

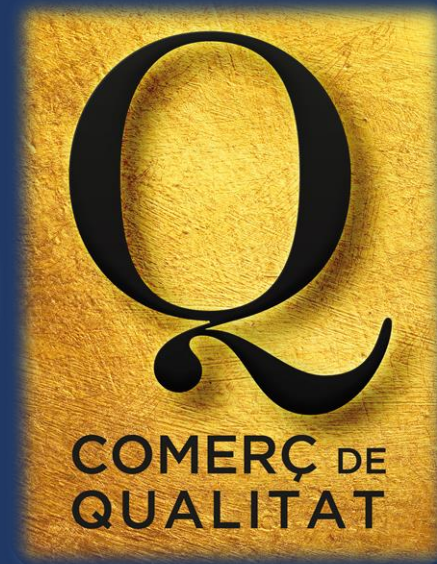


DEFENSOR DEL CLIENT

Q COMERÇ DE QUALITAT. PRIMERA FASE

POBLE NOU. 28 DE MAIG DE 2018

LUIS ALVAREZ

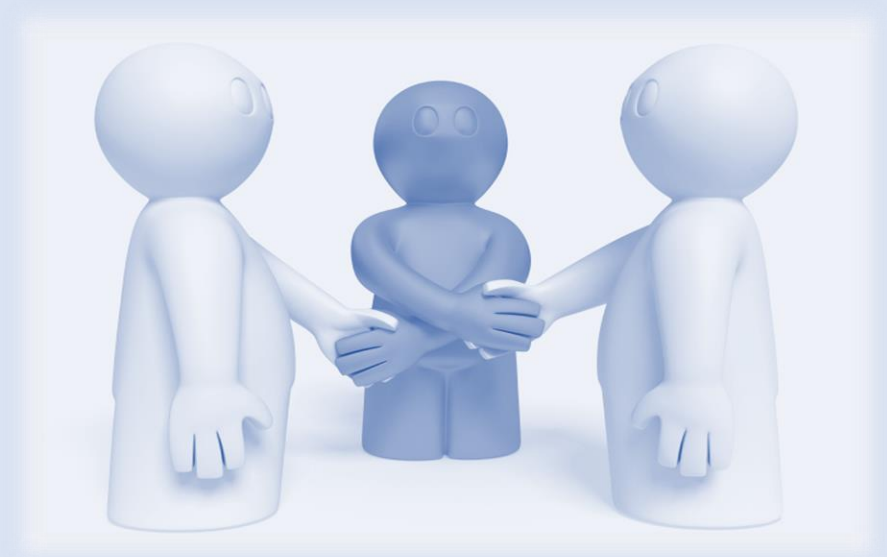
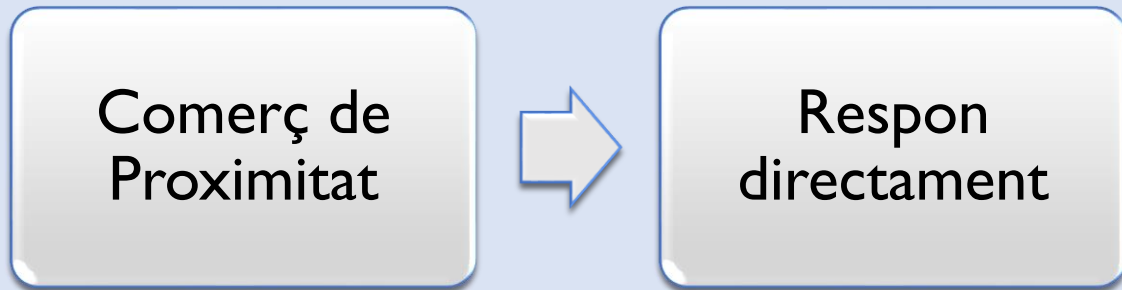
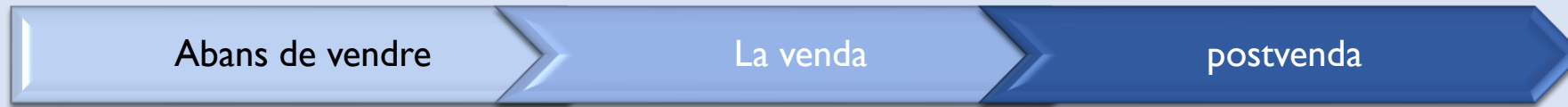




DEFENSOR DEL CLIENT



¿PER QUÈ UN DEFENSOR DEL CLIENT?

