



# CONEIX ELS TEUS DRETS *i defensa'ls!*

La protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries a la Comunitat Valenciana, està recolzada fonamentalment per l'Estatut de Defensa dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, així com pel text refós de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris.



Unió de  
Consumidors de la  
Comunitat Valenciana

Acció amb el suport de



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



[www.uniodeconsumidores.org](http://www.uniodeconsumidores.org)



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



[valencia@uniodeconsumidores.org](mailto:valencia@uniodeconsumidores.org)



96 373 71 61





## Reivindica sempre els teus drets

- 1.** Informa't sobre com reclamar quan no estigues d'acord amb el producte adquirit. Esta informació la pots sol·licitar acudint a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del teu Ajuntament, en el Servei Territorial de Consum de la Generalitat o en les associacions de consumidors.
- 2.** Abans de formalitzar la compra, no oblidis informar-te sobre les condicions de canvi o devolució del producte. Recorda que només estan obligats a la devolució dels diners o canvi del producte quan tinga algun defecte. No obstant això, l'establiment estarà obligat al canvi o devolució en el cas de que així ho anuncie en la seua publicitat, en un cartell informatiu o en les condicions de compra.
- 3.** Sol·licita sempre la factura simplificada de compra dels productes adquirits o còpia per escrit de les condicions del contracte acceptat en l'establiment o mitjançant contractació online. Esta documentació és necessària per a qualsevol queixa o reclamació.
- 4.** Demana i emplena els Fulls de Reclamacions al comerç si no et resolen el problema del producte comprat o servei contractat. Tots els establiments estan obligats a tindre Fulls de Reclamacions a disposició dels consumidors.
- 5.** Trasllada la teua queixa o reclamació als organismes de consum o associació de consumidors. T'informaran i tramitaran el teu expedient el més aviat possible. Quan no estigues d'acord amb la resolució de l'empresa reclamada, es traslladarà a l'organisme superior competent.
- 6.** Informa't sobre el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes voluntaris, ràpid, gratuït i eficaç en matèria de consum. Adquirir productes o contractar servicis en establiments adherits al sistema arbitral de consum és garantia d'una resolució de conflictes ràpida i gratuïta.

## Drets generals de les persones consumidores

- La protecció de la salut o la seguretat.
- La protecció dels interessos econòmics i socials dels ciutadans.
- La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits.
- La informació correcta dels béns o serveis i l'educació i divulgació en matèria de consum.
- La participació a través de les associacions de persones consumidores.

## On i com defensar els nostres drets?

La millor forma d'evitar problemes a l'hora de consumir un producte o en utilitzar un servei, és estar informat de les condicions del servei o característiques del producte i el seu preu, així com dels nostres drets i obligacions. Però, si en adquirir un producte o contractar la prestació d'un servei sorgeix algun problema, hem d'exposar directament la queixa i la nostra petició concreta davant l'establiment on es va adquirir el producte o davant qui va prestar el servei per a intentar arribar a un acord amistós. Si no aconseguim arribar a un acord, convé reiterar la reclamació per escrit, de manera que quede constància d'ella.

### Per a açò, tens a la teua disposició:

#### Les associacions de persones consumidores, com la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana.

Entre les seues funcions es troba la d'informació, formació i defensa dels drets dels consumidors, tant de caràcter individual com col·lectiu. A elles podem recórrer en sol·licitud d'informació o en orientació sobre qualsevol qüestió de consum.

**Les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC)** que són organismes públics dependents dels ajuntaments que es dediquen a la inspecció i tramitació de reclamacions en matèria de consum dels veïns del municipi.

**Els Serveis Territorials de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat Valenciana**, als que poden acudir els ciutadans i ciutadanes a presentar els Fulls de Reclamacions.

