

## DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) del Segrià té per objectiu informar i orientar tant als consumidors com a les empreses sobre els seus drets i deures en relacions de consum.

L'OCIC del Segrià atén de forma personalitzada les consultes que s'originin sobre temes de consum, a més de tramitar-ne les queixes, reclamacions i denúncies. L'OCIC intervé com a mediatadora en la resolució de conflictes entre empresa i consumidor i també intervé en les vistes arbitrals de consum.

Els serveis que s'ofereixen:

- Informació i assessorament en la tramitació de queixes, reclamacions o denúncies en matèria de consum originades de la relació entre persones consumidores o usuàries i empreses o establiments comercials
- Mediació per solucionar controvèrsies entre les empreses i els seus clients. La mediació és voluntària i no es pot imposar cap solució. L'objectiu és arribar a un acord amistós entre les parts, aconseguint-se una solució pràctica, ràpida i efectiva per ambdues parts i evitant així altres procediments, com la via judicial
- Vistes arbitrals de consum quan ambdues parts reconeixen l'arbitratge en consum com una via de resolució de conflictes evitant, així, la via judicial
- Tramitació de denúncies quan hi ha indicis objectius de què una empresa o establiment incompleix la normativa, podent donar lloc a un expedient sancionador

Les OCICS, però, no poden intervenir en:

- En temes que afectin a les relacions privades entre particulars
- En qüestions iniciades a la via judicial o sobre les quals ja hagi recaigut sentència ferma
- Quan el conflicte versí sobre un fet delictiu o sobre danys corporals o materials
- En reclamacions sobre assumptes que derivin d'altres administracions públiques
- Tots aquells temes que no estiguin vinculats amb el consum

Diferència entre presentar una Queixa, una Reclamació i una Denúncia:

- **QUEIXA:** Es posa en coneixement de l'Administració uns fets que, malgrat no ser constitutius de cap infracció, a l'empresa li pot interessar de conèixer per a millorar la qualitat dels productes o dels serveis que presta als seus clients. Per exemple: l'habitació de l'hotel creiem que no estava prou neta, ser mal atesos per un empleat, fa fred al restaurant, etc.
- **RECLAMACIÓ:** Quan demanem la intervenció de l'administració per a resoldre algun conflicte de consum del qual en som part afectada: que ens reparin un producte, que ens apliquin els preus acordats, que restableixin un servei, que reparin el producte, que ens retornin uns diners, o bé la rescissió d'un contracte o anul·lació d'un deute.
- **DENÚNCIA:** Es posa en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si escau, actuï per corregir la conducta infractora en defensar dels interessos generals. Per exemple: no posar preus a l'aparador, publicitat enganyosa, no donar garantia, tall de llum sense previ avís, etc.

---

**URL d'origen:** <https://www.segria.cat/consum/descripcio>