

DECRET DEL 07-08-2013 PEL QUAL S'APROVA EL REGLAMENT REGULADOR DELS FULLS OFICIALS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA EN MATÈRIA DE CONSUM.

Decret del 07-08-2013 d'aprovació del Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum

Exposició de motius

L'article 27 de la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, estableix el dret a la informació, l'assessorament i la queixa o reclamació, com a part integrant del dret a l'atenció de les persones consumidores.

Amb aquest objectiu, els empresaris, en el marc de les seves relacions de consum, han de posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, i anunciar-ne l'existència adequadament.

Mitjançant aquest Decret, es regula el full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum, tenint en compte criteris d'harmonització, simplificació i accessibilitat, amb l'objectiu que les persones consumidores puguin formular, de forma eficaç i amb la màxima facilitat, les seves queixes, reclamacions o denúncies, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

Per una banda, es pretén donar un tracte harmonitzat als fulls actuals de reclamació, presents en diversos sectors d'activitat, com els allotjaments turístics, els transports, els tallers mecànics o el comerç, creant un únic full oficial de queixa, reclamació i denúncia, així com un únic òrgan receptor que s'ocupi de gestionar i tramitar de forma

homogènia les possibles queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit general de les relacions de consum.

Per altra banda, aquest Reglament es desenvolupa d'acord amb criteris d'accessibilitat, possibilitant el desenvolupament dels mitjans telemàtics i prioritzant la utilització del formulari electrònic de queixa, reclamació i denúncia.

Aquesta regulació conté els conceptes de queixa, reclamació i denúncia; estableix l'àmbit d'aplicació del full oficial de queixa, reclamació i denúncia a totes les activitats empresarials, llevat de les exercides pels fedataris públics o per les administracions públiques, i té en compte les modalitats de relació de consum en les quals no hi ha presència física simultània de la persona consumidora i de l'empresari.

A proposta del ministre d'Economia i Territori, el Govern, en la sessió del 7 d'agost del 2013, aprova el Decret següent:

Article únic

S'aprova el Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum.

Disposició final

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Reglament

regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquest Reglament regula el desplegament dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum que tinguin efectes al Principat d'Andorra, amb independència del lloc on es produeixin les conductes, així com del domicili dels seus actors. També estableix els aspectes relatius a la seva tramitació.

2. Es crea el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model que consta a l'annex 1. Aquest full ha d'estar a disposició de les persones consumidores en tots els establiments del Principat que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores.

3. Resten exclosos de l'aplicació d'aquest Reglament:

- Els fedataris públics o el personal que exerceixi potestats públiques.
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració.
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.
- Totes les activitats que disposen de normativa específica en la matèria.

Article 2

Finalitat

La finalitat del full oficial de queixa, reclamació i denúncia és oferir un procediment senzill, però alhora harmonitzat, mitjançant el qual les persones consumidores puguin formular les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb les activitats dutes a terme pels establiments comercials, així com en les prestacions de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència que alteri el funcionament normal en les relacions de consum.

Article 3

Definicions

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per:

a) Queixa: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber, tant a la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com a l'òrgan competent, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal d'una relació de consum i que, malgrat no constituir infracció administrativa, pot servir per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

b) Reclamació: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber, tant a la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com a l'òrgan competent, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal d'una relació de consum, i en la qual sol·licita 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.

c) Denúncia: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber a l'òrgan administratiu

competent en matèria de consum uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que l'Administració competent, si escau, els investigui, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensi els interessos generals de les persones consumidores.

Article 4

Composició i contingut dels fulls

1. El full oficial de queixa, reclamació i denúncia està disponible en format físic i formulari electrònic.
2. La persona consumidora pot emplenar el full al mateix establiment i, en qualsevol cas, hi ha d'incloure les dades següents: la seva identitat, la identificació de l'establiment, l'exposició clara i concisa dels fets que motiven la seva queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la seva petició, així com el lloc i la data dels fets.
2. El full oficial de queixa, reclamació i denúncia està integrat per tres folis impresos: un original i dos còpies: l'original per a l'òrgan competent, una còpia per a la persona consumidora i l'altra còpia per a l'empresari. Quan s'utilitza el full electrònic, l'aplicació informàtica distribueix automàticament les còpies als actors implicats.
3. Les instruccions per omplir i tramitar el full, així com el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, estan disponibles en català, castellà, francès i anglès (annex 2).
4. Es prohibeix la tinença o el lliurament a les persones consumidores de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, per la seva presentació, naturalesa o finalitat.

