

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (RECORDATORI SAC ABRIL 2026)

INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS, Recorda que:

1-Sempre han de dirigir-se directament a l'empresa amb la que han tingut el problema i obtenir un comprovant de la reclamació interposada.

(Recomanem fer-ho sempre per escrit i guardar-ne una còpia) Un cop feta la reclamació, l'empresa té 30 dies per proporcionar una resposta. Si no ho fa, o la resposta no és satisfactòria, pot presentar una reclamació a l'OMIC per tal que l'estudiem i tramitem.

2- Recordar als usuaris que l'OMIC de l'Ajuntament de Sabadell tan sols és competent en temes de consum, i **quan consumidor està empadronat a Sabadell** (independentment del domicili de l'empresa).

La documentació que hauran de portar:

a. La Reclamació presentada prèviament o número incidència o Full reclamació en cas d'establiment comercial.

b. Resposta de l'empresa, si la té

c. DNI, NIE o passaport titular

d. Si la persona que ve a la OMIC a posar la reclamació no és el titular de la factura o servei que desitja reclamar, ha de portar una autorització signada i una fotocòpia del DNI del titular i de l'autoritzat.

e. Fotocopies de qualsevol altra documentació que acrediti la reclamació (factures, contractes...)

TASQUES DE LA OMIC:

Assessorament temes de Consum: Per veure si el tema que té el consumidor és pròpiament de Consum i assessorar si hi ha motiu o incompliment per part de l'empresa i es pot interposar una reclamació. Es poden fer telefònicament al 937453168.

Consultes: Des de la OMIC, es fan telefònicament al 937453168, qualsevol consulta del procediment de com fer una reclamació, queixa o de com tramitar documentació, etc.

Reclamacions: Recordar als usuaris que en aplicació del decret 98/2014 de 8 de juliol sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, en primer lloc sempre s'han de dirigir directament a l'empresa amb la qual hagin tingut el problema, de manera que tinguin un comprovant de la reclamació (reclamació prèvia). Un cop feta aquesta reclamació l'empresa té 30 dies per donar-los una resposta.

Si no els hi dona cap resposta o aquesta no és satisfactòria, poden presentar una reclamació a l'OMIC per tal que l'estudiem i tramitem, i en el cas d'establiments comercials cal que sol·licitin el Full de Reclamació Oficial omplert i segellat per l'establiment.

L'OMIC també tramita reclamacions en els casos de Microempreses (menys de 10 treballadors) i Autònoms, però només Serveis bàsics (telefonía, llum, aigua i gas).

RECORDATORI TEMES GENERALS

1-Donar una cita per cada reclamació, si la mateixa persona vol realitzar dues reclamacions donar dues cites o més (en funció de quantes reclamacions o consultes desitgin realitzar). En cas que veieu que és un tema complicat (Assegurances, etc.) o que la persona li costa molt explicar-se, també cal reservar dues cites de 15 minuts. I cal recordar als usuaris que, en cas de no poder venir, truquin per anul·lar la cita concertada.

2- En cas de reclamacions a Bancs i Caixes, que l'usuari s'adreci al servei d'Atenció al Client de l'entitat, faci la reclamació i esperi 2 mesos, després que ens truqui i ja l'informarem, no tramitem reclamacions contra Bancs i caixes, perquè tenen sistema propi de resolució de conflictes.

3- En temes d'habitatge (tant lloguer com compravenda), només donar cita quan l'arrendador o el venedor siguin empresa, en el supòsit que fos entre particulars cal derivar al jutjat.

4- Per realitzar reclamació via on-line, ho poden fer a través del Registre electrònic de l'Ajuntament o de l'Agència Catalana del Consum EACAT (www.consum.cat) han d'omplir el formulari, i si estan empadronats a Sabadell, L'Agència ens els derivarà.

5- Si ho volen fer via registre del SAC, en presencial, intentar que presentin tota la documentació, així com Full de reclamació o reclamació prèvia, si falta documentació li ho requerirem i el tràmit es pot allargar en el temps.

6- Recordar als usuaris que l'OMIC no té competència per intervenir en aquells casos sobre els quals se segueixin ja actuacions judicials ni tampoc podem assessorar ni redactar escrits judicials.

7- En les compres on-line és important que siguin pàgines fiables i amb adreça física, si estan dins del territori Espanyol fem reclamació des de la OMIC, si estan en territori Europeu ho traslladem al Centre Europeu del Consumidor.

8- Temes sanitaris privats com per exemple: dentistes, metges, etc. Només intervenim per temes econòmics de factures o pressupostos, no en mala praxis mèdiques, en aquests casos han de dirigir-se als Col·legis professionals. No atenem Seguretat Social.

9- Atenem temes de comunitats de veïns contra una empresa per exemple, Subministraments de llum, cal que reclami el president i que presentin documentació (acta) que ho acrediti.

10.- Reclamacions a Endesa: L'usuari en primer lloc ha d'adreçar-se al Servei Atenció al Client de la companyia i realitzar reclamació (li donaran un número de reclamació) i esperar 30 dies perquè li contestin. Un cop rebuda la resposta o transcorregut aquest termini es pot adreçar a l'OMIC- (imprescindible que porti la reclamació realitzada a Endesa i la resposta si li han donat). La reclamació prèvia l'han de fer contra Endesa comercialitzadora, i **no** contra e-Distribución (distribuïdora).

11.- En cas de dubte, consulteu al personal de l'OMIC. Som a la vostra disposició.

MOLTES GRÀCIES!