



agència catalana
del consum

AQUEST ESTABLIMENT DISPOSA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA A DISPOSICIÓ DELS CLIENTS

 **012**
www.gencat.cat

Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€
Tarificació per segons. IVA INCLÓS



Generalitat
de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA/CUSTOMER COMPLAINT FORM**ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form****1.- Identificació de l'establiment/ Identificación del establecimiento/ Main data of the establishment**

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/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 (NIF/CIF)
Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail	

2.- Identificació de la persona consumidora/ Datos de la persona consumidora/ Name of person making the complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname		DNI/ Passport or national identity card number
Adreça/Dirección/Address code	Població/Población/ Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació/ Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/ Details of complaint**4.- Petició de la persona consumidora/ Petición de la persona consumidora/ Desired solution****5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.) / Documents attached (bills, receipts, tickets, guarantees, samples, etc.)**

a)	b)
c)	d)
Altres/Otros/Others	

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

El consumidor/a o usuari/ària /El consumidor/a o usuario/a/ User (*)

L'establiment/El establecimiento/Establishment

* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar el full a l'organisme competent./ Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviar la hoja al organismo competente./ Sections 4 and 5 may be completed by the customer later but this must be done before submitting the form to the competent authorities.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 / For advice on consumer affairs, please call 012 (Establiment de trucada: 0,33€ cost/minut: 0,087€. Tarifacio per segons. IVA inclòs./ Establecimiento de llamada: 0,33€ coste/minuto: 0,087€. Tarificación por segundos. IVA incluido./ Cost of call :€0.33 connection fee plus €0.087 per minute. Per-second billing. VAT included)

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA/CUSTOMER COMPLAINT FORM**ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form****1.- Identificació de l'establiment/ Identificación del establecimiento/ Main data of the establishment**

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence Hora/Hora/Time Establiment/Establecimiento/Establishment

Adreça/Direcció/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 (NIF/CIF)

Telèfon/Teléfono/Phone Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

2.- Identificació de la persona consumidora/ Datos de la persona consumidora/ Name of person making the complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname DNI/ Passport or national identity card number

Adreça/Direcció/Address Població/Población/ Village/Town/City Codi postal/Código postal/Postal code

País/País/Country Telèfon/Teléfono/Phone Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació/ Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/ Details of complaint**4.- Petició de la persona consumidora/ Petición de la persona consumidora/ Desired solution****5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.) / Documents attached (bills, receipts, tickets, guarantees, samples, etc.)**

a)

b)

c)

d)

Altres/Otros/Others

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

El consumidor/a o usuari/ària /El consumidor/a o usuario/a/ User (*)

L'establiment/El establecimiento/Establishment

* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar el full a l'organisme competent./ Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviar la hoja al organismo competente./ Sections 4 and 5 may be completed by the customer later but this must be done before submitting the form to the competent authorities.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 / For advice on consumer affairs, please call 012 (Establiment de trucada: 0,33€ cost/minut: 0,087€. Tarifacio per segons. IVA inclòs./ Establecimiento de llamada: 0,33€, coste/minuto: 0,087€. Tarificación por segundos. IVA incluido./ Cost of call :€0.33 connection fee plus €0.087 per minute. Per-second billing. VAT included)

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA/CUSTOMER COMPLAINT FORM**ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form****1.- Identificació de l'establiment/ Identificación del establecimiento/ Main data of the establishment**

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/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 (NIF/CIF)
Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail	

2.- Identificació de la persona consumidora/ Datos de la persona consumidora/ Name of person making the complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname		DNI/ Passport or national identity card number
Adreça/Dirección/Address code	Població/Población/ Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació/ Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/ Details of complaint**4.- Petició de la persona consumidora/ Petición de la persona consumidora/ Desired solution****5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.) / Documents attached (bills, receipts, tickets, guarantees, samples, etc.)**

a)	b)
c)	d)
Altres/Otros/Others	

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

El consumidor/a o usuari/ària /El consumidor/a o usuario/a/ User (*)

L'establiment/El establecimiento/Establishment

* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar el full a l'organisme competent./ Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviar la hoja al organismo competente./ Sections 4 and 5 may be completed by the customer later but this must be done before submitting the form to the competent authorities.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 / For advice on consumer affairs, please call 012 (Establiment de trucada: 0,33€ cost/minut: 0,087€. Tarifacio per segons. IVA inclòs./ Establecimiento de llamada: 0,33€ coste/minuto: 0,087€. Tarificación por segundos. IVA incluido./ Cost of call :€0.33 connection fee plus €0.087 per minute. Per-second billing. VAT included)

1. Què és el full de reclamació/ denúncia / Qué es la hoja de reclamación/ denuncia / What is the purpose of the complaint form?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores i usuàries perquè puguin formular denúncies i reclamacions allà mateix on es produeix el fet que les motiva.

