

# Agència Catalana del Consum

## “Participacions preferents” i “Deute Subordinat Perpetu”

### Avís als clients de Catalunya Caixa

Catalunya Caixa no està adherida al sistema arbitral de consum, però, com ha informat l'Agència Catalana del Consum (ACC), ha agafat el compromís d'estudiar cas per cas i així poder determinar els casos en què sí que accepta l'arbitratge de consum, ja que aquest és voluntari i no es pot obligar a l'entitat a acceptar-lo.

Per fer efectiva la reclamació, s'han de reunir tots els documents que es tinguin (ordre de compra, extractes dels abonaments d'interessos, contractes, test d'idoneïtat,...) i fer la reclamació presencial o per Internet.

**Presencial:** s'ha d'omplir el “Model de reclamació/denúncia” i portar-lo a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor o a les oficines de l'ACC, amb els documents adjuntats.

**Per Internet:** emplenant el formulari de reclamació / denúncia i adjuntar tota la informació a <http://sic.gencat.cat/sicweb/AppJava/formulariReclamaWeb.do>

Així doncs, si l'entitat accepta l'arbitratge, queda exclosa la via judicial, i per tant:

- si el client ha iniciat la via judicial només podrà accedir a l'arbitratge retirant prèviament la



reclamació judicial i esperant a què l'entitat accepti l'arbitratge

- o si el client ha iniciat tràmits a través d'una organització de consumidors, els hi haurà de preguntar si aquests han iniciat la via judicial. En cas afirmatiu, hauran de retirar la reclamació judicial de la mateixa manera que en el cas anterior.

\*Article resumit i adaptat de la web de l'Agència Catalana del Consum [http://www.consum.cat/ecofin\\_webacc/AppJava/frontend/avisosCO\\_detall.jsp?id=77&idioma=1](http://www.consum.cat/ecofin_webacc/AppJava/frontend/avisosCO_detall.jsp?id=77&idioma=1)



**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

**C. Font i Boet, 7 Caldes de Montbui**

**Dimarts i dijous de 10 a 1 del migdia i dimecres de 5 a 7 de la tarda**

**[omic@caldesdemontbui.cat](mailto:omic@caldesdemontbui.cat)**