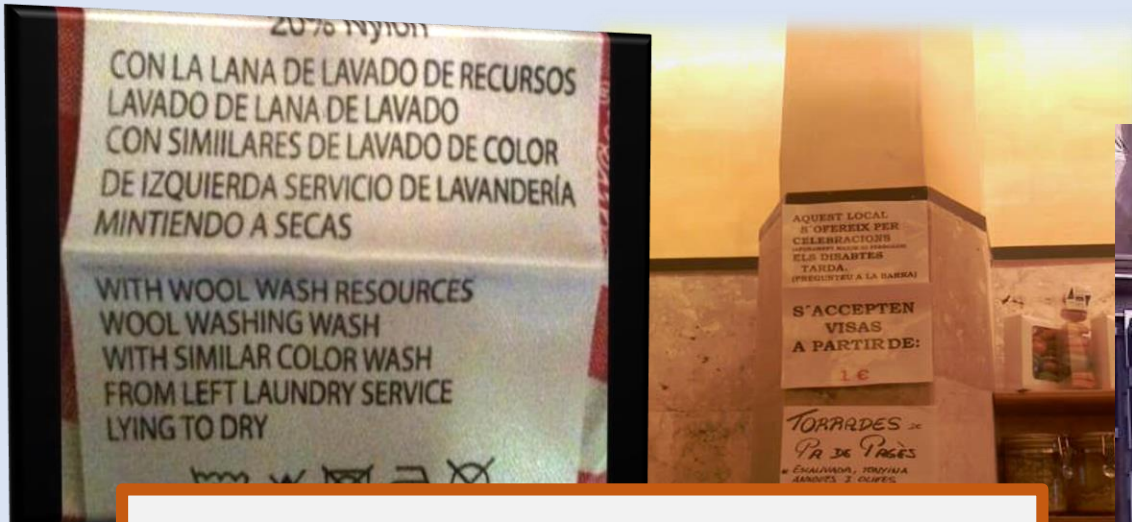




Informació

Resolució de conflictes

OBJECTIUS DEL DEFENSOR: LA INFORMACIÓ



No s'admeten devolucions de productes de Nadal després del 24 de desembre

“Un producto comprado antes de las rebajas será cambiado por otro producto al precio que tenía ese producto antes de las rebajas”.

La informació es clau per evitar conflictes

La persona consumidora s'ha de dirigir en primer lloc a l'empresa

S'ha de donar resposta en el termini d'**un mes** com a màxim

- Codi de Consum.Art.211-4

Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria la persona consumidora **pot acudir a un servei de consum** per iniciar el procediment de mediació

- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.Art. 14



No hi ha problemes grans, sinó molts petits problemes

Henry Ford

COM ACTUA EL COMERÇ FRONT UN CONFLICTE



Accepta la pretensió del client

Proposa solucions

Facilita el full de reclamació

Informa com cal reclamar

Rebutja qualsevol solució

Espera rebre la reclamació d'un organisme oficial

No tractis d'evitar el conflicte, sinó de entendre-ho



QUE FA LA PERSONA CONSUMIDORA



Exigeix una solució

No vol defensar els seus interessos

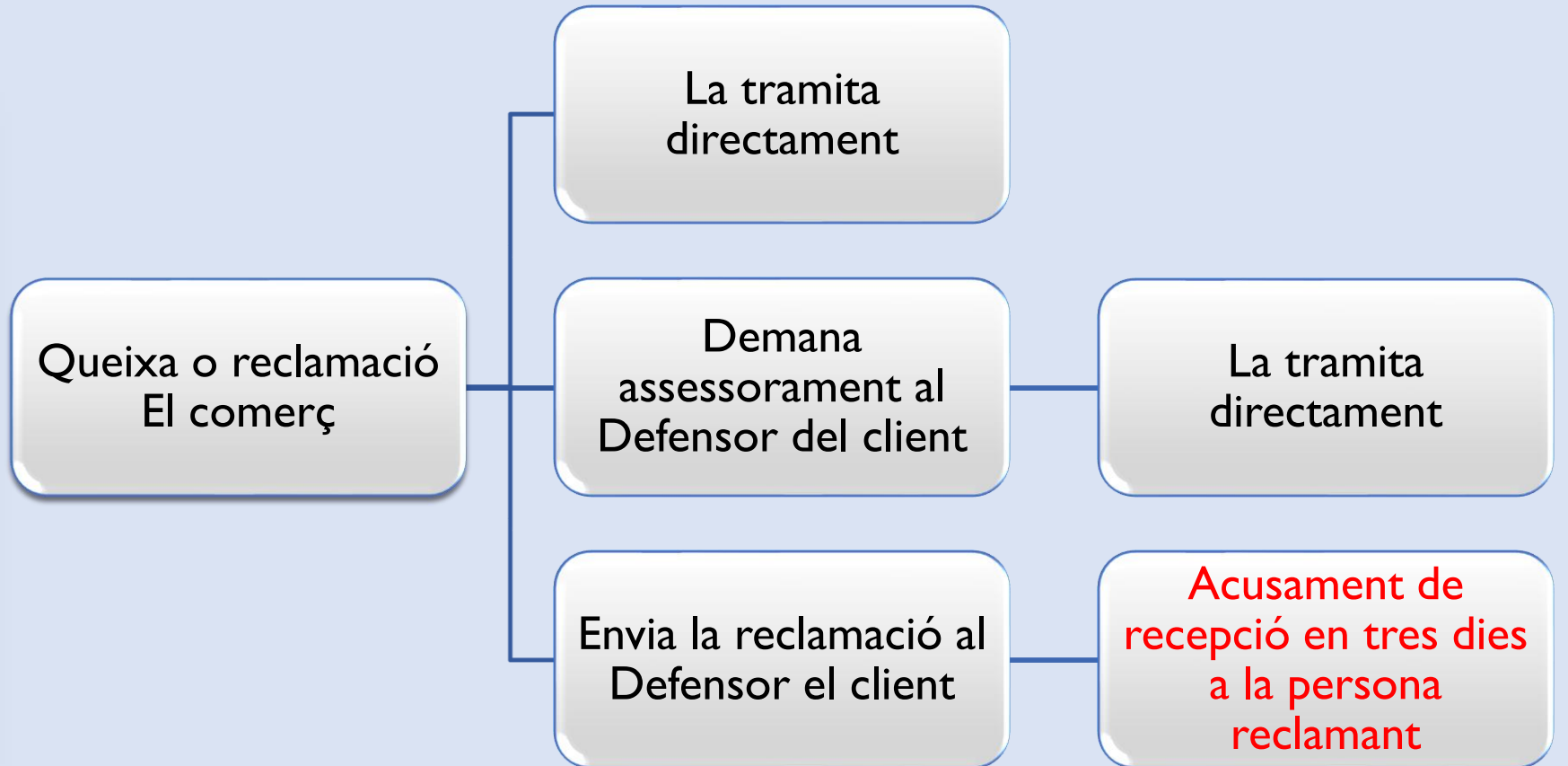
Crida a la Guardia urbana

Demana el full de reclamació

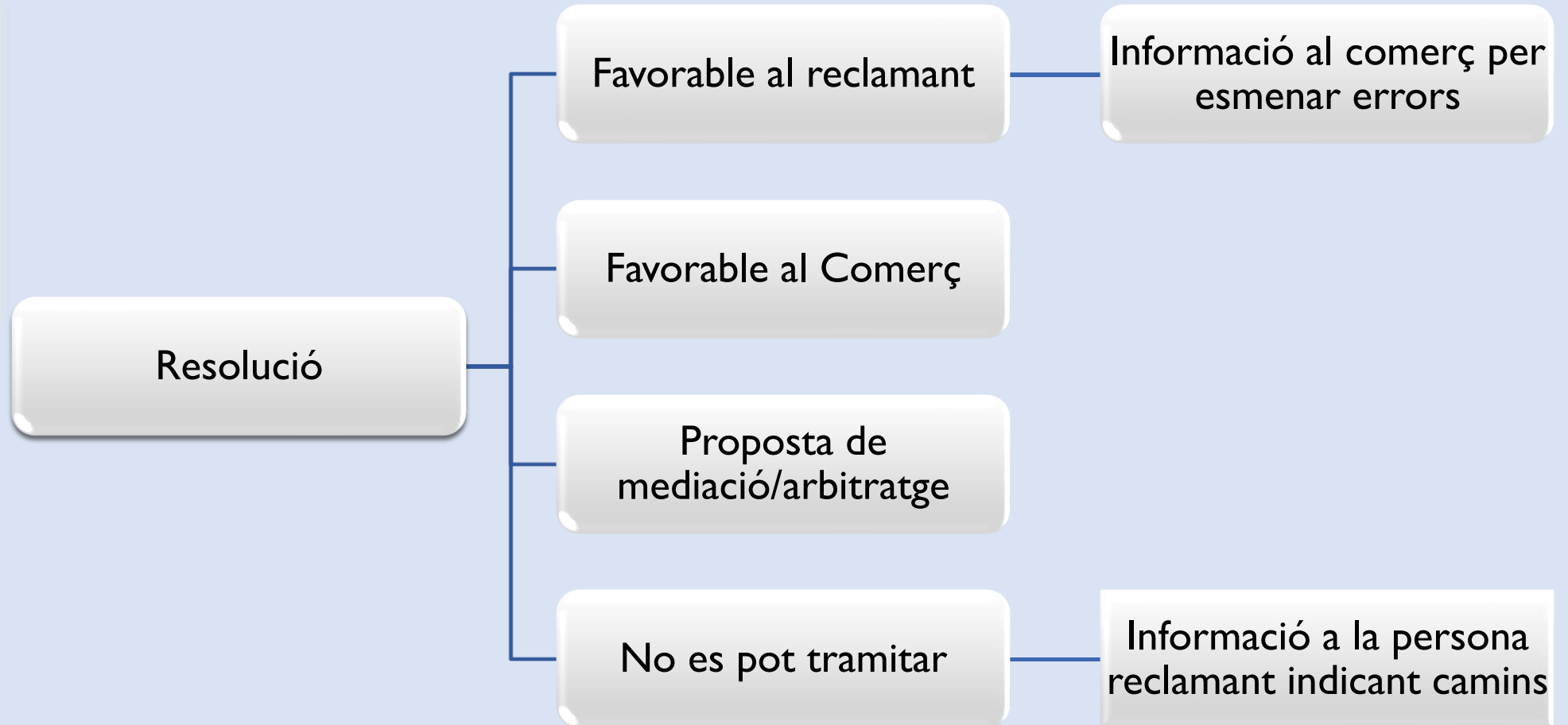
Tramita com cal el full de reclamació

Utilitza les xarxes socials

GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS. RECEPCIÓ



Termini màxim: un mes



El Defensor del client de la fundació Barcelona Comerç

Objectius

- Informar al comerç de la normativa vigent de consum i de comerç
- Prevenir conflictes amb les persones consumidores a través de la informació
- Buscar solucions, de manera independent, objectiva i confidencial, a les queixes i reclamacions

