

NOTA INFORMATIVA

Número: 2

Àrea: Jurídica

Assumpte: Normativa relativa als fulls de reclamació

Data: 23/07/2013

NORMATIVA RELATIVA ALS FULLS DE RECLAMACIÓ NORMALITZATS PER L'ACTIVITAT PRIVADA: OBLIGACIONS PER ALS CENTRES

La Llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya regula, entre les obligacions dels empresaris, la necessitat de disposar dels fulls de reclamació oficials (*Article 211-14: Fulls de reclamació o denúncia. Tots els empresaris han de disposar de fulls de reclamació o denúncia de la manera que s'estableixi per reglament.*)

En data 28 de febrer de 2013 s'ha publicat el **Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.**

L'esmentat Decret preveu al seu article 1 el següent:

1.1 *L'objecte d'aquest Decret és la regulació dels fulls de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum a l'àmbit territorial de Catalunya, així com els aspectes procedimentals relatius a la seva tramitació.*

1.2 *Totes les persones físiques i 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 inclòs en l'annex.*

1.3. **Queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret:**

- a) *Els fedataris o fedatàries públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançant aranzel.*
- b) *Els serveis públics prestats directament per l'Administració.*
- c) *Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.*
- d) **Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.**

Per tant, les entitats incorporades al SISCAT en aquella activitat que realitzin per compte del sistema públic de salut no es veuen concernides per aquest Decret en la mesura que disposen de normativa específica per a la gestió i registre de reclamacions (Instrucció 03/2004, de 22 de novembre, de reclamacions i suggeriments). Ara bé, totes aquelles entitats integrades o no al SISCAT i que desenvolupin activitat privada es veuen subjectes a les obligacions en matèria de consum previstes a la Llei 22/2010 i, singularment, a les obligacions formals en relació a queixes i reclamacions previstes al Decret 121/2013.

En essència això suposa que:

- Els centres sanitaris que prestin assistència sanitària privada, com prestadors de serveis sanitaris han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Queda prohibit usar fulls no oficials.
- S'ha d'exhibir al públic, de manera permanent i en lloc visible, un cartell on s'anunciï la disponibilitat de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Els fulls s'han d'omplir al centre i han de contenir com a mínim; identitat, identificació del centre, exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, concretant la petició, el lloc i hora dels fets i la signatura.
- No disposar d'aquests fulls oficials suposa una infracció administrativa lleu (que pot suposar una sanció màxima de fins a 10.000€)
- Els fulls oficials s'han de demanar a l'Agència Catalana de Consum.
- Cal establir el procediment de tramitació de les queixes, reclamacions o denúncies en els termes previstos al decret.
- Podeu consultar el Decret a:
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6325/1287325.pdf>