



**Reglament del Defensor  
del Client dels  
Eixos Comercials de Barcelona**



## Índex

---

Introducció.....	3
1. Disposicions Generals .....	5
2. Àmbit d'aplicació.....	5
3. El Defensor del Client dels Eixos Comercials de Barcelona .....	6
4. Funcions .....	7
5. Procediment de les reclamacions.....	8
6. Tramitació de les reclamacions.....	9
7. Resolucions.....	9
9. Memòria anual .....	10
Annex.....	11

## Introducció

---

Com es diu al preàmbul de l'acta fundacional de la Fundació Barcelona Comerç, aquesta "és una entitat sense ànim de lucre, l'objecte i finalitats de la qual són promoure tota mena de projectes i activitats orientades a afavorir el ple desenvolupament del comerç urbà de Barcelona en els ordres social, econòmic i cultural i especialment dels Eixos Comercials".

Dins el món del comerç són necessàries unes sinèrgies i complicitats entre les parts: els clients i els comerciants. És un fet que a vegades i per diferents motius, entre ells la manca d'informació, poden sorgir conflictes. Quan a la resolució d'aquestes diferències la normativa de consum és molt clara: la persona consumidora s'ha de dirigir en primer lloc a l'empresa o establiment per intentar solucionar el problema i, passat un mes, si no ha tingut resposta satisfactòria, pot presentar el full de queixa, reclamació i denúncia en l'administració pública, per sol·licitar una mediació o un arbitratge de consum.

Aquest protocol obliga a una major informació de les parts implicades: el comerciant i el client. Des de la Fundació entenem que cal donar suport als establiments comercials, respectant els drets de les persones consumidores, per tal que els conflictes que es presentin puguin ser resolts de manera satisfactòria en el termini assenyalat, de manera que el client tingui l'atenció que es mereix i els establiments que s'adhereixin disposin d'un valor afegit en la resolució dels possibles problemes amb els seus clients.

Per aquest motiu, i de manera similar a altres sectors, la Fundació Barcelona Comerç crea la figura del Defensor del Client dels Eixos Comercials de Barcelona (en lo successiu DC) per tal de facilitar la solució de les reclamacions rebudes quan el comerç ho consideri adient.

La figura del DC, com a principi fonamental, serà independent, quan als seus dictàmens, encara que disposi del suport administratiu de la Fundació.

Aquesta figura no es nova. L'administració disposa del síndic de greuges; les asseguradores i les entitats financeres tenen per llei un defensor, i algunes empreses de subministraments han creat, de manera voluntària, figures similars. Encara que els objectius són semblants cal remarcar una diferència notable. Mentre els altres defensors dels clients actuen en segona instància, l'objectiu del DC es recollir les reclamacions rebudes en els establiments per tal d'actuar com a mediador entre les parts, donar-les suport i proposar una solució al conflicte en un termini molt breu de temps, de manera que el conflicte estigui resolt en un termini de temps notablement inferior a l'emprat per l'Administració Pública.



Es tracta que, d'una manera independent i imparcial, es puguin resoldre les controvèrsies abans del termini del mes assenyalat en la normativa de consum, promovent la rapidesa en les solucions i evitant el pas a l'Administració competent. Això presenta dos avantatges. En primer lloc un valor afegit, tant per al comerç com per al client. En segon lloc, una disminució de reclamacions en els organismes públics de consum, amb la conseqüent disminució de la despesa pública i la major rapidesa per resoldre altres problemes. Naturalment, això no exclou que la persona consumidora pugui adreçar-se en primera o segona instància per intentar la resolució d'un conflicte.

I com creiem que la informació es una eina bàsica per evitar conflictes, l'altre objectiu del DC es informar i promoure accions preventives de manera que els agents implicats en els actes de consum tinguin coneixement dels drets de les parts, tant del comerç com de la persona consumidora.

## 1. Disposicions Generals

---

### 1.1. Objecte

L'objecte del present reglament es regular el funcionament del Defensor del Client dels Eixos Comercials de Barcelona (en endavant DC).

### 1.2. Objectius

Els objectius principals són la defensa i protecció dels clients dels establiments adherits als Eixos Comercials de Barcelona, de manera que els conflictes es puguin resoldre de manera efectiva i ràpida, la implantació d'una cultura de comunicació orientada a la satisfacció plena de clients i comerciants, i el coneixement de la normativa de comerç i de consum per part dels establiments.

### 1.3. Principis d'actuació

El DC es regirà pels principis d'objectivitat i equitat en les seves actuacions. Promourà el diàleg entre els establiments i els seus clients d'acord amb els principis de la bona fe i la confiança recíproca.

