

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'EMPRESA I OCUPACIÓ

DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum. Aquesta competència inclou, en tot cas, la defensa dels drets de les persones consumidores proclamats per l'article 28 de l'Estatut, així com l'establiment i l'aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.

L'article 211-14 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, que s'emmarca dins dels requisits aplicables a qualsevol mena de relació de consum, és a dir, a qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores, estableix que tots els empresaris o empresàries han de disposar de fulls de reclamació o denúncia, de conformitat amb la regulació reglamentària corresponent.

La regulació a Catalunya dels fulls oficials de reclamació i denúncia es va fer, per primera vegada, mitjançant el Decret 171/1991, de 16 de juliol, que va establir un model unificat de fulls de reclamació i alhora va determinar una relació d'establiments que estaven obligats a tenir-ne. Als establiments esmentats se n'hi van afegir altres, d'acord amb l'Ordre de 10 de desembre de 1996. Amb posterioritat, es va dictar el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulaven els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, que va millorar la regulació i el contingut dels fulls de reclamació/denúncia i en va ampliar l'obligatorietat als establiments i empreses abans exempts.

La finalitat essencial dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia és establir un procediment harmonitzat, sistemàtic i alhora senzill, a fi que les persones consumidores, de manera immediata al moment que duen a terme les seves relacions de consum, puguin formular fàcilment les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb l'activitat duta a terme pels establiments comercials i en les activitats de prestació de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

El sistema de fulls de reclamació/denúncia, que es va iniciar l'any 1991, és un procediment molt ben valorat per les persones consumidores i, en aquest sentit, la nova regulació té un doble objectiu general: d'una banda, tenir en compte els problemes pràctics que s'han anat cospant al llarg dels anys, sobretot arran de l'aplicabilitat pràctica del Decret 70/2003, de 4 de març, i, d'altra banda, adaptar la normativa a la nova realitat jurídica, econòmica i social actual.

En conseqüència, mitjançant aquest Decret, essencialment, es persegueixen les finalitats concretes següents: D'entrada, tenir en compte la nova regulació legal en matèria de consum continguda en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. En segon lloc, introduir, dins de la regulació dels fulls oficials, el concepte de "queixa" i alhora definir tècnicament millor els conceptes de "reclamació" i "denúncia". En tercer lloc, ampliar l'àmbit d'aplicació a totes les activitats empresarials o professionals subjectes al règim de col·legiació, llevat de les que siguin exercides per fedataris o fedatàries públics o pel personal que exerceixi potestats públiques, sempre que sigui retribuït mitjançant aranzel. En quart lloc, tenir en compte les modalitats de relació de consum en les quals no hi ha presència física simultània de la persona consumidora i l'empresari o empresària. En cinquè lloc, establir un sistema de tramitació dels fulls en funció de si es tracta d'una queixa, d'una reclamació o bé d'una denúncia. A banda d'això, cal tenir en compte les diverses modificacions normatives referides a la necessitat que les persones consumidores, en cas que hagin patit alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que hagi afectat la seva relació de consum, s'hagin de dirigir, d'entrada, a l'empresari o empresària que ha de donar resposta a la queixa o reclamació formulada en el termini màxim d'un mes.

Un altre aspecte essencial que, sens dubte, cal destacar és que, tot i tenint en compte les funcions pròpies atribuïdes a les organitzacions de persones consumidores d'acord amb el que recull la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, i als col·legis professionals, de conformitat amb el previst en la Llei 7/2006, de 31 de maig, de col·legis professionals, es faculta aquestes organitzacions i col·legis, juntament amb

CVE-DOGC-A-13057064-2013

els òrgans competents de les administracions públiques corresponents, per dur a terme la tramitació de les queixes i reclamacions que formulin les persones consumidores. En aquest sentit, s'estableix que les organitzacions de persones consumidores poden dur a terme la tramitació de les queixes i reclamacions formulades pels seus associats, mentre que els col·legis professionals, com a corporacions de dret públic, poden tramitar les queixes, reclamacions i denúncies que els formulin les persones consumidores en relació amb l'activitat professional dels seus col·legiats.

