



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

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 / 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 of trade name					CIF
País / País / Country		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/Direcció / Address		Població / Población / Village/Town/City		Codi Postal	
País / País / Country		Telèfon / Teléfono / Phone		Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail	

Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics, per correu electrònic o SMS a l'adreça de correu electrònic i/o telèfon mòbil facilitats, llevat que opteu per la notificació en paper marcant la casella existent al final d'aquest paràgraf. 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, a través de correo electrónico o SMS a la dirección de correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados, excepto que se opte por la notificación en papel: en este caso, se debe marcar la casilla existente al final de este párrafo. / Administrative notifications will be sent to the email address and/or by text to the mobile phone number you provide unless you choose to receive notifications on paper by checking the box at the end of this paragraph. Legal entities and members of professional associations may only interact electronically with government.

- Sol·licito l'inici del procediment de mediació / Solicito el inicio del procedimiento de mediación / I request the initiation of the mediation procedure
- Sol·licito, si escau, arbitratge de consum / Solicito, si procede, arbitraje de consumo / I request, as appropriate, consumer arbitration

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) _____
- d) _____

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

EL MASNOU,

D'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, les dades personals que subministreu, incloent la vostra adreça electrònica, s'inclouran en el fitxer automatitzat "Registre general d'entrada i sortida de documents", del qual l'Ajuntament del Masnou és responsable, i seran objecte de tractament per a la finalitat exclusiva de gestionar les entrades i sortides de documents, d'acord amb el que estableixen els articles 151 i següents del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals. Les dades esmentades també seran objecte de tractament per la unitat administrativa a la qual correspongui el coneixement de l'assumpte, amb la finalitat d'atendre la vostra sol·licitud. Les vostres dades podran ser cedides a l'entitat contra la qual es reclama o a un altre organisme amb la finalitat de gestionar la reclamació. Consentiu expressament en el tractament de les vostres dades per al fi indicat, amb les mateixes garanties esmentades per al seu tractament en el Registre i d'acord amb la política de protecció de dades de l'Ajuntament del Masnou. Les dades personals només seran cedides als òrgans judicials o a autoritats administratives, si una llei ho estableix preceptivament, o a altres administracions per a l'exercici de les mateixes competències, segons allò establert a l'article 21 de la LOPD i la resta de legislació aplicable. Podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació que legalment us corresponen, dirigint-vos a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament del Masnou o per correu postal a l'adreça següent: passeig de Prat de la Riba, 1, 08320 del Masnou.

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

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, junto con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

It is a form provided by the Catalan Consumer Agency in conjunction with establishments to consumers so that they can make complaints about 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/sària, qui 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 és presentada.

Debe conservar el “*Ejemplar para la persona consumidora*” y entregar o remitir el “*Ejemplar para el establecimiento*” al empresario/a, 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 give or send the „*Copy for the establishment*” to the trader, who must make a record of having received the form and give a response to the complaint as soon as possible and at most within **1 month** from when it is submitted.

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 from the trader?

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 el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar 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.

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*” 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 en www.consum.cat.

If your complaint has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the ‘Copy for the Authorities’ and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.) as soon as possible to:

1. The public consumer service in your town (Municipal Consumer Information Office).
2. A higher public consumer service (e.g. the County Consumer Information Office) if your town does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no higher public consumer service for your town.

For further information and to find out the addresses of the public consumer services, please ring the Citizen Service Line on 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website 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 d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

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 manera com 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 recibo 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 cómo 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.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.

They must also tell you that your personal details will be stored in a computer file or processed for the purpose of handling your complaint and how you can exercise your rights to access, change, delete and oppose the processing of your details in accordance with Article 5 of the Data Protection Organic Act 15/1999 of 13 December.

D'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, les dades personals que subministreu, incloent la vostra adreça electrònica, s'inclouran en el fitxer automatitzat “Registre general d'entrada i sortida de documents”, del qual l'Ajuntament del Masnou és responsable, i seran objecte de tractament per a la finalitat exclusiva de gestionar les entrades i sortides de documents, d'acord amb el que estableixen els articles 151 i següents del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals. Les dades esmentades també seran objecte de tractament per la unitat administrativa a la qual correspongui el coneixement de l'assumpte, amb la finalitat d'atendre la vostra sol·licitud. Les vostres dades podran ser cedides a l'entitat contra la qual es reclama o a un altre organisme amb la finalitat de gestionar la reclamació. Consentiu expressament en el tractament de les vostres dades per al fi indicat, amb les mateixes garanties esmentades per al seu tractament en el Registre i d'acord amb la política de protecció de dades de l'Ajuntament del Masnou. Les dades personals només seran cedides als òrgans judicials o a autoritats administratives, si una llei ho estableix preceptivament, o a altres administracions per a l'exercici de les mateixes competències, segons allò establert a l'article 21 de la LOPD i la resta de legislació aplicable. Podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació que legalment us corresponen, dirigit-vos a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament del Masnou o per correu postal a l'adreça següent: passeig de Prat de la Riba, 1, 08320 del Masnou.