## 2. Àmbit d'aplicació

---

Aquest Reglament serà d'aplicació en l'actuació del DC respecte tots els establiments adherits als eixos comercials de la ciutat de Barcelona en la seva relació amb els seus clients.

### 2.1. Adhesió

L'adhesió al DC està limitada als establiments comercials associats als eixos comercials de Barcelona que conformen la Fundació Barcelona Comerç (en endavant FBC) i té caràcter voluntari, encara que s'ha de comprometre a acceptar la resolució del DC, sempre i quan l'accepti també el client reclamant.

El DC també podrà ampliar el seu àmbit de competència als establiments que estiguin adherits a alguna campanya o programa liderat per la FBC, com ara la Q comerç de qualitat.

En el cas que un establiment no vulgui adherir-se l'haurà de fer saber a l'eix comercial al que pertany.

Els establiments adherits informaran de l'adhesió a les persones consumidores mitjançant un rètol que així ho indicarà i disposarà d'impresos informatius.

### **3. El Defensor del Client dels Eixos Comercials de Barcelona**

#### 3.1. Definició

El DC haurà de ser necessàriament una persona amb qualificació suficient i de reconegut prestigi i independent de les persones que formen part del Patronat o a l'estructura de la FBC i els eixos comercials, i ha de tenir un caràcter independent en les seves actuacions.

#### 3.2. Designació i duració en el càrrec

El DC serà designat pel Patronat de la FBC, i la relació contractual entre la FBC i el DC no tindrà, en cap cas, caràcter laboral.

El DC exercirà les seves funcions per un període de dos anys, podent ser renovat per un altre període de la mateixa durada.

#### 3.3. Cessament

El DC cessarà en l'exercici de les seves funcions quan incorri en algun dels següents supòsits:

- a) Compliment del període per al qual va ser anomenat.
- b) Renúncia presentada davant la Junta de la FBC.
- c) Incapacitat sobrevinguda.
- d) Condemna o inhabilitació pel exercir càrrec públic
- e) Acord del patronat de la FBC motivat per presumptes males pràctiques.

#### 3.4. Incompatibilitats

El DC no podrà desenvolupar càrrecs o funcions de representació, direcció i/o assessorament en empreses o establiments de la ciutat de Barcelona.

#### 3.5. Seu

A efectes de comunicacions l'adreça del DC serà la de la Fundació Barcelona Comerç, però actuarà de manera totalment independent.

## 4. Funcions

---

### 4.1. Son funcions del DC

- a) Assessorar a l'establiment en el cas que hagi rebut una reclamació.
- b) Promoure la mediació entre l'establiment objecte d'una reclamació i la persona consumidora.
- c) Intentar resoldre les reclamacions derivades pels establiments quan aquests considerin que es més adient aquest sistema de resolució de conflictes, així com les rebudes directament de persones consumidores.
- d) Atendre a interlocutors externs amb la finalitat de prevenir l'aparició o l'agreujament de conflictes.
- e) Identificar, a partir de les reclamacions rebudes, les oportunitats de millora i proposar l'adopció de mesures per implementar les susdites millores.
- f) Promoure sessions formatives i materials d'informació pels establiments adherits, en particular sobre els canvis de normatives i aquells temes que hagin estat motiu de conflicte.
- g) Realitzar sessions informatives sobre els drets de les persones consumidores i la figura del DC
- h) Mantenir contacte i promoure relacions periòdiques amb interlocutors públics i privats externs d'interès rellevant per millorar les relacions de consum.
- i) Fins que al FBC aprovi la creació d'un departament o programa per informar i intentar resoldre els conflictes entre empreses mitjançant un procediment extrajudicial de resolució de conflictes, el DC podrà assessorar als establiments que precisin d'aquest servei.

### 4.2. Són matèries excloses de l'àmbit del DC

- a) Les controvèrsies sotmeses a un procediment judicial.
- b) Les reclamacions que s'estiguin tramitant en qualsevol administració pública de consum.

## 5. Procediment de les reclamacions

---

5.1. Fonamentalment la intervenció del DC tindrà lloc a partir de les reclamacions trameses pels establiments quan considerin que pot ser més adient la resolució mitjançant aquesta figura en lloc de donar resposta directament al client. L'establiment ha d'informar degudament al client que la reclamació podrà ser tramesa al DC, per tal de complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades.

5.2. A més podrà intervenir, en segona instància, quan el client estigui en desacord amb la resolució emesa per l'establiment objecte de reclamació, o si estima més acudir directament al DC.

5.3. Les reclamacions que es presentin davant el DC s'hauran de trametre a l'adreça del DC mitjançant el procediment descrit a l'annex.

