

FULLS OFICIALS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA.

Amb motiu de la promulgació del decret 121/2013, de 26 de febrer, a partir del 20 de setembre de 2013, totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris, a les persones consumidores, han de disposar del fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia segons el model oficial regulat en l'esmentat decret, per lliurar-los als consumidors.

1.- Aquests fulls han de correspondre al model oficial annex al decret 121/2013 de 23 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

Per obtenir exemplars dels impresos del full de reclamació, queixa i denúncia, us podeu adreçar a:

http://www.consum.cat/temes_de_consum/reclamacions/index.html#

o bé, a:

- Oficina de Gestió Empresarial (OGE).
- Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor.
- Oficines de l'Agència Catalana de Consum.

Està prohibida la tinença i lliurament a les persones consumidores de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els oficials a causa de la seva presentació, naturalesa o finalitat.

2.- Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores a l'establiment o lloc on es dugui a terme l'activitat comercial o la prestació de serveis, i s'han de lliurar a la persona consumidora que, amb motiu d'una relació de consum, ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

Si les relacions de consum es duen a terme fora d'establiment comercial, els fulls oficials de queixa reclamació i denúncia, s'han de dur a sobre per al seu lliurament immediat.

Si es té web o correu electrònic, també es poden posar a disposició del consumidor a través d'aquests mitjans, sempre al marge que s'han de tenir a disposició del consumidor mitjançant el suport físic segons allò indicat als punts anteriors.

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia disponibles per mitjançant electrònics han d'estar en un format accessible a l'efecte de poder esser emplenats i tramesos per persones amb discapacitats.

En les relacions de consum a distància, si l'empresari o empresària disposen d'un web o adreça de correu electrònic, pot posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia al web o, després de sol·licitud prèvia formulada mitjançant correu electrònic, trametre-les en suport electrònic. L'empresari o empresària que en disposi ha d'informar-ne l'existència i, en qualsevol cas, de l'adreça completa on les persones consumidores poden dirigir les seves queixes i reclamacions.

Els fulls de reclamació han d'estar disponibles en CATALÀ, CASTELLÀ, I, SI ESCAU, EN ANGLÈS.

3.- L'empresari ha d'anunciar als consumidors sobre l'existència dels fulls de reclamació.

Si els serveis es comercialitzen o es presten a un establiment, es posarà un cartell en un lloc ben visible on consti:

- La disponibilitat dels fulls.
- Número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum.
- I, si l'establiment en disposa, també ha de constar el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Podeu descarregar el model de cartell a:

http://www.consum.cat/doc/doc_51293003_1.pdf

Si les relacions no es comercialitzen o presten en un establiment, aquesta informació es farà constar en tota la informació comercial documentada que es faciliti a les persones consumidores.

4.- Gestió i tramitació dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Quan el consumidor sol·liciti el full de reclamació, se li lliurarà el document per triplicat.

Si el consumidor complimenta el full a l'establiment o davant de l'empresari, al full s'indicarà la data de lliurament a l'establiment. L'empresari o la persona que el representi signarà el full a efectes de justificant de recepció de la queixa, reclamació o denúncia. La signatura pot ser substituïda per el segell de l'empresa. En aquest moment l'empresari pot formular al·legacions o contestar a la persona consumidora en el full.

Un exemplar del full oficial serà per a l'empresari, i els altres dos han de quedar en poder de la persona consumidora. Si en el termini d'un mes la persona consumidora no ha rebut resposta satisfactòria de l'empresari, podrà tramitar la queixa, reclamació o denúncia davant de l'organisme habilitat en matèria de consum. En el cas de denúncies a professionals col·legiats, el consumidor podrà presentar-la al Col·legi professional corresponent.

Més informació:

http://www.consum.cat/empreses/tinformem/fulls_oficials/index.html