



## Reclamación de consumo



Presentación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de quejas, reclamaciones o denuncias en relación a problemas o conflictos en la compra de productos o en prestación de servicios.

### QUIÉN LO PUEDE SOLICITAR

- Las personas consumidoras (personas físicas o jurídicas), compradoras de productos o usuarias de servicios, siempre que no actúen en un ámbito de actividad empresarial o profesional.
- Los autónomos y las Pymes de menos de 10 trabajadores, en lo que corresponde a los servicios básicos (agua, gas, electricidad, transportes, medios audiovisuales, servicios postales, telefonía, internet, servicios sanitarios, asistenciales, financieros y de seguros) y a los de trato continuado.
- La OMIC de L'Hospitalet tiene competencia y puede intervenir en conflictos de consumo cuando la persona consumidora o bien la parte reclamada están domiciliadas en L'Hospitalet.

### CUÁNDO SE PUEDE HACER

Cuando surja un problema o un conflicto en materia de consumo que no haya podido resolver. Previamente, se tiene que haber presentado la reclamación a la empresa.

### CÓMO SE PUEDE TRAMITAR

Para tramitar por internet es necesario disponer de un sistema de identificación aceptado [por el servicio VÁLid.](#)

- Pulse sobre el botón **Tramitar**.
- Identifíquese con cualquiera de los sistemas aceptados [por el servicio VÁLid.](#)
- Rellene el formulario que se abrirá.
- Adjunte, si es necesario, los archivos o ficheros de la documentación necesaria para el trámite.
- Pulse enviar. En este momento estará firmando la petición para presentarla al registro electrónico del ayuntamiento.

Al finalizar el trámite, recibirá un correo electrónico con el justificante de su presentación.

**Nota:** Consulte esta [ayuda](#) para comprobar que la configuración de su equipo es compatible con los requisitos técnicos de la aplicación.

**TRAMITAR**

### PRESENCIALMENTE:

#### REQUISITOS

- Se tiene que haber presentado la reclamación a la empresa.

Puede aportar la documentación necesaria en cualquiera de las oficinas indicadas o presentarla por cualquier medio admisible en derecho según la normativa legal vigente. Puede consultar los puntos de registro a [www.l-h.cat/oficinesregistre](http://www.l-h.cat/oficinesregistre)

[Solicitud](#)

#### **Oficina Municipal de Información al Consumidor**

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

**Horario:** Para el asesoramiento con un técnico de consumo, puede pedir CITA PREVIA por los siguientes medios:

Teléfono 93.402.60.30 o bien enviar un correo a la dirección [omic@l-h.cat](mailto:omic@l-h.cat).

Lunes al viernes: 9 a 13.30 h

Jueves de 16 a 19 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#) Para más información podéis llamar al 010

---

#### **Oficina de Atención Ciudadana**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita acceda a <https://www.l-h.cat/citaoac>

**Horario habitual** Lunes a viernes: 8:30 a 14 h Lunes a jueves: 16:00 a 19 h

---

#### **Concejalía Distrito I**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame al 010 (900 100 277 si llama desde fuera de L'Hospitalet) **Horario habitual:** Lunes a viernes de 9 a 14 horas Martes y jueves de 16 a 19 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

---

#### **Concejalía Distrito II**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame al 010 (900 100 277 si llama desde fuera de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9:00 a 14:00 h

Martes y jueves: 16:00 a 19:00 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

---

#### **Concejalía Distrito III**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame al 010 (900 100 277 si llama desde fuera de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#) **Esta oficina permanecerá cerrada el lunes 11 de octubre de 2021.**

---

#### **Concejalía Distrito IV-V**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame al 010 (900 100 277 si llama desde fuera de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

---

#### **Concejalía Distrito VI**

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

**Horario:** Esta oficina sólo atenderá con **cita previa**. Para concertar cita haga clic en <https://www.l-h.cat/citaregidoria> o llame al 010 (900 100 277 si llama desde fuera de L'Hospitalet) **Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16:30-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)

## **Regidoria Sanfeliu**

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

**Horario: Horario habitual:** Lunes, martes, jueves y viernes: 12 h - 14 h



Miércoles: 9 h -11 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#)




### DOCUMENTACIÓN NECESARIA



































#### LEYENDA

#### TIPO DE DOCUMENTACIÓN A APORTAR

-  Opcional
-  Obligatorio

#### PRESENTACIÓN

-  Presencial
-  Telemático
-  Ambas

Descripción	Tipo	Presentación	Descarga
Acta de inspección			
Carta			
Denuncia			
Facturas			
Fotografía			
Informe de la mediación			
Interlocutoria de la sentencia en firme			
Justificante de compra			
Justificante de recepción			
Laude			
Oficio			
Reclamación			
Recurso			
Registro de imagen en movimiento			
Registro sonoro			
Resolución			
Sentencia			

### QUÉ PASA DESPUÉS

La OMIC estudiará la reclamación/queja/denuncia presentada y determinará su curso:

1. Mediación (intervención de la OMIC para ayudar a las partes y facilitar la obtención de un acuerdo satisfactorio).
2. Derivación a la inspección de consumo o a otros servicios o administraciones competentes.
3. Traslado a la Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet si resulta procedente.

## MÁS INFORMACIÓN

Consulte la información sobre las características y requisitos del procedimiento de mediación de consumo en el documento adjunto.

## OTROS DOCUMENTOS ASOCIADOS

[Información sobre la mediación en consumo](#)

## TIEMPO DE RESPUESTA

3 meses

## NORMATIVA APLICABLE

- Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, Refundida de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

## SI TIENE CUALQUIER DUDA PUEDE LLAMAR A:

### [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#)

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

**Horario:** Para el asesoramiento con un técnico de consumo, puede pedir CITA PREVIA por los siguientes medios:

Teléfono 93.402.60.30 o bien enviar un correo a la dirección [omic@l-h.cat](mailto:omic@l-h.cat).

Lunes al viernes: 9 a 13.30 h

Jueves de 16 a 19 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](#) Para más información podéis llamar al 010

## ÓRGANO DE RESOLUCIÓN

Resolución OMIC