

Guia dels servicis d'informació i reclamació en matèria de consum



Amb el suport de:



Unió de
Consumidors de la
Comunitat Valenciana

📍 Plaça Baró de Cortes, s/n
(Mercat de Russafa Interior, 2ª Planta)
46006 València

✉ info@uniodeconsumidors.org

🖱 www.uniodeconsumidors.org

☎ 96 373 71 61



Guia dels servicis d'informació i reclamació en matèria de consum



ÍNDEX

1. Les OMIC/OCIC	4
2. Els arbitratges de consum i transport	8
3. Els fulls de reclamacions	11
4. Les associacions de persones consumidores i usuàries	14

1. LES OMIC/OCIC

Vivim en una societat en la qual el consum forma part essencial de la nostra vida quotidiana. A vegades, poden sorgir problemes com el lliurament d'un producte defectuós, factures incorrectes, clàusules abusives en contractes, servicis que no s'ajusten al promés o simplement una falta d'informació clara per part del proveïdor.

No obstant això, no totes les persones consumidores compten amb la informació suficient per a exercir els seus drets de manera adequada, on dirigir-se, com reclamar o quina documentació cal aportar. Enfront d'estes situacions, és fonamental que la ciutadania compte amb organismes, més enllà de la via judicial, que els permeta exercir els seus drets de manera efectiva.

En este context, tant les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) com les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor (OCIC) exercixen un paper essencial com a organismes públics que vetlen per la protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

Estes oficines són organismes públics de consum, que tenen com a objectiu informar, orientar i tramitar reclamacions per a la defensa els drets de les persones consumidores i usuàries enfront de persones físiques o jurídiques que actuen en una activitat professional o empresarial com a proveïdors de béns i servicis.

La utilització d'estes oficines és totalment gratuïta per a les persones reclamants que residixen en el seu àmbit d'actuació. Són gestionades pels ajuntaments o mancomunitats i formen part de la xarxa de protecció a les persones consumidores i usuàries coordinada amb altres administracions o amb associacions de persones consumidores, basant la seua actuació per la legislació nacional, autonòmica i, si és el cas, local, en matèria de consum, principalment pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa del Consumidor i Usuari, i altres lleis complementàries, així com pel Decret Legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.

Les funcions que desenrotllen les OMIC/OCIC són àmplies i abasten diferents àrees de la protecció de les persones consumidores.

1. Informació

Entre les seues funcions principals està la d'informar a persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i deures i com previndre incidències o reclamacions posteriors. Esta informació pot sol·licitar-se de manera presencial en l'oficina, per telèfon, correu electrònic o a través del registre telemàtic habilitat per les diferents administracions públiques, i permet obtindre informació per a prendre decisions de manera més conscient i segura.

2. Assessorament

Estes oficines no sols brinden informació general, sinó també assessorament personalitzat sobre situacions concretes en matèria de consum, ja siga per la factura d'electricitat, telefonia, contractació de béns o servicis, protecció de dades i documentació que és convenient sol·licitar o conservar davant possibles reclamacions posteriors.

El personal està especialitzat en normativa de consum i pot orientar a la ciutadania sobre els passos que ha de seguir, la documentació que necessita i les possibles alternatives per al cas que la reclamació realitzada no siga satisfactòria.



3. Tramitació de reclamacions

Rebre i tramitar reclamacions, actuant com a intermediaris entre la persona consumidora afectada i l'establiment o l'empresa reclamada, buscant solucions a la incidència o proposant alternatives per a una solució ràpida i efectiva, bé a través de l'arbitratge de consum, acudint a organismes supervisors o, bé facilitant informació sobre la via judicial en cas de no existir una altra alternativa.

Quan la persona consumidora i usuària considera que s'han vulnerat els seus drets, l'OMIC/OCIC pot ajudar-lo a tramitar una reclamació formal contra l'empresa o entitat responsable, incloent-hi informació sobre la documentació necessària, redacció dels fets per a una millor claredat i suport en la normativa vigent de consum.

