

CVE-DOGC-A-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION 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.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer 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

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

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

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.)

a) _____ b) _____ c) _____

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

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer affairs, please call

012
gencat.cat

Exemplar per a l'organisme habilitat

CVE-DOGC-A-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION 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.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer 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

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

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

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.)

a) b) c)

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

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer affairs, please call

012
gencat.cat

Exemplar per a l'establiment

CVE-DOGC-A-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION 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.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer 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/Pais/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

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

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

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.)

a) _____ b) _____ c) _____

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

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer affairs, please call

012
gencat.cat

CVE-DOGC-A-13057064-2013

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, eventos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

This is a means that the Catalan Consumer Agency, jointly with establishments, makes available to consumers so that they can file complaints, claims and denunciations related to incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

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

Heu de conservar l'"Exemplar per a la persona consumidora" i lliurar o trametre l'"Exemplar per a l'establiment" a l'empresari o empresària, el qual està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'1 mes des que es presenta.

Debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora" y entregar o remitir el "Ejemplar para el establecimiento" al empresario o empresaria, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 1 mes desde que se haya presentado.

Keep the 'Copy for the consumer' and fill out and give the 'Copy for the establishment' to the businessperson, for whom it is compulsory to assure that you will be given a record of this presentation and that you will receive a response to your formal complaint/claim/denunciation at the earliest time possible. In any case, the maximum period of time is 1 month from the date you present it.

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?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'"Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (servei públic de consum, col·legi professional, organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un servei públic de consum heu d'adreçar-vos:

1. Al servei públic de consum del vostre domicili (oficina municipal d'informació al consumidor).
2. Al servei públic de consum supramunicipal que escaigui (p. ex., l'oficina comarcal d'informació al consumidor), si al vostre municipi no hi ha cap servei públic de consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum, si no hi ha cap servei públic de consum supramunicipal.

Per a més informació i consulta de les adreces dels serveis públics de consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

Si la queja/reclamació/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (servicio público de consumo, colegio profesional, organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un servicio público de consumo, debe dirigirse:

1. Al servicio público de consumo de su domicilio (oficina municipal de información al consumidor).
2. Al servicio público de consumo supramunicipal que corresponda (p. ej., la oficina comarcal de información al consumidor) si su municipio no dispone de servicio público de consumo.
3. A la Agencia Catalana del Consumo si no dispone de servicio público de consumo supramunicipal.

Para más información y para consultar las direcciones de los servicios públicos de consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre a www.consum.cat

After one month, if your formal complaint/claim/denunciation has not been resolved to your satisfaction after, you should send the "Copy for the authorized institution" and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.). If you decide a Public Consumer Service you have to contact:

1. The Public Consumer Service in your neighborhood (Municipal Office of Consumer Information).
2. The appropriate supra-municipal Public Consumer Service (i.e. the District Office of Consumer Information) if your city does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no supra-municipal Public Consumer Service in your city.

CVE-DOGC-A-13057064-2013

For further information and to find out the addresses of the Public Consumer Services, please ring the Citizen Services Line at 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website www.consum.cat

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?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha de justificar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació seguida.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, 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.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recepción de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.

Asimismo, le debe informar de que existe un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denuncia, y de la forma en que puede ejercer los derechos 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.

The timely actions may be officially started, taking your petition and /or the general interest into account. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint, claim and denunciation and must notify you of what they have done to resolve it.

You must also be notified that there has been a computer personal data file created with the aim of managing your formal complaint, claim or denunciation, and what you have to do to exercise your rights to access, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.