

L'Ajuntament de Girona, mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació de Consum, ofereix als ciutadans de Girona, en la seva condició de persones consumidores/usuàries, el servei de mediació regulat en el Decret 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes, com són la mediació i l'arbitratge de consum, només permeten la nostra intervenció mediatora en qüestions de lliure disposició de les parts i sempre que s'hagi establert una relació de consum i que la part reclamant actuï en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

Les parts són lliures d'acollir-se a la mediació així com de desistir-ne en qualsevol moment.

Pel principi de competència territorial, la nostra OMIC tramita les reclamacions individuals presentades per les persones consumidores/usuàries empadronades o domiciliades en el nostre municipi, i cada oficina pública de consum atén les persones del seu àmbit municipal o, en el seu defecte, comarcal.

La documentació que necessitem per trametre una mediació és la següent:

1. Instància de sol·licitud de mediació, amb les dades de la persona reclamant (Nom i cognoms de la persona consumidora, DNI, NIE o passaport, NIF, domicili complet i telèfon o adreça de correu electrònic. En cas que actuï mitjançant un representant, s'han de fer constar aquestes mateixes dades però del representant), de l'empresa reclamada (Raó social, domicili complet de l'empresari o l'empresària que ha participat en la relació de consum. En el cas que es conegui s'ha d'indicar el NIF, l'establiment on s'ha produït la relació de consum i la pàgina web o adreça de correu electrònic), els fets que motiven la reclamació i petició concreta que formula la persona consumidora. En cas de sol·licitud de devolució d'un import aquest ha de constar en € (s'adjunta un model).
2. Document justificant que acrediti la reclamació prèvia de la persona usuària a l'empresa (Full oficial de reclamació signat per la persona usuària i segellat per l'empresa reclamada, correu electrònic, burofax, carta certificada o número de reclamació facilitat per l'empresa). Abans de la sol·licitud d'inici de la mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'entitat acreditada.
3. Factura (o altra documentació com pot ser albarans, pressupostos, contractes, bitllets de transport, publicitat, etc).
4. Correus electrònics o altra informació o documentació rebuda de l'empresa reclamada en relació a la reclamació que es presenta.

CITA PREVIA: Per a consultes i reclamacions presencials, de dimarts a divendres, s'haurà de demanar cita prèvia per telèfon (972419025), o bé per correu electrònic (omic@ajgirona.cat).

