



---

## INSTRUCCIONS PER EMPLENAR EL MODEL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

### 1.- Identificació de l'establiment.

Trobareu les dades de l'establiment o empresa al tiquet, factura, pressupost, contracte...

El nom de l'establiment és el nom comercial de la botiga.

El nom de l'empresa o raó social és el nom de la persona física o la societat que regenta l'establiment o empresa.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

### 2.- Identificació de la persona consumidora.

La persona consumidora legitimada per reclamar/denunciar és la titular del contracte o la que consta a les factures. Si reclama una persona distinta de la titular, cal presentar una autorització escrita.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

Si la persona consumidora canvia d'adreça, cal que ens ho comuniqui.

És important facilitar un número de telèfon per poder contactar amb la persona consumidora més ràpidament quan sigui necessari.

### 3.- Fets i circumstàncies de la reclamació/denúncia.

Explicació de la situació per la qual ens queixem, amb un historial dels fets que s'han produït, si escau. Cal que l'explicació sigui clara, senzilla i entenedora.

### 4.- Petició de la persona consumidora.

Cal especificar si l'objectiu de la instància és una reclamació o una denúncia.

**RECLAMACIÓ:** La persona consumidora demana que l'empresa reclamada li compensi el dany causat.

Tipus de petició:

1.- La reparació o rescabament del dany causat. Per exemple, la devolució d'uns diners pagats, un canvi de producte, una reparació, la suspensió d'un contracte, la cancel·lació d'una factura, la cancel·lació d'unes dades, etc.

2.- Danys i perjudicis. Són aquelles despeses addicionals que ens ha ocasionat la situació. Cal que estiguin justificades documentalment.

3.- Dany moral. Cal especificar un import màxim.

**DENÚNCIA:** La persona consumidora no realitza cap petició de reparació o rescabament, sinó que informa dels fets i sol·licita la intervenció de l'Administració per corregir la possible conducta infractora de l'establiment o empresa.

### 5.- Documents i proves.

L'explicació dels fets s'ha d'acompanyar de la documentació contractual i probatòria corresponent. Per exemple, tiquets de compra, factures, contractes, garanties, rebuts, pressupostos, fotografies, cartes rebudes i cartes enviades, justificants de les despeses ocasionades, etc.

Cal adjuntar dues fotocòpies.