Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENÚNCIA / 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/Dirección/Addres | 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/Dirección electrónica/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 numer

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

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

3.- Fets i circumstàncies de la queixa/reclamació/denúncia/ Hechos y circunstancias 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 usuari/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

Imprimir - Recordeu signar el full | Pàgina següent | Sortir

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

012 www.gencat.cat Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€ Tarifació per segons. IVA INCLÒS

Exemplar per a l'Administració

F006

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

És un mitjà que l'Agència del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu 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 disposicion de las personas consumidoras para que puede 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 and claims related to incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Que 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, quin está obligado a garantizar que tenga constancia de la presentación y dar respuesta a la queja/reclamación/denúncia 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 at the earliest time possible, in any case, the maximum peród of time is **1 month** from the date you present it.

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

Si durant el termini d'1 mes no s'hagués resolt de forma satisfactòria la **queixa/reclamació/denúncia**, heu d'adreçar l'***"Exemplar per a l'Administració"*** amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes, publicitat, fotos, informes...) al més aviat possible.

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 consultar 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 durante el plazo de 1 mes no se hubiera resuelto de forma satisfactoria la **queja/reclamación/denúncia**, debe remitir el ***"Ejemplar para la Administración"*** con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos, publicidada, fotos , informes...) lo antes posible:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que proceda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su muniicipi 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 informacion y consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012ó 902 400 012 (si llama fuera de Cataluña) o entrar en www.consum.cat

After one moth, if your **formal complaint/claim** has not been resolved to your satisfacion, you should send the ***"Copy for the Administration"*** and copies of the documents that support your pettion (invoices, contracts, advertising, photos, reports...) at the earliest time possible to:

1. The Public Consumers Service in your neighbourhood (Municipal Office of Consumer Information).
2. The appropriate supra-municipal Public Consumers Service (i.e. the District Office of Consumer Information) if your city does not have a Public Consumers Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no supra-municipal Public Consumers Service in your city.

For further information and to consult the adresses of the Public 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 durà a terme l'Administració competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo la Adminstración competente? / What action will the competent authority take?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o 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 de l'existència d'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 la existencia de 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 artícula 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 formal complaint/claim 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 or claim, and what you have to do to exercise your rights to acces, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.

Pàgina següent Sortir

Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENÚNCIA / 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/Dirección/Addres | 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/Dirección electrónica/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 numer

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

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

3.- Fets i circumstàncies de la queixa/reclamació/denúncia/ Hechos y circunstancias 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 usuari/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

Imprimir - Recordeu signar el full | Pàgina següent | Sortir

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

012 www.gencat.cat Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€ Tarifació per segons. IVA INCLÒS

Exemplar per al consumidor

F006

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

És un mitjà que l'Agència del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu 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 disposicion de las personas consumidoras para que puede 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 and claims related to incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Que 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, quin está obligado a garantizar que tenga constancia de la presentación y dar respuesta a la queja/reclamación/denúncia 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 at the earliest time possible, in any case, the maximum peŕiod of time is **1 month** from the date you present it.

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

Si durant el termini d'1 mes no s'hagués resolt de forma satisfactòria la **queixa/reclamació/denúncia**, heu d'adreçar l'***"Exemplar per a l'Administració"*** amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes, publicitat, fotos, informes...) al més aviat possible.

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 consultar 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 durante el plazo de 1 mes no se hubiera resuelto de forma satisfactoria la **queja/reclamación/denúncia**, debe remitir el ***"Ejemplar para la Administración"*** con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos, publicidada, fotos , informes...) lo antes posible:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que proceda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su muniicipi 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 informacion y consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012ó 902 400 012 (si llama fuera de Cataluña) o entrar en www.consum.cat

After one moth, if your **formal complaint/claim** has not been resolved to your satisfacion, you should send the ***"Copy for the Administration"*** and copies of the documents that support your pettion (invoices, contracts, advertising, photos, reports...) at the earliest time possible to:

1. The Public Consumers Service in your neighbourhood (Municipal Office of Consumer Information).
2. The appropriate supra-municipal Public Consumers Service (i.e. the District Office of Consumer Information) if your city does not have a Public Consumers Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no supra-municipal Public Consumers Service in your city.

For further information and to consult the adresses of the Public 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 durà a terme l'Administració competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo la Adminstración competente? / What action will the competent authority take?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o 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 de l'existència d'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 la existencia de 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 artícula 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 formal complaint/claim 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 or claim, and what you have to do to exercise your rights to acces, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.

Pàgina següent Sortir

Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENÚNCIA / 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/Dirección/Addres | 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/Dirección electrónica/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 numer

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

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

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

Exemplar per a l'establiment

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

F006

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 usuari/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

Imprimir - Recordeu signar el full | Pàgina següent | Sortir

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

012 www.gencat.cat Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€ Tarifació per segons. IVA INCLÒS

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

És un mitjà que l'Agència del Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu 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 disposicion de las personas consumidoras para que puede 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 and claims related to incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Que 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, quin está obligado a garantizar que tenga constancia de la presentación y dar respuesta a la queja/reclamación/denúncia 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 at the earliest time possible, in any case, the maximum peród of time is **1 month** from the date you present it.

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

Si durant el termini d'1 mes no s'hagués resolt de forma satisfactòria la **queixa/reclamació/denúncia**, heu d'adreçar l'***"Exemplar per a l'Administració"*** amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes, publicitat, fotos, informes...) al més aviat possible.

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 consultar 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 durante el plazo de 1 mes no se hubiera resuelto de forma satisfactoria la **queja/reclamación/denúncia**, debe remitir el ***"Ejemplar para la Administración"*** con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos, publicidada, fotos , informes...) lo antes posible:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que proceda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su muniicipi 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 informacion y consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012ó 902 400 012 (si llama fuera de Cataluña) o entrar en www.consum.cat

After one moth, if your **formal complaint/claim** has not been resolved to your satisfacion, you should send the ***"Copy for the Administration"*** and copies of the documents that support your pettion (invoices, contracts, advertising, photos, reports...) at the earliest time possible to:

1. The Public Consumers Service in your neighbourhood (Municipal Office of Consumer Information).
2. The appropriate supra-municipal Public Consumers Service (i.e. the District Office of Consumer Information) if your city does not have a Public Consumers Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no supra-municipal Public Consumers Service in your city.

For further information and to consult the adresses of the Public 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 durà a terme l'Administració competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo la Adminstración competente? / What action will the competent authority take?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o 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 de l'existència d'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 la existencia de 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 artícula 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 formal complaint/claim 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 or claim, and what you have to do to exercise your rights to acces, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.

Pàgina següent Sortir