

## Full oficial de queixa / Reclamació / Denúncia / Hoja oficial de queja / Reclamación / Denuncia / Official 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 filling in this form**

### 1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details 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 / Postcode        |
| 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address                          | Població / Población / Village/Town/City        | Codi postal / Código postal / Postcode              |
| País / País / Country                                 | Telèfon mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail |

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

### 3.- Fets de la queixa/reclamació/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.)

a) b) c)

Altres / Otros / Other

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

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or 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 issues, please call**

**Full oficial de queixa / Reclamació / Denúncia / Hoja oficial de queja /  
Reclamación / Denuncia / Official 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 filling in this form**

**1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details 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 / Postcode        |
| 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address                          | Població / Población / Village/Town/City        | Codi postal / Código postal / Postcode              |
| País / País / Country                                 | Telèfon mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail |

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

**3.- Fets de la queixa/reclamació/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.)**

a) b) c)

Altres / Otros / Other

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

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or 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 issues, please call**

**Full oficial de queixa / Reclamació / Denúncia / Hoja oficial de queja /  
Reclamación / Denuncia / Official 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 filling in this form**

**1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details 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 / Postcode        |
| 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address                          | Població / Población / Village/Town/City        | Codi postal / Código postal / Postcode              |
| País / País / Country                                 | Telèfon mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone   | Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail |

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

**3.- Fets de la queixa/reclamació/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.)**

a) b) c)

Altres / Otros / Other

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

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or 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 issues, please call**

## INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

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

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

It is a form provided by the Catalan Consumer Agency in conjunction with establishments to consumers so that they can make complaints about 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/sària, qui 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 és presentada.

Debe conservar el "**Ejemplar para la persona consumidora**" y entregar o remitir el "**Ejemplar para el establecimiento**" al empresario/a, 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 give or send the '**Copy for the establishment**' to the trader, who must make a record of having received the form and give a response to the complaint as soon as possible and at most within **1 month** from when it is submitted.

### 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?

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 el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar 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](http://www.consum.cat).

Si la queja/reclamación/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 en [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

If your complaint has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the 'Copy for the Authorities' and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.) as soon as possible to:

1. The public consumer service in your town (Municipal Consumer Information Office).
2. A higher public consumer service (e.g. the County Consumer Information Office) if your town does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no higher public consumer service for your town.

For further information and to find out the addresses of the public consumer services, please ring the Citizen Service Line on 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website [www.consum.cat](http://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 d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

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 manera com 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 recibo 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 cómo 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.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.

They must also tell you that your personal details will be stored in a computer file or processed for the purpose of handling your complaint and how you can exercise your rights to access, change, delete and oppose the processing of your details in accordance with Article 5 of the Data Protection Organic Act 15/1999 of 13 December.