

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)

Data i lloc

Signatura del consumidor o consumidora o usuari o usuària*

* És obligatori que indiqui aquestes dades per tramitar la sol·licitud.

Per assessorar-se sobre consum, pot trucar al 012

(Establiment de trucada: 0,33 €; cost/minut: 0,087 €. Tarifació per segons. IVA inclòs.)

1. Com s'ha de tramitar?

Després d'indicar les dades, cal adjuntar tots els documents rellevants relacionats amb la denúncia o reclamació (factures, tiquets, pressupostos, contractes, etc.), i també les proves que es puguin aportar (informes pericials, fotos, publicitat, etc.).

La persona consumidora o usuària ha d'enviar 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 al seu municipi no hi ha OMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC).

— En cas que al seu municipi o a la seva comarca no hi hagi OMIC ni OCIC, a l'Agència Catalana del Consum.

Pot consultar les adreces d'aquests organismes:

1. Al Telèfon d'Atenció Ciutadana, 012.



2. Al lloc web de l'Agència Catalana del Consum: www.consum.cat

2. Què farà l'Administració amb aquest escrit?

L'Administració que el rebí iniciarà les actuacions que consideri oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant, o les que cregui adequades per a l'interès general.

A més, l'Administració que gestioni aquest full ha d'informar de la situació de les seves dades i de com 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 personals.