Es un medio que la Agència Catalana del Consum, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias para que puedan formular denuncias y reclamaciones en el mismo lugar donde se produce el hecho que las motiva.

The complaint form is an official document made available by the Catalan Consumer Agency (Agència Catalana del Consum) in conjunction with establishments operating in Catalonia. It allows customers to make official on-the-spot complaints.

2. Què farà l'administració amb el full de reclamació/denúncia / Qué hará la administración con la hoja de reclamación/ denuncia / What happens to the form once submitted?

L'Administració que el rebí actuarà d'ofici, iniciant les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

Així mateix, l'Administració que gestioni aquest full ha d'informar la persona consumidora de l'existència d'un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la seva reclamació /denúncia i de la forma en què pot 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.

La Administración que la reciba actuará de oficio, iniciando las actuaciones que crea oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquellas que estime adecuadas para el interés general.

Asimismo, la Administración que gestione dicha hoja debe informar a la persona consumidora de la existencia de un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar su reclamación/denuncia, y de la forma en la que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en conformidad con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

The form will be processed by the Catalan local authorities, which, acting on their own account, will study the customer's complaint and desired solution, and take whatever actions they consider necessary or appropriate for the general good.

Likewise, the administrative body that handles this form must inform the consumer about the existence of a file or about the management of his/her personal data in order to process the consumer's complaint/claim, and in such a way that the consumer can exercise his/her rights to access, correct, cancel or deny use of this data in accordance with Article 5 of Constitutional Law 15/1999, December 13, regarding the protection of data of a personal nature.

3. Com s'ha de tramitar el full/ Cómo debe tramitarse la hoja / How must the form be submitted

Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els documents rellevants relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada, i també les proves que es puguin aportar (mostres de producte, dictàmens tècnics, etc.)

Una vez cumplimentados los datos, deben adjuntarse todos los documentos relevantes relacionados con la denuncia o reclamación efectuada, así como las pruebas que se puedan aportar (muestras de producto, dictámenes técnicos, etc.).

Once the form has been duly completed, all relevant documentation and evidence (product samples, technical evaluations, etc.) should be attached.

La persona consumidora o usuària ha de trametre el full destinat a l'Administració, **com més aviat millor**:

La persona consumidora o usuaria debe enviar la hoja destinada a la Administración, **lo antes posible**:

The customer should then submit the form to the local authorities **as soon as possible**, through:

- a la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del seu municipi (OMIC).
- a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su municipio (OMIC).
- A local consumer affairs office (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).

- a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) si en el seu municipi no hi haOMIC.
- a la Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC) si en su municipio no hayOMIC.
- A regional consumer affairs office (Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) if there is not a local office nearby

- a les dependències de l'Agència Catalana del Consum.
- a las dependencias del l'Agència Catalana del Consum.
- Any of the offices belonging to the Catalan Consumer Agency (Agència Catalana del Consum)

Podeu consultar les adreces trucant al telèfon d'atenció ciutadana 012 o a www.consum.cat.

Se pueden consultar las direcciones llamando al teléfono de atención ciudadana 012 o en www.consum.cat.

You can get more information regarding the above addresses by calling 012 (public information) or www.consum.cat.

L'“Exemplar per a l'establiment” s'ha de quedar a l'establiment o lloc on es fa la reclamació i la persona consumidora ha de conservar l'“Exemplar per a la persona consumidora”.

El ejemplar para el establecimiento debe quedarse en el establecimiento o lugar donde se realiza la reclamación y la persona consumidora debe conservar el “Ejemplar para la persona consumidora”.

The copy stating “Exemplar per a l'establiment” should be left at the establishment where the complaint was made and the other copy, “Exemplar per a la persona consumidora” should be kept by the customer.