5.4. Les reclamacions hauran de contenir la informació següent:

- a) Còpia del full de queixa, reclamació i denúncia presentat pel client, amb la data i el segell de l'establiment
- b) Còpia de la documentació presentada pel client
- c) Si s'escau, informe o descripció dels fets feta per persona responsable de l'establiment
- d) Proposta de solució del conflicte, si s'escau

5.5. Les persones consumidores que acudeixen directament al DC hauran de trametre còpia del full de queixa, reclamació i denúncia degudament complimentat i de la documentació adient.

5.6. Tenint en compte que la legislació actual sobre reclamacions preveu que els establiments disposen d'un mes per donar resposta als seus clients en el cas d'una reclamació, el termini màxim per trametre reclamacions al DC serà de tres dies hàbils des de la data de presentació de la reclamació en l'establiment.

5.7. Si ho prefereix l'establiment, l'actuació del DC es pot limitar a assessorar per intentar la solució del problema i en aquest cas les dades personals de la persona reclamada no haurien de ser facilitades al DC.

5.8. El DC iniciarà els tràmits per la resolució del conflicte en el termini de tres dies hàbils següents a la data de recepció de la reclamació, comunicant la seva decisió a l'establiment i al client. Aquesta comunicació tindrà el valor d'acusament de recepció de la reclamació a tots els efectes.

5.9. En el cas que la reclamació no pugui ser acceptada, es comunicarà de manera raonada a l'establiment i a la persona consumidora, informant dels motius i el camí a seguir.

5.10. Fins que es formalitzi un departament de la FBC per tramitar i gestionar els conflictes entre empreses, el DC podrà assessorar al comerç per la gestió de les reclamacions que els comerci-



ants, com a consumidors finals, considerin han de presentar davant empreses de serveis o de tracte continuat, en aplicació de la definició de persona consumidora final que fa el Codi de Consum.

## **6. Tramitació de les reclamacions**

---

- 6.1. El procediment s'ajustarà als principis d'audiència, igualtat entre les parts i gratuïtat.
- 6.2. El DC per tramitar la reclamació podrà sol·licitar a l'establiment la informació que consideri necessària i sigui relativa a l'assumpte objecte de reclamació.
- 6.3. Tota la informació serà de caràcter confidencial i únicament tindran dret a conèixer el seu contingut les parts afectades. Malgrat això, en el cas que la reclamació no es solucioni i la persona reclamant la tramiti a través d'un organisme de consum de l'administració, aquesta informació i la corresponent documentació podrà ser tramesa a l'organisme com a complement de la documentació que faciliti l'establiment.
- 6.4. Les dades de caràcter personal de la persona reclamant a las que tingui accés el DC seran tractades e incorporades a una base de dades de la seva titularitat, amb la finalitat exclusiva de gestionar i resoldre les reclamacions presentades.
- 6.5. El titular de les dades personals haurà de dirigir les seves sol·licituds (per escrit i acreditant la seva identitat) de accés, rectificació, cancel·lació i oposició, que procedeixin al tractament del fitxer "DC" del que es responsable el DC, amb domicili en el carrer Ferlandina, 25.
- 6.6. Cas d'assessorament, el DC haurà de mantenir els mateixos principis.

## **7. Resolucions**

---

- 7.1. Les resolucions del DC estaran basades en els principis de conciliació, justícia y equitat, i hauran de resoldre raonadament totes les qüestions plantejades per las parts.
- 7.2. El DC resoldrà en un termini màxim de set dies hàbils contats des de l'inici dels tràmits per la resolució del conflicte.
- 7.3. En cas que per la seva complexitat sigui necessari prorrogar el període de tramitació el DC haurà de comunicar a l'establiment i al client del fet per tal que el susdit establiment no incorri en incompliment de la normativa referent a la mediació de consum i a la tramitació dels fulls de queixa, reclamació i denúncia que donen el termini d'un mes per respondre.
- 7.4. El DC comunicarà la seva resolució al client i a l'establiment per al seu coneixement i en el seu cas, per la seva aprovació.

7.5. En el cas que la persona reclamant acudeixi posteriorment a un organisme de consum de l'administració, la informació i la corresponent documentació podrà ser utilitzada per les parts i tramesa al susdit organisme.

## **8. Drets i obligacions dels establiments**

---

8.1. Poden tramitar les reclamacions al DC per la seva resolució o per demanar assessorament.

8.2. Han de facilitar tota la informació que sol·liciti el DC pel bon desenvolupament de les seves competències.

8.3. Poden difondre la figura del DC i el contingut d'aquest Reglament.

8.4. Han d'executar en el seu cas i en el termini assenyalat, les resolucions del DC en cas d'acord.

## **9. Memòria anual**

---

9.1. El DC publicarà anualment una Memòria explicativa de les seves actuacions, i trimestralment facilitarà un comunicat dels fets mes rellevants, que podrà ser incorporat al web de la FBC i dels eixos comercials.

