

LES VIES DE RECLAMACIÓ

- [FULLS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA](#)
- [CONSULTA](#)
- [QUEIXES](#)
- [LA MEDIACIÓ I L'ARBITRATGE](#)
- [CENTRE EUROPEU DEL CONSUMIDOR](#)
- [TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA](#)
- [ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT](#)
- [ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS](#)
- [EL SÍNDIC DE GREUGES](#)
- [VIA JUDICIAL](#)
- [PROCEDIMENTS ESPECÍFICS D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR](#)

FULLS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

El reconeixement d'un seguit de drets als consumidors i usuaris no tindria sentit sense l'existència de sistemes pel seu control.

Entre d'ells trobem la possibilitat de posar en coneixement de l'empresa i de l'administració, de forma fàcil i immediata, la presència d'irregularitats que permeten als afectats reclamar, denunciar o queixar-se.

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya a l'article 124.8 estableix que les persones consumidores tenen dret al lliurament, quan el demanin, d'un full de reclamació/denúncia o formulari d'altres sistemes de resolució de conflictes disposats per l'Administració Pública, i als articles 311.6 i 311.7 tracta sobre la denúncia i la seva tramitació de la següent manera:

"Article 311.6 La denúncia en matèria de consum

1. Totes les persones consumidores tenen el dret i el deure de formular i presentar denúncies als organismes administratius competents en matèria de consum.
2. Mitjançant la denúncia les persones consumidores posen en coneixement de l'Administració competent en matèria de protecció de les persones consumidores una presumpta vulneració de la normativa en matèria de consum.

Article 311.7 Tramitació de la denúncia

1. En cas que de la denúncia se'n derivin indicis d'infracció, d'acord amb el que disposa aquesta llei o les normatives sectorials de consum, les administracions públiques competents iniciaran d'ofici els

procediments administratius adients per tal d'evitar la vulneració d'aquestes legislacions.

Aquest inici d'ofici de les actuacions, serà comunicat al denunciant; indicant-li els possibles efectes de la denúncia i la seva posició jurídica del denunciant respecte als fets presumptament infractors.

2. Si a la denúncia hi manquen requisits formals, sempre que siguin de caràcter subsanable per part del denunciant, l'Administració competent que la rep, donarà un termini no inferior a 10 dies perquè es puguin subsanar les mancances.

3. Quan l'òrgan a qui s'ha adreçat la denúncia no sigui el competent per raó de la matèria o del territori, aquest òrgan la remetrà a la major brevetat possible a l'òrgan que té atribuïda la competència material o territorial, comunicant aquest fet al denunciant.

4. Si de la denúncia no s'aprecien fets infractors, l'Administració adoptarà un acord motivat d'arxiu, el qual serà comunicat a la persona denunciant."

Els fulls de reclamació/denúncia són un mitjà que l'Administració i els establiments posen a disposició de consumidors i usuaris perquè puguin formular reclamacions i denúncies allà mateix on es produeix el fet que les motiva.

La seva regulació la fa el decret 70/2003, de 4 de març que determina els següents trets característics

És el mateix reclamació que denúncia?

No, considerant la petició de la persona que tramet el full oficial, parlem de:

- 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.

És una acció individual de defensa de interessos particulars.

- 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.

Té per objectiu prevenir les conductes il·lícites i la defensa del interessos generals.

Qui ha de disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia?

Totes les persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o prestin serveis directament a les persones consumidores o usuàries en l'àmbit territorial de Catalunya hauran de disposar de fulls de reclamació/denúncia oficials, llevat de:

- 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.

On es troben els fulls de reclamació/denúncia?

- A l'establiment on es dugui a terme l'activitat comercial o de serveis a la persona consumidora o usuària.

- En el cas de les activitats fora d'un establiment mercantil o fix, els portaran les persones venedores, les operàries o prestadores de serveis.

- 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.

Qui en pot fer ús?

Seran lliurats a la persona que ho sol·liciti, encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

Quina forma tenen els fulls de reclamació/denúncia?

Estaran integrats per un joc unitari d'impresos compost per tres exemplars: un original per a la persona denunciant/reclamant, un per a l'Administració i un tercer per a l'establiment, que contindran les indicacions impreses en català, castellà i anglès; a la Vall d'Aran, també estaran impresos en aranès.

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.

