

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

Cost de la trucada:

- Tarifa plana. Cost aproximat entre 0,43€ a 0,83€, segons l'operadora de telefonia que tinguis (IVA inclòs). Independentment de la durada de la trucada

- Tarifa C, segons BOE núm. 296, del 10 de desembre de 2012 (Resolució de 21 de novembre de 2012).

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 l'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 el servei públic de consum del vostre municipi:

1. Al **Telèfon d'Atenció Ciutadana 012**
2. A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum: <https://consum.gencat.cat>

2.- Què farà l'Administració amb aquest escrit ?

L'Administració que el rebí 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**.