

Preguntes freqüents per a per a ciutadans i col·legiats que vulguin reclamar al Col·legi 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 es poden 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?

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 es poden obtenir els fulls queixa, reclamació i denúncia?

Podeu obtenir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a les seus del Col·legi d'Economistes de Catalunya o bé descarregar-los en aquest [enllaç](#).

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

Cal que des del Col·legi d'Economistes de Catalunya es justifiquin la recepció de la queixa, reclamació o denúncia bé signant el full o bé fent constar el segell. Igualment, cal indicar la data de lliurament.

En aquest supòsit a la persona col·legiada/persona consumidora se li entregaran dos exemplars del full i el Col·legi d'Economistes de Catalunya es quedarà amb l'altre.

El Col·legi d'Economistes de Catalunya et contactarà per indicar-te quina serà la tramitació del procediment.