

CONSULTA

Assumpte: Informe en relació amb la tramitació dels fulls de reclamació.

Hem rebut la consulta següent:

“Nosaltres tenim diversos restaurants a Barcelona, disposem als locals de fulls de reclamacions a disposició dels clients, la pregunta seria saber si també hem de portar a disposició dels clients fulls de reclamacions a la pàgina web de cada restaurant”

En relació amb aquest assumpte us informem del següent:

1r. Normativa aplicable:

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

2n. Anàlisi:

L'article 1.2 del Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, disposa que totes les persones físiques o jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o **prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores** han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model que s'inclou a l'annex. A més, tots els establiments esmentats inclosos dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret **han d'exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible, un cartell on s'anuncï la disponibilitat dels fulls oficials**. En aquest cartell, també s'ha d'indicar un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si l'establiment en disposa, també hi ha de constar el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Els models de fulls de reclamacions també estan a disposició de les persones consumidores i les empreses a la web de l'Agència Catalana del Consum.

Us annexem l'enllaç:

<https://consum.gencat.cat/ca/empreses/requisits-obligatoris/descarrega-de-cartells-i-documents/>

L'article 7 del Decret disposa:

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia **han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores a l'establiment o lloc on es dugui a**

terme l'activitat comercial o de prestació de serveis, i s'han de lliurar a la persona consumidora que, amb motiu d'una relació de consum, ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

Si l'establiment disposa d'un **web o adreça de correu electrònic, amb independència del fet que ha de disposar de fulls a l'establiment permanent on duu a terme l'exercici de la seva activitat, pot posar-los a disposició de les persones consumidores al web o, a sol·licitud formulada mitjançant correu electrònic trametre-los-els en suport electrònic.**

Per tant, resulta opcional per les empreses facilitar els fulls de reclamació al web, i no és obligatori que la vostra empresa tingui disponibles els fulls al web de cadascun dels vostres restaurants.

3r. Conclusions:

- Totes les persones físiques o jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Si l'establiment disposa d'un web o adreça de correu electrònic, amb independència del fet que ha de disposar de fulls a l'establiment permanent on duu a terme l'exercici de la seva activitat, pot posar-los a disposició de les persones consumidores al web o, a sol·licitud formulada mitjançant correu electrònic trametre-los-els en suport electrònic

Servei de Normativa i Suport Jurídic

Signat digitalment a Barcelona (vegeu la data de la signatura electrònica)