

**FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA**

**ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling this form / ATENCION: Liegetz es instruccions abantes d'aumpli era huelha**

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

Dia dels fets/Día de los hechos/Date of occurrence/Dia des hets Hora/Hora/Time/Ora  
Establiment/Establecimiento/Establishment/Establiment

Adreça/Direcció/Address/Adreça Població/Población/Town/Poblacion Codi Postal/Código Postal/Postal Code/Codi Postau

Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/Name or trade name/Nòm dera empresa o rason sociu CIF/VAT Number

Telèfon/Teléfono/Phone/Telefon Correu electrònic/Correo electrónico/E-mail/Corrèu electronic

**2.- Identificació de la persona consumidora / Identificación de la persona consumidora / Main data of the complainant / Identificación dera persona consumidora**

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Full name/Nòm e cognòms DNI/Passport or Identity Card/DNI

Adreça/Direcció/Address/Adreça Població/Población/Town/Poblacion Codi Postal/Código Postal/Postal Code/Codi Postau

País/País/Country/País Telèfon/Teléfono/Phone/Telefon Correu electrònic/E-mail/Corrèu electronic

**3.- Fets i circumstàncies de la denúncia/reclamació / Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación / Cause of complaint / Hets e circumstàncies dera denúncia/reclamacion****4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Request of the complainant / Peticion dera persona consumidora****5.- Documents que s'adjunten (factures, albarans, tiquets, garanties, mostres, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, tiquets, garantías, muestras, etc.) / Documents attached (invoice, bill, tickets, samples, etc.) / Documents que s'adjunhen (factures, albarans, tiquets, garanties, mòstres, eca.)**

a) b)

c) d)

Altres/Otros/Others/Auti

**6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks made by the establishment / Observacions der establishment:**

El consumidor/a o usuari/a / User / Eth consumidor/a o usuari/a (\*) L'establiment/EI establecimiento/Establishment/Er establiment

\* Els apartats 4 i 5 poden ser emplenats per la persona consumidora posteriorment, sempre abans d'enviar-lo a l'organisme competent./ Los apartados 4 y 5 pueden ser cumplimentados posteriormente, siempre antes de enviarlo al organismo competente / Issues 4 and 5 may be filled by the consumer later, before submitting it to the concerned organism./ Es apartats 4 e 5 pòden èster aumplits pera persona consumidora pesteriorament, tostemp abantes d'enviar-lo ar organisme competent.

**Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012 / Para asesorarse sobre consumo, llame al 012 /For any request on consumption, please call 012 / Entà assessorar-vos sus consum: truquetz ath 012 (Cost: 0,64 €/3 min. o fracció)**

## 1.- Què és el full de reclamació/denúncia / Qué es la hoja de reclamación/denuncia / What is a complaint form / Qué ei era huelha de reclamacion/denúncia:

---

És un mitjà que el Departament de Comerç, Turisme i Consum, conjuntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores i usuàries perquè puguin formular denúncies i reclamacions allà mateix on es produeix el fet que les motiva.

Es un medio que el Departament de Comerç, Turisme i Consum, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias para que puedan formular denuncias y reclamaciones en el mismo lugar donde se produce el hecho que las motiva.

It is a tool designed by the Departament de Comerç, Turisme i Consum, together with the establishments, in order for consumers and users to make complaints at their source.

Ei un miei qu'eth Departament de Comèrç, Torisme e Consum, amassa damb es establiments, met a disposicion des persones consumidores e usuàries entà que poguen formular denúncies e reclamacions aqui madeish a on se produsís eth hêt que les motive.

## 2.- Què farà l'administració amb el full de reclamació/denúncia / Qué hará la administración con la hoja de reclamación/denúncia / What will the Administration do with the complaint form / Qué hèr era administracion damb era huelha de reclamacion/denúncia

---

L'Administració que el rebí actuarà d'ofici, iniciant les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

La Administración que lo reciba actuará de oficio, iniciando las actuaciones que crea oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquellas que estime adecuadas para el interés general.

The organism receiving the form will act ex officio, considering the request of the claimant, and will perform as it considers most suitable.

Era Administracion que la recebe actuarà d'ofici, iniciant es actuacions que creigue oportunes, auent en compde era peticion dera persona reclamanta o aqueres qu'estime adequades entar interés generau.

## 3.- Com s'ha de tramitar el full / Como debe tramitarse la hoja / How must the form be submitted / Com s'a de tramitar era huelha

---

- Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els documents rellevants relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada, així com les proves que es puguin aportar (mostres de producte, dictàmens tècnics, etc.  
Una vez cumplimentados los datos, deben adjuntarse todos los documentos relevantes relacionados con la denuncia o reclamación efectuada, así como las pruebas que se puedan aportar (muestras de producto, dictámenes técnicos, etc.  
Once the data have been filled, any relevant document will have to be attached to the complaint, as well as any evidence which may be supplied (product sample, technical assessments, etc.)  
Un còp aumplides es dades, calerà que s'adjunhen toti es documents rellevants relacionats damb era denúncia o reclamacion efectuada, atau com es pròves que se poguen aportar (mòstres de producte, dictamens tecnicos, etc.)
  - La persona consumidora o usuària ha de trametre el full destinat a l'Administració, **com més aviat millor**  
La persona consumidora o usuaria debe enviar la hoja destinada a la Administración, **lo antes posible**  
The consumer / user will submit the form to the concerned organism, **as soon as possible**  
Era persona consumidora o usuària a de traméter era huelha destinada ara Administracion, **com més lèu mielhor:**
    - A la Oficina Municipal o bé Comarcal d'Informació al Consumidor (OMIC i OCIC) més propera, o bé  
A la Oficina Municipal o bien Comarcal de Información al Consumidor (OMIC y OCIC) más cercana, o  
At the nearest Town or Area Consumer Information Office (OMIC or (OCIC) or  
Ara Oficina Municipau o ben Comarcau d'Informacion ath Consumidor (OMIC i OCIC) més propera, o ben  
Ena Val d'Aran: ena Oficina d'Informacion ath consumidor deth Conselh Generau d'Aran.
    - A les dependències del Departament de Comerç, Turisme i Consum.  
A las dependencias del Departament de Comerç, Turisme i Consum .  
Any office of the Departament de Comerç, Turisme i Consum .  
As dependències deth Departament de Comèrç, Torisme e Consum.
    - Podeu consultar les adreces al telèfon d'atenció ciutadana 012 o [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)  
Se pueden consultar las direcciones llamando al teléfono de atención ciudadana 012 o [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)  
You can consult the address at phone 012 or [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)  
Podetz consultar es adreces en telefon d'atencion ciutadana 012 o [www.icconsum.org](http://www.icconsum.org)
  - L'"Exemplar per a l'establiment" s'ha de quedar a l'establiment o lloc on es fa la reclamació mentre que la persona consumidora ha de conservar l'"Exemplar per a la persona consumidora".  
El ejemplar para el establecimiento debe quedarse en el establecimiento o lugar donde se realiza la reclamación mientras que la persona consumidora debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora"  
The copy stating "Exemplar per a l'establiment" will be given to the establishment or place of the complaint, and the complainant will keep the copy stating "Exemplar per a la persona consumidora"  
Er "Exemplar entar establiment" s'a de quedar en establiment o lòc a on se hè era reclamacion, mentres que era persona consumidora a de conservar er "Exemplar entara persona consumidora".
-