



Nota informativa sobre l'obligació dels professionals col·legiats de disposar dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia

El dia 28 de febrer de 2013 es va publicar al DOGC el Decret 121/2013, de 26 de febrer (<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6325/1287325.pdf>), pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum (en endavant “Decret”), i s'estableix l'obligació de tots els professionals de disposar i facilitar aquests fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a les persones usuàries i consumidores del servei professional (d'ara endavant “persones usuàries”).

A. Àmbit d'aplicació del Decret

L'article 1.2 del Decret estableix que aquest serà d'aplicació a *“totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores”*.

D'acord amb el que disposa l'article 111-2a) de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, són persones consumidores i usuàries, aquelles *“persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les seves relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional”*. **Per tant, aquest Decret només és d'aplicació per als professionals que exerceixin la professió per a persones usuàries. D'aquesta manera, els professionals que desenvolupin la seva tasca exclusivament per a altres empresaris o professionals (siguin persona física o jurídica), no estaran obligats a disposar d'aquests fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.**

Els professionals col·legiats i els diferents col·legis professionals han de donar compliment a les obligacions que emanen del Decret **a partir del dia 20 de setembre de 2013**, d'acord amb el que estableix la Disposició Transitòria.

B. Definició de queixa, reclamació i denúncia

L'article 2 del Decret defineix què s'entén per queixa, reclamació i denúncia. **És important que els col·legiats/des tinguin clar quina és l'acció realitzada per la persona usuària, doncs el procediment a seguir varia en funció de si estem davant d'una queixa/reclamació o de si estem davant d'una denúncia.**

La **queixa** és una *“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 [el professional] com d'un organisme habilitat [l'Agència Catalana del Consum o el col·legi professional] 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."

La **reclamació** també és *"una 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"*, però que en aquest cas, el que sol·licita és *"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"*.

En darrer lloc, la **denúncia** és *"una 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 en aquest cas sí que *"poden ser constitutius d'infracció administrativa"*; amb l'objectiu 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."*

C. Obligacions per als professionals

El Decret estableix diferents obligacions que han de complir els professionals que presten el servei, i entre ells, els professionals col·legiats:

1. Exhibició d'un cartell advertint de l'existència dels fulls oficials

L'article 6 del Decret estableix que s'ha d'exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible, un cartell on s'anunciï la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. En aquest cartell també s'ha d'indicar un telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum (012). I si el centre o establiment en disposa, també cal indicar-hi el número de telèfon o adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores. A la pàgina web de l'Agència Catalana de Consum (ACC) es pot trobar un model de cartell estàndard: http://www.consum.cat/doc/doc_51293003_1.pdf

2. Obligatorietat de tenir els fulls oficials a disposició dels usuaris

2.1,- Disponibilitat de fulls oficials dins i fora del centre/establiment



El professional té l'obligació de disposar de forma immediata dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia no només a l'establiment on realitzi l'activitat professional, sinó també allà on es presti el servei, encara que sigui fora de l'establiment o centre, tal i com estableix l'article 7 del Decret.

D'acord amb el que disposa l'article 7.2 del Decret, en qualsevol informació comercial documentada que el professional faciliti a les persones consumidores els ha d'informar de la seva existència i que té a la seva disposició els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb el professional, aquest ha de lliurar-li a la persona usuària el full oficial quan aquesta li ho demani.

2.2,- El professional ha de disposar dels fulls oficials normalitzats

El Decret estableix en el seu annex el model normalitzat de full oficial que han de disposar i lliurar els professionals. Els fulls oficials estan integrats per tres exemplars: un per a la persona consumidora, un per a l'organisme habilitat (col·legi o ACC) i el tercer per al professional. També trobareu còpia dels fulls oficials a la web de l'ACC: http://www.consum.cat/doc/doc_59629304_1.pdf.

El professional ha de lliurar aquests fulls oficials normalitzats a la persona usuària que ho sol·liciti.

