

Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

Mitjançant el Decret 171/1991, de 16 de juliol, s'establí un model unificat de fulls de reclamació a l'hora que s'establí una relació d'establiments que estaven obligats a tenir-ne. Als esmentats establiments se n'hi afegiren d'altres, d'acord amb l'Ordre de 10 de desembre de 1996.

Malgrat el bon resultat que ha ofert aquest instrument que facilita als consumidors i consumidoras la possibilitat de reclamar en els mateixos establiments comercials, és evident que algunes de les dades i requisits requereixen d'una millor adaptació a la situació actual.

Per aquest motiu, el present Decret pretén millorar el contingut del fulls de reclamació, a l'hora que amplia l'obligatorietat de disposar-ne als establiments i empreses abans exemptes. D'aquesta manera, es facilitarà al màxim la possibilitat que una persona consumidora o usuària pugui formular la seva reclamació al mateix establiment, sens perjudici que pugui presentar-la davant organismes de l'Administració Pública competent en la matèria;

En conseqüència i d'acord amb el que disposa l'article 61 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller de Treball, Indústria, Comerç i Turisme i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Article 1

Àmbit d'aplicació

1.1 Totes les persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o prestin serveis directament a les persones consumidoras o usuàries en l'àmbit territorial de Catalunya hauran de disposar de fulls de reclamació/denúncia oficials, d'acord amb les dades que consten a l'annex i resten sotmeses a l'aplicació del present Decret.

1.2 Queden exclosos de l'aplicació d'aquest Decret tots aquells que desenvolupin les activitats següents:

Els i les professionals liberals que duguin a terme una activitat per a l'exercici de la qual sigui necessària la col·legiació prèvia a un Col·legi Professional legalment reconegut.

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 reclamació o denúncia.

Article 2

Definicions

A efectes de la present disposició, es considerarà reclamació o denúncia, considerant la petició de la persona que tramet el full oficial de denúncia/reclamació, en els termes següents:

2.1 Reclamació: quan la petició de la persona consumidora és obtenir la reparació d'un dany, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte, l'anul·lació d'un deute o una prestació per part del reclamat.

2.2 Denúncia: quan de la petició se'n dedueix que la persona consumidora vol posar en coneixement de l'administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que l'administració competent actuï corregint els fets il·lícits.

Article 3

3.1 Els fulls de reclamació/denúncia oficials han de romandre a l'establiment on es dugui a terme l'activitat comercial o de serveis a la persona consumidora o usuària, i seran lliurats a la persona que ho sol·liciti, encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

3.2 En el cas de les activitats de venda de productes o prestació de serveis fora d'un establiment mercantil o fix, els fulls de reclamació/denúncia els portaran les persones venedores, les operàries o prestadores de serveis i els lliuraran a la persona consumidora o usuari en les mateixes condicions que l'apartat anterior.

3.3 En els supòsits de vendes o prestacions de serveis a distància, s'haurà d'indicar a les ofertes o propostes de contractació i, si s'escau, en els contractes, el domicili o adreça on la persona consumidora podrà disposar dels fulls de reclamació.

Article 4

4.1 Els fulls oficials de reclamació/denúncia estaran integrats per un joc unitari d'impresos compost per tres exemplars: un original per a la persona denunciante/reclamant, una per a l'Administració i una tercera per a l'establiment, que contindran les indicacions impreses en català, castellà i anglès.

4.2 A la comarca de la Vall d'Aran, els fulls de reclamació/denúncia també estaran impresos en aranès.

4.3 Les instruccions per omplir i tramitar el full de reclamació/denúncia aniran impreses almenys en la còpia que ha de romandre en poder de la persona consumidora o usuària un cop tramitat.

Article 5

5.1 Els fulls oficials de reclamació/denúncia estaran disponibles per ser lliurats a aquelles persones que els sol·licitin, a l'Oficina de Gestió Unificada (OGU) i a les subdireccions generals d'Indústria, Comerç i Turisme a Girona, Lleida, Tarragona i

Terres de l'Ebre o bé directament a tots aquells organismes oficials o autoritzats que disposi el desplegament del present Decret o hagin signat Convenis de col·laboració amb el Departament.

