

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)	d)
Otros	

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**.