Article 5

Disponibilitat dels fulls

1. Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estan disponibles per als empresaris a la seu de l'òrgan competent en matèria de consum i en tots els llocs físics o virtuals que aquest òrgan autoritzi o habiliti.
2. Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores a l'establiment o el 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 l'establiment disposa de pàgina web o d'adreça de correu electrònic, amb independència del fet que ha de disposar de fulls a l'establiment permanent on duu a terme la seva activitat, pot posar-los a disposició de les persones consumidores al seu lloc web o, a sol·licitud de la persona consumidora, trametre'ls mitjançant correu electrònic.
3. En les relacions de consum establertes fora de l'establiment comercial, els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia els han de dur les persones que comercialitzin el bé o prestin el servei i els han de lliurar a la persona consumidora que ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.
4. En les relacions de consum a distància, si l'empresari disposa d'una pàgina web o una adreça de correu electrònic, ha de posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia al seu lloc web o, després de la sol·licitud formulada per la persona consumidora, trametre'ls mitjançant correu electrònic. L'empresari ha d'informar que en té i, en qualsevol cas, indicar

l'adreça completa on les persones consumidores poden dirigir les seves queixes i reclamacions.

Article 6

Publicitat de l'existència dels fulls

1. Tots els establiments que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores inclosos dins l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament han d'exhibir al públic, de manera permanent i visible, un rètol on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. En aquest rètol també s'ha d'indicar el número del telèfon d'assistència gratuïta al consumidor. L'òrgan competent posa a disposició dels establiments un model d'aquest rètol informatiu, tant en format físic com en format virtual (annex 3).

2. En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, s'ha d'indicar que la persona consumidora pot adreçar-se, o bé al telèfon d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'empresari oferent del bé o servei que consten a la màquina automàtica, per obtenir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Article 7

Tramitació dels fulls

1. En el cas que el full es formalitzi a l'establiment, l'empresari o qui el representi l'ha de signar i/o segellar a l'espai reservat per a aquesta finalitat. La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full, l'original i una còpia, i l'establiment amb la còpia restant. La signatura o el segell de l'empresari o de qui el representi només té efectes d'acusament de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada.

2. La persona consumidora tramet l'original del full de queixa, reclamació o denúncia directament a l'òrgan competent o mitjançant qualsevol dels organismes habilitats per aquest òrgan, juntament amb la documentació i els elements de prova corresponents en virtut dels quals fonamenta la seva pretensió.

3. En el supòsit que el full es formalitzi sense la presència de l'empresari o de qui el representi, la persona consumidora li n'ha de trametre una còpia o bé ha de facilitar les dades necessàries perquè l'òrgan competent la hi pugui trametre. En aquests supòsits, sempre que sigui possible, es prioritza la formalització del full oficial mitjançant el formulari electrònic que posa a disposició l'òrgan competent al seu lloc web.

4. En el cas que, un cop tramesa la queixa, reclamació o denúncia, l'òrgan competent constati que hi manquen dades rellevants, com la petició que formula la persona consumidora o la documentació i els elements de prova en virtut dels quals la persona consumidora fonamenta la seva pretensió, l'òrgan competent requereix l'esmena en un termini de 10 dies, amb l'avertiment que en cas que no s'esmeni en el termini establert es considera que la persona consumidora desisteix de la seva petició i s'arxiva el full.

5. Un cop l'òrgan competent rep el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, n'acusa la recepció, informa la persona consumidora de la tramitació feta i inicia d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o les que consideri adequades per a l'interès general.

Article 8

Infraccions i sancions

L'incompliment dels preceptes continguts en aquest Reglament se sanciona de conformitat amb el que

disposa la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor o les altres normes sectorials que ho prevegin, d'acord amb l'activitat que desenvolupa l'empresari o empresària.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 7 d'agost del 2013

Per delegació

Jordi Cinca Mateos

Ministre de Finances i Funció Pública



annex 1 full queixa.pdf



annex 2 full queixa.pdf



annex 3 full queixa.pdf

Data de publicació BOPA: 21.08.2013

(núm. 40, any 25)

www.bopa.ad