S'ha optat per atribuir competències en la tramitació de queixes, reclamacions i denúncies relatives a les relacions de consum als col·legis professionals, d'acord amb les potestats que tenen atribuïdes per la normativa col·legial, així com el reconeixement de l'adaptació del procediment de tramitació a les seves peculiaritats organitzatives, de conformitat amb el principi d'autonomia organitzativa col·legial.

Així doncs, de conformitat amb el que disposen el títol IV de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i els articles 39.1 i 40.1 de la Llei 13/2008, de 5 de novembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, un cop dictaminat el Projecte de decret pel Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya i l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades;

A proposta del conseller d'Empresa i Ocupació, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1.1 L'objecte d'aquest Decret és la regulació dels fulls de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum a l'àmbit territorial de Catalunya, així com els aspectes procedimentals relatius a la seva tramitació.

1.2 Totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model inclòs en l'annex.

1.3. Queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret:

- a) Els fedataris o fedatàries públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançant aranzel.
- b) Els serveis públics prestats directament per l'Administració.
- c) Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.
- d) Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.

Article 2

Definicions

Als efectes d'aquest Decret s'entén per:

a) Queixa: Petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum i que, malgrat no ésser constitutius d'infracció administrativa, poden servir, una vegada esmenats, per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

b) Reclamació: Petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum, en la qual sol·licita obtenir la reparació d'un dany, l'anul·lació d'una prestació, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute.

c) Denúncia: Petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement de l'Administració o d'un col·legi professional uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que les administracions públiques o els col·legis professionals competents, si escau, els investiguin i actuïn d'ofici per corregir la conducta infractora i, d'aquesta manera, defensin els interessos generals de les persones consumidores.

d) Organisme habilitat: Organisme que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques, i també els que tenen competències en la tramitació de queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen les organitzacions de persones consumidores, amb relació als seus associats, i els col·legis professionals, respecte de les queixes, reclamacions i denúncies que afecten els seus col·legiats.

Article 3

Composició dels fulls

3.1 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estan integrats per tres exemplars: un per a la persona consumidora, un per a l'organisme habilitat, i el tercer per a l'empresari o empresària.

3.2 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar disponibles en català, castellà i, si escau, en anglès. A la Val d'Aran, també en occità.

3.3 Les instruccions per omplir i tramitar el full de queixa, reclamació i denúncia, així com la llegenda informativa en relació amb els drets recollits en l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, han d'anar impreses almenys a la còpia que ha de romandre en possessió de la persona consumidora.

Article 4

Prohibició de fulls no oficials

Queda prohibida la tinença o el lliurament a les persones consumidores de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els oficials a causa de la seva presentació, naturalesa o finalitat.

A aquest efecte, no es pot utilitzar el nom de full oficial de queixa, reclamació o denúncia en els documents diferents dels fulls oficials que consten en l'annex, adreçats a les persones consumidores.

Article 5

Sol·licitud i lliurament dels fulls a l'empresari o empresària

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar disponibles per ser lliurats als empresaris o empresàries a les dependències de l'Agència Catalana del Consum, als organismes habilitats i a tots els llocs físics o adreces d'Internet que l'Agència autoritzi.

Article 6

Publicitat de l'existència dels fulls

6.1 Tots els establiments que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores a Catalunya inclosos dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret han d'exhibir al públic, de manera permanent i en un lloc ben visible, un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. En aquest cartell, també s'ha d'indicar un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si l'establiment en disposa, també hi ha de constar el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

6.2 En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, s'ha d'indicar que la persona consumidora pot adreçar-se perquè se li trametin els fulls o bé al telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'oferent del bé o servei que consten a la màquina automàtica. També s'hi ha d'indicar un número de telèfon d'atenció ciutadana per fer-hi consultes de consum.

