

MODELO DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA

1. Identificación del establecimiento

Día de los hechos/ Hora	Nombre del establecimiento*	
Dirección*	Población*	Código Postal*
Nombre de la empresa o razón social	CIF	
Teléfono	Dirección electrónica	

2. Identificación de la persona consumidora

Nombre y apellidos*	DNI/Pasaporte*	
Dirección*	Población*	Código Postal*
País	Teléfono	Dirección electrónica

3. Hechos y circunstancias de la reclamación/denuncia*

4. Petición de la persona consumidora*

5. Documentos y pruebas que se adjuntan (facturas, tickets, garantías, fotos, informes, etc...)

a)

b)

c)

Fecha y lugar

Firma del consumidor/a o usuario/a*

* Estos datos son campos obligatorios para tramitar vuestra solicitud.

Para asesoraros sobre consumo, podéis llamar al 012

(Establecimiento de llamada 0,33€, coste/minuto: 0,087€. Tarificación por segundos. IVA incluido).

1. Cómo se ha de tramitar ?

Un vez cumplimentados los datos, es necesario que se adjunten todos los documentos relevantes relacionados con la denuncia o reclamación efectuada (facturas, tickets, presupuestos, contratos, etc..), y también las pruebas que se puedan aportar (informes periciales, fotos, publicidad,...)

La persona consumidora o usuaria ha de enviar este documento, cuanto antes mejor, a:

1º. La empresa o establecimiento comercial reclamado/denunciado.

2º. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria a:

- A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de su municipio (OMIC).

- Si en su municipio no hay OMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC).

- En caso de que en su municipio o comarca no haya OMIC u OCIC a l'Agència Catalana del Consum

Podéis consultar las direcciones de estos organismos:

1. En el Telèfon d'Atenció Ciutadana 012



2. En la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum : www.consum.cat

2. Qué hará la Administración con este escrito ?

La Administración que lo reciba iniciará las actuaciones que considere oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquéllas que estime adecuadas para el interés general.

Así mismo, la Administración que gestione esta hoja tiene que informar de la situación de vuestros datos y de la forma en qué podéis 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.