Obligacions essencials dels establiments d'acord amb el Codi de Consum

- Disposar de l'horari d'atenció al públic que es pugui veure quan l'establiment està tancat
- Facilitar un comprovant de compra amb les dades de l'establiment i del producte adquirit
- Disposar del cartell indicant es disposa del full de reclamació/denúncia
- Tenir a disposició de les persones consumidores el full de reclamació
- Anunciar els preus del productes (excepte en aquells casos que per seguretat està exclòs d'aquesta obligació)
- En el cas de rebaixes, disposar dels preu anterior i del rebaixat o del percentatge de la rebaixa
- A més hi ha obligacions específiques que depenen de cada sector específic, com ara les dades que han de constar en un pressupost, les garanties, normes d'higiene, etc

Que cal fer cas de rebre una queixa o reclamació

1. Si una persona no està conforme pot demanar el full de reclamació (3 exemplars i les instruccions), i l'establiment està obligat a donar-lo
2. La persona consumidora ha de lliurar tres còpies a l'establiment (el millor es fer fotocòpia). Un exemplar es per l'establiment i els altres dos són per qui reclama. És molt important posar la data de lliurament i el segell de l'establiment
3. L'establiment té un màxim d'un mes per donar resposta. Si no ha fet la persona consumidora pot anar a l'administració de consum i, a més de presentar el full de reclamació, denunciar la manca de resposta.

L'establiment quan hi ha un conflicte pot

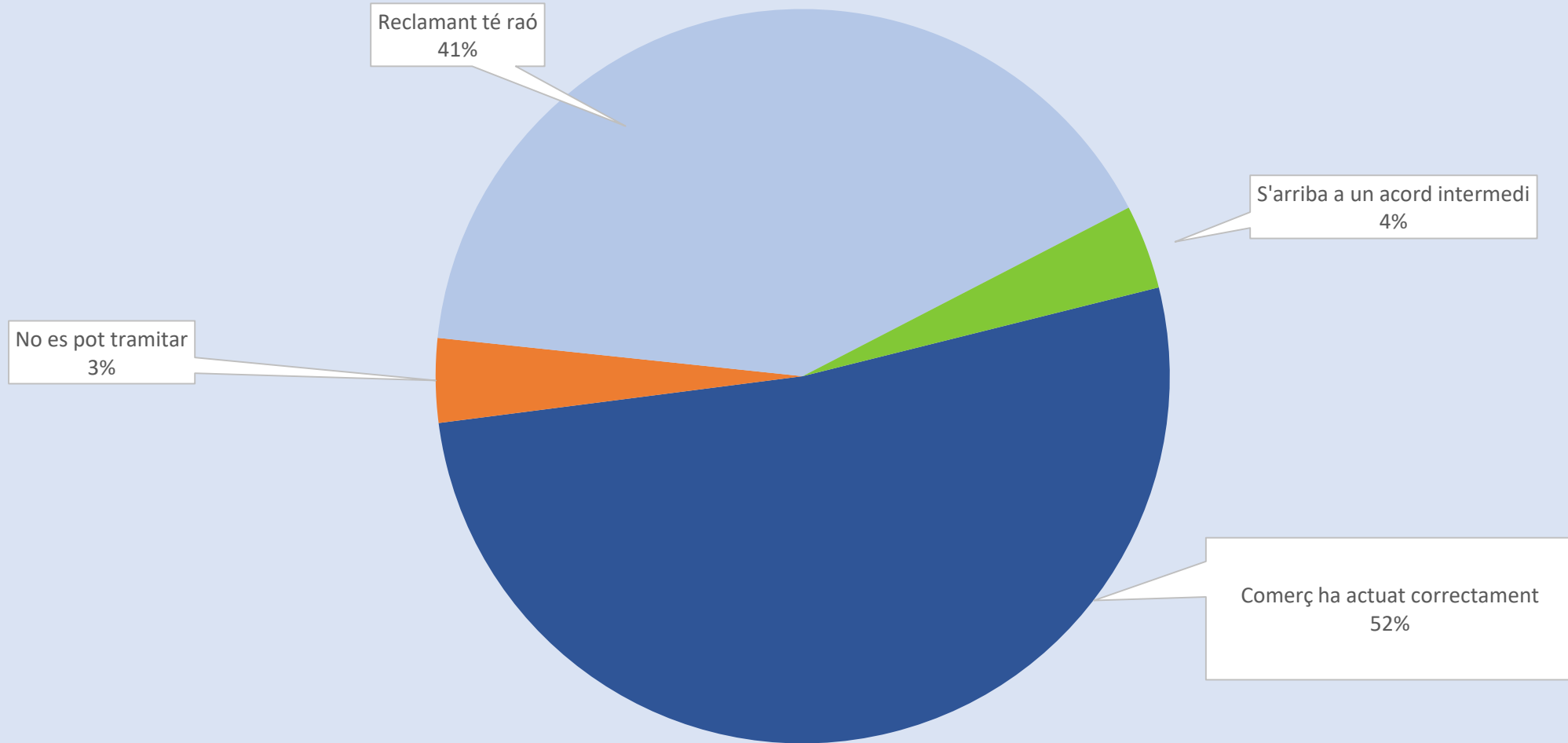
- Respondre directament a la persona reclamant
- Demanar assessorament al defensor per resoldre la situació
- Trametre la reclamació al defensor per buscar una solució

