




**Consum**  
al teu costat

## Atenció al consumidor

On ens pots trobar?

 **900 16 60 00 (gratuit)**

A les oficines de la  
Direcció General de Consum

Palma: 971 78 49 96

Maó: 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa: 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Sistema de cita prèvia obligatòria

 [portalconsum.caib.es](http://portalconsum.caib.es)

 [@IBConsum](https://twitter.com/IBConsum)

 [consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)

Direcció General de Consum  
C/ de Jesús, 38 A 07010 Palma

**Consum**  
al teu costat



**Atenció al  
consumidor**



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut  
Direcció General de Consum

# Oficines d'atenció al consumidor

En les relacions de consum es poden vulnerar els drets dels consumidors o bé es pot detectar que alguna empresa infringeix la normativa en matèria de consum.

En aquests casos, el ciutadà pot formular una consulta a la Direcció General de Consum o bé presentar una reclamació o una denúncia.

▶ **Reclamació:** El consumidor o usuari té una pretensió respecte de la persona física o jurídica que comercialitza el bé o presta el servei.

▶ **Denúncia:** un consumidor o usuari únicament pretén posar en coneixement de l'administració competent uns fets que entén que poden ser constitutius d'una infracció de la normativa vigent, però no persegueix cap efecte compensatori.

## Forma de presentació de la reclamació o la denúncia

▶ Mitjançant el full de reclamació o denúncia que és a disposició del consumidor a l'establiment o el model de sol·licitud de reclamació que hi ha en el Portal del Consumidor.

Després s'ha de presentar a l'Administració de consum.

▶ Mitjançant el tràmit en línia.

## Dades necessàries per presentar una reclamació

- ▶ Dades personals de la persona denunciant.
- ▶ Dades de l'empresa denunciada.
- ▶ Motiu de queixa i, si s'escau, les pretensions.
- ▶ Documents en què es fonamenta la reclamació o denúncia.

## Lloc de presentació de la reclamació o denúncia

- ▶ Oficines d'atenció i informació al consumidor de la Direcció General de Consum.
- ▶ Casal de Consum (c/ d'Indalecio Prieto, 14, de Palma).
- ▶ Oficines municipals d'informació al consumidor.
- ▶ Ajuntaments adherits al programa "Consum a ca teva". Podeu consultar-ne la llista en el Portal del Consumidor.

## Tramitació de la reclamació o denúncia

L'Administració de consum durà a terme les actuacions que consideri pertinents per aclarir els fets. Si ambdues parts manifesten la voluntat de sotmetre la controvèrsia a l'arbitratge de consum, la reclamació es trametrà a la Junta Arbitral de Consum.

És important assenyalar que l'Administració no té facultat per obligar l'empresa reclamada a atendre les pretensions del reclamant, la qual cosa correspon a la jurisdicció civil.

No obstant això, si l'Administració observa algun fet que pot ser constitutiu d'una infracció administrativa en matèria de consum, pot iniciar, d'ofici, un procediment sancionador.

Finalment, si un consumidor no veu satisfets els seus drets mitjançant l'actuació de l'Administració de consum, es pot adreçar als tribunals de justícia en defensa dels seus interessos, la qual cosa és l'única via per veure rescabats els danys soferts i restituïts els seus drets.

## Consulta

Qualsevol ciutadà pot adreçar-se a la Direcció General de Consum per informar-se sobre els seus drets com a consumidor o sobre com pot presentar una reclamació o denúncia.

## Forma de presentació de la consulta

▶ **Per telèfon:** al telèfon gratuït d'atenció al consumidor i als telèfons de les oficines de la Direcció General de Consum.

▶ **Per correu electrònic:** [consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es).

▶ **Presencialment:** a les oficines d'atenció i informació al consumidor de la Direcció General de Consum.

## Sistema de cita prèvia obligatòria

Amb la intenció de millorar l'atenció i evitar temps d'espera innecessaris, la Direcció General de Consum ha establert un sistema de cita prèvia obligatòria per atendre les persones consumidores i usuàries a les oficines d'atenció al consumidor de Palma, Maó i Eivissa.

Podeu sol·licitar cita prèvia de forma telemàtica, telefònica o presencial.

