

FULLS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA

Nova normativa:

Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum (DOGC 28/2/2013).

Entrada en vigor: **20 setembre 2013**

Àmbit d'aplicació

Amb l'entrada en vigor de l'esmentat Decret, estan obligats a disposar de manera immediata de fulls de queixa, reclamació i denúncia, totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores.

Només en resten exclosos els següents:

- Els fedataris públics o 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 aquelles activitats que tenen normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.

La gran novetat en aquesta nova legislació és que queden incloses a partir d'ara les activitats empresarials o professionals subjectes al règim de col·legiació.

Què són els fulls de queixa, reclamació i denúncia??

- Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estaran integrats per un joc unitari d'impresos compost per tres exemplars:
 - un original per a la persona consumidora
 - un per a l'organisme habilitat (administració pública o organisme que té les competències per a tramitar les queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum), i
 - un tercer per a l'empresari (establiment)
- Els fulls han d'estar disponibles en català, castellà i, si s'escau, en anglès.
- Les instruccions per a omplir-los i tramitar-los han d'estar impreses almenys en la còpia de la persona consumidora.

- Els establiments han d'exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible, un cartell que informi que tenen aquests fulls a disposició del client. En aquest cartell s'hi ha de posar un número de telèfon d'atenció ciutadana per a realitzar consultes de consum.

Com es tramita la queixa, reclamació i denúncia??

- 1) Si el full es formalitza en el mateix establiment, l'empresari o qui el representi l'ha de signar o posar-ne el segell de l'establiment en l'espai reservat per aquesta finalitat. Aquest se'n quedarà la còpia per a l'establiment que només serveix com a justificant de recepció. Al full s'ha d'indicar la data de lliurement a l'establiment.

L'establiment pot formular al·legacions en aquest mateix moment o contestar la persona consumidora en el full

- 2) Si el full es formalitza fora de l'establiment, la persona consumidora li ha de trametre a l'empresari la còpia amb justificant de recepció.
- 3) Si és una queixa o reclamació i la persona consumidora no rep una resposta en el termini màxim d'1 mes des de que l'empresari n'ha tingut coneixement, es pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat (servei públic de consum del municipi on resideixi la persona consumidora o, en cas de no existir, en la oficina supramunicipal que s'escaigui, i en el seu defecte, a l'Agència Catalana del Consum).

Per tant, perquè l'organisme habilitat de consum admeti a tràmit la queixa o reclamació serà necessària la resposta de l'empresari o l'acreditació d'haver-se tramitat el full sense haver-ne obtingut resposta.

- 4) Si és una denúncia, s'ha de tramitar directament al servei públic de consum del municipi on s'hagin produït els fets o, en cas de no existir, en la oficina supramunicipal que s'escaigui, i en el seu defecte, a l'Agència Catalana del Consum.

Quan es tramiti en el servei públic de consum. s'ha d'adjuntar còpia de la documentació i elements de prova corresponents, amb l'obligació per part de la persona consumidora de conservar-ne els originals pel cas que el servei públic de consum els vulgui comprovar.

La tramesa a l'organisme habilitat s'ha de fer preferentment per mitjans electrònics.

Impresos

Us els podeu descarregar en el següent enllaç:

http://www.consum.cat/doc/doc_59629304_1.pdf

Vic, setembre de 2013



Generalitat de Catalunya

**AQUEST ESTABLIMENT
DISPOSA DE FULLS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA
A DISPOSICIÓ DELS CLIENTS**

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al



Cost de la trucada 0,55€ els 3 minuts o fracció