

Reclamacions/Denúncies

Cal que comuniquis els fets a l'establiment o l'empresa:

Recorda que, a Catalunya, des del 23 de gener de 2011 per a les grans empreses i des del 23 de juliol de 2011 per a les petites o mitjanes empreses:

- Les empreses que presten serveis bàsics (subministraments, transports, mitjans audiovisuals, comunicacions, assistencials i sanitaris, financers i d'assegurances) han de facilitar a la seva clientela:

o un servei telefònic gratuït per comunicar les reclamacions sobre els serveis.

o una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ser atesa de manera ràpida i directa en relació a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció al consumidor no es faci en el mateix establiment on s'hagi contractat.

- Les empreses que presten serveis de tracte continuat (p.ex: telèfon, aigua, llum,gas...) no poden deixar de prestar el servei per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si has presentat alguna reclamació, davant l'empresa, amb relació al rebut o la factura.

Com has de reclamar?

· Demanant els fulls oficials de reclamació/denúncia en el mateix establiment a fi de deixar-hi constància escrita.

· En el cas que no sigui possible disposar dels fulls oficials de reclamació/denúncia, pots emplenar aquest model i fer-l'hi arribar.

· Si es tracta d'un servei bàsic, trucant al servei telefònic gratuït d'atenció al client.

· En tots els casos, les empreses han de garantir que la persona consumidora tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador (p.ex: un número de referència de la reclamació), de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.

En quin termini l'establiment o l'empresa t'ha de donar una resposta?

- Quan abans millor i, en qualsevol cas, en el termini d'un mes des que has presentat la queixa o reclamació.

Si no reps una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes, pots presentar una reclamació/denúncia a:

- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
- L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) de la teva comarca.
- Les oficines de l'Agència Catalana del Consum si al teu municipi no hi ha servei d'atenció al consumidor, per correu o personalment.
- o a través d'aquest web emplenant un formulari en l'escrit de reclamació o denúncia cal que hi incloguis les teves dades (adreça, telèfon de contacte, etc.) i les de l'empresa, que hi exposis els fets, concretis clarament la teva petició i que hi adjuntis tota la documentació de què disposes (justificant acreditatiu de la reclamació presentada davant l'empresa, factura, tiquet, publicitat, pressupost...).

Recorda que:

- En l'escrit de reclamació o denúncia cal que hi incloguis les teves dades (adreça, telèfon de contacte, etc.), que hi exposis els fets i facis la petició i que hi adjuntis tota la documentació de què disposes (factura, tiquet, publicitat, pressupost...).
- Amb una reclamació pots obtenir, mitjançant una mediació o un arbitratge, la reparació d'un dany, el retorn de determinades quantitats, o bé la rescissió d'un contracte i/o anul·lació d'un deute.
- Amb una denúncia poses en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si escau, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensar els interessos generals.