

Drets del consumidor/a

Quan ets una persona consumidora i usuària?

Quan compres un producte o contractes un servei.

Quins drets tens?

Tens dret a :

- La protecció contra els riscos que puguin afectar la salut o la seguretat.
- La protecció dels interessos econòmics i socials.
- La indemnització pels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- La informació i l'educació en matèria de consum.
- La representació, la consulta i la participació.
- La protecció dels drets amb procediments eficaços, en especials davant de situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

Quan pots reclamar?

Quan no se't respectin els drets i vulguis que se't retornin determinades quantitats, quan vulguis que es compleixi o s'anul·li un contracte o un deute, o quan exigeixis la reparació d'un dany sofert.

Com i on has de reclamar?

1- A l'empresa o establiments que t'ha venut el producte o t'ha prestat el servei:

Pots demanar els fulls oficials de reclamació perquè puguis fer la reclamació a l'establiment mateix i arribar a un acord.

Si l'empresa o l'establiment no disposa de fulls oficials de reclamació, si no te'n vol donar o no pots desplaçar-t'hi, has de fer arribar la teva reclamació per escrit a l'empresa o establiment, incloent-hi les

teves dades, una exposició dels fets, la petició que fas i la documentació que tens per a justificar-la.

2. A l'organisme de consum si no reps una resposta satisfactòria de l'empresa o establiment. En aquest cas has de presentar la reclamació en un organisme de consum, o per correu, i hi has d'adjuntar les fotocòpies de la documentació que justifiqui el què demanes. Aquest organismes poden ser:

L'oficina mundial d'informació al consumidor (OMIC).

L'oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC).

L'Agència Catalana del consum (ACC).

- També en cas que hakis comprat el producte o contractat el servei en una empresa o establiment situat en un altre estat de la Unió Europea.

- També a través de la web:

www.consum.cat