En molts casos, la reclamació es pot resoldre directament a través de la mediació que realitza l'OMIC/OCIC, la qual cosa facilita una solució ràpida i àgil de la reclamació, però també depèn de la col·laboració de l'empresa reclamada, ja que l'OMIC/OCIC no té capacitat decisòria ni executiva, reservada a determinats organismes, com les Juntes Arbitrals, bé siguin de Consum o de Transport, o els Tribunals d'Instància en la via judicial.



4. Mediació de conflictes

La mediació és una de les funcions més valorades de les OMIC/OCIC. Consistix en la intervenció d'estos organismes com a intermediaris entre la persona consumidora afectada i l'establiment o l'empresa reclamada per a revisar l'ocorregut i intentar arribar a un acord voluntari. Este procés no és obligatori i la persona reclamant pot acudir directament a

l'empresa reclamada, associacions de persones consumidores i usuàries, Tribunals d'Instància, etc..., però en la majoria dels casos resulta eficaç, ja que moltes empreses preferixen resoldre el conflicte davant les OMIC/OCIC sense entrar en una altra mena de procediments.

El procés per a presentar una reclamació davant una OMIC/OCIC és molt senzill i accessible:

- **Acudir a l'oficina corresponent al domicili de la persona** reclamant amb la documentació relacionada amb la incidència (factura, contracte, garantia, fotografies, etc.).
- **L'OMIC/OCIC estudia la reclamació i la documentació aportada**, i si es complixen els requisits, inicia un procés de mediació amb l'establiment o empresa implicada.
- **Exposar el cas i emplenar el formulari de reclamació** detallant els fets i la sol·licitud que es realitza.
- **Si no s'aconsegueix una solució satisfactòria, la persona afectada podrà derivar la reclamació a la Junta Arbitral de Consum, Junta Arbitral de Transports, organismes supervisors o, fins i tot, als Tribunals d'Instància competents.**

La reclamació davant l'OMIC/OCIC no té cost per a la persona consumidora i usuària afectada, i sol oferir una solució més ràpida que un altre tipus de procediments, com la via judicial, ja que esta pot suposar costos de les persones professionals (advocacia, procuradoratge, elaboració d'informe pericial...), que hagen d'actuar.

Les OMIC/OCIC representen una ferramenta fonamental per a garantir l'equilibri en les relacions entre persones consumidores i establiments i empreses. Permeten que qualsevol persona, independentment dels seus coneixements o recursos econòmics, tinga accés a mecanismes de defensa enfront de possibles abusos o irregularitats en el mercat. A més, fomenten el consum responsable i el coneixement dels drets, enfortint així una ciutadania més informada i previnguda davant abusos i frauds.

Estes oficines són una peça clau en la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries. La seua proximitat, gratuïtat i eficàcia les convertixen en un recurs de gran valor per a la població. En un entorn cada vegada més complex, és essencial que la ciutadania conega l'existència d'estos servicis i els utilitzen quan s'enfronten a situacions injustes o confuses en les seues relacions de consum.

2. ELS ARBITRATGES DE CONSUM I TRANSPORT

Davant la multitud d'actes de consum que realitzem en la vida quotidiana, és probable que en algun moment sorgisquen discrepàncies o conflictes entre les persones consumidores i les empreses. Quan estos problemes no es resolen de manera amistosa, o mitjançant la intervenció de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) com les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor (OCIC), poden acabar en processos judicials que resulten llargs, costosos i complicats per a la ciutadania en general.

Per a evitar estes situacions, el sistema arbitral de consum i el de transport ofereixen una alternativa eficaç, ràpida, gratuïta i senzilla, com a alternativa a la via judicial. Tant la Junta Arbitral de Consum com la Junta Arbitral de Transport permeten resoldre conflictes sense necessitat d'acudir als tribunals, mitjançant un procediment imparcial i voluntari per a les dos parts.

Les Junes Arbitrals, tant de Consum com de Transport, són organismes oficials gestionats per les administracions públiques, regulats per normativa general sobre l'arbitratge i específica en consum i en transport, per a resoldre conflictes entre persones consumidores i empreses o professionals de manera extrajudicial.

Es tracta de vies alternatives de resolució de conflictes, basades en els principis de voluntarietat, gratuïtat, imparcialitat, rapidesa i eficàcia. Les Junes Arbitrals poden ser d'àmbit nacional, autonòmic o provincial, la competència territorial del qual deriva del domicili de la persona reclamant.



