

## DISPOSICIONES

### DEPARTAMENTO DE EMPRESA Y EMPLEO

#### **DECRETO 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo.**

El artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Cataluña atribuye a la Generalidad la competencia exclusiva en materia de consumo. Esta competencia incluye, en todo caso, la defensa de los derechos de las personas consumidoras proclamados por el artículo 28 del Estatuto, así como el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación.

El artículo 211-14 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, que se enmarca dentro de los requisitos aplicables a cualquier tipo de relación de consumo, a saber, a cualquier relación establecida entre, de una parte, empresarios, intermediarios o la Administración como prestadora de bienes y servicios y, de otra parte, las personas consumidoras, establece que todos los empresarios o empresarias deben disponer de hojas de reclamación o denuncia, de conformidad con la regulación reglamentaria correspondiente.

La regulación en Cataluña de las hojas oficiales de reclamación y denuncia se hizo, por primera vez, mediante el Decreto 171/1991, de 16 de julio, que estableció un modelo unificado de hojas de reclamación y al mismo tiempo determinó una relación de establecimientos que estaban obligados a tenerlos. A los citados establecimientos se añadieron otros, de conformidad con la Orden de 10 de diciembre de 1996. Con posterioridad, se dictó el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulaban las hojas oficiales de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios, que mejoró la regulación y el contenido de las hojas de reclamación/denuncia y amplió la obligatoriedad de estas a los establecimientos y empresas antes exentas.

La finalidad esencial de las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia es establecer un procedimiento armonizado, sistemático y a la vez sencillo, para que las personas consumidoras, de forma inmediata en el momento que llevan a cabo sus relaciones de consumo, puedan formular fácilmente sus quejas, reclamaciones o denuncias en relación con la actividad llevada a cabo por los establecimientos comerciales y en las actividades de prestación de servicios, siempre que sufran algún tipo de incidencia, evento o circunstancia que altere el funcionamiento normal de sus relaciones de consumo.

El sistema de hojas de reclamación/denuncia, que se inició en 1991, es un procedimiento muy bien valorado por las personas consumidoras y, en este sentido, su nueva regulación tiene un doble objetivo general: por un lado, tener en cuenta los problemas prácticos que se han ido produciendo a lo largo de los años, sobretudo a raíz de la aplicabilidad práctica del Decreto 70/2003, de 4 de marzo, y, por otro lado, adaptar la normativa a la nueva realidad jurídica, económica y social actual.

En consecuencia, mediante este Decreto, esencialmente, se persiguen las siguientes finalidades concretas: de entrada, tener en cuenta la nueva regulación legal en materia de consumo contenida en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña. En segundo lugar, introducir, dentro de la regulación de las hojas oficiales, el concepto de "queja" y al mismo tiempo realizar una mejora técnica en las definiciones de los conceptos de "reclamación" y "denuncia". En tercer lugar, ampliar el ámbito de aplicación a todas aquellas actividades empresariales o profesionales sujetas al régimen de colegiación salvo aquellas que sean ejercidas por fedatarios públicos o fedatarias públicas o por el personal que ejerza potestades públicas siempre que sea retribuido mediante arancel. En cuarto lugar, tener en cuenta las modalidades de relación de consumo en las que no hay presencia física simultánea de la persona consumidora y el empresario o empresaria. En quinto lugar, establecer un sistema de tramitación de las hojas en función de si se trata de una queja, de una reclamación o de una denuncia. Aparte de eso, hay que tener en cuenta las diversas modificaciones normativas referidas a la necesidad de que las personas consumidoras, en caso de que hayan sufrido algún tipo de incidencia, evento o circunstancia que haya afectado su relación de consumo, deban dirigirse, en primer lugar, al empresario o empresaria, que tiene que dar respuesta a la queja o reclamación formulada en el plazo máximo de un mes.

Otro aspecto esencial que, sin duda, se debe destacar es que, teniendo en cuenta las funciones propias

CVE-DOGC-B-13057064-2013

atribuidas a las organizaciones de personas consumidoras, de acuerdo con lo que recoge la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, y a los colegios profesionales, de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2006, de 31 de mayo, de Colegios Profesionales, se faculta a ambos, conjuntamente con los órganos competentes de las Administraciones Públicas correspondientes, para llevar a cabo la tramitación de las quejas y reclamaciones que formulen las personas consumidoras. En este sentido, se establece que las organizaciones de personas consumidoras pueden realizar la tramitación de las quejas y reclamaciones formuladas por sus asociados, mientras que los colegios profesionales, como corporaciones de Derecho Público, pueden tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias que les formulen las personas consumidoras en relación con la actividad profesional de sus colegiados.

