

## Recorda que:

- Sempre has de dirigir-te directament a l'empresa amb la que has tingut el problema i obtenir un comprovant de la reclamació que hi posis.  
(Recomanem fer-ho sempre per escrit i guardar-ne una còpia)
- Un cop feta la reclamació, l'empresa té 30 dies per proporcionar-te una resposta. Si no ho fa, o la resposta no és satisfactòria, pots presentar una reclamació a l'OMIC per tal que l'estudiem i tramitem
- La documentació que hauràs de portar:
  - a. La reclamació presentada prèviament
  - b. Resposta de l'empresa, si la tens
  - c. DNI, NIE o passaport
  - d. Si la persona que posa la reclamació no és el titular de la factura o servei que es desitja reclamar, ha de portar una autorització signada i una fotocòpia del DNI del titular i de l'autoritzat
  - e. Full de reclamació de l'OMIC complimentat
  - f. Qualsevol altra documentació que acrediti la reclamació (factures, contractes...)

## Com posar-te en contacte amb nosaltres?

### EN LÍNIA:

Per correu electrònic: [omic@ajsabadell.cat](mailto:omic@ajsabadell.cat)  
[www.sabadell.cat/consum](http://www.sabadell.cat/consum)

### TELEFÒNICAMENT:

Telèfon: 93 745 31 68  
De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns de 16 a 18 h

### PRESENCIALMENT:

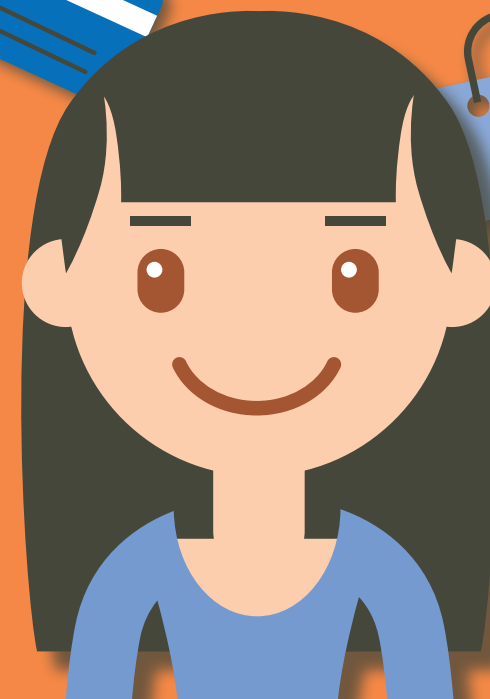
Mitjançant cita prèvia al Despatx Lluch,  
c. Indústria, 10  
De dilluns a divendres de 9 a 14 h i  
dimarts de 15 a 18 h



**Oficina Municipal  
d'Informació al Consumidor**



**Ajuntament  
de Sabadell**



**OFICINA MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ  
AL CONSUMIDOR**



L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament de Sabadell que té com a objectiu ajudar els ciutadans i ciutadanes de Sabadell ja siguin consumidors, comerciants o usuaris, a conèixer els seus drets i deures en temes de consum.

La tasca del personal de l'OMIC, que al llarg de l'any atén més de 6.000 consultes, s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat centrada en l'atenció a les persones i la qualitat de vida, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

- **Coneixes els teus drets i deures com a consumidor?**
- **Necessites fer alguna queixa o reclamació?**
- **A l'OMIC t'informem i orientem sobre les consultes com a persona consumidora i, si cal, tramitem les reclamacions**



## Quins serveis oferim?

• Informació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.



• Tramitació de queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors empadronats a Sabadell o referents a establiments ubicats a Sabadell



• Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.



• Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius.



• Campanyes informatives als establiments comercials.



• Atenció als autònoms i microempreses en serveis bàsics (aigua, llum, gas i telefonia)



**Creus que la teva operadora de telefonia ha incomplert el seu contracte?**

**El producte que has comprat funciona malament?**



**Creus que l'import que t'estan facturant per un subministrament és incorrecte?**



**Tens problemes amb la contractació de l'electricitat o el gas?**

