar arribar a un acord amistós que resolgui el conflicte. Si no aconseguim cap acord, us informarem de les diverses vies existents per a la defensa dels vostres drets, segons el cas particular.

Si no visc a Granollers, puc fer una reclamació davant l'OMIC?

Només som competents si la persona consumidora resideix en el municipi de Granollers, o bé si el conflicte ha sorgit amb algun establiment o professional de Granollers. En cas contrari, derivarem l'expedient a l'organisme competent.

Podeu consultar a quin servei de consum teniu al vostre municipi [aquí](#) ^[11]

L'OMIC és una associació de consumidors?

No, l'OMIC és un servei públic de consum; pel contrari, les organitzacions de persones consumidores són organitzacions privades, d'interès públic, en les quals tres o més persones s'uneixen de manera voluntària, lliure i solidària per defensar, sense afany de lucre, els interessos dels consumidors. Són les entitats de representació, consulta i participació per a la defensa dels drets i els interessos legítims de la ciutadania en les seves relacions de consum.

La tasca que desenvolupen va dirigida exclusivament als seus associats i ofereixen informació i assessorament, així com defensa jurídica, tant individualitzada com col·lectiva.

Consulteu les associacions de persones consumidores més representatives de Catalunya ^[12]

```
// 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/preguntes-freq%C3%BCents>

Enllaços

[1] <https://www.icavor.cat/index.php/ciutada/justicia-gratuita/horari-i-lloc-justicia-g%20ratuita>

[2] <https://granollershabitatge.cat/>

[3] https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Ciudadanos/CiudadanoDetalle!/ut/p/z1/rZTNcpswFIVfpV2wxLpC_ljuSMdD7Nr1CShGRJ4glG6-cN8M4XAUppN79DKUq5MrXZoU0rcrHIWmhZK7bLWcWDDULuHzMWc6Ubi3QptHth7rRXOSykkKZoeqA41B_UKUZIEFXdeNWIHareaS7Uei5zLpaTZKmC22QKpcPI12pvqT0k63Bt2_UUCbnIHwmg8g7mMnV7C6AwdDTND6IEWHEq4em2Bx3LMIXNthplru0UBNnU4sz3PJ0GAC8FDgg7hd4cYL73BYUEnN0sMNLjQ4UXeW1DAU3Bm4M8pROFylcy-YgKBe6H89Fz_etby28NDGvWDPsz2U4_53yf9La0rFyK8uPWd6zGGxYnr_NWTOEkrBnyh_PTck_q_tH79F1acobpK

[4] <https://www.sindic.cat> [5] <https://www.icavor.cat/index.php/ciutada/justicia-gratuita/horari-i-lloc-justicia-gratuita>

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

[7] <https://www.granollers.cat/callto%3A938426635> [8] <mailto:omic@granollers.cat>

[9] <https://www.granollers.cat/callto%3Aomic%40granollers.cat> [10] <https://www.granollers.cat/salut-i-consum/consulta-loficina-municipal-datenci%C3%B3-al-consum-omic>

[11] <http://consum.gencat.cat/ca/lagencia/organismes-de-consum/la-teva-oficina-de-consum/>

[12] <https://www.diba.cat/es/web/consum/associacions>