



Reclamación y queja de consumo

La presentación de una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), es para pedir la resolución de un conflicto con una empresa o con un profesional en la compra de productos o en prestación de servicios.

Normalmente se pide que se recompense un daño sufrido por una empresa o profesional.

Por ejemplo:

¿Te han cancelado un vuelo, has reclamado a la compañía de vuelo y no te contestan?

¿Te han cortado la línea de teléfono o la luz, has contactado a la compañía y no te solucionan el corte?

¿Has recibido una factura del gas muy alta y la compañía no te mujer ninguna explicación?

La presentación de una queja es un trámite para protestar y dejar constancia del su descontento por un servicio mal recibido, ya sea tanto de empresas que comercializa bienes o presta servicios como de un organismo habilitado. No se pide una compensación económica.

A pesar de no ser esta queja constitutiva de infracción administrativa, puede servir para mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado o la atención que se presta a las personas consumidoras

Quién lo puede pedir

- 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, con respecto 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.
- El 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 El Hospitalet.**

Requisitos

Presencialmente

- Es indispensable haber presentado la reclamación a la empresa y esperar los 30 días que tienen para responder.
 - Comprobando de la reclamación, por ejemplo: la hoja de reclamación sellada, una carta certificada con aviso de recepción, un correo electrónico enviado haciendo la reclamación, el número de seguimiento de la incidencia vía telefónica, etc ...
- En el formulario tiene que aparecer la exposición de los hecho y la pretenció de lo que se quiere reclamar.
- Si la reclamación en la empresa ha sido vía telefónica, mail, burofax.. siempre se tiene que indicar el número de la incidencia generada sea cuál sea la vía de presentación.

Plazos

Cuando se puede hacer




Para poner esta reclamación o queja delante del OMIC, previamente se ha haber contactado directamente con la empresa con la que ha tenido el problema. Se tiene que haber presentado la reclamación a la empresa y haber esperado 30 días a que la empresa dé respuesta.

Si pasado aquet periodo de 30 días no se ha recibido respuesta de la empresa o del empresario se puede llevar a cabo esta reclamación delante del OMIC.

Tiempo de respuesta

3 meses

Documentación necesaria

Descripción	Tipo	Presentación	Descarga
Reclamación previa a la empresa	●		
Facturas	●		
Contrato	●		

Cómo se puede tramitar

Por Internet

Para tramitar por internet es necesario disponer de un sistema de identificación aceptado por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-accepta-el-V%C3%81LIDO->).

1. Pulse sobre el botón **Tramitar on-line**.
2. Identifíquese con cualquiera de los sistemas aceptados por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-accepta-el-V%C3%81LIDO->)
3. Rellene el formulario que se abrirá.
4. Adjunte, si es necesario, los archivos o ficheros de la documentación necesaria para el trámite.
5. 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 (https://seuelectronica.l-h.cat/307897_2.aspx?id=2) para comprobar que la configuración de su equipo es compatible con los requisitos técnicos de la aplicación.

Documentación necesaria

- Toda aquélla que fundamente la petición que se quiere reclamar (facturas, contratos, publicidad, fotografías, etc)
- En caso de que se actúe por representación (comunidades, asociaciones, sociedades): documento acreditativo de la representación de la persona que firma la solicitud (acta de nombramiento, escritura, estatutos..).

Tramitar on-line (<https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Registro/ShowForm.aspx?idProc=52&idnct=224&x=zBuvhpFWdBWtTYbtpI2xTw&lang=es-ES>)

Presencialmente

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 (https://seuelectronica.l-h.cat/directori_2.aspx?26PjdknXKhDF9IcbdhRnPxAqazBqazB)

Instancia en papel

Solicitud (https://seuelectronica2.l-h.cat/siac/Procedimiento_ver_doc.aspx?din=52&lang=es-ES)

Documentación necesaria

- Toda aquella que fundamente la petición que se quiere reclamar (facturas, contratas, publicidad, fotografías, etc)
- En caso de que se actúe por representación (comunidades, asociaciones, sociedades): documento acreditativo de la representación de la persona que firma la solicitud (acta de nombramiento, escritura, estatutos..).

• Oficina Municipal de Información al Consumidor

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

Para la asesoría con personal técnico de consumo, el horario de atención a la ciudadanía es:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
- Jueves de 16:00 a 18:00 h.

