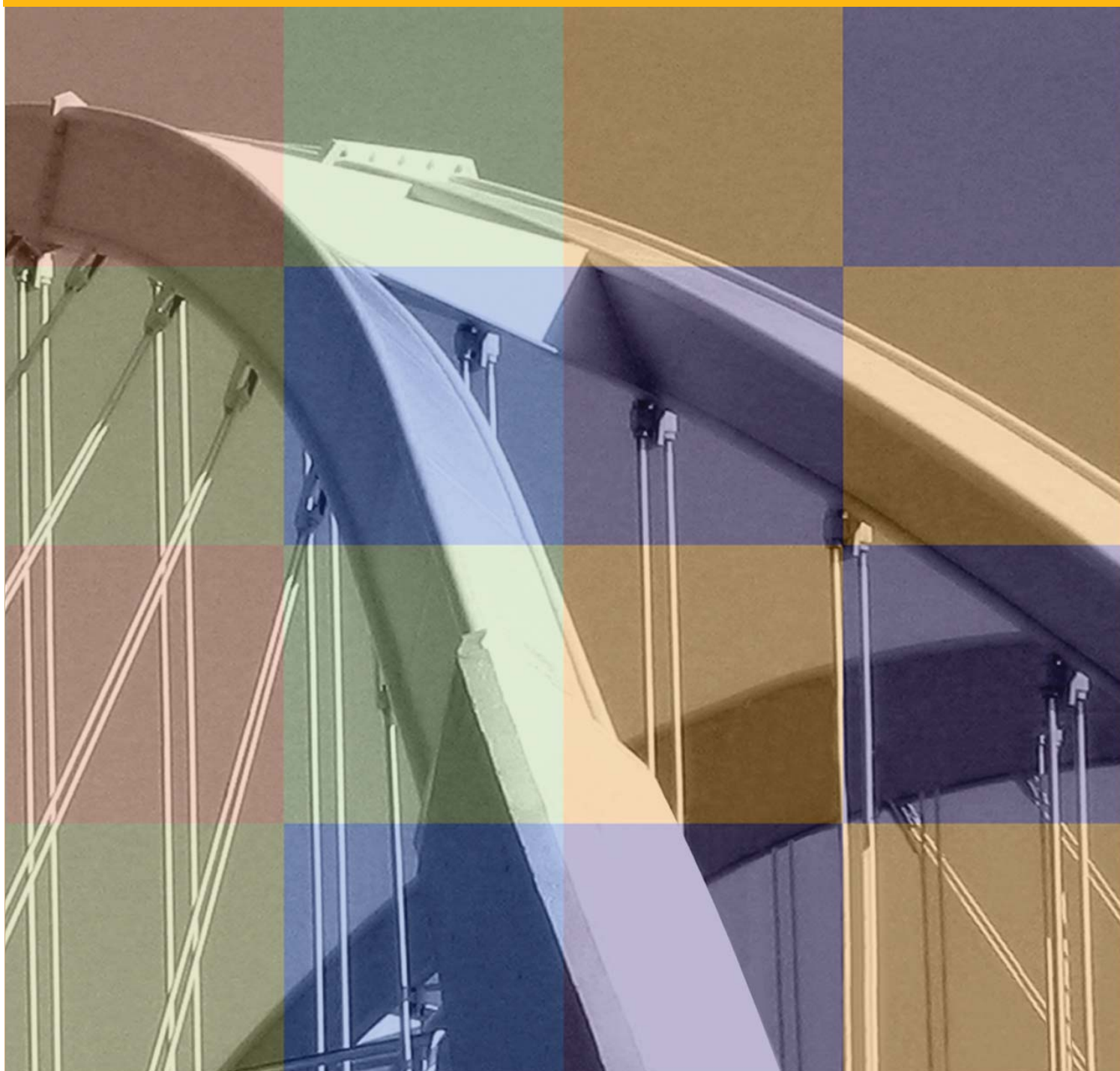


# Dictamen 15.2012

sobre el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.



# Dictamen 15.2012

sobre el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

## Índex

DICTAMEN 15/2012 sobre el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum .....	2
---	---

## **DICTAMEN 15/2012 sobre el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.**

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, el Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió extraordinària del dia 21 de setembre de 2012, aprova el següent

### **DICTAMEN**

#### **I. ANTECEDENTS**

En data 3 de setembre de 2012 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès pel conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió del dictamen de caràcter preceptiu, previ a la seva tramitació, del Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

El Projecte de decret es va acompanyar d'una memòria d'avaluació d'impacte i d'un resum de les actuacions dutes a terme durant l'elaboració del projecte de decret.