Se ha optado por atribuir competencias en la tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias relativas a las relaciones de consumo a los colegios profesionales, de conformidad con las potestades que tienen atribuidas por la normativa colegial, así como el reconocimiento de la adaptación del procedimiento de tramitación a sus peculiaridades organizativas, de acuerdo con el principio de autonomía organizativa colegial.

Así pues, de conformidad con lo dispuesto en el Título IV de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña y los artículos 39.1 y 40.1 de la Ley 13/2008, de 5 de noviembre, de la Presidencia de la Generalidad y del Gobierno, una vez dictaminado el Proyecto de Decreto por el Consejo de Trabajo Económico y Social de Cataluña y la Autoridad Catalana de Protección de Datos;

A propuesta del consejero de Empresa y Empleo, de acuerdo con el Dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, y de acuerdo con el Gobierno,

Decreto:

#### Artículo 1

##### Objeto y ámbito de aplicación

1.1 El objeto de este Decreto es la regulación de las hojas de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Cataluña, así como los aspectos procedimentales relativos a su tramitación.

1.2 Todas las personas físicas y jurídicas que en Cataluña comercialicen bienes o presten servicios directamente o como intermediarios a las personas consumidoras deben disponer de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia, de acuerdo con el modelo incluido en el anexo.

1.3. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Decreto:

- a) Los fedatarios públicos o fedatarias públicas o el personal que ejerza potestades públicas siempre que sea retribuido mediante arancel.
- b) Los servicios públicos prestados directamente por la Administración.
- c) Los centros que imparten enseñanzas regladas.
- d) Todas aquellas actividades que disponen de normativa específica en materia de hojas de queja, reclamación o denuncia.

#### Artículo 2

##### Definiciones

A los efectos de este Decreto se entiende por:

a) **Queja:** petición de la persona consumidora en virtud de la cual quiere poner en conocimiento tanto de la persona física o jurídica que comercializa bienes o presta servicios como de un organismo habilitado, unos hechos, eventos o circunstancias que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo y que, a pesar de no ser constitutivos de infracción administrativa, pueden servir, una vez subsanados, para mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado o la atención que se presta a las personas consumidoras.

b) **Reclamación:** petición de la persona consumidora en virtud de la cual quiere poner en conocimiento tanto de la persona física o jurídica que comercializa bienes o presta servicios como de un organismo habilitado, unos hechos, eventos o circunstancias que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo, en la que solicita obtener la reparación de un daño, la anulación de una prestación, el resarcimiento de cantidades,

CVE-DOGC-B-13057064-2013

la rescisión de un contrato y/o la anulación de una deuda.

c) Denuncia: petición de la persona consumidora en virtud de la cual quiere poner en conocimiento de la Administración o de un colegio profesional, unos hechos, eventos o circunstancias que pueden ser constitutivos de infracción administrativa, con la finalidad de que las Administraciones Públicas o los Colegios Profesionales competentes, en su caso, los investiguen y actúen de oficio para corregir la conducta infractora y, de este modo, defiendan los intereses generales de las personas consumidoras.

d) Organismo habilitado: organismo que tiene la consideración de Administración Pública o que dispone de potestades públicas, y también aquellos que tienen competencias en la tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias en materia de consumo. En especial, se incluyen las organizaciones de personas consumidoras, con relación a sus asociados, y los colegios profesionales, respecto de las quejas, reclamaciones y denuncias que afectan a sus colegiados.

### Artículo 3

#### Composición de las hojas

3.1 Las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia están integradas por tres ejemplares: uno para la persona consumidora, uno para el organismo habilitado y un tercero para el empresario o empresaria.

3.2 Las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia deben estar disponibles en catalán, castellano y, en su caso, en inglés. En la Val d'Aran, también en occitano.

3.3 Las instrucciones para llenar y tramitar la hoja de queja, reclamación y denuncia, así como la leyenda informativa en relación con los derechos recogidos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, deben ir impresas al menos en la copia que debe permanecer en posesión de la persona consumidora.

### Artículo 4

#### Prohibición de hojas no oficiales

Queda prohibida la tenencia o entrega a las personas consumidoras de hojas o documentos, en cualquier tipo de soporte, que puedan inducir a error o confusión con los oficiales debido a su formato, naturaleza o finalidad. A estos efectos, no se puede utilizar el nombre de «hoja oficial de queja, reclamación o denuncia» en los documentos, distintos de las hojas oficiales que constan en el anexo, dirigidos a las personas consumidoras.

### Artículo 5

#### Solicitud y entrega de las hojas al empresario o empresaria

Las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia deben estar disponibles, para su entrega a los empresarios o empresarias, en las dependencias de la Agencia Catalana del Consumo, en los organismos habilitados y en todos aquellos lugares físicos o direcciones de Internet que la Agencia autorice.

### Artículo 6

#### Publicidad de la existencia de las hojas

6.1 Todos los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios directamente o como intermediarios a las personas consumidoras en Cataluña incluidos dentro del ámbito de aplicación de este Decreto deben exhibir al público, de forma permanente y en un lugar bien visible, un cartel donde se anuncie la disponibilidad de las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia. En este cartel también se debe indicar un número de teléfono de atención ciudadana para realizar consultas de consumo y, si el establecimiento dispone de este, también debe constar su número de teléfono o dirección de correo electrónico de atención a las personas consumidoras.

6.2 En las relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas, se debe indicar que la persona consumidora puede dirigirse para que se le remitan las hojas o bien al teléfono gratuito de atención de incidencias o reclamaciones, o bien a la dirección del oferente del bien o servicio que constan en la máquina automática. También se debe indicar un número de teléfono de atención ciudadana para realizar consultas de consumo.

## Artículo 7

### Disponibilidad de las hojas por parte de la persona consumidora

7.1 Las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia deben estar a disposición inmediata de las personas consumidoras en el establecimiento o lugar donde se realice la actividad comercial o de prestación de servicios, y se entregarán a la persona consumidora que, con motivo de una relación de consumo, lo solicite, aunque no se haya formalizado ningún trato comercial con la empresa.

Si el establecimiento dispone de una web o dirección de correo electrónico, con independencia de que debe disponer de hojas en el establecimiento permanente donde realiza el ejercicio de su actividad, puede ponerlas a disposición de las personas consumidoras en la web o, a solicitud formulada mediante correo electrónico, enviarlas en soporte electrónico.

7.2 En las relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial incluidas las actividades de prestación de servicios a domicilio, las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia, las deben llevar las personas que comercialicen el bien o presten el servicio y las deben entregar a la persona consumidora que lo solicite, aunque no se haya formalizado ningún trato comercial con la empresa. Además, el empresario o empresaria debe informar sobre la existencia y disponibilidad de las hojas oficiales en toda la información comercial documentada que se facilite a las personas consumidoras.

7.3 En las relaciones de consumo a distancia, si el empresario o empresaria dispone de una web o dirección de correo electrónico, puede poner a disposición de las personas consumidoras las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en la web o, previa solicitud formulada mediante correo electrónico, enviarlas en soporte electrónico. El empresario que disponga de estas debe informar de su existencia y, en cualquier caso, de la dirección completa donde las personas consumidoras pueden dirigir sus quejas y reclamaciones.

7.4 En las relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas, la persona consumidora puede dirigirse o bien al teléfono gratuito de atención de incidencias o reclamaciones, o bien a la dirección del oferente del bien o servicio, para solicitar que se le envíen las hoja oficiales de queja, reclamación y denuncia.

7.5 Las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia disponibles por medios electrónicos deben estar en un formato accesible a los efectos de poder ser cumplimentadas y remitidas por personas con discapacidad.

## Artículo 8

### Contenido mínimo de las hojas

La persona consumidora puede rellenar la hoja en el mismo establecimiento y, en cualquier caso, debe incluir los siguientes datos: su identidad, la identificación del establecimiento, la exposición clara y concisa de los hechos motivo de la queja, reclamación o denuncia, concretando al máximo su petición, el lugar y la hora de los hechos y su firma.

## Artículo 9

### Tramitación de las hojas

9.1 En el caso de que la hoja se formalice en el establecimiento, el empresario o empresaria, o quien la represente, será firmada en el espacio reservado para tal fin. En la hoja se indicará la fecha de entrega en el establecimiento. El establecimiento puede formular alegaciones en ese momento o contestar la persona consumidora en la hoja. La persona consumidora debe quedarse con dos ejemplares de la hoja y el establecimiento con la otra restante. La firma del empresario, o de quien le representa, solo tiene los efectos de acuse de recibo de la queja, reclamación o denuncia formulada. La firma de la hoja se puede suplir por el sello de la empresa.

9.2 En el supuesto de que la hoja sea formalizada sin la presencia del empresario, o de quien le representa, la persona consumidora la remitirá de forma que permita tener constancia de su recepción.

