



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.

Requeriments

Presencialment

- Cal haver presentat la reclamació a l'empresa.

Terminis

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.

Temps de resposta

3 mesos

Documentació necessària

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	●		

Com es pot tramitar

Per Internet

Per tramitar per internet heu de disposar d'un sistema d'identificació acceptat pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).

1. Cliqueu sobre el botó **Tramitar on-line**.
2. Identifiqueu-vos amb qualsevol dels sistemes acceptats pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).

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 (https://seuelectronica.l-h.cat/307897_1.aspx?id=1) per comprovar que la configuració del vostre equip és compatible amb els requisits tècnics de l'aplicació.

Documentació necessària

- Documentació relativa al cas (factures, contractes, publicitat, fotografies, etc).
- En cas que s'actui per representació (comunitats, associacions, societats): document acreditatiu de la representació de la persona que signa la sol·licitud (acta de nomenament, escriptura, estatuts,..).

Presencialment

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 (<https://www.l-h.cat/oficinesregistre>)

Instància en paper

Sol·licitud (https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=52&lang=ca-ES)

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

C. Riera de la Creu nº 0032, BS pis CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Per l'assessorament amb personal tècnic de consum, l'horari d'atenció a la ciutadania és:

- De dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h.
- Dijous de 16:00 a 18:00 h.

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB)

Per més informació podeu trucar al 010

• **Oficina d'Atenció Ciutadana**

C. Girona nº 10, BS pis CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaoac> (<https://www.l-h.cat/citaoac>)

Horari habitual

Dilluns a divendres: 8:30 a 14 h

Dilluns a dijous : 16:00 a 19 h

Horari d'estiu: Dilluns a divendres de 8:30 a 14h del **15 de juny al 15 de setembre**

- **Regidoria Districte I**

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

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 \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ)

- **Regidoria Districte II**

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

Horari habitual:

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

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

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

- **Regidoria Districte III**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

- **Regidoria Districte IV-V**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

- **Regidoria Districte VI**

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

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16:30-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

• **Regidoria Sanfeliu**

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

Horari habitual:

Dilluns, dimarts, dijous i divendres: 12 h - 14 h

Dimecres: 9 h -11 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

Normativa aplicable

Normativa

- 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.

Òrgan de resolució

Resolució OMIC

Més informació

Observacions

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 \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5Wlgy07sMqazCRI5jXl1ikN1B4eVsE4015zAqazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5Wlgy07sMqazCRI5jXl1ikN1B4eVsE4015zAqazB)

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. Trasl·lat a la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet si resulta procedent

 **Si teniu cap dubte podeu trucar a:**

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

Telèfon: 93 402 60 30 (tel:+3493 402 60 30)

Per l'assessorament amb personal tècnic de consum, l'horari d'atenció a la ciutadania és:

- De dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h.
- Dijous de 16:00 a 18:00 h.

Setmana Santa, Nadal i Estiu: Consultar horaris (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB>)

Per més informació podeu trucar al 010