La Comissió de Treball de Polítiques Sectorials es va reunir el dia 20 de setembre i va elaborar la Proposta de dictamen.

#### **II. CONTINGUT**

El projecte de decret consta d'un preàmbul, de tretze articles, d'una disposició transitòria, d'una disposició derogatòria i d'una disposició final.

En el preàmbul es descriu el marc competencial i normatiu en què s'insereix el Projecte de decret.

L'article 1 estableix l'objecte i àmbit d'aplicació del Decret. L'article 2 defineix els conceptes de queixa, reclamació, denúncia i organisme habilitat. En l'article 3 s'estableix la composició dels fulls oficials. L'article 4 estableix la prohibició de fulls no oficials. En l'article 5 s'estableix la sol·licitud i lliurament dels fulls a l'empresari o empresària. L'article 6 regula la publicitat de l'existència dels fulls.

En l'article 7 es regula la disponibilitat dels fulls per part de la persona consumidora. L'article 8 estableix el contingut mínim dels fulls. L'article 9 estableix el procediment de tramitació dels fulls. L'article 10 regula l'admissió a tràmit i esmena. L'article 11 especifica les actuacions de l'organisme habilitat un cop rebut el full. En l'article 12 s'estableix l'informe anual de la gestió dels fulls oficials. En l'article 13 es regula el règim sancionador.

En la disposició transitòria es regula el termini d'adaptació a la nova normativa per als establiments o prestadors de serveis que d'acord amb el Decret 70/2003 no havien de disposar dels fulls oficials.

La disposició derogatòria deroga el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

La disposició final faculta la persona titular del departament competent en matèria de consum per modificar el model que figura a l'annex.

### **III. OBSERVACIONS GENERALS**

**Primera.** El CTESC, sense perjudici de la inclusió de la modalitat de full de queixa, recomana revisar la denominació dels fulls oficials en concordança amb l'article 211-14 de la Llei 22/2012 del Codi de Consum que fa referència als fulls de reclamació o denúncia i no als fulls de reclamació i denúncia.

### **IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT**

1. El CTESC recomana eliminar, a la darrera frase del sisè paràgraf del preàmbul, el terme "denúncia" atès que en aquest supòsit no és aplicable el termini d'un mes.
2. El CTESC proposa afegir, a l'article 2, lletra a), l'incís "una vegada esmenats" a continuació de "poden servir".
3. El CTESC proposa suprimir, a l'article 3.1, l'incís "per un joc d'impresos compost".
4. El CTESC proposa afegir al final del títol de l'article 5, l'incís "i als organismes habilitats".
5. El CTESC proposa afegir a l'article 5 la redacció següent: "El lliurament dels fulls oficials no ha de representar cap despesa ni per als empresaris/es ni per als consumidors/es".
6. El CTESC recomana afegir al final de l'article 7.3 la referència a les denúncies.
7. El CTESC proposa afegir a l'article 7.4, l'incís "postal o electrònica" a continuació de "l'adreça".
8. El CTESC proposa suprimir a l'article 7.5 el terme "visual".
9. El CTESC proposa afegir a l'article 12, l'incís "l'any anterior" a continuació d' "hagin presentat".

## V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat el Projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present Dictamen.

Barcelona, 21 de setembre de 2012



El president  
Josep Maria Rañé i Blasco



La secretària executiva  
Teresita Itoiz i Cruells

## DECRET

/2012, de \_ de \_, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum. Aquesta competència inclou, en tot cas, la defensa dels drets de les persones consumidores proclamats per l'article 28 de l'Estatut, així com l'establiment i aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.

L'article 211-14 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, que s'emmarca dins dels requisits aplicables a qualsevol mena de relació de consum, és a dir, a qualsevulla relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores, estableix que tots els empresaris o empresàries han de disposar de fulls de reclamació o denúncia, de conformitat amb la regulació reglamentària corresponent.

La regulació a Catalunya dels fulls oficials de reclamació i denúncia es feu, per primer cop, mitjançant el Decret 171/1991, de 16 de juliol, que va establir un model unificat de fulls de reclamació i alhora va determinar una relació d'establiments que estaven obligats a tenir-ne. Als esmentats establiments se n'hi afegiren d'altres, d'acord amb l'Ordre de 10 de desembre de 1996. Amb posterioritat, es dictà el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulaven els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, que va millorar la regulació i el contingut dels fulls de reclamació/denúncia i en va ampliar l'obligatorietat als establiments i empreses abans exemptes.

