



# Ajuntament de Barcelona

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ronda Sant Pau, 43-45 08015 Barcelona

T. 934 027 841 F. 934 027 827

omic@bcn.cat www.bcn.cat/omic

## 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

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

### 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.

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

D'acord amb la Llei orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer de reclamacions de consumidors del qual és titular l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de tramitar reclamacions i gestionar consultes en matèria de consum. Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre organisme competent amb la mateixa finalitat. Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte: **Ejercicio del derecho LODP.**

De acuerdo con la Ley Orgánica 15 / 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos personales se incorporarán en el fichero de reclamaciones de consumidores del que es titular el Ayuntamiento de Barcelona, con las finalidades de tramitar reclamaciones y gestionar consultas en materia de consumo. Sus datos podrán ser cedidos a la empresa contra la que se reclama o a otro organismo competente con la misma finalidad. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicando claramente en el asunto: **Ejercicio de derecho LODP.**

Exemplar per a l'organisme habilitat / Ejemplar para el organismo habilitado / Copy for the authorized institution



**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 decidíu 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 / 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).
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 o 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

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).
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.

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 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.

Pursuant to Organic Law 15 / 1999, of 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that your personal details will be incorporated into the consumer claims file owned by Barcelona City Council in order to process consumer claims and complaints. Your data may be passed on to the company against which a claim is lodged or any other competent body for the same purpose. You may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose the data by writing to the General Registry of the Council, pl. Sant Jaume, 2, 08002, Barcelona, clearly stating the subject: Exercise of rights LOPD.



# Ajuntament de Barcelona

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ronda Sant Pau, 43-45 08015 Barcelona  
T. 934 027 841 F. 934 027 827  
omic@bcn.cat www.bcn.cat/omic

## 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 / Dia 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

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

### 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

**Arbitraje.** 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.

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

D'acord amb la Llei orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer de reclamacions de consumidors del qual és titular l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de tramitar reclamacions i gestionar consultes en matèria de consum. Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre organisme competent amb la mateixa finalitat. Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte: **Ejercicio del dret LOPD.**

De acuerdo con la Ley Orgánica 15 / 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos personales se incorporarán en el fichero de reclamaciones de consumidores del que es titular el Ayuntamiento de Barcelona, con las finalidades de tramitar reclamaciones y gestionar consultas en materia de consumo. Sus datos podrán ser cedidos a la empresa contra la que se reclama o a otro organismo competente con la misma finalidad. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicando claramente en el asunto: **Ejercicio de derecho LOPD.**

Exemplar per a l'establiment / Ejemplar para el establecimiento / Copy for the establishment



### 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).
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 / 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).
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 o 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

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).
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.

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 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.

Pursuant to Organic Law 15 / 1999, of 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that your personal details will be incorporated into the consumer claims file owned by Barcelona City Council in order to process consumer claims and complaints. Your data may be passed on to the company against which a claim is lodged or any other competent body for the same purpose. You may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose the data by writing to the General Registry of the Council, pl. Sant Jaume, 2, 08002, Barcelona, clearly stating the subject: Exercise of rights LOPD.



# Ajuntament de Barcelona

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ronda Sant Pau, 43-45 08015 Barcelona

T. 934 027 841 F. 934 027 827

omic@bcn.cat www.bcn.cat/omic

## 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 / Dia 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

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

### 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.

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

D'acord amb la Llei orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer de reclamacions de consumidors del qual és titular l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de tramitar reclamacions i gestionar consultes en matèria de consum. Les vostres dades podran ser cedides a l'empresa contra la qual es reclama o a un altre organisme competent amb la mateixa finalitat. Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte: **Ejercicio del dret LOPD.**

De acuerdo con la Ley Orgánica 15 / 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos personales se incorporarán en el fichero de reclamaciones de consumidores del que es titular el Ayuntamiento de Barcelona, con las finalidades de tramitar reclamaciones y gestionar consultas en materia de consumo. Sus datos podrán ser cedidos a la empresa contra la que se reclama o a otro organismo competente con la misma finalidad. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento, pl. Sant Jaume, 2, 08002 Barcelona, indicando claramente en el asunto: **Ejercicio de derecho LOPD.**



**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).
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 / 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).
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 o 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

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).
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.

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 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.

Pursuant to Organic Law 15 / 1999, of 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that your personal details will be incorporated into the consumer claims file owned by Barcelona City Council in order to process consumer claims and complaints. Your data may be passed on to the company against which a claim is lodged or any other competent body for the same purpose. You may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose the data by writing to the General Registry of the Council, pl. Sant Jaume, 2, 08002, Barcelona, clearly stating the subject: Exercise of rights LODP.