



## FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

**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 this form**

### 1.- Identificació de l'establiment/Identificación del establecimiento/Main data of the establishment

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/Establecimiento/Establishment
Adreça/Dirección/Address	Població/Población/Town	Codi Postal/Código Postal/Postal Code
Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/Name or trade name		CIF/VAT Number
Telèfon/Teléfono/Phone	Correu electrònic/Correo electrónico/E-mail	

### 2.- Identificació de la persona consumidora/Identificación de la persona consumidora/Main data of the complainant

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Full name		DNI/Passport or Identity Card
Adreça/Dirección/Address	Població/Población/Town	Codi Postal/Código Postal/Postal Code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Correu electrònic/E-mail

### 3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació/Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación/Cause of complaint

### 4.- Petició de la persona consumidora/Petición de la persona consumidora/Request of the complainant

### 5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.)/Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.)/Documents attached (invoice, bill, tickets, samples, etc.)

- |    |    |
|----|----|
| a) | b) |
| c) | d) |

Altres/Otros/Others

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

El consumidor/a o usuari/a / User (\*)

L'establiment/El establecimiento/Establishment

\* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar-lo a l'organisme competent / Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviarlo al organismo competente / Issues 4 and 5 may be filled by the consumer later, before submitting it to the concerned organism.

**Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 / For any request on consumption, please call 012** (cost: 055€/3 min. o fracció)

## 1.- Què és el full de reclamació/denúncia / Qué es la hoja de reclamación/denuncia / What is a complaint form

És un mitjà que el Departament de Comerç, Turisme i Consum conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores i usuàries perquè puguin formular denúncies i reclamacions allà mateix on es produeix el fet que les motiva.

Es un medio que el Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias para que puedan formular denuncias y reclamaciones en el mismo lugar donde se produce el hecho que las motiva.

It is a tool designed by the Departament de Comerç, Turisme i Consum together with the establishments, in order for consumers and users to make complaints at their source.

## 2.- Què farà l'administració amb el full de reclamació/denúncia / Qué hará la administración con la hoja de reclamación/denuncia / What will the Administration do with the complaint form

L'Administració que el rebí actuarà d'ofici, iniciant les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

La Administración que lo reciba actuará de oficio, iniciando las actuaciones que crea oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquellas que estime adecuadas para el interés general.

The organism receiving the form will act ex officio, considering the request of the claimant, and will perform as it considers most suitable

## 3.- Com s'ha de tramitar el full / Cómo debe tramitarse la hoja / How must the form be submitted

- -Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els documents rellevants relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada, i també les proves que es puguin aportar (mostres de producte, dictamens tècnics, etc.).  
-Una vez cumplimentados los datos, deben adjuntarse todos los documentos relevantes relacionados con la denuncia o reclamación efectuada, así como las pruebas que se puedan aportar (muestras de producto, dictámenes técnicos, etc.).  
-Once the data have been filled, any relevant document will have to be attached to the complaint, as well as any evidence which may be supplied (product sample, technical assessments, etc.).
  
- -La persona consumidora o usuària ha de trametre el full destinat a l'Administració, **com més aviat millor**:  
-La persona consumidora o usuaria debe enviar la hoja destinada a la Administración, **lo antes posible**:  
The consumer / user will submit the form to the concerned organism, **as soon as possible**:
  - A l'Oficina Municipal o bé Comarcal d'Informació al Consumidor (OMIC i OCIC) més propera, o bé  
A la Oficina Municipal o Comarcal de Información al Consumidor (OMIC y OCIC) más cercana, o  
At the nearest Town or Area Consumer Information Office (OMIC or OCIC) or
  - A les dependències del Departament de Comerç, Turisme i Consum  
A las dependencias del Departament de Comerç, Turisme i Consum  
Any office of the Departament de Comerç, Turisme i Consum
  - Podeu consultar les adreces al telèfon d'atenció ciutadana 012 o [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)  
Se pueden consultar las direcciones llamando al teléfono de atención ciudadana 012 o [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)  
You can consult the address at phone 012 or [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)
  
- -L'"Exemplar per a l'establiment" s'ha de quedar a l'establiment o lloc on es fa la reclamació mentre que la persona consumidora ha de conservar l'"Exemplar per a la persona consumidora".  
-El ejemplar para el establecimiento debe quedarse en el establecimiento o lugar donde se realiza la reclamación mientras que la persona consumidora debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora".  
-The copy stating "Exemplar per a l'establiment" will be given to the establishment or place of the complaint, and the complainant will keep the copy stating "Exemplar per a la persona consumidora".