

## MODEL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

### 1. Identificació de l'establiment

Dia dels fets/ Hora		Nom de l'establiment*	
Adreça*		Població*	Codi Postal*
Nom de l'empresa o raó social		CIF	
Telèfon	Adreça electrònica		

### 2. Identificació de la persona consumidora

Nom i cognoms*			DNI/Passaport*
Adreça*	Població*	Codi Postal*	
País	Telèfon	Adreça electrònica	

### 3. Fets i circumstàncies de la reclamació/denúncia\*

### 4. Petició de la persona consumidora\*

### 5. Documents i proves que s'adjunten (factures, tiquets, garanties, fotos, informes, etc...)

a)	b)		
c)	d)		
Altres			

Data i lloc

Signatura del consumidor/a o usuari/a\*

\* Aquestes dades són camps obligatoris per tramitar la vostra sol·licitud.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012

(Establiment de trucada 0,33€, cost/minut: 0,087€. Tarifacio per segons. IVA inclòs).

## 1.- Com s'ha de tramitar?

---

Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els **documents rellevants** relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada (factures, tiquets, pressupostos, contractes, etc..), i també les **proves** que es puguin aportar (informes pericials, fotos, publicitat,...)

La persona consumidora o usuària ha de trametre aquest document, **com més aviat millor, a:**

- 1r. L'empresa o establiment comercial reclamat/denunciat .
- 2n. En cas que la resposta no sigui satisfactòria a:

- A la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del seu municipi (**OOMIC**).
- Si en el seu municipi no hi ha OOMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (**OCIC**).
- Cas que en els seu municipi o comarca no hagi OOMIC O OCIC a l'**Agència Catalana del Consum** .

Podeu consultar les adreces d'aquests organismes:

1. Al **Telèfon d'Atenció Ciutadana 012**



2. A la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum : [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

## 2.- Què farà l'Administració amb aquest escrit ?

---

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

Així mateix, l'Administració que gestioni aquest full us ha d'informar de la situació de les vostres dades 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**.

**SOL·LICITUD D'ARBITRATGE**

Demano que en cas que la reclamació interposada en data ...../...../..... contra l'empresa ..... no es resolgui mitjançant la mediació, es tramiti com a sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya si es compleix alguna de les condicions següents:

1. Que l'empresa estigui adherida al Sistema Arbitral de Consum
2. Que l'empresa hagi manifestat la seva voluntat d'acceptar l'arbitratge

I perquè així consti, signo la present sol·licitud.

Signatura

Nom i cognoms del reclamant: .....  
Lloc i data:.....

A efectes de la tramitació de l'arbitratge, aquesta sol·licitud s'entendrà presentada en la data en què s'hagi donat per finalitzada la mediació, o bé, en la data en què la Junta Arbitral de Consum de Catalunya hagi tingut coneixement de la voluntat de l'empresa d'acceptar l'arbitratge.

***Sobre el Sistema Arbitral de Consum, cal recordar que:***

- Determinades qüestions no podran ésser objecte d'arbitratge de consum (reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicació, etc.)*
- Un cop presentada la sol·licitud d'arbitratge no és possible interposar paral·lelament una reclamació judicial pel mateix assumpte.*
- La via arbitral és de voluntària acceptació per a l'empresa quan aquesta no estigui prèviament adherida al sistema.*
- La tramitació de la reclamació mitjançant el procediment arbitral permet a l'empresa, si s'escau, reclamar al consumidor quantitats pendents de pagament.*
- La decisió arbitral (laude) és d'obligat compliment i té efectes de cosa jutjada, per tant no és possible presentar recurs en contra ni interposar demanda judicial pels mateixos fets.*