La finalitat essencial dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia és establir un procediment harmonitzat, sistemàtic i alhora senzill, a fi que les persones consumidores, de manera immediata al moment que duen a terme llurs relacions de consum, puguin formular fàcilment les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb l'activitat duta a terme pels establiments comercials i en les activitats de prestació de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de llurs relacions de consum.

El sistema de fulls de reclamació/denúncia, que s'inicià l'any 1991, és un procediment molt ben valorat per les persones consumidores i, en aquest sentit, la seva nova regulació té un doble objectiu general: d'una banda, tenir en compte els problemes pràctics que s'han anat copsant al llarg dels anys, sobretot arran de l'aplicabilitat pràctica del Decret 70/2003, de 4 de març, i, d'altra banda, adaptar la normativa a la nova realitat jurídica, econòmica i social actual.

En conseqüència, mitjançant aquest Decret, essencialment, es persegueixen les finalitats concretes següents: d'entrada, tenir en compte la nova regulació legal en matèria de consum continguda a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. En segon lloc, introduir, dins de la regulació dels fulls oficials, el concepte de

queixa i alhora realitzar una millora tècnica en les definicions dels conceptes de reclamació i denúncia. En tercer lloc, ampliar l'àmbit d'aplicació a totes aquelles activitats empresarials o professionals subjectes al règim de col·legiació llevat d'aquelles que siguin exercides per fedataris públics o fedatàries públiques o pel personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançat aranzel. En quart lloc, tenir en compte les modalitats de relació de consum en les quals no hi ha presència física simultània de la persona consumidora i l'empresari o empresària. En cinquè lloc, establir un sistema de tramitació dels fulls en funció de si es tracta d'una queixa, d'una reclamació o bé d'una denúncia. A banda d'això, cal tenir en compte les diverses modificacions normatives referides a la necessitat que les persones consumidores, en cas que hagin patit alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que hagi afectat la seva relació de consum, s'hagin de dirigir, d'entrada, a l'empresari o empresària que ha de donar resposta a la queixa, reclamació o denúncia formulada en el termini màxim d'un mes.

En darrer lloc, un altre aspecte essencial que, sens dubte, cal destacar és que, tot tenint en compte les funcions pròpies atribuïdes a les organitzacions de persones consumidores d'acord amb allò que recull la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i als col·legis professionals, de conformitat amb el previst a la Llei 7/2006, de 31 de maig, de col·legis professionals, es faculta a ambdós, juntament amb els òrgans competents de les administracions públiques corresponents, per dur a terme la tramitació de les queixes i reclamacions que formulin les persones consumidores. En aquest sentit, s'estableix que les organitzacions de persones consumidores poden dur a terme la tramitació de les queixes i reclamacions formulades pels seus associats, mentre que els col·legis professionals, com a corporacions de dret públic, poden tramitar les queixes i reclamacions que els formulin les persones consumidores en relació amb l'activitat professional de llurs col·legiats.

Així doncs, de conformitat amb allò que disposen el títol IV de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i els articles 39.1 i 40.1 de la Llei 13/2008, de 5 de novembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, un cop dictaminat el Projecte de decret pel Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya.

Per tot això, a proposta del titular del Departament d'Empresa i Ocupació, vist/d'acord amb el Dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

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 llur 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 a l'annex.

1.3. S'exclou de l'aplicació d'aquest Decret tothom que desenvolupa les activitats següents:

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

## Article 2

### Definicions

Als efectes d'aquest Decret s'entén per:

a) Queixa: petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum i que, malgrat no ésser constitutius d'infracció administrativa, poden servir per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

b) Reclamació: petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum, en la qual sol·licita obtenir 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.

c) Denúncia: petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement de l'Administració, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que les administracions públiques competents, si escau, els investiguin i actuïn d'ofici per corregir la conducta infractora i, d'aquesta manera, defensi els interessos generals de les persones consumidores.

d) Organisme habilitat: és aquell organisme que té la consideració d'administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències

en la tramitació de queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen, les organitzacions de persones consumidores, amb relació a llurs associats i els col·legis professionals, respecte de les queixes, reclamacions i denúncies que afecten als seus col·legiats.

