Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form

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

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence | Hora/Hora/Time | Establiment/Establecimiento/Trader

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/ Trade registered name | CIF/ VAT Number

Telèfon/Teléfono/Phone number | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer registering a complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname | DNI/ NIE/ Passport or national identity card number

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

País/País/Country | Telèfon/Teléfono/Phone | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

☐ Marqueu si voleu rebre les notificacions en paper / Marque si quiere recibir las notificaciones en papel / Check if you want to receive paper notifications

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Consumer's request

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres/Otros/Others

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by trader

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ Consumer or user | L'establiment/El establecimiento/Trader

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date | Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Exemplar per a l'organisme habilitat

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call

012
gencat.cat

Des de fora de Catalunya / Desde fuera de Catalunya / National calls from outside Catalonia: 932 142 124
Des de fora d'Espanya / Desde fuera de España / Calls from outside Spain: 00 34 932 142 124

Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form

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

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence | Hora/Hora/Time | Establiment/Establecimiento/Trader

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/ Trade registered name | CIF/ VAT Number

Telèfon/Teléfono/Phone number | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer registering a complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname | DNI/ NIE/ Passport or national identity card number

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

País/País/Country | Telèfon/Teléfono/Phone | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

☐ Marqueu si voleu rebre les notificacions en paper / Marque si quiere recibir las notificaciones en papel / Check if you want to receive paper notifications

Exemplar per a l'establiment

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Consumer's request

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres/Otros/Others

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by trader

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ Consumer or user | L'establiment/El establecimiento/Trader

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date | Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call

012
gencat.cat

Des de fora de Catalunya / Desde fuera de Catalunya / National calls from outside Catalonia: 932 142 124
Des de fora d'Espanya / Desde fuera de España / Calls from outside Spain: 00 34 932 142 124

Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form

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

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence | Hora/Hora/Time | Establiment/Establecimiento/Trader

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/ Trade registered name | CIF/ VAT Number

Telèfon/Teléfono/Phone number | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer registering a complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname | DNI/ NIE/ Passport or national identity card number

Adreça/Dirección/Address | Població/Población/Village/Town/City | Codi postal/Código postal/Postal code

País/País/Country | Telèfon/Teléfono/Phone | Adreça electrònica/Dirección electrónica/E-mail

☐ Marqueu si voleu rebre les notificacions en paper / Marque si quiere recibir las notificaciones en papel / Check if you want to receive paper notifications

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

Exemplar per a la persona consumidora

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Consumer's request

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres/Otros/Others

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by trader

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ Consumer or user

L'establiment/El establecimiento/Trader

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call

012
gencat.cat

Des de fora de Catalunya / Desde fuera de Catalunya / National calls from outside Catalonia: 932 142 124
Des de fora d'Espanya / Desde fuera de España / Calls from outside Spain: 00 34 932 142 124

I N S T R U C C I O N S / I N S T R U C C I O N E S / I N S T R U C T I O N S

1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia? / ¿Qué es la hoja de queja/reclamación/denuncia? / What is the complaint/claim form?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, junto con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

This is a means that the Catalan Consumer Agency, jointly with establishments, makes available to consumers so that they can file complaints and claims related to incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / What do you have to do after filling in the form?

Heu de conservar l'***"Exemplar per a la persona consumidora"*** i lliurar o trametre l'***"Exemplar per a l'establiment"*** a l'empresari/sària, qui està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas en el termini màxim d'**1 mes** des que és presentada.

Debe conservar el ***"Ejemplar para la persona consumidora"*** y entregar o remitir el ***"Ejemplar para el establecimiento"*** al empresario/a, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia lo antes posible, y en cualquier caso en el plazo máximo de **1 mes** desde que se haya presentado.

Keep the ***'Copy for the consumer'*** and fill out and give the ***'Copy for the trader'*** to the businessperson, for whom it is compulsory to assure that you will be given a record of this presentation and that you will receive a response to your formal complaint / claim at the earliest time possible. In any case, the maximum period of time is **1 month** from the date you present it.

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / What do I do with the form if I don't receive a response?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'"Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (Servei Públic de Consum, Col·legi Professional, Organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un Servei Públic de Consum heu d'adreçar-vos:

1. Al Servei Públic de Consum del vostre domicili (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
2. Al Servei Públic de Consum supramunicipal que escaigui (p.ex. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) si el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.
   Per a més informació i per consultar les adreces dels Serveis Públics de Consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 932 142 124 (si truqueu des de fora de Catalunya) o 00 34 932 142 124 (si truca des de fora d'Espanya) o entreu en el web consum.gencat.cat

Si la queja/reclamación/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (Servicio Público de Consumo, Colegio Profesional, Organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un Servicio Público de Consumo, debe dirigirse:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que corresponda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su municipio no dispone de Servicio Público de Consumo.
3. A la Agencia Catalana del Consumo si no dispone de Servicio Público de Consumo supramunicipal.
   Para más información y para consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 o 932 142 124 (si llama desde fuera de Cataluña) o 00 34 932 142 124 (si llama desde fuera de España) o entre en el web consum.gencat.cat

After one month, if your formal complaint/claim has not been resolved to your satisfaction, you should send the 'Copy for the authorized institution" to any of these institutions (public consumer service, professional association, consumer organization...) and copies of the documents that support your petition (invoices, contracts, advertising, photos, reports...). If you decide a public consumer service you have to contact:

1. The Public Consumer Service in your neighborhood (Municipal Office of Consumer Information).
2. The appropriate supra-municipal Public Consumer Service (i.e. the District Office of Consumer Information) if your city does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no supra-municipal Public Consumer Service in your city.
   For further information and to consult the addresses of the Public Consumer Services, please ring the Citizen Services Line at 012 or 932 142 124 (if calling from outside Catalonia) or 00 34 932 142 124 (if calling from outside Spain) or go to the website consum.gencat.cat

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado? / What will the authorities do?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.
Així mateix, us ha d'informar sobre el tractament que en farà de les vostres dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia interposada, i de la manera com podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició d'acord amb el que disposa el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). L'òrgan que definitivament resolgui donarà compliment a aquest dret d'informació.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recibo de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.
Asímismo, le debe informar sobre el tratamiento que realizará con sus datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denunica interpuesta, y de la forma como puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). El órgano que definitivamente resuelva será el que dé cumplimiento a este derecho de información.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.
They must also inform you that your personal data will be used, stored and processed for the purpose of handling your complaint and also about how you can exercise your rights of access, rectification, erasure, restrict processing, data portability or object, in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of The European Parliament and of the Council of 27 April 2016 (GDPR), and the Organic Law 3/2018, of 5 April, on the personal data protection and guarantee of the digital rights (LOPDGDD). The autohority that definitively solves your complaint will be the one that complies with this right to information.