Article 7

Disponibilitat dels fulls per part de la persona consumidora

7.1 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores a l'establiment o lloc on es dugui a terme l'activitat comercial o de prestació de serveis, i s'han de lliurar a la persona consumidora que, amb motiu d'una relació de consum, ho sol·liciti, encara que no s'hagi

formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

Si l'establiment disposa d'un web o adreça de correu electrònic, amb independència del fet que ha de disposar de fulls a l'establiment permanent on duu a terme l'exercici de la seva activitat, pot posar-los a disposició de les persones consumidores al web o, a sol·licitud formulada mitjançant correu electrònic trametre-los-els en suport electrònic.

7.2 En les relacions de consum fora d'establiment comercial incloses les activitats de prestació de serveis a domicili, els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, els han de dur les persones que comercialitzin el bé o prestin el servei i els han de lliurar a la persona consumidora que ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa. A més, l'empresari o empresària ha d'informar sobre l'existència i disponibilitat dels fulls oficials a tota la informació comercial documentada que faciliti a les persones consumidores.

7.3 En les relacions de consum a distància, si l'empresari o empresària disposa d'un web o adreça de correu electrònic, pot posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia al web o, després de sol·licitud prèvia formulada mitjançant correu electrònic trametre-los-els en suport electrònic. L'empresari o empresària que en disposi ha d'informar-ne de l'existència i, en qualsevol cas, de l'adreça completa on les persones consumidores poden dirigir les seves queixes i reclamacions.

7.4 En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, la persona consumidora pot adreçar-se o bé al telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'oferent del bé o servei, per sol·licitar que se li trametin els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

7.5 Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia disponibles per mitjans electrònics han d'estar en un format accessible a l'efecte de poder ésser emplenats i tramesos per persones amb discapacitat.

Article 8

Contingut mínim dels fulls

La persona consumidora pot emplenar el full al mateix establiment i, en qualsevol cas, ha d'incloure les dades següents: la identitat, la identificació de l'establiment, l'exposició clara i concisa dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la petició, el lloc i l'hora dels fets, i la seva signatura.

Article 9

Tramitació dels fulls

9.1 En el cas que el full es formalitzi a l'establiment, l'empresari o empresària, o qui el/la representi, l'ha de signar a l'espai reservat per a aquesta finalitat. Al full s'ha d'indicar la data de lliurament a l'establiment. L'establiment pot formular al·legacions en aquest moment o contestar la persona consumidora en el full. La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full, i l'establiment, amb l'altre. La signatura de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, només té els efectes de justificant de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada. La signatura del full es pot suplir pel segell de l'empresa.

9.2 En el supòsit que el full sigui formalitzat sense presència de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, la persona consumidora li ha de trametre d'una manera que permeti tenir constància de la recepció.

9.3 En el cas que es tracti d'una queixa o d'una reclamació, si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des que l'empresari o empresària ha tingut coneixement de la formulació, pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat. En el cas que l'organisme habilitat que s'esculli sigui un servei públic de consum, la persona consumidora s'ha d'adreçar al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada o on resideix. Si al municipi on està domiciliada o on resideix la persona consumidora no hi ha cap servei públic de consum, l'ha de trametre a l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a l'Agència Catalana del Consum. Aquesta tramesa s'ha de fer, preferentment, per mitjans telemàtics.

La persona consumidora ha de trametre i aportar la documentació i els elements de prova corresponents en virtut dels quals fonamenta la seva pretensió, així com la resposta de l'empresa quan escaigui.

9.4 En el supòsit que es tracti d'una denúncia, la persona consumidora l'ha de remetre, preferentment per mitjans electrònics, juntament amb la documentació i els elements de prova que escaiguin, al servei públic de consum del municipi en el qual estigui domiciliada o on resideixi, o on s'hagin produït els fets. Si aquest municipi no té cap servei públic de consum, l'ha de trametre l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi

CVE-DOGC-A-13057064-2013

ha cap, a l'Agència Catalana del Consum.

