



Full oficial de queixa, reclamació, denúncia / Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia / Official customer complaint / claim 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 / Dirección / 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 / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address Població / Población / Village/Town/City Codi postal / Código postal / Postal code

País / País / Country Telèfon / Teléfono / Phone Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper; en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y/o por SMS al móvil facilitado, a menos que se opte por la notificación en papel; en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification; in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

3. - Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim

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 the establishment

Arbitratge. En cas que la reclamació sigui traslladada a la Junta Arbitral de Consum, la persona consumidora declara expressament que s'adhereix al sistema / **Arbitraje.** En el caso de darse traslado de la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo, la persona consumidora declara expresamente que se adhiere al sistema / **Arbitration.** If a claim is forwarded to the Consumer Arbitration Board, the consumer expressly states that he/she will abide by the system.

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or user L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

D'acord amb la normativa de protecció de dades us informem i, en tramitar aquest document, consentiu que l'Ajuntament de Barcelona tracti les vostres dades personals (segons les competències/fitxer LOPD 072 - Reclamacions de persones consumidores) amb la finalitat de gestionar i tramitar queixes, denúncies, reclamacions i consultes en matèria de consum (tractament 0216), legitimada en base al consentiment de l'interessat Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre Organisme competent en la mateixa finalitat. Teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les vostres dades, així com altres drets sobre les mateixes. Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades en www.bcn.cat/ajuntament/protecciondadas



Full oficial de queixa, reclamació, denúncia / Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia / Official customer complaint / claim 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 / Dirección / 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 / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address Població / Población / Village/Town/City Codi postal / Código postal / Postal code

País / País / Country Telèfon / Teléfono / Phone Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper; en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y/o por SMS al móvil facilitado, a menos que se opte por la notificación en papel; en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification; in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

3. - Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim

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 the establishment

Arbitratge. En cas que la reclamació sigui traslladada a la Junta Arbitral de Consum, la persona consumidora declara expressament que s'adhereix al sistema / **Arbitraje.** En el caso de darse traslado de la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo, la persona consumidora declara expresamente que se adhiere al sistema / **Arbitration.** If a claim is forwarded to the Consumer Arbitration Board, the consumer expressly states that he/she will abide by the system.

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or user L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

D'acord amb la normativa de protecció de dades us informem i, en tramitar aquest document, consentiu que l'Ajuntament de Barcelona tracti les vostres dades personals (segons les competències/fitxerLOPD 072 - Reclamacions de persones consumidores) amb la finalitat de gestionar i tramitar queixes, denúncies, reclamacions i consultes en matèria de consum (tractament O216), legitimada en base al consentiment de l'interessat. Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre Organisme competent en la mateixa finalitat. Teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les vostres dades, així com altres drets sobre les mateixes. Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades en www.bcn.cat/ajuntament/protecciondadas



Full oficial de queixa, reclamació, denúncia / Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia / Official customer complaint / claim 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 / Dirección / 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 / Dirección electrónica / 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 / Dirección / Address Població / Población / Village/Town/City Codi postal / Código postal / Postal code

País / País / Country Telèfon / Teléfono / Phone Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper; en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y/o por SMS al móvil facilitado, a menos que se opte por la notificación en papel; en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification; in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

3. - Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim

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 the establishment

Arbitratge. En cas que la reclamació sigui traslladada a la Junta Arbitral de Consum, la persona consumidora declara expressament que s'adhereix al sistema / **Arbitraje.** En el caso de darse traslado de la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo, la persona consumidora declara expresamente que se adhiere al sistema / **Arbitration.** If a claim is forwarded to the Consumer Arbitration Board, the consumer expressly states that he/she will abide by the system.

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or user L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

D'acord amb la normativa de protecció de dades us informem i, en tramitar aquest document, consentiu que l'Ajuntament de Barcelona tracti les vostres dades personals (segons les competències/fitxer LOPD 072 - Reclamacions de persones consumidores) amb la finalitat de gestionar i tramitar queixes, denúncies, reclamacions i consultes en matèria de consum (tractament 0216), legitimada en base al consentiment de l'interessat Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre Organisme competent en la mateixa finalitat. Teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les vostres dades, així com altres drets sobre les mateixes. Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades en www.bcn.cat/ajuntament/protecciondadas

Exemplar per a la persona consumidora / Ejemplar para la persona consumidora / Copy for the consumer

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

És un mitjà que l'Ajuntament de Barcelona, 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 el Ayuntamiento de Barcelona, 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 by which Barcelona City Council and establishments enable consumers to file complaints and claims related to incidents, events or circumstances that affect the smooth unfolding of consumer relations.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / How do I proceed 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 en 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 de la hoja 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.

Retain the "**Copy for the consumer**" and fill out and hand the "**Copy for the establishment**" to the businessperson, who is required to provide you with a record of submission of the form, guaranteeing that you will be given a response to your formal complaint / claim at the earliest possible opportunity. In any event, the maximum period is **1 month** following the date of submission.

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / How will the form be processed?

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 l'organisme corresponent (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, Ronda Sant Pau, 43-45).
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.

Si la queja / reclamación / denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "**Ejemplar para el organismo habilitado**" al organismo correspondiente (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, Ronda Sant Pau, 43-45).
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.

If your formal complaint / claim has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the "**Copy for the authorized institution**" and copies of documents supporting your petition (invoices, contracts, etc.) to a public consumer service, a professional association or a consumer organization. If you opt for a public consumer service you should address your petition to:

1. The public consumer service in your neighborhood (Local Consumer Information Office, Ronda Sant Pau, 43-45).
2. The appropriate supra-municipal public consumer service (i.e., the District Consumer Information Office) 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.

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado competente? / 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.

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.

The pertinent actions may be initiated *ex officio*, taking into consideration your petition and / or the general interest. In any event, the authorities shall acknowledge receipt of your complaint or claim and must notify you about any steps taken.

De acuerdo con la normativa de protección de datos, le informamos de que, al tramitar este documento, consiente que el Ayuntamiento de Barcelona trate sus datos personales (según las competencias/fichero LOPD 072 "Reclamaciones de personas consumidoras") con la finalidad de gestionar y tramitar quejas, denuncias, reclamaciones y consultas en materia de consumo (tratamiento 0216), legitimada con base en el consentimiento de la persona interesada. Sus datos podrán ser cedidos a la empresa contra la que reclama o a otro organismo competente con la misma finalidad. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como otros derechos sobre estos. Puede consultar información adicional sobre este tratamiento y protección de datos en www.bcn.cat/ajuntament/protecciondatos.

You are hereby informed under the data protection regulations and by processing this document that you give consent to Barcelona City Council to use your personal data (under the powers/LOPD file 072 - Consumer Claims and Complaints) for the purposes of managing and processing consumer-related complaints, allegations, claims and consultations (0216 processing) that are legally justified on the basis of the interested party's consent. Your data may be transferred to the company your claim or complaint is against or to another competent entity for the same purpose. You have the right to access, rectify and remove your data, in addition to other rights concerning data. You can find additional information on data processing and protection at www.bcn.cat/ajuntament/protecciondatos.