



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

---

# GARANTIES I GESTIÓ DE RECLAMACIONS

- Som un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya,
- Adscrit al Departament d'Economia i Finances
- com a tal, tenim personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'obrar per acomplir les nostres finalitats.
- Objectiu principal: garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis
- Assumeix totes les competències de la Generalitat en aquest àmbit .

# GARANTIES

- **Directiva 1999/44/CE sobre determinats aspectes de la venda i garanties dels béns de consum**
- **Llei 23/2003 de garanties en la venda de béns de consum**
- **Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei general per a la defensa de les persones consumidores i usuàries i altres lleis complementàries**

- **Objectiu de la llei : protecció dels drets econòmics dels consumidors en la compra de béns de consum.**
- **Els protagonistes :**
  - Venedor.
  - Consumidor.
  - Productor (fabricant, importador, marquista)
  - Béns de Consum.

- **Nous conceptes: conformitat, naturalesa del bé, proporcionalitat...**
- **El venedor és responsable de lliurar un bé que sigui conforme (es manté la responsabilitat civil del productor per producte defectuós, no segur)**
- **Termini de resposta durant 2 anys. 6 mesos càrrega de la prova**
- **La garantia està establerta per Llei, no cal cap document**

- **El venedor està obligat sempre a lliurar al consumidor un bé que sigui conforme amb el contracte de compravenda, és a dir que :**
  - S'ajusti a la descripció feta
  - Sigui apte per a l'ús ordinari
  - Sigui apte per a l'ús especial pactat entre consumidor i venedor.
  - Tingui la qualitat i prestacions habituals

- **La negligència de l'usuari**
- **No hi ha responsabilitat per faltes de conformitat que el consumidor conegués en el moment del contracte de compra-venda (art.3.3)**

- **Davant la manca de conformitat del bé, el consumidor pot optar entre la reparació o la seva substitució,**
  - excepte que una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada.
  
- **Aquesta reparació o substitució :**
  - És gratuïta per al consumidor.
  - Es farà en temps raonable i sense inconvenients per al consumidor.
  - Suspèn el termini de garantia de venda del bé.
  - Si opta per la reparació, el venedor en respon durant sis mesos.
  
- **No es pot demanar la substitució en cas de béns de segona mà o d'impossible substitució per d'altres similars.**

- **Si la reparació o substitució no és possible o és desproporcionada, el consumidor pot optar per:**
  - una rebaixa adequada en el preu o
  - per la resolució del contracte, amb el retorn de l'import pagat

- **El venedor respon de la manca de conformitat que es manifesta en el bé durant **2 ANYS** des del seu lliurament**
  - excepte en els béns de segona mà, en què el termini s'ha de pactar, però no podrà ser inferior a un 1 any.
- **No obstant:**
  - Si la no conformitat del bé es manifesta als **6 mesos** del lliurament, es presumeix que ja hi era quan es va lliurar.
  - S'ha d'informar al venedor de la no conformitat en el termini de **2 mesos** des que es coneix.

- **Definició: garantia que addicionalment poden concedir fabricant o venedor, oferint millores al consumidor**
- **Requisits Formals :**
  - **-Identificació del bé**
  - **-Identificació del garant**
  - **-Drets del Consumidor : (per exemple) Possibilitat d' anar directament al Sat, ampliació terminis, assegurances, servei a domicili...**
  - **-Durada i àmbit territorial**
  - **-No afecta els drets reconeguts a la llei**
  - **-Vies de reclamació**