9.3 En el caso de que se trate de una queja o una reclamación, si la persona consumidora no recibe una respuesta satisfactoria en el plazo máximo de un mes desde que el empresario o empresaria ha tenido conocimiento de su formulación, puede enviar el ejemplar de la hoja a un organismo habilitado. En caso de que el organismo habilitado escogido sea un servicio público de consumo, la persona consumidora se dirigirá al servicio público de consumo del municipio donde está domiciliada o donde reside. Si el municipio donde está domiciliada o donde reside la persona consumidora no dispone de servicio público de consumo lo remitirá la oficina supramunicipal que proceda y, si no hay ninguna, a la Agencia Catalana del Consumo. Este envío se

CVE-DOGC-B-13057064-2013

realizará preferentemente por medios telemáticos.

La persona consumidora debe enviar y aportar la documentación y los elementos de prueba correspondientes en virtud de los cuales fundamenta su pretensión, así como la respuesta de la empresa cuando sea necesario.

9.4 En el supuesto de que se trate de una denuncia, la persona consumidora la remitirá, preferentemente por medios electrónicos, junto con la documentación y los elementos de prueba que procedan, al servicio público de consumo del municipio en el que está domiciliada o reside, o donde se hayan producido los hechos. Si este municipio no dispone de servicio público de consumo la remitirá a la oficina supramunicipal que proceda y, si no hay ninguna, a la Agencia Catalana del Consumo.

En el supuesto de que se trate de una denuncia en relación con una actividad profesional sujeta al régimen de colegiación, la persona consumidora la puede remitir, preferentemente por medios electrónicos, junto con la documentación y los elementos de prueba que se correspondan, al colegio profesional en el cual esté colegiado el empresario o empresaria.

9.5 En todos los casos, la documentación se podrá adjuntar en forma de copia con la obligación de conservar los originales, en caso de que el servicio público de consumo los quiera comprobar o verificar.

## Artículo 10

### Admisión a trámite y subsanación

10.1 En caso de que una vez enviada la queja, reclamación o denuncia a los organismos habilitados, se constate que faltan datos relevantes como la petición que formula la persona consumidora, la respuesta del empresario o empresaria o, en su caso, la acreditación de haberle enviado la hoja sin haber obtenido respuesta, o la documentación y los elementos de prueba en virtud de los cuales la persona consumidora fundamenta su pretensión, el organismo habilitado debe requerirle que lo subsane en un plazo de 10 días, con la advertencia de que en caso de que no se subsane en el plazo establecido se considerará que desiste de su petición y se procederá al archivo de las actuaciones.

Si transcurrido este plazo, no se ha realizado la subsanación correspondiente, el organismo habilitado resolverá el archivo de las actuaciones. En caso de haber algún indicio de infracción administrativa, el órgano competente debe iniciar las diligencias previas para determinar el alcance y la responsabilidad de esta.

10.2 Cuando la hoja no vaya dirigida al organismo habilitado competente en función de la pretensión formulada, el original debe ser enviado por el órgano receptor a aquel que sea competente por razón de la materia y debe informar de esto a la persona consumidora.

## Artículo 11

### Actuaciones del organismo habilitado competente

11.1 El organismo habilitado competente que reciba la hoja puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona consumidora o aquellas que considere adecuadas para el interés general. En cualquier caso, el organismo habilitado competente acusará la recepción y debe informar a la persona consumidora de la tramitación dada que, además, debe incluir las obligaciones de información recogidas en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

11.2 Si de la petición de la persona consumidora se deriva que se trata de una queja, el organismo habilitado competente debe informar al empresario afectado con la finalidad de que tenga conocimiento de ello y pueda aportar la versión de los hechos o valoración para, en su caso, mejorar la calidad del servicio que ofrece a las personas consumidoras.

11.3 Si de la petición de la persona consumidora se deriva que se trata de una reclamación, el organismo habilitado competente debe iniciar las actuaciones pertinentes mediante el procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que corresponda. Preferentemente, se utilizará el procedimiento de mediación y el arbitraje de consumo, y en el caso de las profesiones de obligada colegiación, los mecanismos de resolución de conflictos de los que disponga el colegio.

11.4 Si de la petición de la persona consumidora se deriva que se trata de una denuncia de la que se deriven indicios de infracción, en caso de que se tramite por parte de un servicio público de consumo, se debe iniciar de oficio el procedimiento administrativo previsto en el artículo 311-7 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.

Si la tramitación se realiza por parte de un colegio profesional según lo que dispone el artículo 9.4 de este Decreto, se debe iniciar de oficio el procedimiento administrativo previsto a la normativa de colegios

CVE-DOGC-B-13057064-2013

profesionales, así como en sus estatutos corporativos.

