

Model de reclamació / denúncia

1. Identificació de l'establiment

Dia dels fets/ Hora

Nom de l'establiment *

Adreça *

Població *

Codi Postal *

Nom de l'empresa o raó social

CIF

Telèfon

Adreça electrònica

2. Identificació de la persona consumidora

Nom i cognoms *

DNI/Passaport *

Adreça *

Població *

Codi Postal *

País

Telèfon

Adreça electrònica

3. Fets i circumstàncies de la reclamació/denúncia *

4. Petició de la persona consumidora *

5. Documents i proves que s'adjunten (factures, tiquets, garanties, fotos, informes, etc...)

a)

b)

c)

d)

Altres

Data i lloc

Signatura del consumidor/a o usuari/a *

*** Aquestes dades són camps obligatoris per tramitar la vostra sol·licitud.**

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012

(Establiment de trucada 0,33€; cost/minut: 0,087€. Tarifacio per segons. IVA inclòs).

Ón s'ha de presentar aquesta reclamació / denúncia?

Llegiu les instruccions de tramitació de la pàgina següent.

1. Com s'ha de 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,...)

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

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

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

- A la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del seu municipi (**OMIC**).
- Si en el seu municipi no hi ha OMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (**OCIC**).
- Cas que en els seu municipi o comarca no hagi OMIC O OCIC a l'**Agència Catalana del Consum**.

Podeu consultar les adreces d'aquests organismes:

1. Al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012



www.gencat.cat

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

2. A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum : www.consum.cat

2. Què farà l'Administració amb aquest escrit ?

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.

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**.