

Els fulls de reclamació són un sistema per posar a l'abast del consumidor mecanismes àgils per cursar les reclamacions. Sempre que el consumidor tingui un problema amb un dels establiments obligats a disposar de fulls de reclamació, pot demanar el full de reclamacions i omplir-lo, fent-hi constar les dades següents:

- Lloc i data dels fets que donen lloc a la reclamació
- Nom, nacionalitat, domicili i DNI del reclamant
- Nom, NIF, activitat i adreça de l'establiment
- Els fets que donen lloc a la reclamació, amb la documentació que s'hi adjunti (factures, mostres, entrades, etc.)
- És necessari signar el full de reclamacions

Els fulls de reclamació estan regulats pel Decret 70/2003, de 4 de març.

ÀMBIT D'APLICACIÓ

Totes les persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o que prestin serveis directament a les persones consumidores o usuàries en l'àmbit territorial de Catalunya han de disposar de fulls de reclamació/denúncies oficials, d'acord amb les dades que consten a l'annex, i resten sotmeses a l'aplicació del present Decret.

Queden exclosos de l'aplicació d'aquest Decret qui desenvolupi les activitats següents:

- Els i les professionals liberals que duguin a terme una activitat per a l'exercici de la qual sigui necessària la col·legiació prèvia a un col·legi professional legalment reconegut.
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració.
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.

Els fulls de reclamació/denúncia oficials han de romandre a l'establiment on es dugui a terme l'activitat comercial o de serveis a la persona consumidora o usuària, i seran lliurats a la persona que ho sol·liciti, encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

En el cas de les activitats de venda de productes o de prestació de serveis fora d'un establiment mercantil o fix, els fulls de reclamació/denúncia els portaran les persones venedores, les operàries o prestadores de serveis i els lliuraran a la persona consumidora o usuari en les mateixes condicions que l'apartat anterior.

En els supòsits de vendes o prestacions de serveis a distància, s'haurà d'indicar a les ofertes o propostes de contractació i, si s'escau, en els contractes, el domicili o adreça on la persona consumidora podrà disposar dels fulls de reclamació.

Els fulls oficials de reclamació/denúncia estaran integrats per un joc unitari d'impresos compost per tres exemplars: un original per a la persona denunciant/reclamant, una per a l'Administració i una tercera per a l'establiment, que contindran les indicacions impreses en català, castellà i anglès.

Els fulls de reclamació es poden obtenir d'Internet a consum.gencat.cat o bé trucant al telèfon d'informació de la Generalitat 012.

AL DEPARTAMENT DE CONSUM ATENEM LES CONSULTES I
RECLAMACIONS SOBRE AQUESTA MATÈRIA. Truqueu al telèfon 93 483 27 44.