On poden obtenir els comerciants els fulls de reclamació/denúncia?

En diversos organismes oficials o autoritzats relacionats amb el Consum o descarregant-los directament de la pàgina web de l'Agència Catalana de Consum (www.consum.cat).

Tanmateix hi poden accedir als fulls per aquests mitjans els consumidors, que també poden tramitar-los omplint un formulari des del web de l'Agència en el cas que l'establiment no disposi de fulls oficials, no vulguin lliurar-los o no sigui possible al consumidor adreçar-s'hi.

[Enllaç a full oficial de reclamació/denúncia](#)

[Enllaç a formulari web de l'Agència Catalana del Consum](#)

L'ORDRE ECF/188/2007, de 23 de maig, per la qual s'aprova la tramitació telemàtica del procediment de presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes a l'Agència Catalana del Consum permet incorporar aquestes formularis a la seva pàgina web i donar eficàcia a la tramitació telemàtica de les sol·licituds que les persones consumidores i usuàries li dirigeixin.

Ha de haver-hi constància de la seva existència?

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'anunciï 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.

[Enllaç a cartell](#)

Com es tramita?

- 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.
- En cas de vendes fora d'establiment o prestacions de serveis sense establiment 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.
- 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'impres a l'espai reservat a aquest efecte.
- No és necessari que la persona consumidora o usuària indiqui en aquest moment la documentació aportada.
- Un cop complimentat el full el consumidor lliurarà, si s'escau, la còpia corresponent a l'establiment, persona venedora o prestadora de serveis, la qual restarà en poder d'aquest.
- Una de les còpies amb les instruccions als dors quedarà en poder de la persona consumidora o usuària.
- En un termini no superior a 20 dies, el consumidor pot trametre el full original a qualsevol dels organismes indicats al full (OMIC, en la seva absència OCIC i en cas de mancança de les dues anteriors Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya).
- 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.

Que fa l'Administració quan rep el full de reclamació/denúncia?

- 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 indicatiu d'infracció administrativa l'òrgan competent iniciarà les diligències per determinar-ne l'abast i la responsabilitat.
- 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.
- L'Administració competent que rebi 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.

Infraccions i sancions relacionades amb els fulls de reclamació/denúncia

Seràn 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

- 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
- la negativa a donar les dades necessàries al consumidor per emplenar-los

Com efectuar queixes i reclamacions . Revista Consumer

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2006/06/21/153145.php

Segons dades de l'Agència Catalana de Consum, el nombre de reclamacions rebudes l'any 2007 ha estat de 9.919, davant de les 7.338 del 2006. L'increment està molt relacionat amb el cas Air Madrid i amb l'apagada del 23 de juny.

Les reclamacions rebudes pel cas Air Madrid van ser 3.085, tot i que més de 2.170 persones van ser ateses a l'aeroport i 2.674 a les oficines de l'ACC.

Quant a les reclamacions a Fecsa-Endesa per l'apagada de l'estiu a Barcelona, 80.000 van ser gestionades directament per la companyia i 610 van ser rebudes per l'ACC.

Cal destacar que el 32,5% del total de reclamacions van ser presentades a través del web, que a partir del juny va incorporar la reclamació/denúncia en línia.

L'any 2007 s'han tramitat a tot Catalunya 5.044 denúncies presentades per diversos conductes: directament a l'ACC, als Serveis Territorials o bé a les oficines dels consells comarcals que depenen de l'Agència o bé procedents d'altres organismes (de Catalunya o d'altres comunitats autònomes).



CONSULTA

Els consumidors poden dirigir-se a les OMIC, OCIC o a les Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya, i també al 012, per fer una sol·licitud d'informació específica o general, però sempre de temes relacionats amb el consum.

És habitual contestar-les de manera verbal i immediata, excepte que per la seva complexitat sigui necessari la consulta a altres organismes, revisió de normativa o documentació; en aquest cas es remetrà la resposta al consumidor, per escrit, tant aviat es pugui.

Poden ser el pas previ per a formular una queixa, reclamació o denúncia.

L'Agència Catalana de Consum ha rebut l'any 2007 129.776 consultes, un 11% més que l'any 2006.



QUEIXES

Materialitzades en un escrit, no normativitzat, amb requisits mínims de formalitat: identificació de qui la fa, contra qui, motius, prova si es considera necessària, signatura i data.

