



## **OBLIGACIÓ DELS PROFESSIONALS COL·LEGIATS DE TENIR FULLS OFICIALS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA A DISPOSICIÓ DELS CLIENTS CONSUMIDORS**

El Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, va ser publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya el passat 28 de febrer de 2013.

La principal novetat d'aquest Decret és que, a partir del 20 de setembre de 2013, els/les professionals liberals col·legiats hauran de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb un model normalitzat, quan els destinataris del llurs serveis siguin persones consumidores.

En aquest sentit, és consumidora i usuària la persona física o jurídica que actua en el marc de les seves relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional, d'acord amb la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de codi de consum de Catalunya. En conseqüència, el professional que desenvolupi la seva tasca exclusivament per a altres empresaris o professionals no quedarà obligat a comptar amb aquests fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Si un professional desenvolupa tasques per a consumidors o usuaris, encara que sigui de forma puntual, cal que aquest:

1.- Exhibeixi de manera visible i permanent un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia i on també s'indiqui un telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si l'establiment en disposa, també el número de telèfon o adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

2.- Informi sobre l'existència i disponibilitat de fulls oficials a tota la informació comercial documentada que faciliti a les persones consumidores.

3.- Disposi de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a l'establiment o lloc on es dugui a terme l'activitat i, cas de relacions de consum fora d'establiment comercial, les persones que prestin el servei han de disposar de fulls per poder-los lliurar a qui ho sol·liciti. A més, si l'establiment disposa de web o correu electrònic, pot també posar els fulls a disposició de les persones consumidores al web o, a sol·licitud, formulada mitjançant correu electrònic, trametre els fulls en suport electrònic.

4.- Si una persona consumidora formalitza el full de queixa, reclamació o denúncia a l'establiment del o la professional, aquest professional, o qui el representi, ha de signar el full a l'espai reservat per a aquesta finalitat (la qual cosa només té efectes de justificació de recepció de l'escrit i no de reconeixement d'allò que s'hi indica) i pot fer constar al full les al·legacions que tingui per convenient. La signatura es pot suplir pel segell del o la professional. La persona consumidora ha de lliurar un exemplar del full a aquest professional, amb indicació de la data de lliurament.

5.- Doni resposta a la queixa o reclamació formulada en el termini màxim d'un mes. Si la persona consumidora no rep resposta satisfactòria en aquest termini pot trametre un



exemplar del full a un organisme habilitat, entre els quals hi ha els col·legis professionals si es tracta de professionals col·legiats.

6.- Informi a la persona consumidora que, si el que vol és formular una denúncia, l'ha de remetre o al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada, resideixi o s'hagin produït els fets (o a l'ens supramunicipal o Agència Catalana del Consum) o al col·legi professional on estigui col·legiat el/la professional prestador del servei.

Finalment, cal tenir en compte que la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de Codi de Consum de Catalunya, considera infracció administrativa:

- No disposar fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia (art. 331-4, lletra m).
- negar-se o resistir-se a subministrar fulls oficials de reclamació o denúncia a les persones consumidores que ho sol·licitin o subministrar fulls que no siguin oficials (art. 331-6, lletra g).

Aquestes infraccions poden ser qualificades de lleus, greus o molt greus segons les circumstàncies que hi concorrin (art. 332-1 a 332-4) i poden ser sancionades en els termes següents:

*Article 333-1- Classificació de les sancions.*

*1. Les sancions aplicables a les infraccions que tipifica aquesta llei són les 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, quantitat que es pot ultrapassar fins a assolir el quíntuple del valor dels béns o els serveis objecte de la infracció.*

*c) Per a les infraccions molt greus, una multa compresa entre 100.001 i 1.000.000 d'euros, quantitat que es pot ultrapassar fins a assolir el dècuple del valor dels béns o els serveis objecte de la infracció.*

El model de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia es pot obtenir a l'enllaç següent: [http://www.consum.cat/doc/doc\\_59629304\\_1.pdf](http://www.consum.cat/doc/doc_59629304_1.pdf)

Juliol 2013