

COM RECLAMAR

Els consumidors tenim dret a rebre una informació correcta, objectiva, certa, comprensible i suficient de tots els productes, bens i serveis que adquirim o contractem. Aquesta informació ha de permetre seleccionar i triar finalment allò que creiem més adient a les nostres necessitats.

Qui no ha adquirit un producte que al posar-lo en marxa al arribar a casa no funcionava o que als 3 mesos comença a tenir fallides? Qui no ha contractat un servei que no responia ni de lluny a les prestacions que publicitava? O no hem rebut el servei adequat en un restaurant? O ha contractat una assegurança o producte financer dubtós? O ha tingut problemes d'equipatge amb la companyia aèria?

En aquest punt és quan hem d'exercir el dret que tenim a presentar una queixa, reclamació o denúncia, segons correspongui.

La **queixa** és l'escrit que la persona consumidora fa amb la intenció de deixar constància d'uns fets que, malgrat no demanar cap compensació i no tractar-se d'una infracció administrativa, desitja posar en coneixement de l'Administració i que aquesta els faci arribar a l'empresa per tal de que aquesta esmeni el problema.

La **reclamació** consisteix en una exposició dels fets quan pretenem obtenir la reparació d'un dany, rescabament d'una quantitat determinada, rescindir un contracte i/o anular un deute.

La **denúncia** és el procediment que hem de fer servir quan volem comunicar a l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa en matèria de defensa dels consumidors degut a una conducta infractora o negligent. És demana que l'Administració investigui i actuï en conseqüència per defensar els interessos generals, no individuals, i si cal iniciar un procediment sancionador.

Tots tres tipus de reclamació és fan en el mateix tipus de Full Oficial de Reclamació.

Que fer.-

1-Inicialment hem de plantejar, davant l'empresa o professional responsable, la queixa que tenim per tal d'arribar a una entesa i resoldre el problema. Arribar a un acord previ ens beneficiarà sens dubte ja que així s'evita la dilatació en el temps de la resolució de la nostra reclamació i sempre ho podem posar en coneixement de l'Administració si no arribem a un acord, però hem d'intentar-ho.

2-Si no s'obté una resposta satisfactòria hem de demanar el Full Oficial de Reclamació en el mateix establiment per tal de deixar constància per escrit de la nostra disconformitat i pretensions.

(La entitat pot no facilitar el Full Oficial de Reclamació, no disposar d'ells o no acceptar-les. En aquest cas, podem sol·licitar l'auxili i presència dels agents de la autoritat per tal de que deixin constància de la negativa de l'entitat).

3-Hem d'omplir correctament el Full Oficial de Reclamacions. És tracta d'un joc unitari de tres fulls amb les instruccions d'emplenament als reversos. S'ha d'omplir de forma clara i precisa i amb la totalitat de les dades que ens demanen tant de l'empresa com de la persona

consumidora. Pel que fa a la descripció dels fets a reclamar hem de saber que si en exposar-ho no disposem d'espai suficient podem adjuntar els folis que considerem oportuns. Hem de disposar dels comprovants de compra o contracte del servei i de la resta de documentació que ens pugui ser útil presentar.

4-Podem sol·licitar la resolució per Arbitratge. És tracta d'un procediment voluntari i gratuït per resoldre conflictes. La voluntarietat ha de ser per ambdues parts.

5-Seguidament hem d'entregar a l'empresa un full i quedar-nos amb els dos restants (1 per entregar a l'Administració i l'altre per la persona consumidora)

6-A partir del dia següent de presentada la reclamació davant l'entitat o establiment hem de deixar transcorre com a màxim 1 mes per tal de que pugui donar-nos resposta o és pronunciat sobre els fets.

7-Si no responen o no ens satisfà la resposta, hem de presentar la reclamació davant l'Administració perquè comenci el tràmit adjuntant copia de tota la documentació que pugui servir de prova de la reclamació. És pot presentar a l'OMIC, OCIC, Agència Catalana de Consum o qualsevol Associació de Consumidors. (les Associacions de Consumidors a més poden defensar els nostres interessos en la via judicial ja que estan legitimades per presentar demandes judicials per defensar els interessos col·lectius i difusos dels consumidors i usuaris, així com per interposar accions de cessació de conductes que lesionin aquests interessos dels consumidors).

8-Si l'entitat, establiment o empresa reclamada no pertany al Sistema Arbitral de Consum i no vol adherir-se pot rebutjar el laude (resolució que dicta el tribunal arbitral) amb la qual cosa ens obliga a acudir als tribunals. En aquest punt és convenient consultar a un advocat o acudir a una Associació de Consumidors per tal de que estudiïn el cas i ens diguin si pot prosperar la nostra reclamació per via judicial.

A tenir en compte.-

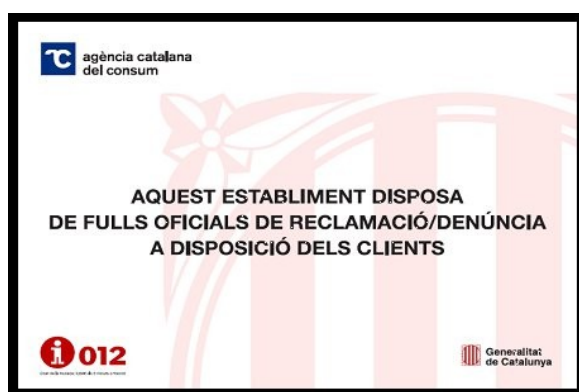
1-Han de disposar de Fulls de Reclamacions tots els establiments comercials i els que prestin un servei excepte:

- Les persones professionals lliberals que duguin a terme una activitat per a l'exercici de la qual sigui necessària la col·legiació prèvia a un col·legi professional legalment reconegut.
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració.
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.
- Totes aquelles activitats que tenen normativa específica en matèria de fulls de reclamació o denúncia.

2–Una reclamació sempre ha de fer-la un consumidor enfront d'un empresari mai entre empresaris o consumidors. A més, el conflicte ha de derivar d'una relació de consum, és a dir, quan un consumidor ha obtingut un bé o servei d'un empresari.

3–Queden exclosos de la via de consum i no son objecte d'arbitratge:

- Les matèries sobre les quals hi ha resolució ferma i definitiva
- Els assumptes en els quals ha d'intervenir el Ministeri Fiscal
- La responsabilitat civil per danys i perjudicis derivada d'intoxicació, lesió, mort o en els quals hi ha indicis racionals de delictes penals.



Font informació: Agència Catalana de Consum.

Més informació

ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

acpb@acpb.cat

Balmes, 109 pral 2a

08008 Barcelona

Tfno 934881616

Fax 934875858

Amb la col·laboració de



agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya