

Decret del 07-08-2013 d'aprovació del Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum

Exposició de motius

L'article 27 de la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, estableix el dret a la informació, l'assessorament i la queixa o reclamació, com a part integrant del dret a l'atenció de les persones consumidores.

Amb aquest objectiu, els empresaris, en el marc de les seves relacions de consum, han de posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, i anunciar-ne l'existència adequadament.

Mitjançant aquest Decret, es regula el full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum, tenint en compte criteris d'harmonització, simplificació i accessibilitat, amb l'objectiu que les persones consumidores puguin formular, de forma eficaç i amb la màxima facilitat, les seves queixes, reclamacions o denúncies, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

Per una banda, es pretén donar un tracte harmonitzat als fulls actuals de reclamació, presents en diversos sectors d'activitat, com els allotjaments turístics, els transports, els tallers mecànics o el comerç, creant un únic full oficial de queixa, reclamació i denúncia, així com un únic òrgan receptor que s'ocupi de gestionar i tramitar de forma homogènia les possibles queixes, reclamacions i denúncies en l'àmbit general de les relacions de consum.

Per altra banda, aquest Reglament es desenvolupa d'acord amb criteris d'accessibilitat, possibilitant el desenvolupament dels mitjans telemàtics i prioritant la utilització del formulari electrònic de queixa, reclamació i denúncia.

Aquesta regulació conté els conceptes de queixa, reclamació i denúncia; estableix l'àmbit d'aplicació del full oficial de queixa, reclamació i denúncia a totes les activitats empresarials, llevat de les exercides pels fedataris públics o per les administracions públiques, i té en compte les modalitats de relació de consum en les quals no hi ha presència física simultània de la persona consumidora i de l'empresari.

A proposta del ministre d'Economia i Territori, el Govern, en la sessió del 7 d'agost del 2013, aprova el Decret següent:

Article únic

S'aprova el Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum.

Disposició final

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquest Reglament regula el desplegament dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum que tinguin efectes al Principat d'Andorra, amb independència del lloc on es produeixin les conductes, així com del domicili dels seus actors. També estableix els aspectes relatius a la seva tramitació.

2. Es crea el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model que consta a l'annex 1. Aquest full ha d'estar a disposició de les persones consumidores en tots els establiments del Principat que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores.

3. Resten exclosos de l'aplicació d'aquest Reglament:

- Els fedataris públics o el personal que exerceixi potestats públiques.

- Els serveis públics prestats directament per l'Administració.

- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats.

- Totes les activitats que disposen de normativa específica en la matèria.

Article 2

Finalitat

La finalitat del full oficial de queixa, reclamació i denúncia és oferir un procediment senzill, però alhora harmonitzat, mitjançant el qual les persones consumidores puguin formular les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb les activitats dutes a terme pels establiments comercials, així com en les prestacions de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència que alteri el funcionament normal en les relacions de consum.

Article 3

Definicions

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per:

a) Queixa: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber, tant a la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com a l'òrgan competent, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal d'una relació de consum i que, malgrat no constituir infracció administrativa, pot servir per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat o l'atenció que es presta a les persones consumidores.

b) Reclamació: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber, tant a la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com a l'òrgan competent, uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal d'una relació de consum, i en la qual sol·licita obtenir la reparació d'un dany, l'anul·lació d'una prestació, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute.

c) Denúncia: petició per la qual la persona consumidora vol fer saber a l'òrgan administratiu competent en

matèria de consum uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, a fi que l'Administració competent, si escau, els investigui, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensi els interessos generals de les persones consumidores.

Article 4

Composició i contingut dels fulls

1. El full oficial de queixa, reclamació i denúncia està disponible en format físic i formulari electrònic.

2. La persona consumidora pot emplenar el full al mateix establiment i, en qualsevol cas, hi ha d'incloure les dades següents: la seva identitat, la identificació de l'establiment, l'exposició clara i concisa dels fets que motiven la seva queixa, reclamació o denúncia, concretant al màxim la seva petició, així com el lloc i la data dels fets.

2. El full oficial de queixa, reclamació i denúncia està integrat per tres folis impresos: un original i dos còpies: l'original per a l'òrgan competent, una còpia per a la persona consumidora i l'altra còpia per a l'empresari. Quan s'utilitza el full electrònic, l'aplicació informàtica distribueix automàticament les còpies als actors implicats.

3. Les instruccions per omplir i tramitar el full, així com el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, estan disponibles en català, castellà, francès i anglès (annex 2).

4. Es prohibeix la tinença o el lliurament a les persones consumidores de fulls o documents, en qualsevol mena de suport, que puguin induir a error o confusió amb els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, per la seva presentació, naturalesa o finalitat.

Article 5

Disponibilitat dels fulls

1. Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia estan disponibles per als empresaris a la seu de l'òrgan competent en matèria de consum i en tots els llocs físics o virtuals que aquest òrgan autoritzi o habiliti.

2. Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores

a l'establiment o el lloc on es dugui a terme l'activitat comercial o la prestació de serveis, i s'han de lliurar a la persona consumidora que, amb motiu d'una relació de consum, ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa. Si l'establiment disposa de pàgina web o d'adreça de correu electrònic, amb independència del fet que ha de disposar de fulls a l'establiment permanent on duu a terme la seva activitat, pot posar-los a disposició de les persones consumidores al seu lloc web o, a sol·licitud de la persona consumidora, trametre'ls mitjançant correu electrònic.

