

Preguntes freqüents per a ciutadans que vulguin reclamar a un economista pels serveis que aquest li ha prestat

- 1.- Quina diferència hi ha entre queixa, reclamació i denúncia?
- 2.- Què són els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?
- 3.- A on puc obtenir els fulls queixa, reclamació i denúncia?
- 4.- Un cop ja he emplenat el full oficial de queixa, reclamació o denúncia, com he d'actuar?
- 5.- Quina és la tramitació davant el Col·legi d'Economistes de Catalunya?

1.- Quina diferència hi ha entre queixa, reclamació i denúncia?

a) Queixa: Petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum i que, malgrat no ésser constitutius d'infracció administrativa, poden servir, una vegada esmenats, 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 de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum, 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 de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement de l'Administració o d'un col·legi professional uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que les administracions públiques o els col·legis professionals competents, si escau, els investiguin i actuïn d'ofici per corregir la conducta infractora i, d'aquesta manera, defensi els interessos generals de les persones consumidores.

2.- Què són els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?

Són els únics mitjans a través dels quals les persones consumidores poden fer valer els seus drets davant la/es persona/es que els hi comercialitza un bé o els presta un servei.

3.- A on puc obtenir els fulls queixa, reclamació i denúncia?

Els economistes estan obligats a disposar dels models oficials de queixa, reclamació i denúncia, per tant, heu de adreçar-vos a l'economista que us ha prestat el servei objecte de la queixa, reclamació o denúncia.

4.- Un cop ja he emplenat el full oficial de queixa, reclamació o denúncia, com he d'actuar?

Cal diferenciar els següents supòsits:

- a) **Si formalitzes el full a l'establiment de l'economista** → cal que l'economista en justifiqui la seva recepció bé signant el full o bé fent constar el segell de la empresa. Igualment, cal indicar en quina data es lliura a l'establiment. En aquest supòsit caldrà que et quedis amb dos exemplars del full i l'establiment amb l'altre.
- b) **Formalització del full sense presència de l'economista** → en aquest cas caldrà que et quedis amb les tres còpies, i hauràs de trametre a l'economista la seva còpia a través d'un mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

Si es tracta d'una **queixa o una reclamació**, l'economista t'ha de respondre en el termini d'un mes a comptar des de la data en què ha tingut coneixement de la corresponent formulació. Si no reps cap resposta o bé consideres que aquesta no ha estat satisfactòria, pots remetre l'exemplar del full corresponent i si s'escau la documentació relacionada al Col·legi d'Economistes de Catalunya (cec@coleconomistes.cat)

Si per contra presentes una **denúncia** has de remetre el full corresponent al Col·legi d'Economistes de Catalunya, conjuntament amb la documentació i els elements de prova escaients. Pots fer-la arribar escanejada a l'adreça de correu electrònic cec@coleconomistes.cat

Tant si és tracta d'una queixa/reclamació o bé d'una denuncia, cal saber que la documentació corresponent es pot adjuntar en forma de còpia, amb l'obligació de conservar-ne els originals per al cas que el Col·legi d'Economistes de Catalunya els vulgui comprovar o verificar.

5.- Quina és la tramitació davant el Col·legi d'Economistes de Catalunya?

Si és una **queixa**: s'informarà a l'empresari/a afectat per a que en tingui coneixement i pugui aportar la seva versió dels fets o valoració per, si escau millorar la qualitat dels servei que ofereix a les persones consumidores.

Si és una **reclamació**: s'iniciarà les actuacions escaients mitjançant el procediment extrajudicial de conflictes que correspongui.

Si és una **denúncia**: es deriva al **Comitè de Normativa i Ètica Professional del Col·legi d'Economistes de Catalunya (CNEP)** per a que procedeixi segons el que estableix el Reglament de Procediment Disciplinari. Per a ampliar informació sobre el procediment disciplinari del Col·legi, podeu consultar el Reglament de Procediment Disciplinari o bé podeu fer clic en el següent [enllaç](#).