

Si teniu una empresa,
heu de disposar del
full oficial de queixa,
reclamació i denúncia
de consum

Independentment de l'obligació de disposar del full oficial de reclamació a l'establiment, el reclamant també pot **efectuar la reclamació utilitzant el formulari electrònic al web**

SERVEI D'ATENCIÓ
AL CONSUMIDOR
180 00 180
www.consum.ad



* Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor

* Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum



Govern d'Andorra

> Qui ha de disposar del full oficial de reclamació?

Els empresaris que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores (comerços, assegurances, immobiliàries, bancs, hotels, restaurants...).

En queden exclosos els fedataris públics o el personal que exerceixi potestats públiques, els serveis públics prestats directament per l'Administració, els centres que imparteixen ensenyaments reglats, i totes les activitats que disposen de normativa específica en la matèria.

> On podeu adquirir-ne?

A qualsevol oficina d'informació turística del país.

Al Servei d'Atenció al Consumidor
Camí de la Grau, edifici Prat del Rull, 4a planta.
Andorra la Vella

> Quines obligacions teniu com a empresa?

Fer publicitat de l'existència del full oficial de reclamació.

Posar-lo a disposició immediata de les persones consumidores de manera gratuïta.

No lliurar cap altre full o document que pugui induir a error o confusió amb el full oficial, per la seva presentació, naturalesa o finalitat.

> Com s'ha de fer la publicitat de l'existència del full oficial de reclamació?

Mitjançant un rètol informatiu on s'anuncii la disponibilitat del full oficial de reclamació, mostrant-lo al públic de manera permanent i visible. En aquest rètol també s'ha d'indicar el telèfon d'assistència gratuïta al consumidor.

Teniu disponible un model d'aquest rètol a les oficines d'informació turística, a la seu del Servei d'Atenció al Consumidor i al web www.consum.ad.

> Com és aquest full oficial de reclamació?

Es tracta d'un formulari en quatre idiomes integrat per tres folis impresos, un original i dos còpies. Va acompanyat d'instruccions per omplir i tramitar el full.

- ▶ **Full original blanc:** Per trametre al Servei d'Atenció al Consumidor.
- ▶ **Còpia full rosa:** Per a la persona reclamant.
- ▶ **Còpia full groc:** Per a l'empresari.

> Què heu de fer si us el demanen?

Lliurar-lo de manera immediata a la persona consumidora, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

La persona consumidora omple el full al mateix establiment.

Un cop omplert, ambdós parts signen a l'apartat corresponent. La signatura o el segell de l'empresari, o de qui el representi, només té efectes d'acusament de recepció.

L'empresari conserva el full groc. La persona consumidora s'emporta el full rosa i el full original blanc per entregar-lo al Servei d'Atenció al Consumidor. El pot entregar també a qualsevol oficina turística del país.

> Un cop presentada la reclamació, com es gestiona?

El Servei d'Atenció al Consumidor registrarà i analitzarà la reclamació. Si constata que és competència d'un altre òrgan administratiu, la hi trametrà perquè la gestioni.

Si no és així, es posarà en contacte amb l'establiment implicat per intentar arribar a un acord, si escau.

Les infraccions en matèria de consum es poden sancionar administrativament.