Que fa el defensor del client en el cas de rebre una:

- Sol·licitud d'informació o d'assessorament
 - Respon al comerç amb la informació demanada
- Reclamació o queixa
 - Fa un acusament de recepció a la persona reclamant en el termini de tres dies per demostrar que la reclamació s'ha rebut i que es buscarà una solució
 - Es posa en contacte amb l'establiment per disposar de la seva versió
 - Estudia la reclamació, i emet un informe raonat i d'acord amb la legislació vigent, vinculant pel comerç i optatiu per la persona reclamant.
 - Si es tracta d'una queixa busca solucions proporcionals amb els fets
- El defensor no pot actuar si es tracta d'una denúncia o la reclamació es troba en altre organisme

Si voleu més informació podeu veure www.eixosbcn.org

QUEIXES I RECLAMACIONS: DADES



A large, black, stylized letter 'Q' with a decorative tail, set against a white background with a subtle drop shadow.

COMERÇ DE QUALITAT





Motiu

Es necessari donar major informació per prevenir conflictes



Antecedents

Des del 1999 a l'Eix Comercial de Creu Coberta



Finalitat

Aconseguir un Comerç de qualitat cap a l'excel·lència





DISTINTIU diferenciador per col·locar als establiments que compleixen uns requisits i tenen uns valors afegits



OBJECTIU

Destacar, d'una manera objectiva i amb el suport d'altres organitzacions, aquells comerços que tenen uns valors diferenciadors



Permet un **comerç MÉS COMPROMÈS i DE MÉS QUALITAT**, camí de l'excel·lència





La FBC vol comptar amb la resta d'agents que intervenen en el comerç i en el consum

L'ACPB es la primera associació de persones consumidores que participa en el projecte

ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA






1

dirigida a
QUALSEVOL ESTABLIMENT
de la ciutat

2

es regeix pels
PRINCIPIS de

-  **OBJECTIVITAT**
-  **IMPARCIALITAT**
-  **CONFIDENCIALITAT**

3

promou la
resolució EXTRAJUDICIAL
de conflictes

4

dóna **SUPORT** a la
millora dels
establiments

5

fomenta
l'ASSOCIACIONISME



**ETS UN
ESTABLIMENT
DE QUALITAT?
FES-HO
SABER!**



El comerç de Barcelona s'alia per ser més competitiu, més innovador, més compromès i de més qualitat.

Per això hem creat el segell Q Comerç de Qualitat, una marca que certifica i avala la qualitat dels nostres establiments.



Disposar d'un distintiu,
GARANTIA DE QUALITAT
que ens avali davant els consumidors

Presència al **WEB** de
Q Comerç de Qualitat
www.comerçdequalitat.cat

ASSESSORAMENT sobre
normativa de comerç

ASSESSORAMENT cas de conflicte
amb altres empreses

DEFENSOR DEL CLIENT cas de
conflicte amb les persones
consumidores

La **Q Comerç de Qualitat (QCQ)** té com a objectiu principal ratificar i garantir, de manera totalment objectiva i independent, aquells comerços que compleixin els requisits per l'obtenció del segell, a més de disposar de valor afegit que els facin mereixedors d'aquesta certificació.

QCQ evoluciona constantment, avaluant i puntuant en continu els vostres comerços adherits. Per això, quants més requisits s'acompleixen, més elevada serà la qualificació del vostre comerç. Partint d'una estrella, es pot assolir la màxima qualificació (5 estrelles) i assolir l'excel·lència professional.



Com podeu obtenir el segell?
Informeu-vos-en a
www.comerçdequalitat.cat,
al vostre gremi o al vostre
eix comercial

No disposeu encara del segell QCQ?

Apunteu-vos-hi i gaudireu d'aquests avantatges:

- 1 Disposar d'una **garantia** en forma de **segell de qualitat**, avaladora del bon fer del vostre establiment davant els clients
- 2 **Notorietat i diferenciació** al vostre barri i al vostre sector
- 3 Presència i promoció al directori de la **Q Comerç de Qualitat**
- 4 Acompanyament i assessorament en la millora continua
- 5 Lliure disposició del servei **Defensor del Client**

Quins requisits haurà de complir el vostre establiment?