## Article 3

### Composició dels fulls

3.1 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estan integrats per un joc d'impresos compost per tres exemplars: un per a la persona consumidora, un per a l'organisme habilitat i un tercer per a l'empresari o empresària.

3.2 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar disponibles en català, castellà i, si s'escau, en anglès. A la Val d'Aran, també en occità.

3.3 Les instruccions per omplir i tramitar el full de queixa, reclamació i denúncia, així com la llegenda informativa en relació amb els drets recollits a l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, han d'anar impreses almenys a la còpia que ha de romandre en possessió de la persona consumidora.

## Article 4

### Prohibició de fulls no oficials

Queda prohibida la tinença o el lliurament a les persones consumidores de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els oficials per la seva presentació, naturalesa o finalitat.

A aquests efectes, no es pot utilitzar el nom de full oficial de queixa, reclamació o denúncia en els documents, diferents dels fulls oficials que consten a l'annex, adreçats a les persones consumidores.

## Article 5

### Sol·licitud i lliurament dels fulls a l'empresari o empresària

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar disponibles per ser lliurats als empresaris o empresàries a les dependències de l'Agència Catalana del Consum i a tots aquells llocs físics o adreces d'Internet que l'Agència autoritzi.

## Article 6

### Publicitat de l'existència dels fulls

6.1 Tots els establiments que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores a Catalunya 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'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. 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 ha de constar el seu número de telèfon o adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

6.2 En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, s'ha d'indicar que la persona consumidora pot adreçar-se perquè se li trametin els fulls o bé al telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'oferent del bé o servei que consten a la màquina automàtica. També s'hi ha d'indicar un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum.

## Article 7

### Disponibilitat dels fulls per part de la persona consumidora

7.1 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.

7.2 En les relacions de consum fora d'establiment comercial incloses les activitats de prestació de serveis a domicili, els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, els han de dur les persones que comercialitzin el bé o prestin el servei i els han de lliurar a la persona consumidora que ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa. A més, l'empresari o empresària ha d'informar sobre l'existència i disponibilitat dels fulls oficials a tota la informació comercial documentada que es faciliti a les persones consumidores.

7.3 En les relacions de consum a distància, si l'empresari o empresària disposa d'un web o adreça de correu electrònic, pot posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia al web o, prèvia sol·licitud formulada mitjançant correu electrònic trametre-los-els en suport electrònic. L'empresari o empresària que en disposi ha d'informar-ne de la seva existència i, en qualsevol cas, de l'adreça completa on les persones consumidores poden dirigir les seves queixes i reclamacions.

7.4 En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, la persona consumidora pot adreçar-se o bé al telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'oferent del bé o servei, per sol·licitar que se li trametin els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

7.5 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia disponibles per mitjans electrònics han d'estar en un format accessible als efectes de poder ésser emplenats i tramesos per persones amb discapacitat visual.

## Article 8

### Contingut mínim dels fulls

La persona consumidora pot emplenar el full al mateix establiment i, en qualsevol cas, ha d'incloure les dades següents: la seva identitat, la identificació de l'establiment, l'exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la seva petició, el lloc i l'hora dels fets i la seva signatura.

## Article 9

### Tramitació dels fulls

9.1 En el cas que el full es formalitzi a l'establiment, l'empresari o empresària, o qui el/la representi, l'ha de signar a l'espai reservat per a aquesta finalitat. Al full s'ha d'indicar la data de lliurament a l'establiment. L'establiment pot formular alegacions en aquest moment o contestar la persona consumidora en el full. La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full i l'establiment amb l'altre. La signatura de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, només té els efectes d'acusament de rebuda de la queixa, reclamació o denúncia formulada. La signatura del full es pot suplir pel segell de l'empresa.

9.2 En el supòsit que el full sigui formalitzat sense presència de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, la persona consumidora li ha de trametre d'una manera que en permeti tenir constància de la seva recepció.

9.3 En el cas que es tracti d'una queixa o d'una reclamació, si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des que l'empresari o empresària ha tingut coneixement de la seva formulació, pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat. En el cas que l'organisme habilitat que s'esculli sigui un servei públic de consum, la persona consumidora s'ha d'adreçar al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada o on resideix. Si al municipi on està domiciliada o on resideix la persona consumidora no es disposa de servei públic de consum l'ha de trametre l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a la d'àmbit de Catalunya. Aquesta tramesa es realitzarà preferentment per mitjans telemàtics.

La persona consumidora ha de trametre i aportar la documentació i els elements de prova corresponents en virtut dels quals fonamenta la seva pretensió, així com la resposta de l'empresa quan s'escaigui.

