



Primer de tot, és recomanable exposar la queixa al mateix comerciant o empresari, demanant-li el canvi del producte o la devolució del preu satisfet. En cas de no ser atesa la nostra petició, cal informar-se si l'establiment té la obligació de disposar de **fulls de reclamacions**, atès que no tots hi estan obligats. Podem demanar aquest full, als següents establiments: **autoescoles, autopistes, atraccions, benzineres, discoteques, tintoreries, serveis de grues, establiments d'aventura, hotels i restaurants, forns, espectacles, parcs aquàtics, salons recreatius, tallers de reparació d'electrodomèstics i cotxes, transports, botigues de roba, calçat, cotilleria, informàtica, mobles, venda d'electrodomèstics, vehicles i alimentació.**

Els fulls de reclamació són exemplars que consten de tres fulls: un de blanc, on heu d'escriure la reclamació que haureu de portar a l'organisme receptor; un de color verd que serà la còpia vostra i una altre full de color rosa que és per a l'establiment reclamat.

Heu d'afegir a la reclamació tota la documentació complementària de què disposeu (còpies de factures, comprovants de despeses, albarans, garanties, etc.).

Un cop emplenat, podeu presentar el full, amb la vostra còpia prèviament segellada, als següents organismes i institucions:

- Associacions de Consumidors (en el capítol 9 ja hem vist les seves funcions)
- Oficines Municipals/Comarcals d'Informació al Consumidor (OMIC/OCIC):orienten i informen els consumidors, alhora que envien la reclamació on correspongui.
- Delegacions territorials d'Indústria, Comerç i Turisme a Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona.

L'admissió de la reclamació formulada al full de reclamacions dóna lloc a un expedient sancionador, que pot acabar amb una multa a l'establiment infractor.

Malgrat tot, de vegades ens cal resoldre les nostres diferències de manera ràpida i trobant solucions pràctiques. En aquests casos, l'arbitratge de consum és el millor dels sistemes.

**Les juntes arbitral de consum** són procediments molts ràpids i gratuïts i estan compostes per representants de consumidors (associacions de consumidors i usuaris) i representants del gremi o activitat a què pertany l'establiment en qüestió; tots dos, juntament amb el president de la Junta Arbitral que és funcionari públic i llicenciat en dret escolten les parts i decideixen mitjançant un laude la solució més equitativa en cada cas.

L'únic requisit és que l'establiment s'adhereixi a la Junta Arbitral i accepti per endavant la decisió del laude. Tot i així, són cada vegada més els comerciants que en formen part, ja que el fet d'adherir-se a aquest sistema dóna a l'establiment una garantia de qualitat i honestedat.

Una vegada es dicta el laude i si, malgrat tot, l'establiment no el compleix, es pot sol·licitar la seva execució davant dels tribunals de justícia com si fos una sentència dictada per un jutge.

Vincular Mapa Jove **Categoria del Mapa Jove:** Consum i Assistència Jurídica  
Links Joves **Categoria de Links Joves:** Consum


## Documents

-  [Com a persona consumidora i usuària, pots reclamar](#) [1]

## Enllaços

-  [Secció "Consum" de Links Joves](#) [2]

# Mapa Jove

-  [Secció "Consum i Assistència Jurídica" del Mapa Jove](#) [3]

Data del document: 26.03.2013

---

## Links:

[1] <http://www.barcelonesjove.net/sites/default/files/filelibrary/9583.pdf>

[2] <http://www.barcelonesjove.net/links/2337/Consum>

[3] [http://www.barcelonesjove.net/mapajove/2715/Consum i Assistència Jurídica](http://www.barcelonesjove.net/mapajove/2715/Consum%20i%20Assist%C3%A8ncia%20Jur%C3%ADdica)