En el cas que es tracti d'una denúncia en relació amb una activitat professional subjecta al règim de col·legiació, la persona consumidora la pot remetre, preferentment per mitjans electrònics, juntament amb la documentació i els elements de prova que s'escaiguin, al col·legi professional en el qual estigui col·legiat l'empresari o empresària.

9.5 En tots els casos, la documentació es pot adjuntar en forma de còpia amb l'obligació de conservar-ne els originals, en el cas que el servei públic de consum els vulgui comprovar o verificar.

Article 10

Admissió a tràmit i esmena

10.1 En cas que un cop tramesa la queixa, reclamació o denúncia als organismes habilitats, es constati que hi manquen dades rellevants, com la petició que formula la persona consumidora, la resposta de l'empresari o empresària o, si escau, l'acreditació d'haver-li tramès el full sense haver-ne obtingut resposta, o la documentació i els elements de prova en virtut dels quals la persona consumidora fonamenta la seva pretensió, l'organisme habilitat ha de requerir-li que ho esmeni en un termini de 10 dies, amb l'avertiment que en cas que no s'esmeni en el termini establert es considerarà que desisteix de la petició i s'arxivaran les actuacions. Si transcorregut aquest termini, no s'ha fet l'esmena corresponent, l'organisme habilitat ha de resoldre arxivar les actuacions. En cas que hi hagi cap indicati d'infracció administrativa, l'òrgan competent ha d'iniciar les diligències prèvies per determinar-ne l'abast i la responsabilitat.

10.2 Quan el full no vagi dirigit a l'organisme habilitat competent en funció de la pretensió formulada, l'original ha de ser tramès per l'òrgan receptor al que en sigui competent per raó de la matèria, i n'ha informar la persona consumidora.

Article 11

Actuacions de l'organisme habilitat competent

11.1 L'organisme habilitat competent que rebí el full pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o les que consideri adequades per a l'interès general. En qualsevol cas, l'organisme habilitat competent ha d'acusar-ne recepció i ha d'informar la persona consumidora de la tramitació seguida que, a més, ha d'incloure les obligacions d'informació recollides en l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

11.2 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una queixa, l'organisme habilitat competent ha d'informar l'empresari o empresària afectat perquè en tingui coneixement i pugui aportar la versió dels fets o valoració per, si escau, millorar la qualitat del servei que ofereix a les persones consumidores.

11.3 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una reclamació, l'organisme habilitat competent ha d'iniciar les actuacions escaients mitjançant el procediment de resolució extrajudicial de conflictes que correspongui. Preferentment, s'ha d'utilitzar el procediment de mediació i l'arbitratge de consum, i en el cas de les professions d'obligada col·legiació, els mecanismes de resolució de conflictes de què disposi el col·legi.

11.4 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una denúncia de la qual es deriven indicis d'infracció, en el cas que es tramiti per part d'un servei públic de consum, s'ha d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst en l'article 311-7 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Si la tramitació es duu a terme per part d'un col·legi professional segons el que disposa l'article 9.4 d'aquest Decret, s'ha d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst a la normativa de col·legis professionals, així com als seus estatuts corporatius.

Article 12

Informe anual de la gestió dels fulls oficials

Els organismes habilitats, en el decurs del primer trimestre de cada any, han de facilitar a l'Agència Catalana del Consum un resum dels fulls oficials que els hagin presentat les persones consumidores l'any anterior, la tramitació que s'ha dut a terme i el resultat final de la gestió.

L'Agència Catalana del Consum ha d'elaborar un model de tramesa de dades que ha d'estar disponible en

CVE-DOGC-A-13057064-2013

format electrònic i en suport paper, amb l'objectiu que els organismes habilitats puguin trametre de manera eficaç les dades esmentades.