9.4 En el supòsit que es tracti d'una denúncia, la persona consumidora l'ha de remetre, preferentment per mitjans electrònics, juntament amb la documentació i els elements de prova que s'escaiguin, al servei públic de consum del municipi en el qual estigui domiciliada o on resideixi, o on s'hagin produït els fets. Si aquest municipi no disposa de servei públic de consum l'ha de trametre l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a la d'àmbit de Catalunya.

9.5 En tots els casos, la documentació la pot adjuntar en forma de còpia amb l'obligació de conservar-ne els originals, en el cas que el servei públic de consum els vulgui comprovar o verificar.

## Article 10

### Admissió a tràmit i esmena

10.1 En cas que un cop tramesa la queixa, reclamació o denúncia als organismes habilitats, es constati que hi manquen dades rellevants com la petició que formula la persona consumidora, la resposta de l'empresari o empresària, la tramesa a aquest/a sense que hagi respost, o la documentació i els elements de prova en virtut dels quals la persona consumidora fonamenta la seva pretensió, l'organisme habilitat ha de requerir-li que ho esmeni en un termini de 10 dies, amb l'advertiment que en cas que no s'esmeni en el termini establert es considerarà que desisteix de la seva petició i es procedirà a l'arxivament de les actuacions.

Si transcorregut aquest termini, no s'ha realitzat l'esmena corresponent, l'organisme habilitat ha de resoldre l'arxivament de les actuacions. En cas d'haver-hi algun indicati d'infracció administrativa, l'òrgan competent ha d'iniciar les diligències prèvies per determinar-ne l'abast i la responsabilitat.

10.2 Quan el full no vagi dirigit a l'organisme habilitat competent en funció de la pretensió formulada, l'original ha de ser tramès per l'òrgan receptor a aquell que en sigui competent per raó de la matèria i n'ha informar la persona consumidora.

## Article 11

### Actuacions de l'organisme habilitat competent

11.1 L'organisme habilitat competent que rebí el full pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o aquelles que consideri adequades per a l'interès general. En qualsevol cas, l'organisme habilitat competent n'ha d'acusar la recepció i ha d'informar la persona consumidora de la tramitació donada que, a més, ha d'incloure les obligacions d'informació recollides a

l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

11.2 Si de la petició de la persona consumidora se'n deriva que es tracta d'una queixa, l'organisme habilitat competent ha d'informar l'empresari o empresària afectat per tal que en tingui coneixement i pugui aportar la versió dels fets o valoració per, si escau, millorar la qualitat del servei que ofereix a les persones consumidores.

11.3 Si de la petició de la persona consumidora se'n deriva que es tracta d'una reclamació, l'organisme habilitat competent ha d'iniciar les actuacions escaients mitjançant el procediment de resolució extrajudicial de conflictes que correspongui. Preferentment, s'ha d'utilitzar el procediment de mediació i l'arbitratge de consum.

11.4 Si de la petició de la persona consumidora se'n deriva que es tracta d'una denúncia, s'ha d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst a l'article 311-7 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

## Article 12

### Informe anual de la gestió dels fulls oficials

Els organismes habilitats, en el decurs del primer trimestre de cada any, han de facilitar a l'Agència Catalana del Consum un resum dels fulls oficials que els hagin presentat les persones consumidores, la tramitació que s'ha dut a terme i el resultat final de la gestió.

## Article 13

### Infraccions i sancions

L'incompliment dels preceptes continguts en aquest Decret té la consideració d'infracció administrativa i se sanciona de conformitat amb allò que disposa la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya o les altres normes sectorials que ho prevegin, d'acord amb l'activitat de desenvolupa l'empresari o empresària.

### Disposició transitòria

El establiments o prestadors de serveis que, d'acord amb el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, no n'havien de disposar s'han d'adaptar a allò que disposa aquest Decret en el termini de 6 mesos des de la seva entrada en vigor.

### Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

Disposició final

Actualització dels models inclosos als annexos

S'autoritza la persona titular del Departament competent en matèria de consum perquè, si escau, mitjançant Ordre, modifiqui el model que figura a l'annex d'aquest Decret.

Barcelona, XX de XXXXX de 2012

Artur Mas i Gavarró  
President de la Generalitat  
de Catalunya

F. Xavier Mena  
Conseller d'Empresa i Ocupació

**Aquest text és transcripció del document de treball lliurat pel Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.**