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya

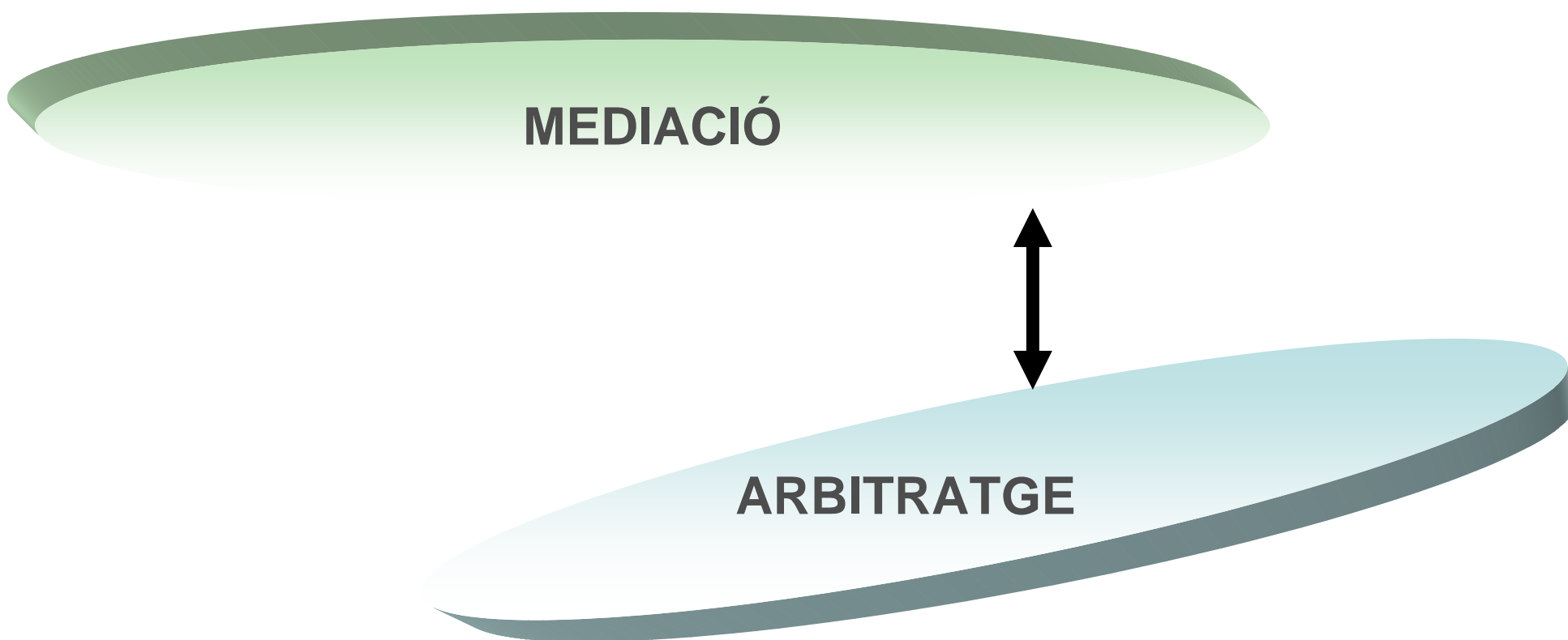
# GESTIÓ DE RECLAMACIONS I DENÚNCIES

## Denúncia:

*“Posar en coneixement de l’Administració Pública uns fets que poden ser constitutius d’infracció administrativa en matèria de consum i disciplina del mercat, la qual cosa fa que l’Administració competent investigui d’ofici els fets, i si s’escau, actuï per corregir la conducta infractora o negligent”*

## Reclamació:

*Una exposició d’uns fets que fa un consumidor a un establiment comercial i/o a l’Administració amb la pretensió d’obtenir la reparació d’un dany, el rescabament de determinades quantitats, o bé la rescissió d’un contracte i/o anul·lació d’un deute.*



**A VEGADES, DAVANT D'UNA  
RECLAMACIÓ,  
COMPRADOR I VENEDOR  
NO ES POSEN D'ACORD...**



La resolució de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge de consum és una forma eficaç de fidelització i d'evitar la mala imatge o publicitat que pugui fer un client descontent.

- Procediment **senzill i gratuït** que ajuda que les parts elaborin el seu propi acord de conformitat amb els seus interessos, i amb la finalitat de seguir la relació comercial
- Per mitjà de tècnics especialitzats, s'intenta que les parts arribin a una **solució amistosa**
- Si les parts no s'arriben a posar d'acord mitjançant aquest procediment, poden utilitzar l'arbitratge de consum

## Qui pot fer la mediació de consum ?

Els organismes públics de consum ja sigui locals, comarcals, autonòmics, Junes Arbitrals de Consum i, Associacions de Consumidors com organismes privats

- **Confidencialitat**
- **Diàleg**
- **Rapidesa**
- **Satisfacció de les parts**

- Procediment alternatiu a la via judicial, i que completa l'accés a la justícia, al qual **voluntàriament** les parts s'hi adhereixen, per tal que un tribunal (Col·legi Arbitral) resolgui la seva controvèrsia.
- El procediment és **senzill** perquè les parts poden defensar-se per elles mateixes.
- La solució que dicta el tribunal s'anomena laude, és vinculant per les parts i executiu.