Barcelona, 1 de juny de 2017

## Annex

---

Recull els procediments d'actuació del DC i dels establiments adherits per intentar resoldre els conflictes.

Com es tracta d'una nova experiència, aquesta part pot ser subjecte de modificacions d'acord amb els resultats i estudis posteriors.

### 1. Adhesió dels establiments

- Es considera que un establiment està adherit des del moment que pertany a un eix comercial de la FBC.
- Si un establiment no vol aquesta adhesió ha de comunicar-ho per correu electrònic o carta a l'eix comercial al que pertany.
- Els establiments adherits disposaran d'un rètol identificatiu per facilitar la informació a les persones consumidores.
- Des del DC es facilitarà el material informatiu que es consideri adient per facilitar la informació de la figura del DC i de la tramitació de les possibles queixes i reclamacions

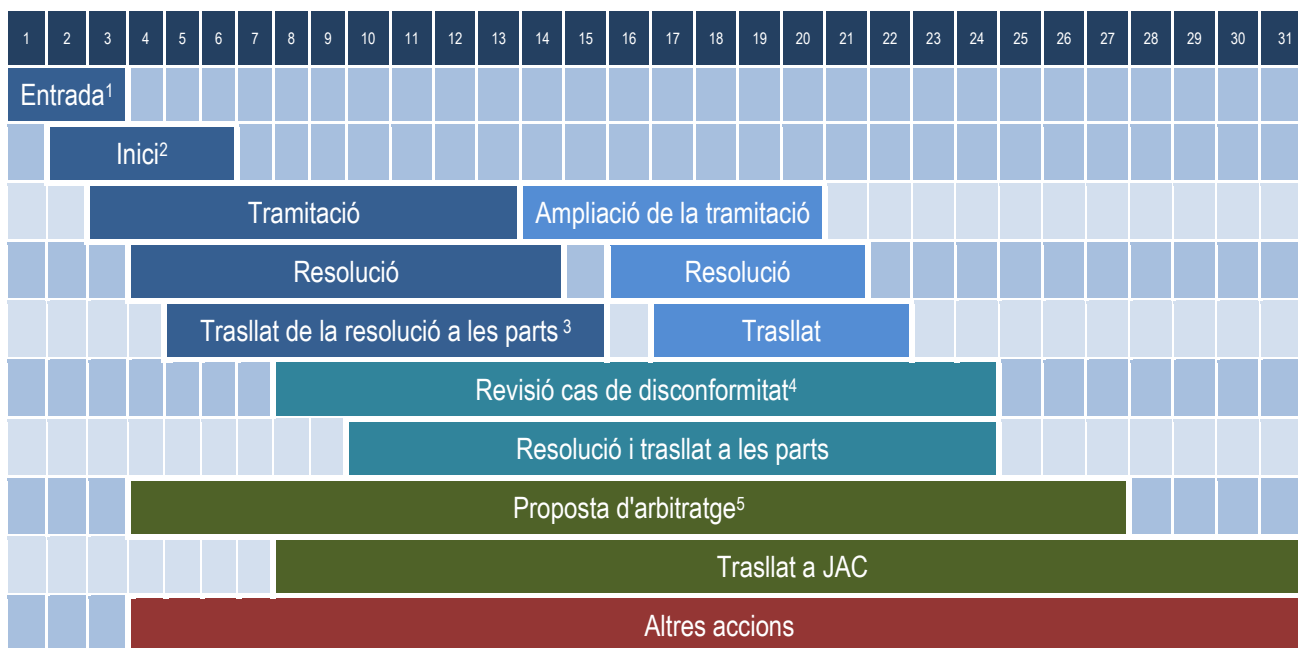
### 2. Tramesa dels fulls de reclamació al DC

- D'acord amb la normativa vigent els establiments estan obligats a disposar del full de reclamació/denúncia a l'abast de les persones consumidores i donar informació d'aquestes.
- En el cas que una persona consumidora vulgui presentar una reclamació, l'establiment està obligat a acceptar-la, segellar una còpia per la persona reclamant i donar resposta en el termini màxim d'un mes, termini a partir del qual el client podrà presentar la denúncia a l'Administració Pública. Al mateix temps, facilitarà informació del DC i dels sistema per intentar resoldre el conflicte.
- L'establiment pot trametre en el termini màxim de tres dies hàbils el full de reclamació i la documentació complementaria escanejada mitjançant correu electrònic al DC. Cas que no sigui possible utilitzar el correu electrònic trametrà còpia del full de reclamació i la documentació complementaria per missatger o correu.

