



Horari d'atenció al públic:
de 9 a 14 hores
de dilluns a divendres
Telèfon OCIC: 93 741 16 18

Consell Comarcal del Maresme
Adreça: Plaça Miquel Biada 1,
08301 Mataró
(Davant l'estació de
Rodalies Renfe)
Telèfon: 93 741 16 16
Fax: 93 757 21 12
c/e: consum@ccmaresme.cat
web: www.ccmaresme.cat

OCIC
Oficina Comarcal d'Informació
al Consumidor del Maresme



El **Maresme** ja disposa d'una Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) que dóna servei d'atenció directa a les persones consumidores del Maresme, prioritzant aquells ciutadans i ciutadanes de poblacions del Maresme que no disposen d'Oficina Municipal.

L'**Oficina Comarcal d'Informació** al Consumidor és un servei completament gratuït que ofereix el Consell Comarcal del Maresme amb el suport de l'Agència Catalana de Consum.

El **servei** que dóna l'Oficina Comarcal d'Informació del Maresme es concreta en:

- Informar i orientar sobre l'exercici dels drets dels consumidors.
- Rebre i tramitar les denúncies i reclamacions que plantegin els consumidors.
- Afavorir la mediació per solucionar els conflictes
- Formar i educar en matèria de consum
- Facilitar la documentació necessària per tal d'anar a la Junta Arbitral de Consum

Què puc fer...

Si viatjant en autocar em perden l'equipatge, puc reclamar?

Sí, ja que existeix l'obligació per part del transportista de tenir cura del nostre equipatge

No m'han netejat bé l'abric a la tintoreria. Què faig?

És convenient deixar la peça a la tintoreria fins que puguem arribar a un acord amb l'establiment o fer una reclamació. Cal conservar el resguard de dipòsit, que és l'element imprescindible per poder reclamar

Si em tallen la llum, tinc dret a reclamar danys i perjudicis?

Sí, sempre que el tall de llum no sigui degut a obres informades per la companyia o a causes de força major

Tinc dret a conservar el meu número de mòbil si em canvio d'operadora?

Sí, la portabilitat garanteix el poder canviar de companyia telefònica conservant el nostre número de telèfon actual

Si opto per la mediació per solucionar un conflicte amb un establiment comercial i no arribo a cap acord, què més puc fer?

Sí. La mediació de consum és una via alternativa per solucionar els conflictes, i si no s'arriba a un acord, es pugui optar per plantejar el cas a una junta arbitral de consum o a través de la via judicial

Quina garantia té una reparació?

Com a mínim 3 mesos