

Si tens una empresa o un establiment comercial, recorda que has de proporcionar canals perquè la teva clientela et pugui comunicar incidències o reclamacions



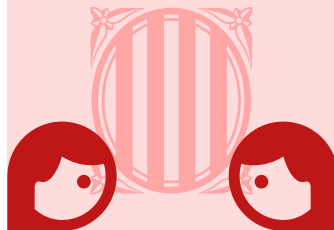
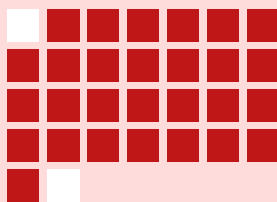
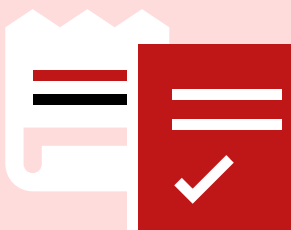
Sol·licita'n gratis [aquí](#)



En establiments presencials és obligatori disposar de **fulls oficials de reclamació**

També pots oferir **sistemes telemàtics** com ara un formulari web o una adreça electrònica.

Si es tracta d'una empresa de serveis bàsics, has de disposar d'un **telèfon gratuït** per a incidències i reclamacions



En tots els casos has de garantir que els consumidors tinguin un **justificant de la presentació d'una reclamació**.

Disposes d'un termini màxim d'**1 mes per a respondre**.

Si no s'arriba a un acord, els organismes públics de consum oferim **vies de resolució gratuïtes, àgils i voluntàries** com són la mediació i l'arbitratge.