**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**





El funcionament del procediment arbitral es basa en els següents principis:

- 1. Voluntarietat:** mentres que en l'arbitratge de consum les dos parts han d'acceptar expressament sotmetre's a l'arbitratge, llevat que l'empresa estiga prèviament adherida, en l'arbitratge de transports, si l'empresa no l'ha exclòs prèviament de manera voluntària i l'import reclamat és inferior a 15.000 euros, està també sotmesa a l'arbitratge.
- 2. Gratuïtat:** el procediment arbitral és completament gratuït per a les dos parts, havent de fer-se càrrec de les proves i defensa de les quals intente valdre's. Això ho convertix en una ferramenta accessible per a tota la ciutadania.
- 3. Rapidesa:** els conflictes solen resoldre's en un termini molt més curt que els processos judicials i amb possibilitats de recurs limitades a qüestions procedimentals.
- 4. Imparcialitat:** l'òrgan que resol el conflicte, anomenat col·legi arbitral, està compost per persones imparcials designades per l'administració pública, representat als sectors afectats i garantint un tracte just i equitatiu.
- 5. Eficàcia:** el laude arbitral té efectes vinculants, és a dir, obliga les parts a complir-lo i té el mateix valor que una sentència judicial ferma. A més, no es pot recórrer, excepte per causes excepcionals previstes per la llei.

Moltes empreses s'adherixen voluntàriament al sistema arbitral de consum o accepten expressament l'arbitratge de transports. Això significa oferir una major col·laboració en la resolució de les incidències i conflictes que pogueren sorgir, aportant una major responsabilitat social i majors garanties a les persones consumidores i usuàries.

El procediment arbitral, tant de consum com de transports, presenta nombrosos avantatges per a les persones consumidores i usuàries i empreses i professionals:

- És gratuït, la qual cosa elimina barreres econòmiques.
- És ràpid, amb resolucions en pocs mesos.
- No requereix la intervenció de defensa lletrada ni representació de procuradoratge, la qual cosa ho fa més accessible i menys costosa.
- És imparcial i segura, en ser gestionat per l'administració pública.
- Evita processos judicials llargs i costosos.
- Millora la relació entre empreses i ciutadania, fomentant la confiança mútua en la resolució efectiva de conflictes.
- Oferix una solució definitiva, amb efectes legals similars a una sentència.

Els sistemes arbitral de consum i de transports representen una de les ferramentes més eficaces del sistema de protecció a les persones consumidores i usuàries. El seu funcionament reforça els drets de la ciutadania en proporcionar-li un mecanisme àgil, eficaç i accessible per a resoldre conflictes sense necessitat de recórrer a la via judicial.



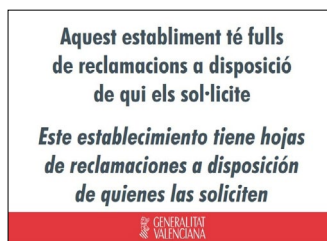
Cada conjunt de Fulls de Reclamacions en la Comunitat Valenciana, consta d'un original i tres còpies:

- **Original blanca per a la persona consumidora (que entregarà als organismes de consum).**
- **Còpia rosa per a l'establiment reclamat (que conservarà per als servicis d'inspecció).**
- **Còpia verda per al consumidor.**
- **Còpia groga per a l'establiment reclamat.**

Els Fulls de Reclamacions permeten a les persones consumidores i usuàries deixar constància per escrit de la seua reclamació o queixa, i iniciar un procés de tramitació administrativa en matèria de consum que pot incloure mediació, arbitratge o fins i tot, posteriorment, servir de documentació probatòria en un procés judicial.

La normativa actual que regula els Fulls de Reclamacions en la Comunitat Valenciana estableix el següent:

- **Tots els establiments oberts al públic** (botigues, bars, restaurants, gimnasos, perruqueries, acadèmies, tallers, etc...), tenen obligació de disposar Fulls de Reclamacions físiques.
- **Les empreses que presten servicis a distància**, facilitaran la comunicació de reclamacions per telèfon o per mitjans electrònics (facilitant un justificant de recepció o número de referència).
- També han d'anunciar clarament la seua disponibilitat mitjançant un **cartell visible** que indique:



La falta de Fulls de Reclamacions, no entregar-les o no exhibir este cartell de manera visible pot ser motiu d'infracció en matèria de consum si l'establiment o empresa no l'esmena immediatament.