- **Voluntari**
- **Gratuit**
- **Ràpid**
- **Objectiu**
- **Executiu**

- En equitat
- En dret

## COL·LEGI ARBITRAL (Tribunal que dicta el LAUDE)

---

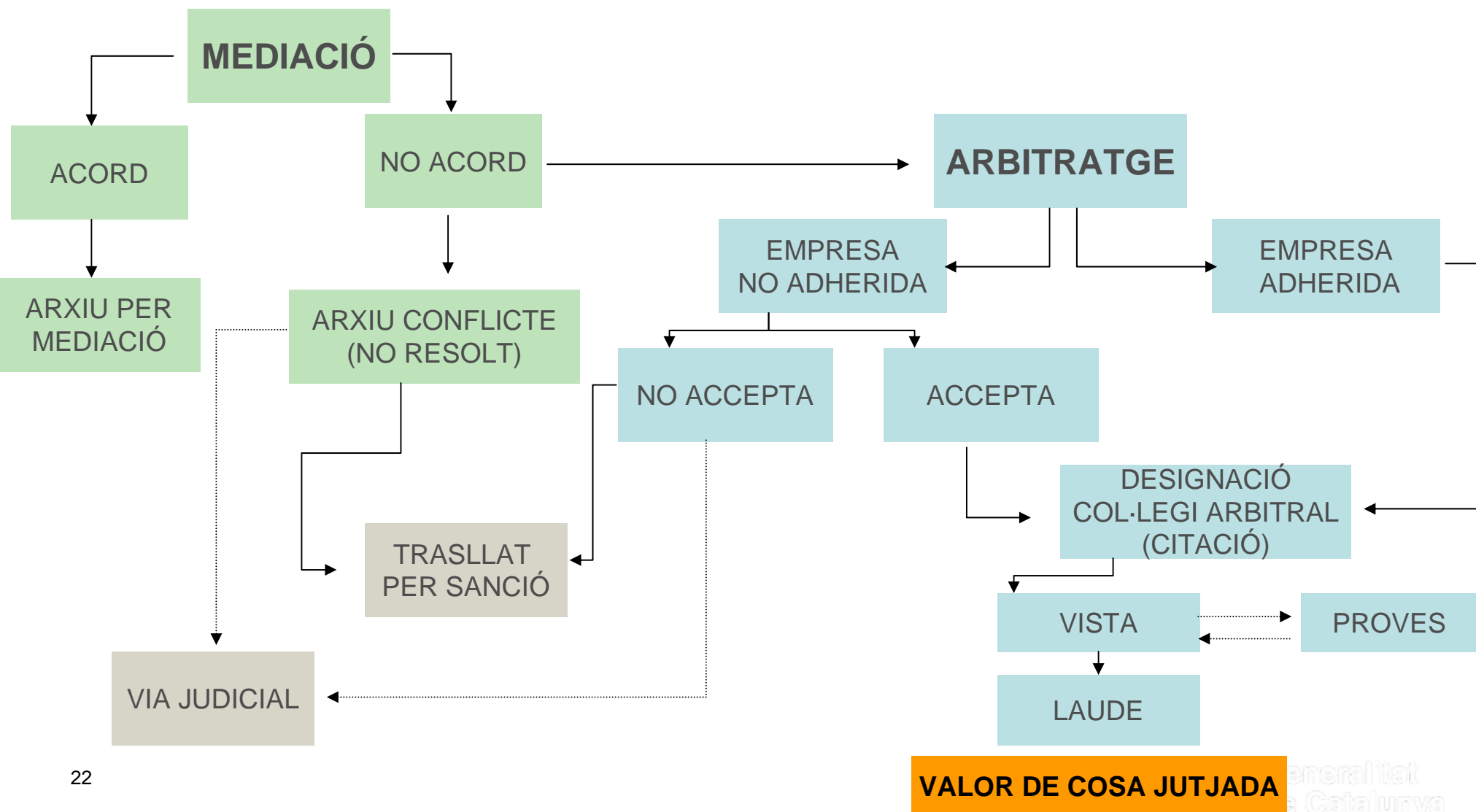
**ÀRBITRE  
CONSUMIDORS**

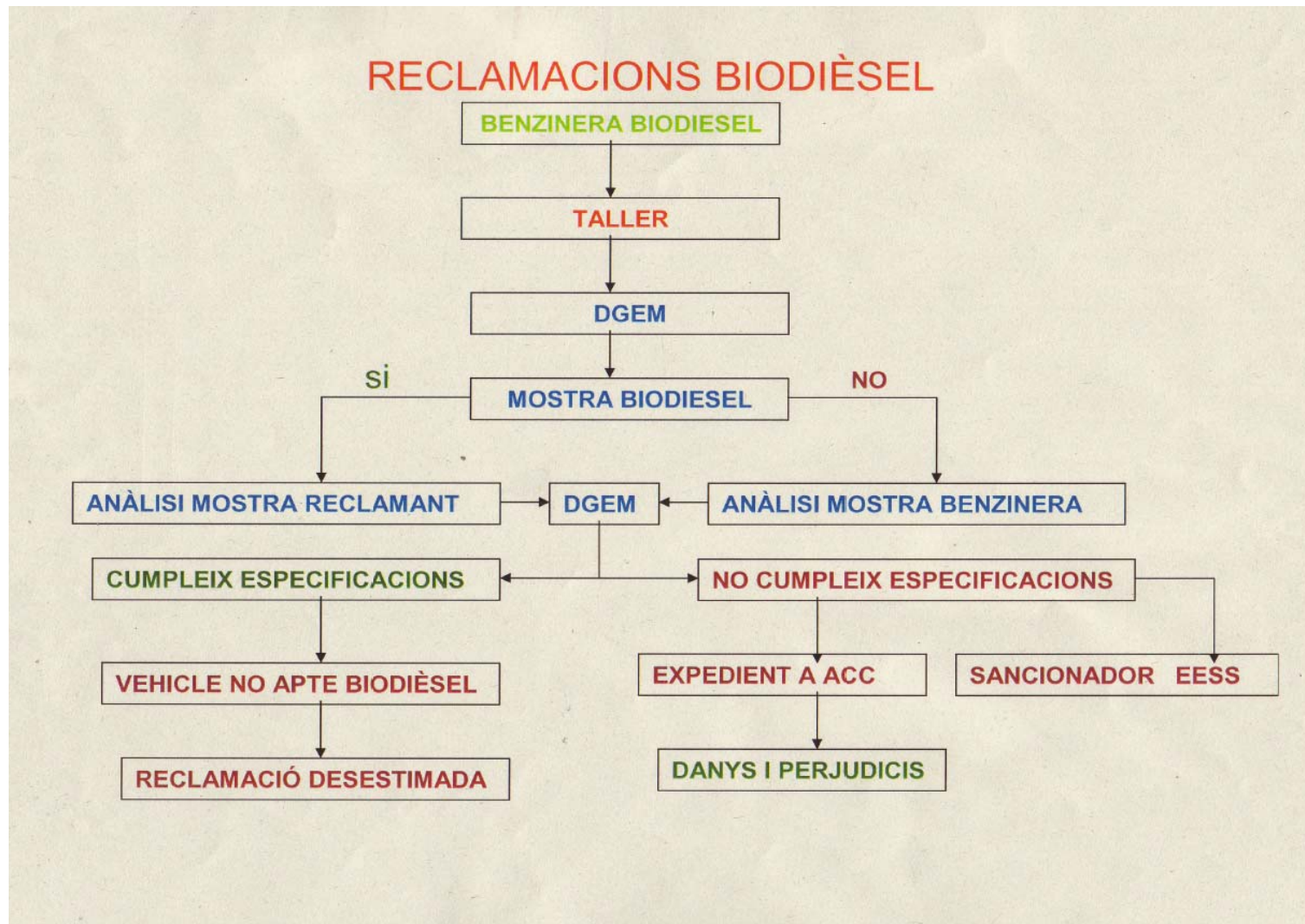
**ÀRBITRE  
PRESIDENT**

**ÀRBITRE  
EMPRESARIS**

**SECRETARI**

- Els àrbitres no defensen a ningú, la seva actuació ha d'ésser objectiva i imparcial, com si fossin Jutges





Web de l'Agència Catalana de consum - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección <http://www.consum.cat/>

Google Ir Marcadores PageRank 466 bloqueados Corrector ortográfico Traducir Configuración

**Generalitat de Catalunya**

**agència catalana del consum**

Castellano Contacta

**Qui som**  
[Temes de Consum](#)  
Consumidors i consumidores  
Empreses  
Organismes de consum

**És notícia**

- ❖ **Contracte de prestació del servei tècnic d'assaig i anàlisi**  
(09/06/2008)
- ❖ **Publicats al BOE núm. 131, de 30 de maig, els Reials decrets 866/2008, 867/2008 i 868/2008 de temàtica alimentària**  
El nous Reials decrets regulen la fabricació de materials i objectes plàstics destinats a entrar en contacte amb els aliments, els preparats per a lactants i preparats de continuació i els productes per a dietes de baix valor energètic  
(02/06/2008)
- ❖ **L'Agència Catalana del Consum participa a la 51a Fira de Cambrils**  
Del 30 de maig a l'1 de juny (30/05/2008)
- ❖ **La Generalitat i l'empresa Xoco-Ter S.L. han signat un pacte pel cel·lular i el diabètic per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris**  
(28/05/2008)

[més notícies](#)

**Avisos**

- ❖ **Cadira de passeig marca Chicco, model Multiway**  
En la cadira consten les següents indicacions: Silla Multiway Completo. Codi 8003670995807. De 0 mesos a 15 Kg. Fabricat a Xina.

