

## Model de reclamació / denúncia

### 1. Identificació de l'establiment

Dia dels fets/ Hora		Nom de l'establiment *	
Adreça *	Postal *	Població *	Codi
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)
- 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.

### **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 INCLOS

**2. A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum : [www.consum.cat](http://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 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**.



agència catalana  
del consum



Generalitat  
de Catalunya