- 1 Facilitar la documentació requerida per l'organització
- 2 Acreditació de compliment de la normativa vigent
- 3 Rebre la visita del comitè avaluador i superar els requeriments exigits



Fundació Barcelona Comerç, conjuntament amb institucions econòmiques, gremials i associacions de consumidors vetllen pel compliment d'aquest segell



**BENVINGUTS
AL NOSTRE
ESTABLIMENT!
BENVINGUTS
A LA QUALITAT!**

El comerç de Barcelona s'alia per ser més competitiu, més innovador, més compromès i de més qualitat.

Per això ens hem sumat al segell Q Comerç de Qualitat, que llueix al nostre establiment.

Passa i comprova-ho tu mateix!



Certificat per FBC 404
www.comerçdequalitat.cat
Vigència 31-12-2018
N. ordre 2020

COMPROMÍS
de l'establiment

Acompliment de la
NORMATIVA

RESOLUCIÓ RÀPIDA
dels conflictes
(sistema extrajudicial)

Què és un establiment amb el certificat QCQ?

El segell de qualitat **Q Comerç de Qualitat** és un signe distintiu dels establiments de la ciutat de Barcelona, que han estat avaluats per donar seguretat i confiança. L'obtenció del segell **Q Comerç de Qualitat** assegura una **qualitat en el servei i un compliment de la normativa vigent**.

Per què has de buscar el QCQ als establiments?

Barcelona és una ciutat de gran tradició comercial. Els seus establiments són reflex d'una forma de fer, d'una forma de viure, d'una forma de ser. La qualitat ha estat, i ha de continuar sent, una de les referències del nostre comerç. Busca el segell **QCQ** a les botigues de la ciutat. És la millor forma de comprar!



Què hi trobaré en un establiment si hi ha la QCQ?

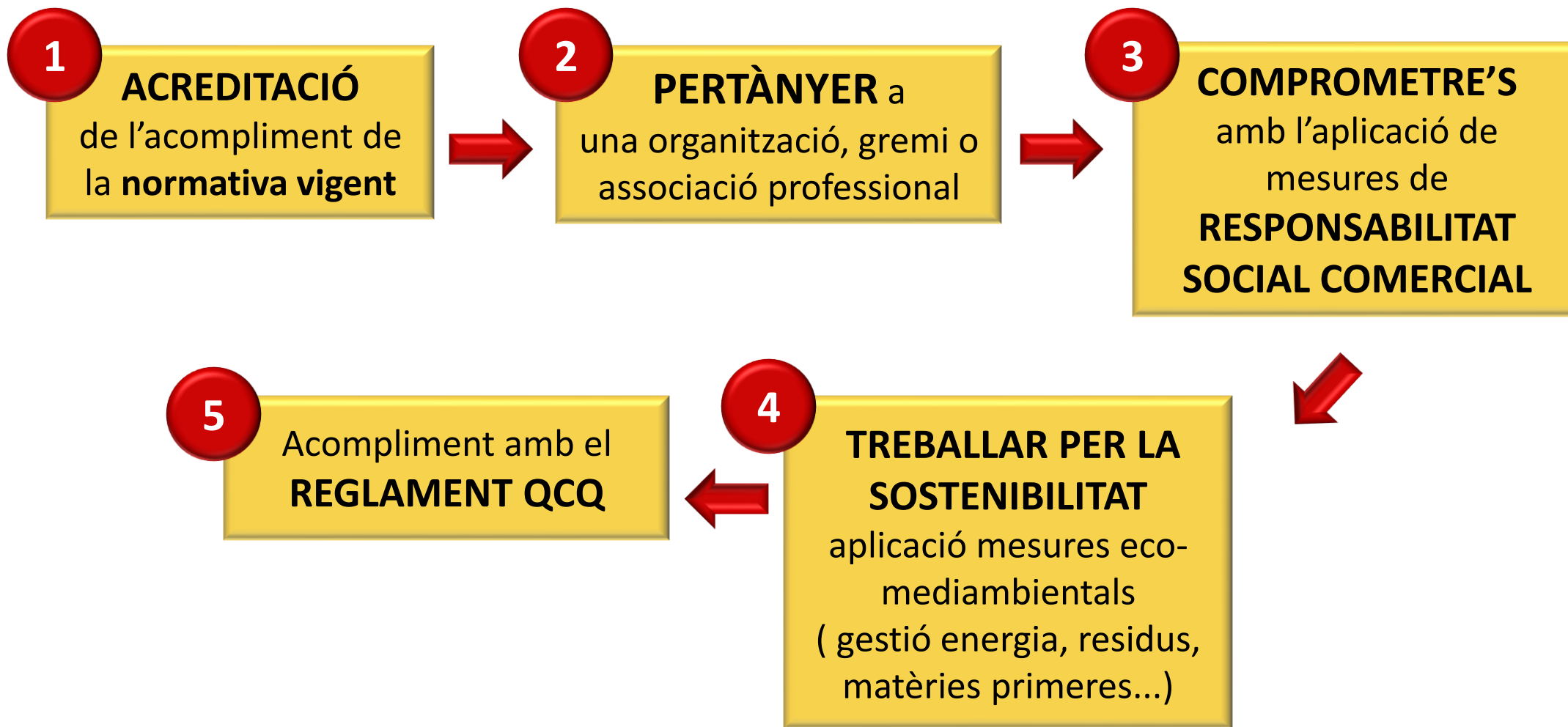
- 1 Excel·lent atenció al client
- 2 Garanties en la compra
- 3 Qualitat en el servei
- 4 Resolució ràpida de qualsevol conflicte mitjançant el Defensor del Client
- 5 Acompliment de la normativa
- 6 Compromís
- 7 Serveis de valor afegit

On puc obtenir més informació?