5.2 El preu dels fulls oficials de reclamació/denúncia es fixarà, si s'escau, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent en matèria de taxes.

Article 6

Publicitat de l'existència de fulls oficials de reclamació/denúncia

Tots els establiments obligats a disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia estan obligats a exhibir al públic en un lloc visible un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de reclamació/denúncia per a les persones consumidores i usuàries. En aquest cartell també s'haurà d'indicar el número de telèfon de consulta del consumidor.

Article 7

Tramitació dels fulls de reclamació/denúncia

7.1 La persona consumidora o usuària ha de formalitzar el full en el mateix establiment, almenys en les dades referides a la seva identitat, la identificació de l'establiment, l'exposició clara i concisa dels fets motiu de la reclamació o denúncia, lloc i hora dels fets i signatura del full.

7.2 En cas de vendes fora establiment o prestacions de serveis sense establiment dels previstos a l'article 3.2 del present Decret, el full es complimentarà en presència de la persona venedora, operaria o prestadora de serveis en el lloc on es produeix la venda o la prestació de serveis.

7.3 L'establiment o la persona prestadora de serveis pot fer al·legacions en el mateix full, i en cas que sigui així, haurà de signar l'imprès a l'espai reservat a aquest efecte.

7.4 No és necessari que la persona consumidora o usuària indiqui en aquest moment la documentació aportada.

7.5 Els models de fulls de reclamacions també estaran a disposició de les persones consumidores i les empreses a les adreces d'Internet que facilitin els òrgans previstos a l'apartat 1 de l'article 5.

En el supòsit que s'hagi obtingut el full de reclamació via Internet, la persona consumidora el pot trametre a l'Administració competent pels mitjans que cregui oportuns.

Article 8

Exemplars dels fulls

8.1 Un cop complimentat el full tal com s'ha establert en els punts 1 i 2 de l'article anterior, la persona consumidora o usuària lliurarà, si s'escau, la còpia corresponent a

l'establiment, la persona venedora o prestadora de serveis, la qual restarà en poder d'aquesta.

8.2 En un termini no superior a 20 dies, la persona consumidora o usuària pot trametre el full original a qualsevol dels organismes indicats al full. Abans haurà d'adjuntar els documents que puguin aportar proves respecte als fets reclamats o denunciats.

Tota la documentació pot adjuntar-se en forma de fotocòpia, amb l'obligació per part de la persona consumidora o usuària de conservar-ne els originals per al cas que l'Administració competent els vulgui comprovar.

8.3 Una de les còpies amb les instruccions als dors quedarà en poder de la persona consumidora o usuària.

Article 9

Viabilitat de la reclamació o denúncia

9.1 En cas que un cop tramès el full a l'Administració, hi manquin dades rellevants com la petició que formula o la mancança de documentació probatòria necessària, l'Administració sol·licitarà que s'aportin les dades que manquen en un termini de 10 dies, avisant que en cas que no s'aportin en el termini establert es pot procedir a l'arxiu de les actuacions.

Si transcorregut aquest termini, no s'ha aportat la documentació o les dades requerides, l'òrgan competent podrà arxivar les actuacions. En cas d'haver-hi algun indici d'infracció administrativa l'òrgan competent iniciarà les diligències per determinar-ne l'abast i la responsabilitat.

9.2 Quan el full no vagi dirigit a l'organisme o administració competent en la matèria reclamada o denunciada, l'original serà tramès per l'òrgan receptor a aquell que sigui el competent en la matèria, informant a la persona consumidora o usuària d'aquesta circumstància.

Article 10

Actuacions de l'Administració

L'Administració competent que rebí el full podrà iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

Article 11

Prohibició de fulls no oficials

Queda prohibida la tinença o el lliurament a les persones consumidores i usuàries de fulls o documents de reclamació o denúncia que puguin induir a error o confusió amb els oficials per a la seva presentació, naturalesa o finalitat.