### 3. Comunicacions del DC als establiments

- Les comunicacions es faran utilitzant el mateix canal que s'hagi utilitzat per trametre la reclamació. Tanmateix i sempre que sigui possible, s'utilitzaran els mitjans electrònics.

#### 4. Esquema de gestió de conflictes



1. L'establiment disposa de tres dies hàbils per fer arribar la reclamació al DC
2. El DC disposa de tres dies hàbils per donar acusament de recepció a la persona reclamant i a l'establiment
3. Cas d'acord el conflicte queda resolt en un termini màxim de 15 dies hàbils
4. Cas de disconformitat es pot revisar el cas i els terminis poden ser allargats fins a un mes de la seva presentació
5. Per alguns casos pot ser més adient proposar l'arbitratge de consum

#### 4. 1. Entrada

	Com?	Motiu	Documentació
Comerç	Correu electrònic Correu...		
		Assessorament <sup>1</sup>	
		Queixa <sup>2</sup>	Full de queixa, reclamació i denúncia <sup>5</sup>
		Reclamació <sup>3</sup>	Full de queixa, reclamació i denúncia <sup>4</sup>
			Documentació presentada pel client
	Informació complementària del comerç		
Client	Correu electrònic Correu...	Primera instància	Full de queixa, reclamació i denúncia <sup>5</sup>
			Documentació relacionada
		Disconformitat amb la resposta de l'establiment	Full de queixa, reclamació i denúncia <sup>5</sup>
			Documentació relacionada
			Resposta de l'establiment
		Denúncia <sup>4</sup>	Full de queixa, reclamació i denúncia <sup>5</sup>
No es pot acceptar			

1. Assessorament. Consultes de l'establiment sobre normatives, informació, evitar conflictes, drets de les parts...

2. Queixa. Posar en coneixement uns fets perquè es pugui millorar la qualitat del servei

3. Reclamació. Es vol obtenir la reparació d'un dany, el retorn de determinades quantitats, la rescissió d'un contracte o l'anul·lació d'un deute

4. Denúncia. Posar en coneixement de l'administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa. En aquest cas, el DC no té cap competència

5. Són vàlides les queixes, reclamacions i denúncies encara que no siguin formulades en el full oficial, però han de estar segellades per l'establiment

Adreça: Defensor del Client dels Eixos Comercials de Barcelona (Ferlandina,25, 08001 Barcelona)

Correu electrònic:

S'ha de trametre copia de la documentació, no els originals

S'ha de facilitar telèfon i correu electrònic de contacte

## 4.2. Inici

Situació	Tipus	Gestió	
Acceptació (1-3 dies hàbils)	Assessorament	Acusament de recepció	
	Queixa	Acusament de recepció i inici dels tràmits <sup>1</sup>	
	Reclamació	Acusament de recepció i inici dels tràmits <sup>1</sup> (mediació)	Sol·licitant documentació <sup>2</sup>
Acceptació documentació		Acusament de recepció i inici dels tràmits	
No acceptació <sup>4</sup> (1-3 dies hàbils)	Denuncia	Informació on s'ha de dirigir	
	Procediment judicial		
	En l'administració		
Procedent del client (1-3 dies hàbils)	Queixa	Acusament de recepció i inici dels tràmits <sup>1</sup>	Informació al comerç <sup>3</sup>
	Reclamació		

1. En qualsevol cas, el DC ha de fer acusament de recepció en el termini de tres dies hàbils com a màxim
2. Si manca documentació s'ha de demanar
3. Quan la reclamació procedeixi de la persona consumidora, el DC ha d'informar a l'establiment en un termini màxim de tres dies hàbils
4. Per regla general, la no acceptació serà posterior a l'acusament de recepció

### 4.3. Tramitació

Resultat <sup>1</sup>		Client té la raó	
		Establiment ha actuat correctament	
		Es proposa un arbitratge de consum	
Tipus			
Assessorament		Resposta	
Queixa	Reclamació	Proposta de resposta	
		Resposta	
		Al comerç	
		A persona reclamant	
Client no està d'acord		Revisió	
		Proposta de resposta	
		Resposta	
Altres accions			
Informació		Al comerç objecte de reclamació	
		Al sector, eixos...	
		Informació escrita	
		Sessió formativa	

1. En cap cas el resultat no pot superar el màxim d'un mes. Si no fos possible caldrà que el DC informi raonadament a la persona consumidora i a l'establiment