És procedent per a deixar constància d'uns fets que, malgrat no ser una infracció i malgrat que el consumidor no vulgui demanar una compensació o rescabament, desitja que l'Administració (la mateixa que en el cas de reclamacions i denúncies) els conegui i els faci arribar a l'empresa.

De vegades els propis fulls de reclamació/denúncia quan res es demana i no contenen possibles infraccions fan els efectes formals de queixes.

De les queixes es donarà trasllat a les empreses afectades, prèvia verificació per l'Administració d'antecedents, per si s'hagués de fer altres accions com sol·licitud de documentació, possible inici d'inspecció, etc.

Les queixes proporcionen informació a l'Administració i faciliten que l'empresa pugui millorar la qualitat del seu servei.



LA MEDIACIÓ I L'ARBITRATGE

La mediació és una via de solució de les reclamacions voluntària, gratuïta, confidencial i imparcial aplicable als conflictes de consum entre consumidors i empreses.

Mitjançant la intervenció d'experts mediadors que, sense decantar-se a favor de cap de les dues parts, els ajuden a veure els avantatges i els inconvenients de cada posició, les parts poden arribar per si mateixes a una solució de la seva controvèrsia que, normalment, es formalitza per escrit.

El consumidor pot sol·licitar una mediació a l'oficina municipal o comarcal d'informació al consumidor més propera al seu domicili o a l'organisme de consum competent de la Generalitat de Catalunya.

En aquest procediment de mediació són les parts les que troben la solució al conflicte, en funció dels seus propis interessos; no és, per tant, una solució imposada per un tribunal o un jutge.

En cas de que la mediació no fos possible, té sentit l'arbitratge, com a sistema extrajudicial i voluntari que permet resoldre, amb caràcter vinculant i de manera ràpida i gratuïta, les diferències sorgides entre les empreses i els consumidors.

Cada cas el resol, mitjançant laude d'obligat compliment, un tribunal integrat per tres àrbitres que garanteixen una solució imparcial i objectiva.

Les Juntes arbitrals de consum són els organismes on s'ha de demanar l'arbitratge de consum.

Segons dades de l'Agència Catalana de Consum a 31 de desembre de 2007, el nombre d'establiments adherits a Catalunya era de 3.913 .

- Mediació i arbitratge de consum. [Fullet de la 'ACC](#)

-Mediació i arbitratge, articles 132.1 a 133.5 de l'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya.



CENTRE EUROPEU DEL CONSUMIDOR

En aquest centre, que té la seu a l'Agència Catalana del Consum, s'assessora i s'atenen reclamacions i sol·licituds de mediació per conflictes de consum amb empreses situades en un altre estat de la Unió Europea.

Al llarg de l'any 2006 el nombre de consultes ateses han estat 732 i les reclamacions transfrontereres gestionades 635 .

-Centre Europeu del Consumidor. [Fullet de l'ACC](#)

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya a l'article 124.12 estableix que la Generalitat ha de garantir l'accés de les persones consumidores a la informació sobre consum dels diferents països de la Unió Europea per tal d'orientar-los i assessorar-los en els seus drets i deures que tenen com a persones consumidores en els diferents països.

La Generalitat participarà en organitzacions i projectes d'àmbit europeu en matèria de consum per tal de poder garantir la informació a les persones consumidores de Catalunya sobre les normatives i activitats de consum de les diferents institucions i organitzacions europees.



TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA

Ofereix informació relativa als serveis i les actuacions de la Generalitat, informació d'interès ciutadà i de caràcter general i tràmits i gestions per via telefònica, mitjançant el número 012, informant al consumidor català dels seus drets i deures, així com dels llocs on poden adreçar-se per tramitar reclamacions, denúncies i queixes.

L'horari d'atenció és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any

Segons dades de l'Agència Catalana de Consum durant l' any 2006 l'Agència ha atès més de 55.000 consultes específiques sobre temes de consum a través del telèfon 012.

Telèfon 012. [Pàgina web](#)

L'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya a l'article 124.11 estableix que la Generalitat ha de garantir el fàcil accés de les persones consumidores a la informació sobre els seus drets i deures i ha de facilitar-los la presentació i tramitació de les seves queixes, reclamacions i denúncies a través dels mitjans més ràpids i eficaços.



ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Moltes empreses han instaurat serveis d'atenció al client, de vegades per imposició legal i d'altres de manera voluntària, com a pas previ i possibilitat d'evitar reclamacions davant de l'Administració.

La reclamació es formula per escrit de manera que en quedi constància (carta certificada o burofax, per exemple), i dóna la possibilitat a l'empresa d'oferir una solució al conflicte abans que intervingui l'administració.



ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS

Les associacions de consumidors són organitzacions privades, d'interès públic, sense finalitat de lucre, que tenen com a objectiu la defensa dels drets i dels interessos dels consumidors. Aquestes entitats poden resoldre la nostra reclamació mitjançant una mediació amb l'empresa contra la qual hem reclamat.

Les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes estan legitimades per defensar en judici els drets i interessos dels seus associats i els de l'associació, així com els interessos generals dels consumidors i usuaris.

- Les associacions de consumidors a Catalunya. [Fullet de l'ACC](#)



EL SÍNDIC DE GREUGES

Té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu i fa recomanacions a les administracions i empreses de serveis d'interès públic quan aquestes vulneren drets i llibertats.

[Pàgina web del Síndic de Greuges de Catalunya](#)



VIA JUDICIAL

Té sentit en dos supòsits:

- Quan les matèries en litigi resten excloses de la mediació o arbitratge de consum.

- Quan l'empresa reclamada no accepta la reclamació o l'arbitrage, ja que ambdues són voluntàries si l'empresa no està adherida.



PROCEDIMENTS ESPECÍFICS D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Pel que fa a més d'un sector de serveis, operat generalment per grans empreses, existeix regulació específica que obliga a aquestes a tenir un sistema de resolució de reclamacions i queixes específic, particular, que pretén que es solucionin sense necessitat de la intervenció administrativa.

Així les entitats financeres (de crèdit, de serveis d'inversió, asseguradores, etc.) estan obligades a disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client o, voluntàriament, d'un defensor del client, que tinguin per objecte atendre i resoldre (en el termini de dos mesos) les queixes i reclamacions que presentin els clients.

La decisió vincula l'entitat però si no satisfà el consumidor, aquest pot acudir al Comissionat per a la Defensa del Client dels Serveis Financers que correspongui (de Serveis Bancaris, de l'Inversor, de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions).

Per a l'admissió i tramitació d'una queixa o reclamació serà imprescindible haver-la formulat prèviament al departament o servei d'atenció al client o defensor del client i que hagi estat denegada o desestimada o hagin transcorregut 2 mesos des de la data de presentació sense que hagi estat resolta. S'ha de fer constar que aquesta no es troba pendent de resolució o litigi davant òrgans administratius, arbitrals o jurisdiccionals.

En cap cas l'informe que posi fi a les queixes o reclamacions tindrà caràcter vinculant per al reclamant ni per a l'entitat a que es refereixi, podent iniciar la via administrativa o judicial si escau.

- [Enllaç al "Portal del cliente bancario. Banco de España"](#)

En el cas del servei d'electricitat la competència per resoldre les reclamacions i discrepàncies que es plantegin correspon al Departament d'Economia i Finances, que té atribuïda la competència en matèria d'energia i d'instal·lacions elèctriques.

Els operadors de telefonia han de disposar d'un Departament o Servei especialitzat d'atenció al client, de caràcter gratuït, que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que plantegin els clients.

Els abonats han de formular les queixes o reclamacions en el termini d'un mes des del moment en què tinguin coneixement del fet que les motiva.

Formulada la reclamació, si l'abonat no ha obtingut resposta satisfactòria de l'operador en el termini d'un mes, podrà acudir a les

Juntes Arbitrals de Consum. Si no es sotmet a les Juntes podrà dirigir-se, en el termini de tres mesos des de la resposta de l'operador o des de la finalització del termini per respondre, a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació; el termini per resoldre serà de 6 mesos.

En general, i per a tots els serveis d'atenció al consumidor, cal dir que l'article 21 2. del -Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries assenyala que:

“Les oficines i serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a la disposició del consumidor hauran d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions. Si els serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a dur a terme les seves funcions hauran de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.”



[ÍNDIX GENERAL](#)

[VERSIÓ PER A IMPRIMIR](#)

[ACCÉS A ENLLAÇOS DE LA LEGISLACIÓ CITADA](#)

[ENLLAÇ A EXERCICIS DEL TEMA](#)