Article 13

Infraccions i sancions

L'incompliment dels preceptes continguts en aquest Decret té la consideració d'infracció administrativa i se sanciona de conformitat amb el que disposen els articles 331-1 a 331-6 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, d'acord amb la qualificació i graduació prevista en els articles 332-2 a 333-2 de la norma esmentada, així com les altres normes sectorials que prevegin infraccions i sancions per la manca d'existència o lliurament de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Disposició addicional

Els col·legis professionals estan facultats per adaptar les previsions d'aquest Decret sobre la tramitació de les queixes, reclamacions i denúncies a les seves peculiaritats organitzatives.

Disposició transitòria

Els establiments o prestadors de serveis que, d'acord amb el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, no n'havien de disposar s'han d'adaptar al que disposa aquest Decret en el termini de 6 mesos des de la seva entrada en vigor.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls oficials de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

Disposició final

Actualització dels models inclosos als annexos

S'autoritza la persona titular del Departament competent en matèria de consum perquè, si escau, mitjançant Ordre, modifiqui el model que figura a l'annex d'aquest Decret.

Barcelona, 26 de febrer de 2013

Artur Mas i Gavarró
President de la Generalitat
de Catalunya

Felip Puig i Godes
Conseller d'Empresa i Ocupació

CVE-DOGC-A-13057064-2013

Annex

Model de full oficial de queixa, reclamació i denúncia.

(Vegeu la imatge al final del document)

[13.057.064.pdf](#)

(13.057.064)

CVE-DOGC-A-13057064-2013

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 establishment

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/Establecimiento/Establishment
Adreça/Direcció/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/Name of company or trade name	CIF/Tax number (NIF/CIF)	
Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail	

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

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname	DNI/Passport or national identity card number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

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 / Desired solution

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 establishment

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ User

L'establiment/El establecimiento/Establishment

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 affairs, please call

012
gencat.cat

CVE-DOGC-A-13057064-2013

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 establishment

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/Establecimiento/Establishment
Adreça/Direcció/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/Name of company or trade name	CIF/Tax number (NIF/CIF)	
Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail	

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

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname	DNI/Passport or national identity card number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

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 / Desired solution

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 establishment

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ User

L'establiment/El establecimiento/Establishment

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 affairs, please call

012
gencat.cat

Exemplar per a l'establiment

CVE-DOGC-A-13057064-2013

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 establishment

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/Establecimiento/Establishment
Adreça/Direcció/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/Name of company or trade name	CIF/Tax number (NIF/CIF)	
Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail	

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

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname	DNI/Passport or national identity card number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/Pais/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

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 / Desired solution

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 establishment

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ User

L'establiment/El establecimiento/Establishment

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 affairs, please call

012
gencat.cat

CVE-DOGC-A-13057064-2013

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

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

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, eventos 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, claims and denunciations 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 o empresària, el qual 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 es presenta.

Debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora" y entregar o remitir el "Ejemplar para el establecimiento" al empresario o empresaria, 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 establishment' 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/denunciation 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 al vostre municipi no hi ha cap servei públic de consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum, si no hi ha cap servei públic de consum supramunicipal.

Per a més informació i consulta de les adreces dels serveis públics de consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

Si la queja/reclamació/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 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre a www.consum.cat

After one month, if your formal complaint/claim/denunciation has not been resolved to your satisfaction after, you should send the "Copy for the authorized institution" and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.). 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.

CVE-DOGC-A-13057064-2013

For further information and to find out the addresses of the Public Consumer Services, please ring the Citizen Services Line at 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website www.consum.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 de justificar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació seguida.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, 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.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recepción de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.

Asimismo, le debe informar de que existe un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denuncia, y de la forma en que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

The timely actions may be officially started, taking your petition and /or the general interest into account. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint, claim and denunciation and must notify you of what they have done to resolve it.

You must also be notified that there has been a computer personal data file created with the aim of managing your formal complaint, claim or denunciation, and what you have to do to exercise your rights to access, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.