



## EN QUINES

qüestions em poden ajudar?



? Quina garantia té actualment una reparació?

? Cada quant de temps he de fer la revisió del gas? Tinc l'obligació de deixar passar al revisor?

? Què he de fer si a la factura del telèfon em trobo trucades al 806, 807, etc?

? He comprat un producte. Quina garantia tinc?

? En període de rebaixes un establiment em pot negar pagar amb targeta de crèdit?

? Puc retornar un producte que vaig comprar per Internet?

? Vull fer-me un tatuatge i un piercing. Quines són les normes sanitàries que ha de complir l'establiment?

? Pot l'agència de viatges modificar el preu del viatge que em va dir inicialment?

? Va haver un canvi de tensió i se m'ha espantat l'ordinador. Què haig de fer perquè m'indemnitzin?

? Vull donar de baixa el servei de telefonia que tinc contractat però em segueixen arribant factures. Puc reclamar? Com puc fer perquè em donin de baixa?

? Quin termini tinc per a comunicar-li a la meua companyia asseguradora un sinistre?

? He agafat un taxi i no estic d'acord amb el trajecte que ha realitzat el conductor. Puc exigir-li fulls de reclamació al propi taxista?

? Vaig portar el cotxe al taller i vaig demanar pressupost però la reparació em sembla massa cara. Ara em diuen que haig de pagar el pressupost. He de pagar-lo encara que decideixi que no m'ho arreglin?



**COM** concertar cita prèvia  
Trucant al T. 977 25 17 17

**QUAN** m'atendran?  
L'últim dimarts de cada mes de 10 a 14 h

**ON** és?  
A l'Hotel d'Entitats  
Carrer Mossèn David Pujol, 2. Roda de Berà



Agència Catalana del Consum: Formulari web per presentar consultes, queixes, reclamacions i denúncies



# 1

## QUÈ ÉS?

- .1** És un servei d'atenció directa i gratuïta que presta la regidoria de Comerç de l'Ajuntament de Roda de Berà amb la col·laboració de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya.
- .2** El seu objectiu és informar i assessorar la ciutadania de Roda de Berà sobre qualsevol qüestió o problemàtica que com a consumidors pugui afectar-los.



# 2

## QUÈ FA?

- .1** Informació i orientació als consumidor sobre els drets del consumidor o usuari.
- .2** Assessorament tècnic en consultes i reclamacions sobre qualsevol assumpte de consum.
- .3** Tramitació de denúncies i reclamacions davant els organismes administratius competents en aquesta matèria.
- .4** Mediació entre les parts per a la resolució de les reclamacions, intentant que empresa/establiment i usuari arribin a un acord amistós, aconseguint-se una solució pràctica, ràpida i efectiva per ambdues parts.
- .5** Promoció de les mesures necessàries per evitar situacions d'indefensió dels consumidors, a través de la sensibilització, l'educació i la formació en matèria de consum.

# 3

## QUI

s'hi pot adreçar?

- .1** Per a obtenir informació i assessorament s'hi pot adreçar qualsevol ciutadà que tinguin qualsevol qüestió o problemàtica que com a consumidors pugui afectar-los.



# 4

## QUI

pot reclamar?

El codi de consum de Catalunya estableix quin és el concepte de consumidor, determina que ho són les persones físiques o jurídiques que adquireixin alguna cosa o utilitzin algun servei com a consumidors finals, per al seu propi consum, utilització, profit o despesa.

SI

**SI POT RECLAMAR SI COMPRA UN LLIBRE PER LLEGIR-LO, UNA RENTADORA PER RENTAR LA SEVA ROBA**

Per tant, qui no pot reclamar? No poden reclamar els que no actuen com a consumidors finals i adquireixen qualsevol producte o utilitzen algun servei per produir altres béns o productes o per tornar a vendre'ls, integrant-los en processos de comercialització a tercers.

NO

**NO POT RECLAMAR SI COMPRA UN LLIBRE A L'EDITOR PER VENDRE'L A LA SEVA LLIBRERIA O ADQUIREIX RENTADORES PER AL SEU NEGOCI DE TINTORERIA**

# 5

## QUINS són els drets dels consumidors?

- .1 DRET D'INFORMACIÓ**  
Si té algun dubte quan va a comprar un producte o utilitzar un servei, primer informi's. A l'Oficina d'Informació al Consumidor l'assessoren i informen sobre tots els temes relacionats amb el consum.
- .2 DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I SEGURETAT**  
Els productes i serveis destinats al consum no han de comportar un perill per a la salut i la seguretat física de qui els consumeix o utilitza. Un aliment en mal estat o un local massa ple comporten riscos. No els assumeixi i denunciï'ls.
- .3 DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS I SOCIALS**  
Abans de comprar un producte o utilitzar un servei, té el dret a saber quant li costaran els articles exposats per a la venda. Aquests han tenir el preu exhibit de cara al públic; a més, sempre que sol·liciti un servei demani primer un pressupost. I no s'oblidi sempre de demanar factura o tiquet de compra.

## .4 DRET A LA INDEMNITZACIÓ PER DANYS I PERJUDICIS

Si no està d'acord amb el que ha comprat o creu que l'han enganyat, reclami. L'Oficina d'Informació al Consumidor l'ajuda a canalitzar les seves reclamacions, fomentant la solució dialogada i amistosa dels conflictes, usant la mediació o la via de l'arbitratge, quan les parts implicades així ho acceptin.

## .5 DRET A LA PROTECCIÓ EN SITUACIONS D'INFERIORITAT O INDEFENSIÓ

És per això que les administracions públiques redacten normatives que regulen la problemàtica dels drets dels consumidors i usuaris des del punt de vista d'aquests últims i no des del punt de vista de les empreses, ja que consideren que les empreses estan en una situació d'avantatge i és als consumidors als qui s'ha de protegir.

## .6 DRET A LA PARTICIPACIÓ I REPRESENTACIÓ

Els consumidors tenen dret a participar, ser consultats i representats a través de les associacions de consumidors, en tots els assumptes relacionats amb el consum. Aquestes associacions, a més, serveixen de canalitzadores de l'exercici dels drets individuals i col·lectius dels consumidors.