



Qualsevol consumidor o usuari que senti que han lesionat els seus interessos pot presentar reclamació o denúncia per escrit.

Qui són consumidors o usuaris?

Segons l'Estatut del Consumidor (Llei 3/1993, del 5 de març) es consideren consumidors les persones físiques o jurídiques de qualsevol nacionalitat o residència que, com a destinataris finals, fan l'adquisició, fan ús o gaudeixen, dins del territori Catalunya, de béns i de serveis per a llur consum o ús particular, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor tingui caràcter empresarial o professional o sigui la mateixa Administració Pública.

Les vies de reclamació

1. Els fulls de reclamació / denúncia

Totes les persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o prestin serveis directament a les persones consumidores o usuàries en l'àmbit territorial de Catalunya han de disposar de fulls de reclamació/denúncia oficials, per tal que els consumidors que ho sol·licitin puguin fer en el mateix establiment la reclamació per escrit i també per possibilitar arribar a un acord.

Tots els establiments han de disposar de fulls de reclamació i tenir un cartell visible que ho indiqui, excepte els següents:

- Els professionals liberals 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.

Si no s'arriba a un acord amb l'establiment, s'ha de cursar la reclamació per escrit i presentar-la o bé a l'oficina municipal del consumidor més propera o a una associació de consumidors, o bé davant l'organisme competent de la Generalitat.

Associacions de consumidors

Són entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment, que tenen com a finalitat la defensa dels drets i interessos dels consumidors.

Aquestes entitats poden resoldre les reclamacions mitjançant una mediació amb l'empresa reclamada.

Les associacions estan legitimades per presentar demandes judicials per defensar els interessos col·lectius dels consumidors, com també per interposar accions de cessació de conductes que vulnerin aquests interessos.

La mediació

És una via de solució dels conflictes de consum en què les parts arriben per si mateixes a una solució en la seva controvèrsia, mitjançant la intervenció d'experts mediadors que, sense decantar-se a favor de cap de les dues parts, els ajuden a acostar postures i, si és possible, a arribar a un acord.

En cas de desavinença es pot sol·licitar l'arbitratge.

L'arbitratge (vegeu la fitxa del Sistema Arbitral)

És un sistema extrajudicial i voluntari que permet resoldre, de manera ràpida i gratuïta, les diferències sorgides entre les empreses i consumidors, mitjançant un tribunal anomenat Junta Arbitral, format per tres àrbitres que garanteixen la imparcialitat de la resolució.

La resolució que dicta el tribunal s'anomena "laude" i és vinculant, És a dir, d'obligat compliment per ambdues parts.

La queixa

Els consumidors poden deixar constància per escrit, davant l'Administració, d'uns fets ocorreguts que sense ser infracció administrativa, ni demanar cap rescabament, perquè ho posi en coneixement de l'empresa i pugui millorar l'atenció als clients.

La denúncia

La denúncia és l'acte administratiu pel qual es posa en coneixement de l'Administració un fet que pot constituir una infracció administrativa en matèria de consum i de disciplina de mercat. En aquest cas l'Administració investiga els fets i actua sobre la infracció administrativa o negligència.

Aquest procediment té per objectiu defensar els interessos generals, no individuals, i corregir les conductes il·lícites.