2.3,- S'ha d'informar i facilitar les instruccions i els drets dels usuaris

L'article 3.3 del Decret estableix que a més a més dels fulls oficials, el professional també haurà de:

- a) facilitar a la persona usuària el full d'instruccions normalitzat que es troba annex al Decret, on s'explica com emplenar i tramitar els fulls oficials, i,
- b) informar sobre les obligacions de l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal:

“1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- *De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
- *Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.*
- *De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.*
- *De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- *De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.”*



D'altra banda, si l'establiment disposa de pàgina web o de correu electrònic, també pot posar els fulls oficials a disposició de les persones consumidores a la pàgina web o, si els hi ho sol·liciten per correu electrònic, els hi pot remetre els fulls oficials en suport electrònic (article 7.1).

3. Responsabilitat del professional en la tramitació del full oficial

En la tramitació inicial del full oficial, el professional que el rep ha de tenir en compte diferents qüestions.

3.1,- El professional ha de deixar constància de la recepció del full oficial

El Decret diferencia el fet que el full sigui formalitzat en presència del professional o qui el representi, o sense la presència del professional.

En el primer supòsit, quan una persona formalitza el full oficial de queixa, reclamació o denúncia a l'establiment del professional, aquest, o qui el representi, ha de signar el full a l'espai reservat per a aquesta finalitat. La signatura del professional no significa que reconegui allò que s'hi indica, sinó que només té efectes de justificant de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada. D'altra banda, la signatura del professional es pot suplir pel seu segell.

La persona usuària ha de quedar-se amb dos exemplars del full, i l'altre l'ha de lliurar al professional, amb indicació expressa de la data de lliurament.

En el segon supòsit, si el full és formalitzat sense la presència del professional o del qui el representi, la persona consumidora o usuària li ha de trametre d'una manera que permeti tenir constància de la recepció.

3.2,- Tramitació dels fulls de queixa i de reclamació

D'altra banda, el Decret també diferencia el procediment a seguir si es tracta de formalitzar una queixa o reclamació, o una denúncia.

Pel que fa a la tramitació de la queixa o reclamació, el professional pot optar a formular al·legacions i contestar la queixa o reclamació en el mateix moment en què li lliuren el full oficial; o bé pot donar-ne resposta en un termini màxim d'un mes des de la data de lliurament/recepció que s'ha fet constar en el mateix escrit.

Si la persona consumidora no rebés una resposta satisfactòria en aquest termini, podrà trametre un exemplar del full de queixa o reclamació a un organisme habilitat, entre els quals hi ha els col·legis professionals si el professional està



col·legiat, o bé qualsevol altre centre habilitat com l'Agència Catalana de Consum.

3.3,- Tramitació dels fulls de denúncia

D'altra banda, si la persona usuària vol formular una denúncia, aleshores el professional l'ha d'informar per tal que remeti el full de denúncia o bé al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada, resideixi o s'hagin produït els fets (Agència Catalana del Consum) o al col·legi professional on estigui col·legiat/da el professional prestador del servei.

4. Infraccions i sancions per als professionals que compleixin l'obligació de disposar, facilitar i tramitar els fulls oficials

En darrer lloc, l'article 13 del Decret estableix que **l'incompliment dels preceptes fixats en el Decret tenen la consideració d'infracció administrativa**; i en aquest sentit, l'article 331 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya considera infracció administrativa:

- no disposar dels fulls oficials (article 331-4m),
- no anunciar l'existència dels fulls oficials (article 331-4m)
- negar-se o resistir-se a subministrar fulls oficials de reclamació o denúncia a les persones usuàries que ho sol·licitin (article 331-6g),
- subministrar fulls que no siguin els oficials (article 331-6g)

En conseqüència, d'acord amb el que disposa l'article 332 de la Llei 22/2010, aquestes infraccions poden ser qualificades de lleus, greus o molt greus, segons les circumstàncies que hi concorrin; i d'acord amb el que disposa l'article 333-1 poden ser sancionades en els termes següents:

- a) Per a les infraccions lleus, una multa de fins a 10.000 euros.
- b) Per a les infraccions greus, una multa compresa entre 10.001 i 100.000 euros.
- c) Per a les infraccions molt greus, una multa compresa entre 100.001 i 1.000.000 d'euros.

Barcelona, 13 de setembre de 2013