

Preguntes freqüents per a economistes

- 1.- Quina diferència hi ha entre queixa, reclamació i denúncia?
- 2.- Què són els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?
- 3.- Quins requisits de forma han de complir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?
- 4.- A on es poden obtenir els fulls queixa, reclamació i denúncia?
- 5.- A què estem obligats els economistes, com a prestadors de serveis, d'acord amb el Decret 121/2013
- 6.- He quedat amb un client fora del despatx i no dispo de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. Puc entregar-li qualsevol altre document?
- 7.- Hi ha un contingut mínim que cal tenir en compte en el moment en què el client empleni el full?
- 8.- Un cop el client ha omplert el full oficial de queixa, com he d'actuar? Hi ha algun termini que he de tenir en compte?
- 9.- 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, defensin 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.

Per tant, són els únics mitjans que el client d'un economista pot fer valer per a interposar una queixa, reclamació o denúncia.

3.- Quins requisits de forma han de complir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar integrats per tres exemplars: un pel client, l'altre per l'economista i l'altre que s'haurà d'entregar, si escau, al Col·legi d'Economistes de Catalunya.

4.- A on es poden obtenir els fulls queixa, reclamació i denúncia?

Podeu sol·licitar que l'Agència Catalana de Consum us faci arribar fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia fent clic en el següent [enllaç](#) o bé descarregar-vos-els directament [aquí](#).

5.- A què estem obligats els economistes, com a prestadors de serveis, d'acord amb el Decret 121/2013

- 1) A disposar a l'establiment o al lloc on es dugui a terme la prestació de serveis dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. En cas que l'establiment disposi d'un espai web i/o correu electrònic, també es poden posar a disposició dels clients els fulls per aquesta via.
En les relacions de consum fora de l'establiment comercial, caldrà que les persones que presten els serveis duguin exemplars de fulls oficials, per tal d'entregar-los al client en cas de que aquest ho sol·liciti.
- 2) A lliurar els documents a la persona consumidora que, amb motiu d'una relació de consum, ho sol·liciti, fins i tot si encara no s'ha formalitzat cap tracte comercial amb la empresa.
- 3) A exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible, un cartell on s'indiqui:
 - a. La disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
 - b. El número de telèfon d'atenció ciutadana per a realitzar les consultes de consum.
 - c. Si escau, el número de telèfon de l'establiment i una adreça de correu electrònic per atendre a les persones consumidores.

Podeu descarregar-vos un model de cartell informatiu fent clic [aquí](#) (hipervincle a la imatge)

6.- He quedat amb un client fora del despatx i no dispenso dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. Puc entregar-li qualsevol altre document?

No, queda expressament prohibit fer servir fulls diferents dels oficials així com fer servir el nom de "full oficial de queixa/reclamació/denúncia" per a referir-se a documents que no siguin els oficials.

7.- Hi ha un contingut mínim que cal tenir en compte en el moment en què el client empleni el full?

Cal emplenar, com a mínim, les següents dades:

- Identitat.
- Identificació de l'establiment.
- Exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia (concretant al màxim la petició).
- El lloc i la hora dels fets.
- Signatura.

8.- Un cop el client ha omplert el full oficial de queixa, com he d'actuar? Hi ha algun termini que he de tenir en compte?

Un cop que el client ja ha emplenat el full tenint en compte el contingut mínim al què fa referència la pregunta anterior, cal diferenciar els següents supòsits:

- a) **Formalització del 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 la persona consumidora es quedi amb dos exemplars del full i l'establiment amb l'altre.
- b) **Formalització del full sense presència de l'economista** → en aquest cas la persona consumidora es quedarà amb les tres còpies, i haurà 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 ha de donar resposta en el termini d'un mes a comptar des de la data en que l'economista ha tingut coneixement de la formulació. Si no es rep resposta o bé la persona consumidora considera que aquesta ha no ha estat satisfactòria, pot remetre l'exemplar del full corresponent i si s'escau la documentació que correspongui al Col·legi d'Economistes de Catalunya.

Si es presenta una denúncia, el client ha de remetre el full corresponent al Col·legi d'Economistes de Catalunya, conjuntament amb la documentació i els elements de prova escaients.

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.

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

Si és una queixa: s'informarà a l'economista 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'iniciaran 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](#).