

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

Autorizo las comunicaciones por medios electrónicos

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).

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1 y 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos personales que consignen en este documento se incluirán en un fichero debidamente registrado en las autoridades públicas de protección de datos correspondientes, con la finalidad de proceder a la gestión y tramitación de los expedientes pertinentes.

De la misma manera, el afectado autoriza al Consell Comarcal del Baix Penedès a comunicar sus datos a las administraciones públicas o entidades necesarias y legalmente legitimadas con la finalidad mencionada. En relación a estos datos puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose al Consell Comarcal del Baix Penedès, Plaça del Centre, 5, 43700 El Vendrell. De acuerdo con lo que dispone el artículo 6 de dicha ley, los datos recogidos podrán ser tratados para el ejercicio de sus funciones propias que son competencia de esta Administración.

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**.

SOLICITUD DE ARBITRAJE

Solicito que en caso de que la reclamación interpuesta en fecha contra la empresa no se resuelva mediante la mediación, se tramite como una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
2. Que la empresa haya manifestado su voluntad de aceptar el arbitraje.

Y para que conste, firmo la presente solicitud.

Firma

Nombre y apellidos del reclamante:

Lugar y fecha:

A efectos de la tramitación del arbitraje, esta solicitud se considerará presentada en la fecha en que se dé por finalizada la mediación, o bien, en la fecha en que la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña haya tenido conocimiento de la voluntad de la empresa de aceptar el arbitraje.

Sobre el Sistema Arbitral de Consumo, hay que recordar que:

- *Determinadas cuestiones no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicación, etc.)*
- *Una vez presentada la solicitud de arbitraje no es posible interponer paralelamente una reclamación judicial por el mismo asunto.*
- *La vía arbitral es de voluntaria aceptación para la empresa cuando ésta no esté previamente adherida al sistema.*
- *La tramitación de la reclamación mediante el procedimiento arbitral permite a la empresa, si procede, reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago.*
- *La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento y tiene efectos de cosa juzgada; por tanto, no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.*

De acuerdo con la [Ley 22/2010, del 20 de julio, del Codi de Consum de Catalunya](#), para reclamar o denunciar unos hechos relacionados con consumo:

- 1º. Es preciso comunicar al establecimiento o la empresa los hechos:
- Pedir las hojas oficiales de reclamación/denuncia en el mismo establecimiento con la finalidad de dejar constancia escrita.
 - En las empresas del sector de telecomunicaciones (telefonía móvil, fijo, Internet) se puede hacer la reclamación por teléfono, pero hay que pedir el número de referencia.
 - En el caso que el establecimiento no disponga de hojas oficiales, no las quiera entregar o no sea posible dirigirse al mismo, se pueden descargar desde la página web del Consell Comarcal del Baix Penedès (www.ccbp.cat), o bien rellenarlas en la misma web de l'Agència Catalana del Consum (www.consum.cat).

2º. En caso de no recibir respuesta o que no sea satisfactoria en el plazo máximo de un mes, se podrán presentar las hojas oficiales de reclamación /denuncia, debidamente rellenadas, en esta Oficina Comarcal de Atención al Consumidor:

- Por correo postal: Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (pl. del Centre, 5 del Vendrell)
- Tramitación telemática: ww.ccbp.cat (con firma electrónica) o bien a través de la página web www.consum.cat
- Presencialmente: de lunes a viernes de 09:00 h a 14:00 h (al Departamento de Registro del Consell Comarcal del Baix Penedès)

Recordar:

- En el escrito de reclamación o denuncia es preciso que el titular del contrato, suministro, etc., incluya sus datos (dirección, teléfono de contacto, etc.), exponga de forma clara los hechos y la petición (por separado) y adjunte fotocopia de toda la documentación de que disponga (factura, tique, publicidad, presupuesto...).

MUY IMPORTANTE: DEBERÁ ESTAR CORRECTAMENTE RELLENADO Y FIRMADO

- Para hacer esta tramitación también se puede pedir asesoramiento a una [asociación de consumidores](#).