**Destaquem**

En telefonia fixa o mòbil, connecta amb els teus drets

**Temes de consum**

- ❖ **Garantia dels productes**
- ❖ **Associacions de consumidors**

[més temes](#)

**SERVEIS**

- ❖ **Agenda**
- ❖ **Consulta**
- ❖ **Reclama/denuncia**
- ❖ **Normativa**
- ❖ **Sala de premsa**
- ❖ **Perfil del contractant**

**ADREGES**

[més informació](#)

Internet

15:39

Temes de Consum - Web de l'Agència Catalana de consum - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección: [http://www.consum.cat/temes\\_de\\_consum/index.html](http://www.consum.cat/temes_de_consum/index.html)

Google Ir Marcadores PageRank 466 bloqueados Corrector ortográfico Traducir Configuración

Inici > Temes de Consum

- Qui som
- Temes de Consum**
- Consumidors i consumidores
- Empreses
- Organismes de consum

## Temes de Consum

Llistat de temes d'interès per a les persones consumidores amb informació general, legislació aplicable, les preguntes més freqüents, publicacions del tema i enllaços relacionats.

- Agències de viatges
- Habitatge
- Aigua
- Inspecció
- Aliments
- Internet
- Aliments transgènics
- Joguines
- Animals de companyia
- Llum
- Aparcaments
- Mediació de consum
- Arbitratge de consum
- Preus
- Assegurances
- Procediment sancionador
- Associacions de consumidors
- Protecció de dades
- Bars i restaurants
- Publicitat
- Centres de bronzejat
- Rebaixes
- Comerç electrònic
- Reclamacions / denúncies
- Comerç just
- Reparació de productes
- Drets lingüístics
- Seguretat dels productes
- Etiquetatge (altres)
- Serveis a domicili
- Etiquetatge tèxtil (calçat i pell)
- Serveis financers
- Garantia dels productes
- Gas

**Temes de consum**  
Temas de consumo  
Consumer Topics

Tornar | Imprimir

Per a consultes de consum truqueu al:

**012**  
www.gencat.cat

Establiment: 0,33€ - Cost/min: 0,087€  
Tarificació per segons. IVA INCLOS

Serveis turístics (allotjament)

Serveis turístics (lleure)

Tarificació addicional (803, 806, 807 i 907)

Telefonia fixa

Telefonia mòbil

Televisió Digital Terrestre (TDT)

Tintoreries

Transport Aeri

Transport terrestre i marítim

Vehicles (compra-lloguer)

Vehicles (reparacions-grues)

Vendes a distància

Vendes fora de l'establiment

Internet

Inicio B. b. I. . b. A. C. A. R. C. R. A. T. V. CA T. 15:40

- **AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM**  
Av. Diagonal, 405 bis. 08008 Barcelona.  
Telèfon: 934 849 300 - Fax: 934 849 320

Gran Via Carles III, 105, lletres B-I. 08028  
Barcelona.

Telèfon: 935 566 010 - Fax: 934 110 678

Adreça electrònica:

[consum@consumcat.net](mailto:consum@consumcat.net)

- Unitat d'Atenció Directa a les persones  
consumidores  
(cal demanar cita prèvia de dia i hora)  
Av. Diagonal, 403, 1r. 08008 Barcelona.  
Telèfon: 935 566 050- Fax: 933 306 401

- Junta Arbitral de Consum de Catalunya  
Av. Diagonal, 403, 1r. 08008 Barcelona.  
Telèfon: 935 566 050 - Fax: 933 306 401  
Adreça electrònica: [jacc.ctc@gencat.net](mailto:jacc.ctc@gencat.net)

- Escola del Consum de Catalunya  
Gran Via Carles III, 105, lletra I. 08028  
Barcelona.  
Telèfon: 935 566 710 - Fax: 935 566 711  
Adreça electrònica: [aula@consumcat.net](mailto:aula@consumcat.net)

- **Serveis territorials:**

**Girona**

Migdia, 50-52  
17003 Girona  
Tel. 972 94 01 00  
Fax 972 94 01 60

**Lleida**

Av. del Segre, 7  
25007 Lleida  
Tel. 973 72 80 00  
Fax 973 72 77 78

**Tarragona**

Pompeu Fabra, 1  
43004 Tarragona  
Tel. 977 25 17 17  
Fax 977 25 17 25

**Terres de l'Ebre**

Carrer Montcada, 31  
43500 Tortosa  
Tel. 977 44 93 33  
Fax 977 44 95 75