



## Reclamació de consum



Presentació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de queixes, reclamacions o denúncies en relació a problemes o conflictes en la compra de productes o en prestació de serveis.

### QUI EL POT DEMANAR

- Les persones consumidores (persones físiques o jurídiques) , compradores de productes o usuàries de serveis, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitat empresarial o professional.
- Els autònoms i les Pimes de menys de 10 treballadors, pel que fa als serveis bàsics (aigua, gas, electricitat, transports, mitjans audiovisuals, serveis postals, telefonia, Internet, serveis sanitaris, assistencials, financers i d'assegurances) i als de tracte continuat.
- L'OMIC de L'Hospitalet té competència i pot intervenir en conflictes de consum quan la persona consumidora o bé la part reclamada estan domiciliades a L'Hospitalet.

### QUAN ES POT FER

Quan sorgeixi un problema o un conflicte en matèria de consum que no heu pogut resoldre. Prèviament, s'ha d'haver presentat la reclamació a l'empresa.

### COM ES POT TRAMITAR

Per tramitar per internet heu de disposar d'un sistema d'identificació acceptat [pel servei VÀLid.](#)

1. Cliqueu sobre el botó **Tramitar**.
2. Identifiqueu-vos amb qualsevol dels sistemes acceptats [pel servei VÀLid.](#)
3. Empleneu el formulari que s'obrirà.
4. Adjunteu, si cal, els arxius o fitxers de la documentació necessària per al tràmit.
5. Cliqueu enviar. En aquest moment estareu signant la sol·licitud per presentar-la al registre electrònic de l'ajuntament

Finalitzat el tràmit rebreu un correu electrònic amb el justificant de la seva presentació.

**Nota:** Consulteu aquesta [ajuda](#) per comprovar que la configuració del vostre equip és compatible amb els requisits tècnics de l'aplicació.

TRAMITAR

### PRESENCIALMENT:

#### REQUERIMENTS

- Cal haver presentat la reclamació a l'empresa.

Podeu aportar la documentació necessària a qualsevol de les oficines indicades o presentar-la per qualsevol mitjà admissible en dret segons la normativa legal vigent. Podeu consultar els punts de registre a [www.l-h.cat/oficinesregistre](http://www.l-h.cat/oficinesregistre)

[Sol·licitud](#)

#### **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

C. Riera de la Creu n° 0032, BS pis. CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Per l'assessorament amb un tècnic de consum, pot demanar CITA PRÈVIA pels següents mitjans:

Telèfon 93.402.60.30 o bé enviar un correu a l'adreça [omic@l-h.cat](mailto:omic@l-h.cat).

Dilluns a divendres: 9 a 13.30 h

Dijous de 16 a 19 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) Per més informació podeu trucar al 010

#### **Oficina d'Atenció Ciutadana**

C. Girona n° 10, BS pis. CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaoac> **Horari habitual**

Dilluns a divendres: 8:30 a 14 h Dilluns a dijous : 16:00 a 19 h.

#### **Regidoria Districte I**

RB Just Oliveras n° 0023. CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:** Dilluns a divendres de 9 a 14 hores Dimarts i dijous de 16 a 19 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

#### **Regidoria Districte II**

C. Mare de Déu dels Desemparats n° 0087. CP: 08904 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns i divendres: 9:00 a 14:00 h

Dimarts i dijous: 16:00 a 19:00 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

#### **Regidoria Districte III**

AV Metro n° 0018. CP: 08902 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) **Aquesta oficina romandrà tancada el dilluns 11 d'octubre de 2021.**

#### **Regidoria Districte IV-V**

C. Belchite n° 5. CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o truqueu al 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horari habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

#### **Regidoria Districte VI**

PL Cultura n° 1. CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari:** Aquesta oficina només atindrà amb **cita prèvia**. Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o 010 (900 100 277 si truca fora de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16:30-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)

#### **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant n° 0027. CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horari: Horari habitual:** Dilluns, dimarts, dijous i divendres: 12 h - 14 h  
Dimecres: 9 h -11 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#)




### DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA


















### LLEGENDA

**TIPUS DE DOCUMENTACIÓ A APORTAR**

- Opcional
- Obligatori

**PRESENTACIÓ**

-  Presencial
-  Telemàtic
-  Ambdues

Descripció	Tipus	Presentació	Descàrrega
Acta d'inspecció	●		
Carta	●		
Denúncia	●		
Factures	●		
Fotografia	●		
Informe de la mediació	●		
Interlocutòria de sentència en ferm	●		
Justificant de compra	●		
Justificant de recepció	●		
Laude	●		
Ofici	●		
Reclamació	●		
Recurs	●		
Enregistrament d'imatge en moviment	●		
Enregistrament sonor	●		
Resolució	●		
Sentència	●		

**QUÈ PASSA DESPRÉS**

L'OMIC estudiarà la reclamació/queixa/denúncia presentada i determinarà el seu curs:

1. Mediació (intervenció de l'OMIC per ajudar a les parts i facilitar l'obtenció d'un acord satisfactori).
2. Derivació a la inspecció de consum o a d'altres serveis o administracions competents.
3. Trasllet a la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet si resulta procedent

**MÉS INFORMACIÓ**

Consulteu la informació sobre las característiques i requisits del procediment de mediació de consum en el document adjunt.

**ALTRES DOCUMENTS ASSOCIATS**

[Informació sobre la mediació en consum](#)

**TEMPS DE RESPOSTA**

3 mesos

#### NORMATIVA APLICABLE

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Reial Decret Legislatiu 1/2007, Refosa de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

#### SI TENIU CAP DUBTE PODEU TRUCAR A:

##### **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

**Telèfon:** 93 402 60 30 **Fax:** 93 402 60 31

**Horari:** Per l'assessorament amb un tècnic de consum, pot demanar CITA PRÈVIA pels següents mitjans:

Telèfon 93.402.60.30 o bé enviar un correu a l'adreça [omic@l-h.cat](mailto:omic@l-h.cat).

Dilluns a divendres: 9 a 13.30 h

Dijous de 16 a 19 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris](#) Per més informació podeu trucar al 010

#### ÒRGAN DE RESOLUCIÓ

Resolució OMIC