

Decret del 07-08-2013 d'aprovació del Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum

Índex

[Mostra/Amaga]

- Exposició de motius

Exposició de motius

L'article 27 de la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, estableix el dret a la informació, l'assessorament i la queixa o reclamació, com a part integrant del dret a l'atenció de les persones consumidores.

Amb aquest objectiu, els empresaris, en el marc de les seves relacions de consum, han de posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, i anunciar-ne l'existència adequadament.

Mitjançant aquest Decret, es regula el full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum, tenint en compte criteris d'harmonització, simplificació i accessibilitat, amb l'objectiu que les persones consumidores puguin formular, de forma eficaç i amb la màxima facilitat, les seves queixes, reclamacions o denúncies, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

Per una banda, es pretén donar un tracte harmonitzat als fulls actuals de reclamació, presents en diversos sectors d'activitat, com els allotjaments turístics, els transports, els tallers mecànics o el comerç, creant un únic full oficial de queixa, reclamació i denúncia, així com un únic òrgan receptor que s'ocupi de gestionar i tramitar de forma homogènia les possibles queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit general de les relacions de consum.

Per altra banda, aquest Reglament es desenvolupa d'acord amb criteris d'accessibilitat, possibilitant el desenvolupament dels mitjans telemàtics i prioritzant la utilització del formulari electrònic de queixa, reclamació i denúncia.

Aquesta regulació conté els conceptes de queixa, reclamació i denúncia; estableix l'àmbit d'aplicació del full oficial de queixa, reclamació i denúncia a totes les activitats empresarials, llevat de les exercides pels fedataris públics o per les administracions públiques, i té en compte les modalitats de relació de consum en les quals no hi ha presència física simultània de la persona consumidora i de l'empresari.

A proposta del ministre d'Economia i Territori, el Govern, en la sessió del 7 d'agost del 2013, aprova el Decret següent:

Registreu-vos a LesLleis.com per
accedir al contingut complert d'aquesta pàgina.