A aquests efectes, no es podrà, en cap cas, utilitzar el nom de full de reclamació o full de denúncia en els documents, distints als fulls oficials, dirigits a les persones consumidores o usuàries en establiments, empreses i prestadors de serveis directes a les persones consumidores.

Article 12

Infraccions i sancions

12.1 Seran considerades infraccions administratives, d'acord amb el que preveu l'article 4.f) i 5.f) de la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina de mercat i defensa dels consumidors i usuaris (DOGC núm. 1243, de 17.1.1990), la mancança de fulls de reclamació/denúncia oficials, la negativa a facilitar-los a les persones consumidores o usuàries, la tinença de fulls de reclamació o denúncia no oficials que puguin induir a confusió, la manca del cartell anunciador de la seva disponibilitat i la negativa a donar les dades necessàries al consumidor per emplenar-los.

12.2 Les infraccions seran sancionades d'acord amb el que preveu la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina del mercat i de defensa de les consumidores o usuàries o altres normatives sectorials que ho prevegin, d'acord amb l'activitat de l'establiment o empresa. En tot cas, primarà la normativa infractora especial o sectorial sobre la general continguda a la llei 1/1990, de 8 de gener.

Disposicions finals

—1 El present Decret entrarà en vigor al sis mesos de la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

—2 Es faculta als consellers i conselleres de la Generalitat de Catalunya per dictar les normes necessàries per al desplegament, eficàcia i l'execució del present Decret.

Disposició derogatòria

Amb l'entrada en vigor del present Decret quedarà derogat el Decret 171/1991, de 16 de juliol, l'Ordre de 10 de desembre de 1996 i les d'igual o inferior rang que s'oposin al que disposa el present Decret.

Barcelona, 4 de març de 2003

Jordi Pujol

President de la Generalitat de Catalunya

Antoni Fernández Teixidó

Conseller de Treball, Indústria,

Comerç i Turisme

Annex

(Anvers del full de reclamació/denúncia)

Full oficial de reclamació/denúncia (Decret 70/2003, de 4 de març).

Atenció: llegiu les instruccions del dors abans d'emplenar el full.

—1 Identificació de l'establiment:

Dia dels fets. Hora. Establiment.

Adreça. Població. Codi postal.

Nom de l'empresa o raó social i CIF.

Telèfon. Correu electrònic.

—2 Identificació de la persona consumidora

Nom i cognoms. DNI.

Adreça. Població. Codi postal.

País. Telèfon. Correu electrònic.

—3 Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació.

—4 Petició de la persona consumidora.

—5 Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.)

—6 Observacions de l'establiment.

La persona consumidora o usuària (*). L'establiment.

*Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar-lo a l'organisme competent.

Estic assabentat/ada que l'Administració receptora d'aquest full seguirà la tramitació prevista en el Decret 70/2003, de 4 de març.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012.

Dors del full de reclamació/denúncia.

—1 Què és el full de reclamació/denúncia

És un mitjà que el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores i usuàries perquè puguin formular denúncies i reclamacions allà mateix on es produeix el fet que les motiva.

—2 Què farà l'administració amb el full de reclamació/denúncia

L'Administració que el rebi actuarà d'ofici, iniciant les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant i aquelles que estimi adequades per a l'interès general.

—3 Com s'ha de tramitar el full

Un cop emplenades les dades, caldrà que s'adjuntin tots els documents rellevants relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada, així com les proves que es puguin aportar (mostres de producte, dictàmens tècnics, etc.).

La persona consumidora o usuària ha de trametre l'exemplar del full destinat a l'Administració, com més aviat millor:

A l'oficina municipal o bé comarcal d'informació al consumidor (OCIC i OMIC) més propera, o bé

A les dependències del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme (podeu consultar l'adreça al telèfon d'atenció ciutadana 012 o www.icconsum.org/info_adreces.cfm).

"L'exemplar per a l'establiment" s'ha de quedar a l'establiment o lloc on es fa la reclamació, mentre que la persona consumidora ha de conservar "l'exemplar per a la persona consumidora".

(03.052.076)