

Com a persona
consumidora
i usuària,
pots reclamar.



agència catalana
del consum

NO
FUNCIONA!!





Quan ets una persona consumidora i usuària?

Quan compres un producte o contractes un servei.



Quins drets tens?

Com a persona consumidora i usuària tens dret a:

- a)** La protecció contra els riscos que puguin afectar la salut o la seguretat.
- b)** La protecció dels interessos econòmics i socials.
- c)** La indemnització pels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d)** La informació i l'educació en matèria de consum.
- e)** La representació, la consulta i la participació.
- f)** La protecció dels drets amb procediments eficaços, en especial davant de situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.



Quan pots reclamar?

Quan no se't respectin els drets i vulguis que se't retornin determinades quantitats, quan vulguis que es compleixi o s'anul·li un contracte o un deute, o quan exigeixis la reparació d'un dany sofert.

Com i on has de reclamar?



A L'EMPRESA O ESTABLIMENT

... que t'ha venut el producte o t'ha prestat el servei:

A) Pots demanar els fulls oficials de reclamació/denúncia:

Les empreses que comercialitzen productes o presten serveis han de disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia perquè puguis fer la reclamació en l'establiment mateix i arribar a un acord.

Els fulls oficials de reclamació/denúncia es componen d'un joc unitari de tres exemplars:

1. **Exemplar per a l'establiment:** s'ha de quedar a l'establiment o al lloc on es fa la reclamació.
2. **Exemplar per a la persona consumidora:** l'ha de conservar qui fa la reclamació.
3. **Exemplar per a l'Administració:** si no estàs d'acord amb la resposta que et dona l'empresa o l'establiment, l'has de trametre a un organisme de consum.

En aquests fulls cal que facis constar:

1. El **dia i l'hora** dels fets.
2. Les dades de **l'establiment** on han tingut lloc els fets (adreça, CIF, telèfon...).
3. **Les teves dades** (nom, cognoms, adreça, DNI, telèfon...).
4. **Els fets i circumstàncies** de la teva reclamació (has d'explicar exactament què ha passat).
5. **La teva petició** (has de concretar allò que demanes i, si escau, la quantitat de diners).
6. **La documentació de què disposes per a justificar les teves pretensions** (factura, tiquet, publicitat, pressupost, fotografies...).
7. **La teva signatura.**

B) Si l'empresa o l'establiment no disposa de fulls oficials de reclamació/denúncia, si no te'n vol donar o no pots desplaçar-t'hi, has de fer arribar la teva **reclamació per escrit a l'empresa o establiment**, incloent-hi les teves dades, una exposició dels fets, la petició que fas i la documentació que tens per a justificar-la.

A L'ORGANISME DE CONSUM

... si no reps una resposta satisfactòria de l'empresa o establiment.

En aquest cas has de presentar la reclamació en un organisme de consum, personalment o per correu, i hi has d'adjuntar les fotocòpies de la documentació que justifiqui el que demanes. Aquests organismes poden ser:

- **L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** del teu municipi.
- **L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)** de la teva comarca si no hi ha OMIC al teu municipi.

Les OMIC i les OCIC són organismes d'àmbit municipal i comarcal, respectivament, que informen les persones consumidores sobre els seus drets i en gestionen i tramiten les reclamacions.

- **L'Agència Catalana del Consum (ACC)** si no tens accés a cap OMIC ni a cap OCIC:
 - També en el cas que hagis comprat el producte o contractat el servei en una empresa o establiment situat en un altre estat de la Unió Europea.
 - També a través del web **www.consum.cat**

A més, pots adreçar-te a una **Associació de Consumidors**, entitats sense afany de lucre, legalment constituïdes, que tenen com a objectiu principal la defensa dels drets i els interessos de les persones consumidores i usuàries.

Quins camins pot seguir la teva reclamació per a obtenir-ne la resolució?



I DESPRÉS...

1r. **L'organisme de consum** tractarà de resoldre la teva reclamació a través:

D'una mediació: és un procediment voluntari, gratuït i confidencial, a través del qual, amb la intervenció d'una tercera persona, el/la mediador/a, la persona consumidora o usuària i l'empresa miren d'arribar a un acord.

Si amb la mediació no s'arriba a un acord, es pot fer:

Un arbitratge: és un procediment gratuït a través del qual la persona consumidora i l'empresa accepten, de manera voluntària, que sigui un tribunal qui resolgui el conflicte, i ambdues parts es comprometen a complir la resolució que es dicta, anomenada *laude*.

Les **junes arbitral de consum** són els organismes que gestionen aquest procediment.

2n. Si a través d'aquests procediments la teva reclamació encara no s'ha resolt, et pots dirigir a **la via judicial ordinària**, al jutjat, i/o demanar l'assessorament d'una **associació de consumidors**.



On pots trobar més informació?

El **Telèfon d'Atenció Ciutadana (012)** ofereix un servei de consulta que t'informa dels drets i deures que tens com a persona consumidora i usuària i del lloc on t'has de dirigir per fer les reclamacions.

En la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum, **www.consum.cat**, pots trobar informació sobre els teus drets, com reclamar-los i les adreces dels organismes de consum.

www.consum.cat



agència catalana
del consum



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€
Tarifació per segons. IVA INCLOS



Generalitat
de Catalunya