

## CARTA DE SERVEIS AJUNTAMENT DE PRATS DE LLUÇANÈS

### Oficina mòbil d'Informació i Atenció al Consum

#### Què fem?

És un servei itinerant de la Diputació de Barcelona que informa, orienta i ajuda els consumidors/es i usuaris/àries per a l'adequat exercici dels seus drets.

#### Què oferim?

- Informar, de manera personalitzada, sobre els drets de les persones consumidores i usuàries.
- Orientar, sobre les consultes i les reclamacions de les persones consumidores i usuàries en el cas que no respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre el seu conflicte.
- Mitjançar entre les parts per a la resolució de determinades qüestions.
- Fomentar l'educació i la formació de les persones consumidores i usuàries en temes de consum de béns o la utilització de serveis, mitjançant campanyes divulgatives, publicacions, jornades, etc.
- Fomentar l'assessorament al teixit comercial en referència als drets i deures dels consumidors mitjançant campanyes d'inspecció informatives i activitats formatives per a col·lectius d'empresaris.

#### A qui ens adrecem?

A totes les persones usuàries i consumidores de Prats de Lluçanès.

#### Com podeu accedir al nostre servei?

Per accedir al servei és necessari que una de les parts sigui consumidora o usuària destinatària final d'un producte o servei.

Podeu consultar el calendari del servei [en aquest enllaç](#).

Per tal de poder donar un servei continuat des de l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació i defensa del Consumidor), s'ofereix un servei permanent tot l'any. A les oficines de l'Ajuntament (Cal Bach) es poden presentar reclamacions i es trasllada la incidència o reclamació dels ciutadans als tècnics de l'Àrea d'Atenció a les Persones Gerència de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona.

#### El nostre compromís

- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes.
- Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions
- Tramitar les mediacions i queixes vers les empreses reclamades

## Contacte

Oficines Municipals de Cal Bach

Pg. del Lluçanès, s/n Edifici Cal Bach. Tel. 93 856 01 00