Busca a la web **www.comerçdequalitat.cat** quins són els establiments amb garantia de qualitat més a prop teu.



Fundació Barcelona Comerç, conjuntament amb institucions econòmiques, gremials i associacions de consumidors vetllen pel compliment d'aquest segell





1

SOL·LICITUD distintiu QCQ

Q COMERÇ DE QUALITAT www.comerçdequalitat.cat

SOL·LICITUD DEL DISTINTIU Q COMERÇ DE QUALITAT

Certificador/a Cognoms i Nom	Número
Número de certificat QCQ	Data

Jo, _____, com a titular de l'empresa
amb NIF _____ sol·licito l'obtenció del distintiu "Q
Comerç de Qualitat" i em comprometo a facilitar les tasques de valoració i a respectar els criteris reguladors i la
normativa d'ús del distintiu.

Rai social (si es diferent al nom comercial)	Nom comercial de l'establiment	
Adreça social (si es diferent al nom comercial)	Adreça de l'establiment	
Codi postal	CIF / NIF	Nombre treballadors
Telèfon	Adreça electrònica	Web
Tipus d'establiment / Serveis que ofereix		Epígraf activitat econòmica
Representant legal		CIF/NIF
Persona de contacte	Telèfon	Adreça electrònica
Observacions		

Barcelona, _____
Signatura del representant legal i segell de l'empresa

L'informem que les dades personals d'aquesta comunicació, estan incorporades en un fitxer sota la nostra responsabilitat, per al tractament de dades de caràcter personal, amb la finalitat de mantenir-lo informat sobre les actuacions i els serveis que ofereix Fundació Barcelona Comerç. Vostre, com a interessat directe, té dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de la informació que li concerneix i autoritza a que passi a formar part del fitxer, davant el qual pot exercir els seus drets, i rebre informació i publicitat d'actuacions, productes i serveis de Fundació Barcelona Comerç. Els drets prectats podran fer-se efectius davant Fundació Barcelona Comerç, C/ Ferlandina, 25, 08001 - Barcelona o enviant un correu electrònic a info@comerçdequalitat.cat. (Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal)

2

DECLARACIÓ RESPONSABLE de l'establiment

Q COMERÇ DE QUALITAT www.comerçdequalitat.cat

DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMERÇ

Certificador/a Cognoms i Nom	Número
Número de certificat QCQ	Data

Jo, _____, com a representant legal de
l'empresa _____ amb
NIF _____ DECLARO RESPONSABLEMENT QUE:

- ⇒ Disposo d'establiment operatiu a Barcelona.
- ⇒ Em trobo al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social, així com al corrent de les obligacions tributàries amb l'Estat, la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.
- ⇒ Són certes les dades d'aquesta sol·licitud i de tota la documentació que s'hi adjunta.
- ⇒ Disposo de poders suficients per actuar com a representant de la persona física, empresa o entitat, d'acord, si s'escau, amb la corresponent escriptura notarial inscrita en el registre mercantil.
- ⇒ Tinc coneixement que Fundació Barcelona Comerç, com a entitat certificadora, podrà fer les comprovacions necessàries relatives al compliment de les dades declarades i la tinença de la corresponent documentació.
- ⇒ Coneix-ho les normatives vigents de Comerç i de Consum, i compleixo les disposicions del formulari de requisits, annex a aquesta declaració.
- ⇒ Compleixo amb la normativa vigent en temes de prevenció de riscos laborals, protecció de dades, contractació laboral, seguretat, àmbits fiscals, mercantil, higiene, etc. així com els principis de responsabilitat social comercial.
- ⇒ Respecto les característiques del comerç tradicional català i les seves característiques culturals, econòmiques i lingüístiques.
- ⇒ Conec els mecanismes d'atorgament i retirada del distintiu QCQ, al qual sotmeto a valoració el meu establiment
- ⇒ Conec que Fundació Barcelona Comerç és propietària del distintiu QCQ, que lliura per un període de dos anys, que cal retirar-lo, si no hi ha renovació, al cap de dos anys, o bé amb anterioritat si s'incompleix la normativa d'ús.
- ⇒ Estic adherit al Pla d'Acció de Barcelona + Sostenible de l'Eix al que pertanyo.