#### Artículo 12

##### Informe anual de la gestión de las hojas oficiales

Los organismos habilitados, en el transcurso del primer trimestre de cada año, deben facilitar a la Agencia Catalana del Consumo un resumen de las hojas oficiales que les hayan presentado las personas consumidoras del año anterior, la tramitación que se ha llevado a cabo y el resultado final de la gestión.

La Agencia Catalana del Consumo debe elaborar un modelo de envío de datos que estará disponible en formato electrónico y en papel, con el objetivo de que los organismos habilitados puedan enviar de forma eficaz dichos datos.

#### Artículo 13

##### Infracciones y sanciones

El incumplimiento de los preceptos contenidos en este Decreto tiene la consideración de infracción administrativa y se sancionará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 331-1 a 331-6 la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, de acuerdo con la calificación y graduación prevista en los artículos 332-2 a 333-2 de la susodicha norma, así como las demás normas sectoriales que contemplen infracciones y sanciones por la falta de existencia o entrega de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia.

#### Disposición adicional

Los colegios profesionales están facultados para adaptar las previsiones de este Decreto sobre la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias a sus peculiaridades organizativas.

#### Disposición transitoria

Los establecimientos o prestadores de servicios que, de acuerdo con el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas oficiales de reclamación/ denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios, no tenían que disponer de estas deben adaptarse a lo que dispone este Decreto en el plazo de 6 meses desde su entrada en vigor.

#### Disposición derogatoria

Se deroga el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas oficiales de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios.

#### Disposición final

##### Actualización de los modelos incluidos en los anexos

Se autoriza a la persona titular del Departamento competente en materia de consumo para que, si procede, mediante Orden, modifique el modelo que consta en el anexo de este Decreto.

Barcelona, 26 de febrero de 2013

Artur Mas i Gavarró

Presidente de la Generalidad de Cataluña

---

CVE-DOGC-B-13057064-2013

Felip Puig i Godes  
Consejero de Empresa y Empleo

Anexo

Modelo de hoja oficial de queja, reclamación y denuncia.

(Véase la imagen al final del documento)

[13.057.064.pdf](#)

(13.057.064)

CVE-DOGC-B-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

## FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / 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/Direcció/Address	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/Direcció electrònica/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 number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

### 3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos 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 usuario/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

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

**012**  
gencat.cat

CVE-DOGC-B-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

## FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/RECLAMACIÓN/DENUNCIA / 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/Direcció/Address	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/Direcció electrònica/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 number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/País/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

### 3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos 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 usuario/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

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

**012**  
gencat.cat

Exemplar per a l'establiment

CVE-DOGC-B-13057064-2013

Espai reservat al Registre d'entrada

## FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / 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/Direcció/Address	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/Direcció electrònica/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 number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/Pais/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics/ autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ authorize electronic communications.

### 3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos 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 usuario/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

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

**012**  
gencat.cat

CVE-DOGC-B-13057064-2013

## INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

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

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

**2. Què 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 o empresària, el qual 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 es presenta.

Debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora" y entregar o remitir el "Ejemplar para el establecimiento" al empresario o empresaria, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia 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/denunciation at the earliest time possible. In any case, the maximum period of time is 1 month from the date you present it.

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

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'"Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (servei públic de consum, col·legi professional, organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un servei públic de consum heu d'adreçar-vos:

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 al vostre municipi no hi ha cap servei públic de consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum, si no hi ha cap servei públic de consum supramunicipal.

Per a més informació i consulta de 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](http://www.consum.cat).

Si la queja/reclamació/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (servicio público de consumo, colegio profesional, organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un servicio público de consumo, debe dirigirse:

1. Al servicio público de consumo de su domicilio (oficina municipal de información al consumidor).
2. Al servicio público de consumo supramunicipal que corresponda (p. ej., la oficina comarcal de información al consumidor) si su municipio 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 información y para consultar las direcciones de los servicios públicos de consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre a [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

After one month, if your formal complaint/claim/denunciation has not been resolved to your satisfaction after, you should send the "Copy for the authorized institution" and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.). If you decide a Public Consumer Service you have to contact:

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

CVE-DOGC-B-13057064-2013

For further information and to find out the addresses of the Public Consumer 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](http://www.consum.cat)

**4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado? / What will the authorities do?**

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha de justificar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació seguida.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha 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 que existe 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 artículo 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 complaint, claim and denunciation 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, claim or denunciation, and what you have to do to exercise your rights to access, rectify, cancel and oppose this action in accordance with article 5 of Organic Law 15/1999 of 13 December on Personal Data Protection.