

1 DRETS DEL CONSUMIDOR**RECLAMACIONS. QUEIXES. DENÚNCIES****FULL DE RECLAMACIÓ OFICIAL****3750****APLICACIÓ DEL DECRET 121/2013 DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA RELATIU A LA REGULACIÓ DELS FULLS OFICIALS DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA**

L'objecte i àmbit d'aplicació d'aquest decret és la regulació dels fulls de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum en l'àmbit territorial de Catalunya, així com els aspectes procedimentals relatius a la seva tramitació.

- Què és una QUEIXA? És la petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum i que, malgrat no ésser constitutius d'infracció administrativa poden servir, una vegada esmenats, per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

- Què és una RECLAMACIÓ? És la petició de la persona consumidora en virtut de la qual es vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum, en la qual sol·licita obtenir la reparació d'un dany, l'anul·lació d'una prestació, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute.

- Què és una DENÚNCIA? És la petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement de l'Administració o d'un col·legi professional uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que les administracions públiques o els col·legis professionals competents, si escau, els investiguin i actuïn d'ofici per corregir la conducta infractora i, d'aquesta manera, defensi els interessos generals de les persones consumidores.

- Què és un ORGANISME HABILITAT? És l'organisme que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques i que té competències en la tramitació de queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen les ORGANITZACIONS de PERSONES CONSUMIDORES, en relació amb els seus associats, i els COL·LEGIS PROFESSIONALS, respecte de les queixes, reclamacions i denúncies que afecten els seus col·legiats.

RECULL DE PUNTS RELLEVANTS DEL DECRET

1) La composició dels fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia consten de tres exemplars (un per a la persona consumidora, un per a l'organisme habilitat i el tercer per a l'empresa).

2) Les instruccions per emplenar i tramitar el full oficial han d'anar impreses almenys a la còpia que ha de romandre en possessió de la persona consumidora.

3) Queden prohibits la tinença i/o el lliurament de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els oficials. No es pot donar el nom de fulls oficials a documents diferents de l'oficial homologat pel decret corresponent.

4) Les empreses poden recollir els fulls oficials als diferents organismes habilitats i a tots els llocs físics o adreces d'Internet que l'Agència Catalana del Consum autoritzi.

5) Les empreses han d'exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible un cartell on s'anuncii la disponibilitat del fulls oficials i hi ha de fer constar:

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



- Un número de telèfon d'atenció ciutadana per fer consultes de consum (012).
- Si l'establiment en disposa, un número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

6) Les persones físiques o jurídiques que comercialitzin el bé o prestin el servei, en les relacions de consum fora d'establiment comercial, incloses les activitats de prestació de serveis a domicili, també han de poder facilitar els fulls oficials.

7) Les persones físiques o jurídiques que comercialitzin el bé o prestin el servei, en les relacions de consum a distància, si disposen d'un web o adreça de correu electrònic, poden posar els fulls oficials a disposició de les persones consumidores mitjançant el web o trametre'ls via suport electrònic. Tanmateix, hauran de facilitar l'adreça completa on poden adreçar les queixes i reclamacions.

8) Les persones físiques o jurídiques que comercialitzin el bé o prestin el servei, en les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques hauran de facilitar a la persona consumidora els fulls oficials mitjançant:

- Un telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions.
- L'adreça de l'ofertor del bé o servei que consti a la màquina automàtica.
- Un número de telèfon d'atenció ciutadana per fer-hi consultes de consum (012).

TRAMITACIÓ DELS FULLS OFICIALS

Els fulls oficials s'hauran de lliurar a la persona consumidora que ho sol·liciti, encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa. Els fulls oficials disponibles per a mitjans electrònics han d'estar dissenyats en un format accessible perquè puguin ser emplenats i tramesos per persones amb discapacitat.

1) Qui està obligat a disposar de fulls oficials?

- Totes les persones físiques i jurídiques, que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores en l'àmbit territorial de Catalunya, estan obligades a acceptar els fulls oficials. L'empresari o empresària està obligat a garantir-ne la presentació de manera constant, ja sigui amb una signatura o un segell de l'empresa, i a poder donar resposta en el mateix moment en l'espai reservat al full oficial, o bé en un termini màxim d'un mes des del moment en què es presenta. L'establiment pot contestar a la persona consumidora en el mateix full de reclamacions.
- Els professionals subjectes al règim de col·legiació, a partir del 20/09/2013.

2) Qui no està obligat a disposar de fulls oficials?

- Els fedataris públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançant aranzel.
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració.
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.
- Totes les activitats que disposen de normativa específica.

3) Quin és el contingut mínim dels fulls oficials?

- La identitat de la persona consumidora i la seva signatura.
- La identificació de l'establiment.
- L'exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la petició.
- El lloc i l'hora dels fets.

4) Com presentar una reclamació?

4.1. En cas que el full oficial es formalitzi a l'establiment comercial:

- S'ha d'indicar la data de lliurament a l'establiment.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- L'establiment pot formular al·legacions en el full oficial, en aquest moment.
- La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full i l'establiment, amb l'altre.
- L'establiment ha de SIGNAR els exemplars del full oficial que es quedi el/la consumidor/a. La signatura es pot suplir pel SEGELL de l'empresa.
- La signatura i el segell de l'empresa només tenen els efectes de justificant de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada.
- L'empresa disposa d'UN MES per donar resposta a la seva reclamació/queixa.

4.2. En cas que la reclamació s'efectuï fora de l'establiment comercial, la persona consumidora ha de trametre el full oficial a l'empresa de forma que pugui acreditar la seva recepció. L'empresa disposa d'UN MES per a respondre.

4.3. Si la persona consumidora no rep una resposta de l'empresari en el termini màxim d'UN MES des que es pugui demostrar la seva recepció o aquesta resposta no és satisfactòria, pot trametre l'exemplar del full oficial i els altres documents acreditatius, així com la resposta de l'empresa, si n'hi ha, a un organisme habilitat (OMIC/OCIC).

4.4. Si es tracta d'una denúncia, la persona consumidora l'ha d'enviar, juntament amb la documentació i els elements de prova que escaiguin, al servei públic de consum municipal o de la comarca, o bé a l'ACC.

4.5. Si es tracta d'una denúncia en relació amb una activitat professional subjecta al règim de col·legiació, la persona consumidora la pot remetre, amb la documentació i els elements de prova que s'escaiguin, al col·legi professional en el qual estigui col·legiat l'empresari o empresària.

4.6. Si hi manquen dades rellevants (com la petició que formula la persona consumidora, el comprovant de recepció de la reclamació i la documentació acreditativa), l'organisme habilitat ha de requerir a la persona consumidora que ho esmeni en un termini de 10 DIES HÀBILS, comptats a partir del dia següent a la seva recepció, advertint-li que en cas negatiu es considerarà que desisteix de la petició i s'arxivaran les actuacions.

4.7. Les comunicacions entre l'Administració pública i els consumidors han de ser, preferentment, per mitjans telemàtics .
(veure el web www.bcn.cat/omic)

- OBTENCIÓ DE FULLS DE RECLAMACIÓ

A més de l'OMIC es poden demanar a l'adreça electrònica de l'Agència Catalana de Consum:
http://www.consum.cat/ecofin_webacc/AppJava/frontend/FRM_REC DENUNCIA.jsp

- DECRET 121/2013 DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA RELATIU A LA REGULACIÓ DELS FULLS OFICIALS DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA
DATA REVISIÓ: 3/2/2015