

# Servei públic de consum

No et conformis!  
Consumidors ho som tots



[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)



Diputació  
Barcelona

La Diputació de Barcelona, juntament amb més de dos-cents vuitanta municipis de la província i per mitjà de la **Xarxa Local de Consum**, treballa coordinadament amb els ajuntaments per informar les persones consumidores i usuàries i defensar els seus drets.

El servei públic de consum és un servei gratuït d'informació, ajuda i orientació que realitza l'ajuntament destinat a les persones consumidores i usuàries, perquè puguin exercir els seus drets bàsics.

## On és?

A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del vostre ajuntament (OMIC) i si no hi ha un servei propi de consum, el vostre ajuntament mitjançant el servei "Bústia del Consumidor", conveniat amb la Diputació de Barcelona, us ofereix el Servei d'Atenció Permanent.

## Què fa?

### L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC):

- 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 es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre el seu conflicte.
- Promoure la mediació entre les parts per a la resolució dels conflictes de consum.
- 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.

### El Servei d'Atenció Permanent de la Bústia del Consumidor:

Tramitar les demandes durant tot l'any. El vostre ajuntament les farà arribar als tècnics de la Diputació de Barcelona i aquests es posaran en contacte amb el ciutadà per tal d'atendre la seva demanda.



## Sobre quins temes t'informaran el servei públic de consum?

Serveis de telecomunicacions  
Habitatge: venda i lloguer  
Subministraments: aigua, gas i electricitat  
Agències de viatges  
Aparcaments  
Bars i restaurants  
Òptiques  
Reparació d'automòbils  
Serveis a domicili  
Serveis d'assistència tècnica  
Serveis financers i assegurances  
Tintorerias  
Altres serveis  
Venda d'electrodomèstics  
Venda d'animals  
Venda de vehicles  
Altres comerços



## 50 ANYS Proclamació dels Drets del Consumidor

El 15 de març és el Dia Mundial del Consumidor i es celebra per commemorar que el 15 de març de 1962 el president J. F. Kennedy va parlar en el Congrés dels Estats Units, per primera vegada del col·lectiu que formen les persones consumidores, i va pronunciar la frase: **"Consumidors ho som tots!"** per destacar la condició de tota persona ciutadana com a persona consumidora i el fet de què aquesta condició també porta lligats uns drets: a la seguretat, a la informació, a la lliure elecció, a l'existència de competència de preus i a ser escoltats pels governs en la formulació de les seves polítiques de consum.

\*J.F. Kennedy, Congrés dels EUA, 15 de març de 1962



Diputació  
Barcelona | Àrea d'Atenció  
a les Persones

**Servei de Suport a les Polítiques de Consum**  
Recinte Mundet  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
Tel. 934 022 143  
Fax: 934 029 193  
s.suportpolc@diba.cat  
[www.diba.cat/consum](http://www.diba.cat/consum)