

DOCUMENT INFORMATIU SOBRE L'OBLIGACIÓ 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, estableix que, a partir del 20 de setembre de 2013, els/les podòlegs/es liberals col·legiats/des **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 consumidores¹.

ELS PROFESSIONALS VENEN OBLIGATS A COMPLIR:

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 que els serveis podològics es prestin fora d'establiment (al domicili del consumidor o usuari), les persones que ho realitzin 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.

¹ 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 (sigui persona física o jurídica) no quedarà obligat a comptar amb aquests fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.**

4.- Si una persona consumidora formalitza el full de queixa, reclamació o denúncia al centre podològic o establiment del o la professional, aquest professional, o qui el representi (es a dir, qualsevol treballador), **ha de signar el full² o segellar** a l'espai reservat per a aquesta finalitat (la qual cosa només té efectes de justificant 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 cregui convenients o fer-ho posteriorment en el termini que hi ha establert per donar resposta.

El client ha de lliurar un exemplar del full al/ a podòleg/a, amb indicació de la **data de lliurament**.

El client també pot formalitzar el full de queixa, reclamació o denúncia sense la presència del/la podòleg/a, en aquests casos el client l'enviarà còpia del full al podòleg/a de manera que tingui constància de la seva recepció.

- Queixa: és la petició d'un client sobre un fet que sense constituir una infracció, es pot sol·lucionar millorant el servei.
- Reclamació: és la petició del client que realitza sobre l'empresari o professional sobre un fet que ha afectat a la relació i que en sol·licita la reparació d'un dany.
- Denúncia: és la petició del client sobre uns fets o esdeveniments que tenen competència per la tramitació de queixes, reclamació i denúncies, en aquests supòsits, el client pot enviar-la al Col·legi Professional en el que el/la podòleg/a estigui col·legiat/da.

5.- El/La podòleg/a ha de donar 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 el Col·legi professional al que el/la podòleg/a estigui col·legiat/da.

6.- El/La podòleg/a ha d'informar al client que, si el que vol és formular una denúncia, l'ha de remetre o al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliat, resideixi o s'hagin produït els fets (o a l'entitat supramunicipal o Agència Catalana del Consum) o al **Col·legi Professional** on estigui col·legiat el/la podòleg/a 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).

² La signatura es pot suplir pel segell del o la professional.

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 i el cartell informatiu, es pot obtenir a l'enllaç següent:

<http://consum.gencat.cat/ca/empreses/requisits-obligatoris/descarrega-de-cartells-i-documents/>

i també a les Oficines de :

- Gestió Empresarial (OGE),
- Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor
- Oficines de l'Agència Catalana del Consum.

Podeu cercar més informació i adreçar consultes al respecte a:

<http://consum.gencat.cat/ca/contacte/>

o trucant al **012**

o al **Col·legi** on juntament amb els **Serveis Jurídics** us mirarem de resoldre els dubtes que ens remeteu a: podocat@podocat.cat

Junta de Govern
Col·legi Oficial de Podòlegs de Catalunya
07/12/2018