Barcelona, _____
Signatura del representant legal i segell de l'empresa

L'informem que les dades personals d'aquesta comunicació, estan incorporades en un fitxer sota la nostra responsabilitat, per al tractament de dades de caràcter personal, amb la finalitat de mantenir-lo informat sobre les actuacions i els serveis que ofereix Fundació Barcelona Comerç. Vostre, com a interessat directe, té dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de la informació que li concerneix i autoritza a que passi a formar part del fitxer, davant el qual pot exercir els seus drets, i rebre informació i publicitat d'actuacions, productes i serveis de Fundació Barcelona Comerç. Els drets prectats podran fer-se efectius davant Fundació Barcelona Comerç, C/ Ferlandina, 25, 08001 - Barcelona o enviant un correu electrònic a info@comerçdequalitat.cat. (Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal)

3

FORMULARI DE REQUISITS

Q COMERÇ DE QUALITAT www.comerçdequalitat.cat

FORMULARI DE REQUISITS

Certificador/a Cognoms i Nom	Número
Establiment	NIF
Adreça	Número de certificat
Representant establiment	Data

REQUISITS

- 1 Pertany a les següents associacions de comerciants, /gremis / organitzacions empresarials (indicar totes) SI NO
- 2 Es pot veure l'hora d'obertura i tancament quan l'establiment està tancat SI NO
- 3 Té el preu dels productes sempre accessible, compleix amb la normativa i es pot conèixer sense pagar SI NO
- 4 En el moment de compra es lliura un comprovant amb les dades de l'establiment i de producte adquirent (tiquet o factura) SI NO
- 5 Té un cartell indicant que es disposa de full de reclamació/denúncia SI NO
- 6 Còpia de full de reclamació/denúncia SI NO
- 7 Per qualsevol conflicte amb una persona consumidora utilitza un sistema de resolució extrajudicial de conflictes:
 - Defensor del Client de Fundació Barcelona Comerç
 - Mediador de consum
 - Arbitrage de consum
 - Altres (indicar)
- 8 Ha pres mesures per la reducció d'energia, aigua i matèries primeres SI NO
- 9 Ha pres mesures per la minimització de residus SI NO
- 10 Ha rebut per part de la persona certificadora el Codi de Bones Pràctiques del Comerç de Barcelona SI NO
- 11 Compliu amb la normativa vigent de política lingüística SI NO
- 12 Ha signat la declaració responsable SI NO
- 13 Observacions

Es recorda que per poder accedir a la Q Comerç de Qualitat cal que es compleixin tots els requisits

Barcelona, _____
Signatura del representant i segell de l'empresa Signatura del/de la certificador/a

L'informem que les dades personals d'aquesta comunicació, estan incorporades en un fitxer sota la nostra responsabilitat, per al tractament de dades de caràcter personal, amb la finalitat de mantenir-lo informat sobre les actuacions i els serveis que ofereix Fundació Barcelona Comerç. Vostre, com a interessat directe, té dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de la informació que li concerneix i autoritza a que passi a formar part del fitxer, davant el qual pot exercir els seus drets, i rebre informació i publicitat d'actuacions, productes i serveis de Fundació Barcelona Comerç. Els drets prectats podran fer-se efectius davant Fundació Barcelona Comerç, C/ Ferlandina, 25, 08001 - Barcelona o enviant un correu electrònic a info@comerçdequalitat.cat. (Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal)

FULL DE RECLAMACIONS I CARTELL INDICADOR

www.comerçdequalitat.cat



1

2

Generalitat de Catalunya

Esper reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM

ATENCIÓN: Llegiu les instruccions abans d'omplir el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling in this form

1- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

2- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

3- Fets de la queixareclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint

4- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

6- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment

012 gencat.cat

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

1. Què és el full de queixareclamació/denúncia? / ¿Qué es la hoja de queja/reclamación/denuncia? / What is the complaint form?

2. Què heu de fer un cop omplert el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / What do you have to do after filling in the form?

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / What do I do with the form if I don't receive a response from the trader?

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado? / What will the authorities do?

Logo de l'Eix



Comerços integrats en els eixos comercials de la FBC

Gratuït

Si es dona d'alta en l'Eix haurà de pagar sis quotes com a inscripció

Altres comerços, empreses o establiments que no pertanyen a la FBC

175€

Col·lectius

Condicions especials



PELS ESTABLIMENTS



CERTIFICAT



PLACA

PER PERSONAL ACREDITADOR



**IDENTIFICADOR
CERTIFICADOR**



defensorclient@eixosbcn.org



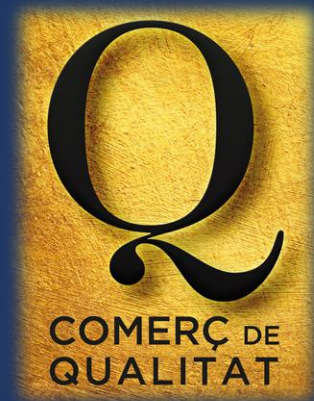
www.comerçdequalitat.cat



DEFENSOR DEL CLIENT Q COMERÇ DE QUALITAT. PRIMERA FASE

POBLE NOU. 28 DE MAIG DE 2018

LUIS ALVAREZ



Qualitat significa fer el correcte quan ningú està mirant

Henry Ford

MOLTES GRÀCIES