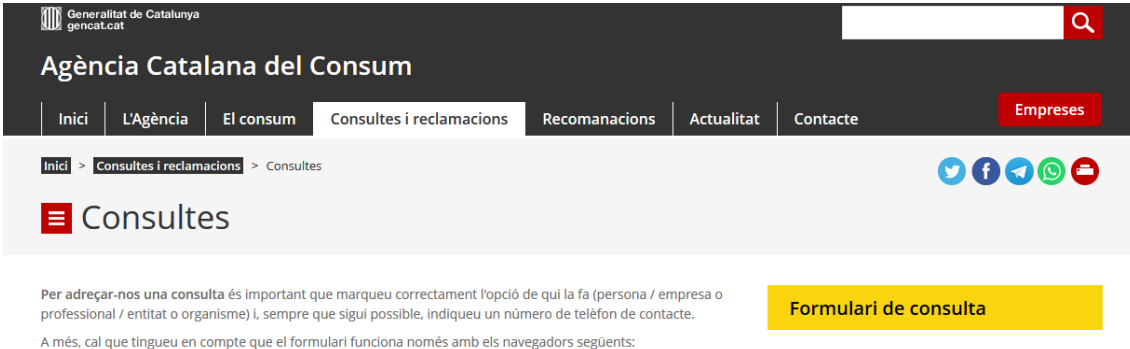


## CONSULTA:

Per fer una consulta sobre **uns fets relacionats amb consum**, podeu omplir el formulari web de l'Agència Catalana del Consum: [www.consum.cat](http://www.consum.cat)



Generalitat de Catalunya  
gencat.cat

Agència Catalana del Consum

Inici | L'Agència | El consum | **Consultes i reclamacions** | Recomanacions | Actualitat | Contacte | Empreses

Inici > Consultes i reclamacions > Consultes

Per adreçar-nos una consulta és important que marqueu correctament l'opció de qui la fa (persona / empresa o professional / entitat o organisme) i, sempre que sigui possible, indiqueu un número de telèfon de contacte.

A més, cal que tingueu en compte que el formulari funciona només amb els navegadors següents:

[Formulari de consulta](#)

## RECLAMACIÓ:

Altrament, us informem que per reclamar uns fets relacionats amb consum, primer és imprescindible que us adreceu a l'empresa amb la qual heu tingut la relació de consum:

- En els establiments presencials, demaneu els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Si es tracta d'un servei bàsic (llum, aigua, gas, transports...) truqueu al servei telefònic gratuït d'atenció al client **(us han de facilitar un número d'incidència)**.
- També podeu remetre la vostra reclamació telemàticament amb el formulari web de l'empresa, o un correu electrònic amb justificant de recepció, o bé per correu postal certificat, burofax, etc.

Si no rebeu una resposta de l'empresa **en el termini màxim d'un mes** o bé la rebeu abans i no és satisfactòria, podeu fer-nos arribar el vostre formulari de queixa/reclamació/denúncia a través d'una de les següents vies de registre:

- Correu postal o presencialment: Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (plaça del Centre, 5, 43700 El Vendrell). Consulteu l'horari.
- Electrònicament:
  - Omplint el formulari web de l'Agència Catalana del Consum <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/reclamacio/>
  - A través de la seu electrònica Consell Comarcal del Baix Penedès (és necessari disposar de certificat electrònic): <http://ccbp.eadministracio.cat/info.0>.

## APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ:

[www.consum.cat](http://www.consum.cat): (<http://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>)

## CONSULTA:

Para realizar una consulta sobre **unos hechos relacionados con consumo**, puede rellenar el formulario web de la Agencia Catalana del Consumo: [www.consum.cat](http://www.consum.cat):



Generalitat de Catalunya  
gencat.cat

Agència Catalana del Consum

Inicio | La Agencia | El consumo | Consultas y reclamaciones | Recomendaciones | Actualidad | Contacto | Empresas

Inicio > Consultas y reclamaciones > Consultas

Formulario de consulta

Para mandarnos una consulta es importante que marque correctamente la opción de quién la hace (persona / empresa o profesional / entidad o organismo) y, en la medida de lo posible, indique un número de teléfono de contacto.

## RECLAMACIÓN:

Igualmente, le informamos que **para reclamar unos hechos relacionados con consumo**, primero es imprescindible dirigirse a la empresa con la que ha tenido la relación de consumo:

- En los establecimientos presenciales, pida las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia
- Si se trata de un servicio básico (luz, agua, gas, transportes ...) llame al servicio telefónico gratuito de atención al cliente (**le deben de facilitar un número de incidencia**).
- También puede remitir su reclamación telemáticamente con el formulario web de la empresa, o un correo electrónico con acuse de recibo, o bien por correo postal certificado, burofax, etc.

Si no recibe una respuesta **en el plazo máximo de un mes** o bien la recibe antes y no es satisfactoria, puede hacernos llegar el formulario de queja/reclamación/denuncia por una de las siguientes vías de registro:

- Correo postal o presencialmente: Oficina Comarcal de Información al Consumidor (Plaza del Centro, 5, 43700 El Vendrell). Consulte horario.
- Electrónicamente:
  - Rellenando el formulario web a través de la Agencia Catalana del Consumo: <http://consum.gencat.cat/es/consultes-i-reclamacions/reclamacion/>
  - a través de la sede electrónica del Consell Comarcal del Baix Penedès (es necesario certificado electrónico): <http://ccbp.eadministracio.cat/info.0>.

## **APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

[www.consum.cat](http://www.consum.cat) : (<http://web.gencat.cat/es/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>) <http://web.gencat.cat/es/tramits/tramits-temes/Peticio-generica?evolutiuTramit=1>