**CIRCULAR INFORMATIVA**

**5/2013**

 **NOVETAT:**

**FULLS DE RECLAMACIÓ/QUEIXA A DISPOSICIÓ DELS CLIENTS**

**INCIDÈNCIA:**

**Nova obligació de la normativa de consum: obligació de disposar de fulls de reclamació i queixa per als clients**

Us informem que a partir del dia 20 de setembre de 2013 és obligatori que els despatxos professionals disposin de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum a disposició dels seus clients.

Aquesta és la data que va establir la disposició transitòria del Decret 121/2013, de 26 de febrer (DOGC de 28 febrer 2013), aprovat pel Govern de la Generalitat.

El Decret ha incorporat dins del seu àmbit d’aplicació totes les activitats empresarials o professionals subjectes al règim de col·legiació, com és el cas de l’Advocacia, que amb l’anterior regulació no tenien aquesta obligació.

Tanmateix, s’hi preveu també que les entitats competents per a la recepció i tramitació de les eventuals reclamacions i queixes formulades pels clients en matèria de consum seran també els Col·legis Professionals, en la seva qualitat de corporacions de dret públic, com també ho són en matèria de control deontològic.

Des del Consell i els Col·legis d’Advocats de Catalunya posem a disposició de tots els col·legiats i col·legiades els models de fulls de reclamació i queixa personalitzats amb els nostres logotips, que tenen tot el valor de models oficials, tal com s’ha acordat amb l’Agència Catalana de Consum, així com el rètol informatiu que ha d’estar en lloc visible. Hi podeu accedir a través de les pàgines web del vostre Col·legi o bé a través de la pàgina del Consell [www.cicac.cat](http://www.cicac.cat) (utilitats).

En resum, d’acord amb la nova normativa:

* Els despatxos professionals també han de tenir **un cartell visible que informi que tenen aquests fulls a disposició del client**.
* Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estan integrats per **un joc unitari d’impresos compost per tres exemplars**: un per a la persona consumidora, un per a l’organisme habilitat, i el tercer per al prestador de serveis.
* **Tramitació del full oficial de queixa, reclamació i denúncia**: En relacions de consum amb presència física simultània del prestador i la persona consumidora aquesta pot emplenar el full al mateix establiment.

El full ha d’incloure les dades següents: la identitat, la identificació del despatx, l’exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la petició, el lloc i l’hora dels fets, i la seva signatura.

El prestador ha de signar a l’espai reservat per a aquesta finalitat. La signatura del full es pot suplir pel segell de l’empresa. Al full s’ha d’indicar la data de lliurament a l’establiment.

L’establiment pot formular al·legacions en aquest moment o contestar la persona consumidora en el full.

La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full, i l’establiment, amb l’altre.

Pel que fa a les queixes i reclamacions:

Cal la presentació prèvia de la queixa o reclamació al despatx.

Si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d’1 mes des que el professional n’ha tingut coneixement de la formulació, pot trametre l’exemplar del full a un organisme habilitat (preferentment al col·legi professional).

Pel que fa a les denúncies:

La persona consumidora l’ha de remetre, juntament amb la documentació i els elements de prova que escaiguin, al Servei Públic de Consum. En el cas que es tracti d’una denúncia en relació amb una activitat professional subjecta al règim de col·legiació, la persona consumidora la pot remetre, juntament amb la documentació i els elements de prova que s’escaiguin, al col·legi professional en el qual estigui col·legiat l’empresari.

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.

Barcelona, 19.09.2013

Comissió de Comunicació

Consell de l’Advocacia Catalana