

## Què és CONSUM?

Consum és cadascun dels actes que realitzem dia rere dia, fins i tot aquells en què pensem que no consumim res ho estem fent.

## Jo soc CONSUMIDOR?

La llei diu que tenim la condició de consumidors, a l'efecte de ser emparats per la normativa de defensa dels consumidors, quan adquirim un bé o un servei per al nostre propi consum i que no l'utilitzem per a incorporar-lo en la producció d'un altre bé o servei.

## Què fa l'OMIC per mi?

- Estar disposada i capacitada per a:
  - Atendre les teues consultes.
  - Admetre i tramitar les teues denúncies i reclamacions.
- Dur a terme activitats formatives pels centres d'ensenyament, les associacions i altres entitats diverses.
- Fer un control del mercat inspeccionant béns i serveis, a conseqüència d'una denúncia o reclamació, o per campanyes específiques.
- Realitzar campanyes informatives i divulgatives.
- Assessorar els comerços perquè complisquen millor les seues obligacions actuant amb les millors condicions per als consumidors
- Promoure l'adhesió dels comerciants al sistema arbitral de consum, un sistema extrajudicial, gratuït, ràpid i eficaç per a resoldre conflictes entre consumidors i comerciants.



Replaceta de l'Espart 5

Telf. 96 665 80 15

[omic@elche.es](mailto:omic@elche.es)



Ajuntament d'Elx  
REGIDORÍA DE CONSUM



GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO

SI TU ERES CONSUMIDOR,  
NOSALTRES SOM  
LA TEUA OFICINA



OFICINA MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ A LA  
PERSONA CONSUMIDORA

# Quins són els nostres drets?

Encara que no estan descrits exactament així en la normativa, el consumidor té dos drets fonamentals i previs a qualsevol altre:

## Primer: el dret a la informació

Pensem que cal transformar aquest dret en obligació perquè no se'ns oblide que el tenim i d'aquesta manera recaptem sempre tota la informació necessària, i si no n'hi ha (etiquetatge, pressupostos, instruccions, etc.) optem per la compra d'un altre producte.

## En segon lloc: el dret d'elecció

En un mercat amb llibertat de preus, jo decidisc on comprar un article, ningú m'obliga a això, però si no compare preus abans de decidir-me, puc haver comprat el mateix producte més car del que ho podia haver fet.

La renúncia per part nostra a exercir aquests drets comporta en certa manera que perda la possibilitat d'exigir l'aplicació dels drets que la llei defineix:

- Dret a la protecció de la salut i la seguretat, que no permet en el mercat productes que impliquen riscos per als consumidors.
- Dret a la protecció dels legítims interessos econòmics.
- Dret a l'educació i a la formació.

- Dret a la representació i audiència en consulta a través de les associacions de consumidors.
- Dret a la protecció jurídica administrativa i tècnica.
- Dret a la reparació i indemnització dels danys i perjudicis patits.

**SÓN ELS TEUS DRETS, NO ELS PERDES,  
NO DEIXOS QUE TE'LS ARRABASSEN.**



## Els teus problemes, la nostra preocupació

Per això t'aconsellem:

- No firmes cap document:
  - Sense llegir-lo prèviament per complet.
  - Si no estàs conforme amb tot el seu contingut.
  - Sense que et siga facilitada una còpia d'aquest.
- Abans d'una obra o reparació demana sempre pressupost previ:
  - Per escrit.
  - Amb identificació i signatura de qui te'l dona.

- Abans de realitzar una compra en línia asseure's que figuren les dades del titular de la web i que aquest estigui a Espanya o almenys a la Unió Europea.
- Siga curós amb els mitjans de pagament utilitzats, tracte d'evitar facilitar dades de targetes o comptes d'ús habitual, i opte per mitjans que permeten la recuperació de l'import.
- Sempre que siga possible trie el sistema de pagament de reembossament amb dret d'inspecció prèvia.
- Demana sempre factura o tiquet de compra i després conserva'l pel temps de vida útil o garantia d'allò que has comprat.
- Cerciore's de la política de devolucions i en les compres fora d'establiment mercantil, que se li faciliti el document de revocació.
- Verifica l'etiquetatge de tots els productes i si aquest és incomplet o inexistent, opta per no comprar aquest article.
- Si deposites un bé per a reparar (electrodomèstic, vehicle, joia...) o netejar (vehicle, roba...) en algun establiment, demana sempre resguard de dipòsit.
- Si tens algun problema sollicita FULL de RECLAMACIONS i recorda que has d'emplenar-lo en l'establiment.
- Tingues present que l'adhesió d'un establiment al sistema arbitral de consum és una garantia addicional per al consumidor.
- I davant qualsevol dubte o informació que necessites acudeix a nosaltres