



## Model de queixa/reclamació/denúncia / Modelo de queja/reclamación/denuncia Customer complaint form

### Atenció / Atención / Note:

Llegiu les instruccions al dors abans d'emplenar el full. / Leer las instrucciones al dorso antes de rellenar la hoja. / Please read the instructions before completing this form.  
Els camps marcats amb asterisc vermell \* són obligatoris per tramitar la vostra sol·licitud. / Los campos marcados con asterisco rojo \* son obligatorios para tramitar su solicitud. / Fields marked with an red asterisk \* are required to process your request.

### 1. Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Main data of the establishment

Dia dels fets i hora / Día de los hechos y hora / Date of occurrence and time \* Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Establishment

\* Adreça / Dirección / Address \* Població / Población / Village/Town/City \* Codi Postal / Código Postal / Postal code

Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name CIF / Tax number

Telèfon / Teléfono / Phone Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

### 2. Identificació de la persona consumidora / Identificación de la persona consumidora / Name of person making the complaint

\* Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname \* DNI o Passaport / DNI o Pasaporte / Passport or national identity card number

\* Adreça / Dirección / Address \* Població / Población / Village/Town/City \* Codi Postal / Código Postal / Postal code

País / País / Country Telèfon / Teléfono / Phone Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / Autorizo las comunicaciones por medios electrónicos / I authorize electronic communications.

### \* 3. Fets i circumstàncies de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos y circunstancias de la queja/reclamación/denuncia Details of complaint

### \* 4. Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

### 5. Documents i proves que s'adjunten (factures, tiquets, garanties, fotos, informes, etc.) / Documentos y pruebas que se adjuntan (facturas, tiquets, garantías, fotos, informes, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c) d)

Altres / Otros / Others

\* Signatura del consumidor/a o usuari/ària / Firma del consumidor/a o usuario/a / User

**Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012**

Cost de la trucada: segons operadora

**Para asesorarse sobre consumo, llame al 012**

Coste de la llamada: según operadora

## Instruccions / Instrucciones

### 1. Com s'ha de tramitar / Cómo se tiene que tramitar?

---

Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els **documents rellevants** relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada (factures, tiquets, pressupostos, contractes, etc.), i també les **proves** que es puguin aportar (informes pericials, fotos, publicitat...)

*Una vez rellenados los datos es necesario que se adjunten todos los **documentos relevantes** relacionados con la denuncia o reclamación efectuada (facturas, tiquets, presupuestos, contratos, etc.), y también las **pruebas** que se puedan aportar (informes periciales, fotos, publicidad,...)*

La persona consumidora o usuària ha de trametre aquest document, **com més aviat millor**, a:

*La persona consumidora o usuaria tiene que enviar este documento, **cuanto antes**, a:*

1r. L'empresa o establiment comercial reclamat/denunciat.

*1º. La empresa o establecimiento comercial reclamado/denunciado.*

2n. En cas que la resposta no sigui satisfactòria a:

*2º. En caso que la respuesta no sea satisfactoria a:*

- A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del seu municipi (**OMIC**)
- *A la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su municipio (**OMIC**)*
- Si en el seu municipi no hi ha OMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (**OCIC**)
- *Si en su municipio no hay OMIC, a la Oficina Comarcal de Información al Consumidor (**OCIC**)*
- Cas que en el seu municipi o comarca no hi hagi OMIC o OCIC, a l'Agència Catalana del Consum
- *En el caso que en su municipio o comarca no haya OMIC o OCIC, a la **Agència Catalana del Consum***

Podeu consultar les adreces d'aquests organismes:

*Pueden consultar las direcciones de estos organismos:*

1. Al telèfon d'Atenció Ciutadana: **012** / *Al teléfono de Atenció Ciutadana: **012***



Cost de la trucada: segons operadora  
Coste de la llamada: según operadora

2. A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum / *En la página web de la Agència Catalana del Consum:*

**www.consum.cat**

### 2. Què farà l'Administració amb aquest escrit? / Qué hará la Administración con este escrito?

---

L'Administració que el rebi iniciarà les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

*La Administración que lo reciba iniciará las actuaciones que crea oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquellas que crea adecuadas para el interés general.*

Així mateix, l'Administració que gestioni aquest full us ha d'informar de la situació de les vostres dades i de la forma en què podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

*Así mismo, la administración que gestione esta hoja tiene que informar de la situación de sus datos y de la forma que puede ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.*