

<b>CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES</b>	<b>UF2AC02</b>
<b>Mòdul 3: Serveis d'Informació Turística</b>	<b>Data: 12/11/03</b>
<b>Nom: Yolanda Marin, Marc Beramendi</b>	<b>Grup: Giat2b</b>

## Queixes i reclamacions

### 1. Emplena els següents quadres amb la informació del decret facilitat per la professora:

Què regula el DECRET 121/2013, de 26 de febrer	Regula els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum
Quina és la finalitat essencial dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?	Establir un procediment <b>harmonitzat, sistemàtic</b> i alhora <b>senzill</b> , a fi que els consumidors puguin formular fàcilment les seves queixes, reclamacions o denúncies per l'activitat dels establiments comercials i prestació de serveis, quan pateixin alguna mena d'incidència, que alteri les seves relacions normals de consum.
Qui ha de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?	Persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o prestin serveis (directament o com a intermediaris) als consumidors.
Definició	<p><b>Queixa:</b> Petició del consumidor per posar en coneixement tant del comerciant (o prestador de servei) com de l'organisme corresponent, uns fets que han afectat la relació de consum i que, tot i que <b>no son una infracció</b>, poden servir per millorar la qualitat dels béns i serveis o l'atenció que es presta als consumidors.</p> <p><b>Reclamació:</b> Petició del consumidor per posar en coneixement tant del comerciant (o prestador de servei) com de l'organisme corresponent, uns fets que han afectat la relació de consum i <b>sol·licita 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.</b></p> <p><b>Denúncia:</b> Petició del consumidor per posar en coneixement de l'<b>Administració o d'un col·legi professional</b> uns fets, que poden ser constitutius d'<b>infracció administrativa</b>, a fi que les administracions públiques o els col·legis professionals, si escau, els investiguin i actuïn per corregir la conducta infractora i així defensi els interessos dels consumidors.</p>
Com és el format dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia?	S'utilitza el mateix full per a queixes, reclamacions o denúncies. Es tracta d'un document amb 3 còpies, una que es queda l'establiment i dos que se'ls queda el consumidor, una per ell i l'altre per tramitar-la davant l'organisme competèn. Es pot emplenar a mà, les caselles a emplenar es mostren en tres idiomes, Català, castellà i Anglès.
On pot trobar la persona consumidora aquests fulls?	A l'establiment o lloc on es dugui a terme l'activitat comercial o de prestació de serveis. Si l'establiment disposa d'un web o adreça de correu electrònic 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.

Quin és el contingut mínim dels fulls? Fer una enumeració.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La identitat,</li> <li>-La identificació de l'establiment,</li> <li>-L'exposició clara i concisa dels fets que la van motiva concretant al màxim la petició,</li> <li>-El lloc i l'hora dels fets.</li> <li>-La seva signatura</li> </ul>
Com es fa la tramitació? Fer una enumeració.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Formalització del full a l'establiment, (l'empresari l'ha de signar, cal la data de lliurament a l'establiment).</li> <li>2.- El consumidor es queda amb dos exemplars, l'establiment, amb l'altre.</li> <li>3a.- En el cas de queixa o reclamació, si el consumidor no rep una resposta en un mes, pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat. (a l'Agència Catalana del Consum)</li> <li>3b.- En el cas d'una denúncia, la persona consumidora l'ha de remetre al servei públic de consum (l'Agència Catalana del Consum) i al col·legi professional si es tracta d'una activitat co·legiada.</li> </ol>

<b>Instruccions per emplenar els fulls de reclamació</b>	
1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia?	És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició dels consumidors perquè puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el client.
2. Què heu de fer un cop emplenat el full?	Heu de conservar l'exemplar per a la persona consumidora i lliurar o trametre l'exemplar per a l'establiment a l'empresari o empresària, el qual està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'1 mes des que es presenta.
3. Com heu de tramitar el full?	<p>Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'exemplar per a l'organisme habilitat a un d'aquests organismes (servei públic de consum, col·legi professional, organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un servei públic de consum heu d'adreçar-vos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A l'oficina municipal d'informació al consumidor.</li> <li>2. Al servei públic de consum supramunicipal que escaigui (p. ex., l'oficina comarcal d'informació al consumidor), si al vostre municipi no hi ha cap servei públic de consum.</li> <li>3. A l'Agència Catalana del Consum, si no hi ha cap servei públic de consum supramunicipal.</li> </ol> <p>Per a més informació i consulta de les adreces dels serveis públics de consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 o entreu a <a href="http://www.consum.cat">www.consum.cat</a>.</p>
4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent?	<p>L'organisme competent ha de justificar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació seguida.</p> <p>Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la forma en què podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.</p>