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: <https://l-h.cat/contacta> (<https://l-h.cat/contacta>)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB) (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB>)

Para más información podéis llamar al 010

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?R40Tsnclaym1PMS6uYnr21XyfoYKudttpmQNphuo8qazB)

• Oficina de Atención Ciudadana

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

Puede concertar una cita en <https://www.l-h.cat/citaoac> (<https://www.l-h.cat/citaoac>)

Horario habitual

Lunes al viernes: 8:30 a 14 h

Lunes al jueves: 16:00 a 19 h

Horario de verano: Lunes al viernes de 8:30 a 14 h del **15 de junio al 15 de septiembre**

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?VVAECjQ01vpqazCg5UfFh45kBWp5Rqcz0Lot8OqazCTsQQEhkqazB)

• **Concejalía Distrito I**

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

Horario habitual:

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Martes y jueves de 16 a 19 horas

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: www.l-h.cat/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_2.aspx?id=2)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ) (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ>)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?e2dQu5IP0TbCXY8FEoAGNm6GqRCnsf1Z09cWMCLvH5AqazB)

• **Concejalía Distrito II**

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

Horario habitual:

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

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

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: [w \(https://l-h.cat/contacta\)ww.l-h.cat/contacta](http://www.l-h.cat/contacta) (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_2.aspx?id=2)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy) (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy>)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?wqazCCC14vqtBGTJqazAENdQyN2x47rldEhpDZ32OR4bZFXqEqazB)

• **Concejalía Distrito III**

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

Horario habitual:

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: www.l-h.cat/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_2.aspx?id=2)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?UaIFOk6o2PHIdoPOEXsrsNgwsqazAPksLL46T9e2ilgqazCxoqazB)

• **Concejalía Distrito IV-V**

C. Belchite nº 5 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario habitual:

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: www.l-h.cat/contacta (<https://l-h.cat/contacta>)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?aFO3wIRu5DyJfEj34HwalMs3LCCpfFVzn7BRY40EErEqazB)

• **Concejalía Distrito VI**

PL Cultura nº 1 CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario habitual:

Lunes a viernes: 9-14 h

Martes y jueves: 16:30-19 h

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: www.l-h.cat/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_2.aspx?id=2)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?8gfhKSRgiVqazAOzepEhGWaVLayGWwAaFmPR5A0kMK0qhcqazB)

• **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant nº 0027 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario habitual:

Del lunes al viernes de 9 h. a 14 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: www.l-h.cat/contacta (https://seuelectronica.l-h.cat/185518_2.aspx?id=2)

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?qazAGUORR3cihTgRagqBI9ZQ16TNYKCB5HMMfTlauYvvMqazB)

Normativa aplicable

Normativa

- [Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. \(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=543841\)](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=543841)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, Refundida de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios. \(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=555971\)](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=555971)
- [DECRETO 121/2013, de 26 de febrero, por el cual se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo. \(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=629662&language=ca#1337349\)](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=629662&language=ca#1337349)

Òrgan de resolució

Resolució OMIC

Más información

Observaciones

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

También podéis consultar [el siguiente enlace \(http://consum.gencat.cat/ca/recomanacions/\)](http://consum.gencat.cat/ca/recomanacions/) donde encontraréis todas recomendaciones a la hora de realizar un consumo.

Otros documentos asociados

[Información sobre la mediación en consumo \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5Wlgy07sMqazCRI5jXl1ikN1BL9QHohW4ie8qazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5Wlgy07sMqazCRI5jXl1ikN1BL9QHohW4ie8qazB)

Qué pasa después

El OMIC estudiará la reclamación o queja y determinará el curso:

- Mediación (intervención del OMIC para ayudar en las partes y facilitar la obtención de un acuerdo satisfactorio). Si la mediación falla pero la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, se le propondrá a la empresa empezar este proceso de arbitraje y se trasladará el caso a la Junta Arbitral de Consumo del Hospitalet.

- Derivación a la inspección de consumo u otros servicios o administraciones competentes.

Si la mediación y el arbitraje no prosperan, puede pedir a la empresa a los juzgados pero ya con el coste económico que comporta.

Si tiene cualquier duda puede llamar a:

- **Oficina Municipal de Información al Consumidor**

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

Para la asesoría con personal técnico de consumo, el horario de atención a la ciudadanía es:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h.
- Jueves de 16:00 a 18:00 h.

Puede utilizar el siguiente formulario para hacernos llegar sus dudas: <https://l-h.cat/contacta> (<https://l-h.cat/contacta>)

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS4VDmwJsqhAWC1kbByBGn8KSpajvNFxSxwqazB)

Para más información podéis llamar al 010

más información (https://seuelectronica.l-h.cat/directori/r/detallDirectori_2.aspx?R40Tsnjqlaym1PMS6uYnr21XyfoYKudttpmQNphuo8qazB)