

512

INFORMACIÓ AL PÚBLIC

INSTRUCCIONS PRESENTACIÓ QUEIXES I RECLAMACIONS A L'OMIC

3758

PRESENTACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

- En primer lloc, cal adreçar-se a l'empresa de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full oficial de reclamació segellat, etc.), per intentar solucionar el tema.
- L'empresa disposa d'un mes per respondre. Si no s'arriba a un acord o no respon, pot presentar reclamació a l'OMIC, amb còpia del NIF per les dues cares i de la documentació corresponent, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa.
- A l'OMIC s'iniciaran els tràmits d'acord amb els fets reclamats, en el termini d'un mes.

DOCUMENTACIÓ QUE CAL APORTAR

- Dades conforme s'ha presentat reclamació a l'empresa (còpia de la reclamació, resposta de l'empresa, avís de recepció, número d'incidència...)
- DNI, NIE, del reclamant per les dues cares, o PASSAPORT (més autorització en cas de que no vingui el titular)
- La que té relació amb els fets. Per exemple:
 - Tiquet o rebut
 - Factura
 - Contracte
 - Cartes o correus electrònics amb la companyia
 - Garanties
 - Pressupost
 - Albarans de reparació

COMPETÈNCIA TERRITORIAL

L'OMIC només té competència en l'àmbit territorial de Barcelona. Això significa que, com a mínim, una de les dues parts en litigi ha de radicar a la ciutat.

TRÀMIT DE RECLAMACIONS

El fet d'acceptar una reclamació no suposa que la persona reclamant tingui raó o que l'OMIC sigui competent.

El full de reclamació/denúncia permet fer reclamacions, denúncies i queixes.

RECLAMACIÓ. Es pretén obtenir la reparació d'un dany, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte, l'anul·lació d'un deute o una prestació per part del reclamant.

DENÚNCIA. Es volen posar en coneixement de l'administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa i poden comportar una posterior sanció contra l'empresa. En aquest cas cal dirigir-se directament a l'OMIC.

QUEIXA. Generalment es tracta de qüestions de difícil catalogació com una atenció deficient, acords verbals d'escassa entitat, etc. No hi ha una presumpta irregularitat en el compliment de la normativa vigent, es tracta més aviat d'un problema de relacions interpersonals.

QUE FARÀ L'OMIC

La reclamació serà estudiada, es procedirà d'acord amb la legislació vigent i s'informarà per carta o per correu electrònic dels tràmits que es facin en cada moment.

1) Registre i lliurament de la còpia amb el número de referència.

2) Acusament de recepció, per escrit, amb indicació de les actuacions realitzades:

Sol·licitud de documentació. La reclamació s'arxiva, si no s'aporta la documentació, en el termini de 10 dies.

Trasllat a l'empresa. Quan han transcorregut 30 dies des de la presentació per part de la persona consumidora de la

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



reclamació a l'empresa o abans si hi ha resposta per part d'aquesta.

Tramesa a la Junta Arbitral de Consum (JAC). A partir d'aquest moment es contacta amb ells. Tel.934023344

Tramesa a un altre organisme. A partir d'aquest moment la informació es demana a l'organisme competent.

Altres, Quan no és possible iniciar una actuació perquè l'empresa ha actuat correctament, per no ser competència de l'OMIC o per qualsevol altre motiu. S'informa per carta o correu electrònic.

EN QUINS CASOS NO POT ACTUAR L'OMIC:

Conflictes laborals.

Drets civils.

Temes de convivència en les comunitats de propietaris .

Relacions amb l'Administració pública .

Lloguers, excepte la no devolució de la fiança.

El reclamant és una empresa que factura més de 2 milions anuals i té més de 10 treballadors.

Quan un tema de consum estigui sotmès a la via judicial i/o pugui esdevenir una qüestió penal, no es podrà tractar des de les OMIC, ja que el Codi de consum de Catalunya no atorga competències en aquests supòsits

Data d'actualització: 27/01/2016