# PROTOCOL DE TRAMITACIO DEL PROCEDIMENT DEL RDL 1/2017

Nota prèvia:

*El color vermell de "procediment acabat" comporta que el consumidor no té cap més solució que continuar per la via judicial.*

*El color verd de "procediment acabat" comporta que el consumidor ha aconseguit una solució favorable sense necessitar de continuar per la via judicial.*

**Pas 1** — EL CONSUMIDOR FORMULA LA SEVA RECLAMACIO

**Pas 2**

- **OPCIÓ A** — EL BANC RESPON DINTRE DEL TERMINI DE 3 MESOS
  - NO ADMET LA RECLAMACIÓ
    - ARGUMENTA LA NEGATIVA → PROCEDIMENT ACABAT
    - NO ARGUMENTA LA NEGATIVA → PROCEDIMENT ACABAT
  - ADMET LA RECLAMACIÓ
    - ENVIA EL CÀLCUL
      - POSA A DISPOSICIO ELS DINERS (DINS DELS 3 MESOS) → PROCEDIMENT ACABAT
      - NO POSA A DISPOSICIO ELS DINERS (DINS DELS 3 MESOS) → PROCEDIMENT ACABAT
      - OFEREIX UNA COMPENSACIO ALTERNATIVA (NEGOCIACIO)
        - QUE (EN 15 DIES DES DE LA PROPOSTA I DINS DELS 3 MESOS)
          - EL CONSUMIDOR ACCEPTA
            - PROCEDIMENT ACABAT (si l'entitat la lliura)
            - PROCEDIMENT ACABAT (si l'entitat no la lliura)
          - EL CONSUMIDOR NO ACCEPTA
            - PROCEDIMENT ACABAT (si l'entitat paga en efectiu)
            - PROCEDIMENT ACABAT (si l'entitat no paga en efectiu)
        - QUE (DESPRÉS DELS 15 DIES DES DE LA PROPOSTA I / O DELS 3 MESOS)
          - EL CONSUMIDOR ACCEPTA → PROCEDIMENT ACABAT
          - EL CONSUMIDOR NO ACCEPTA → PROCEDIMENT ACABAT
    - NO ENVIA EL CÀLCUL → PROCEDIMENT ACABAT
- **OPCIÓ B** — EL BANC RESPON FORA DEL TERMINI DE 3 MESOS → PROCEDIMENT ACABAT
- **OPCIÓ C** — EL BANC NO RESPON → PROCEDIMENT ACABAT