



---

## INSTRUCCIONS PER EMPLENAR LA SOL·LICITUD DE QUEIXA/DENÚNCIA

### 1.- Identificació de l'establiment.

Trobareu les dades de l'establiment o empresa al tiquet, factura, pressupost, contracte...

El nom de l'establiment és el nom comercial de la botiga.

El nom de l'empresa o raó social és el nom de la persona física o la societat que regenta l'establiment o empresa.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

### 2.- Identificació de la persona consumidora.

La persona consumidora legitimada per denunciar és la titular del contracte o la que consta a les factures. Si denuncia una persona distinta de la titular, cal presentar una autorització escrita.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

Si la persona consumidora canvia d'adreça, cal que ens ho comuniqui.

És important facilitar un número de telèfon per poder contactar amb la persona consumidora més ràpidament quan sigui necessari.

### 3.- Fets i circumstàncies.

Explicació de la situació per la qual ens queixem, amb un historial dels fets que s'han produït, si escau.

Cal que l'explicació sigui clara, senzilla i entenedora.

### 4.- Petició de la persona consumidora.

UNA QUEIXA / DENÚNCIA significa que la persona consumidora o usuària INFORMA DELS FETS per tal que l'Administració prengui mesures per corregir la conducta de l'empresa, com a mesura de protecció dels interessos generals de totes les persones consumidores i usuàries.

El denunciant NO REALITZA CAP PETICIÓ DE COMPENSACIÓ ni rescabament del dany que l'empresa hagi pogut ocasionar a la seva persona.

Si es vol demanar una reparació, una compensació, una indemnització, etc. s'ha de fer la SOL·LICITUD DE RECLAMACIÓ.

### 5.- Documents i proves.

L'explicació dels fets s'ha d'acompanyar de la documentació contractual i probatòria corresponent. Per exemple, tiquets de compra, factures, contractes, garanties, rebuts, pressupostos, fotografies, cartes rebudes i cartes enviades, etc.

Cal adjuntar una fotocòpia.