La Comunitat Valenciana també ha implementat el sistema de formulari electrònic per a la tramitació de reclamacions de consum, que permeten a les persones consumidores i usuàries:

- **Descarregar el formulari de reclamacions en format digital.**
- **Emplenar-ho electrònicament i presentar-ho per via telemàtica,** a través de la seu electrònica de la Generalitat.
- **Iniciar el procés sense necessitat d'acudir físicament a l'OMIC/OCIC o a l'establiment.**

Això facilita l'accés a la reclamació especialment en casos de comerç electrònic o si l'establiment està fora del municipi del consumidor. També els ajuntaments i mancomunitats que disposen de servicis de consum disposen dels seus propis formularis que poden facilitar l'explicació dels fets reclamats i la sol·licitud o pretensió de la reclamació, aportant la documentació relacionada amb l'assumpte tractat.



4. LES ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

Estes associacions exercixen un paper fonamental en la protecció dels drets de la ciutadania enfront de pràctiques abusives, publicitat enganyosa o fallades en la qualitat de béns i servicis. L'activitat de les associacions de persones consumidores i usuàries està reconeguda i regulada per la legislació nacional i autonòmica, i constituïx una ferramenta clau per a garantir un mercat més just, transparent i equitatiu, amb capacitat per a actuar abans les administracions, davant els organismes de consum, ser escoltades en l'aprovació de normativa relacionada i intervenció en processos judicials, tant

mercantils, com a civils i penals en defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit del consum.

Este informe exposa què són, quines funcions tenen, com s'organitzen, i quina és la seua rellevància dins del sistema de protecció al consumidor.

Estes associacions poden també col·laborar en tots els àmbits de les administracions, tant a nivell local, autonòmic, estatal o europeu, sempre que estiguen legalment registrades per a exercir la seua labor de forma reconeguda.

Les principals funcions que pot assumir una associació de consumidors són:

1. Defensa de drets

- Representar a les persones consumidores associades, davant empreses en procediment de reclamació, arbitrals, supervisió i, fins i tot, davant els tribunals.
- Promoure campanyes informatives contra pràctiques abusives o injustes.

2. Informació y formació

- Assessorar gratuïtament sobre drets, contractes, factures, garanties, etc.
- Publicar estudis, comparatives de productes i guies informatives.
- Organitzar activitats formatives, tallers i jornades informatives.



3. Reclamació i mediació

- Acompanyar a les persones associades en la presentació de reclamacions.
- Actuar com a intermediaris en conflictes col·lectius de consum amb empreses.
- Promoure els arbitratges de consum i de transport com a alternativa a la via judicial.

4. Participació institucional

- Col·laborar amb les administracions públiques en el disseny de polítiques de defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries.
- Participar en òrgans consultius, consells de consum i processos legislatius.

En conclusió, les associacions de persones consumidores i usuàries, les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) i les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor (OCIC), i les Junes Arbitrals de Consum i Transport, conformen un sistema interconnectat de protecció als drets de la ciutadania consumidor en matèria de consum, dins de les capacitats de cada organisme i entitat:

- Atendre de manera eficaç i pròxima les reclamacions de la ciutadania.
- Oferir vies gratuïtes i ràpides de solució de conflictes.
- Promoure un consum responsable, informat i conscient.

Esta estructura garantix que qualsevol persona pugui accedir als seus drets com a consumidora i usuària, rebi orientació especialitzada i, obtingui el suport necessari per a l'atenció de consultes i tramitació de reclamacions en matèria de consum.



Unió de
Consumidors de la
Comunitat Valenciana



Plaça Baró de Cortes, s/n
(Mercat de Russafa Interior, 2ª Planta)
46006 València



info@uniodeconsumidors.org



www.uniodeconsumidors.org



96 373 71 61



Amb el suport de:



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Innovació,
Indústria, Comerç i Turisme