3. En les relacions de consum establertes fora de l'establiment comercial, els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia els han de dur les persones que comercialitzin el bé o prestin el servei i els han de lliurar a la persona consumidora que ho sol·liciti, encara que no s'hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'empresa.

4. En les relacions de consum a distància, si l'empresari disposa d'una pàgina web o una adreça de correu electrònic, ha de posar a disposició de les persones consumidores els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia al seu lloc web o, després de la sol·licitud formulada per la persona consumidora, trametre'ls mitjançant correu electrònic. L'empresari ha d'informar que en té i, en qualsevol cas, indicar l'adreça completa on les persones consumidores poden dirigir les seves queixes i reclamacions.

Article 6

Publicitat de l'existència dels fulls

1. Tots els establiments que comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores inclosos dins l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament han d'exhibir al públic, de manera permanent i visible, un rètol on s'anuncï la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. En aquest rètol també s'ha d'indicar el número del telèfon d'assistència gratuïta al consumidor. L'òrgan competent posa a disposició dels establiments un model d'aquest rètol informatiu, tant en format físic com en format virtual (annex 3).

2. En les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, s'ha d'indicar que la persona consumidora pot adreçar-se, o bé al telèfon d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'empresari oferent del bé o servei que consten a la màquina automàtica, per obtenir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Article 7

Tramitació dels fulls

1. En el cas que el full es formalitzi a l'establiment, l'empresari o qui el representi l'ha de signar i/o segellar a l'espai reservat per a aquesta finalitat. La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full, l'original i una còpia, i l'establiment amb la còpia restant. La signatura o el segell de l'empresari o de qui el representi només té efectes d'acusament de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada.

2. La persona consumidora tramet l'original del full de queixa, reclamació o denúncia directament a l'òrgan competent o mitjançant qualsevol dels organismes habilitats per aquest òrgan, juntament amb la documentació i els elements de prova corresponents en virtut dels quals fonamenta la seva pretensió.

3. En el supòsit que el full es formalitzi sense la presència de l'empresari o de qui el representi, la persona consumidora li n'ha de trametre una còpia o bé ha de facilitar les dades necessàries perquè l'òrgan competent la hi pugui trametre. En aquests supòsits, sempre que sigui possible, es prioritza la formalització del full oficial mitjançant el formulari electrònic que posa a disposició l'òrgan competent al seu lloc web.

4. En el cas que, un cop tramesa la queixa, reclamació o denúncia, l'òrgan competent constati que hi manquen dades rellevants, com la petició que formula la persona consumidora o la documentació i els elements de prova en virtut dels quals la persona consumidora fonamenta la seva pretensió, l'òrgan competent requereix l'esmena en un termini de 10 dies, amb l'avertiment que en cas que no s'esmeni en el termini establert es considera que la persona consumidora desisteix de la seva petició i s'arxiva el full.

5. Un cop l'òrgan competent rep el full oficial de queixa, reclamació i denúncia, n'acusa la recepció, informa la persona consumidora de la tramitació feta i inicia d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o les que consideri adequades per a l'interès general.

Article 8

Infraccions i sancions

L'incompliment dels preceptes continguts en aquest Reglament se sanciona de conformitat amb el que disposa la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor o les altres normes sectorials que ho prevegin, d'acord amb l'activitat que desenvolupa l'empresari o empresària.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 7 d'agost del 2013

Per delegació

Jordi Cinca Mateos

Ministre de Finances i Funció Pública

Annex 1



Govern d'Andorra

**Full oficial de queixa,
reclamació i denúncia
de consum**

10/08/2013



Govern d'Andorra

Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum¹

1. Identificació de la persona reclamant / Identification du demandeur / Identificación del reclamante / Details of the claimant

Nom i cognoms:

Prénom et noms / Nombre i apellidos / Full name

Passaport o DNI:

Passeport ou carte d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card

Nacionalitat:

Nationalité / Nacionalidad / Nationality

Codi postal i població:

Code postal et localité / Código postal y población / Town and postcode

País:

Pays / País / Country

Adreça electrònica:

Courrier électronique / Dirección electrónica / E-mail

Tel. fix/mòbil:

Tél. fixe/portable / Tel. fijo/móvil / Tél. fixed/mobile

2. Identificació de l'establiment / Identification de l'établissement / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Nom de l'establiment, servei:

Établissement, service / Establecimiento, servicio / Establishment, service

Telèfon:

Téléphone / Teléfono / Telephone

3. Altres dades complementàries / Autres données complémentaires / Otros datos complementarios / Other complementary data

4. Descripció dels fets / Description des faits / Descripción de los hechos / Description of facts

S'adjunta documentació? / Apportez-vous d'autres documents? / Adjunta documentación? / Do you bring other documentation? ☐ Sí ☐ No

5. Reclamo, denuncia / Je demande, je dénonce / Reclamo, denuncia / I complaint, I claim

6. Data i signatura / Date et signature / Fecha y firma / Date and signature

, d del

Signatura de la persona reclamant

Signature du demandeur / Firma del reclamante / Signature of the claimant

Signatura de l'empresa

Signature de l'entreprise / Firma de la empresa / Company's signature

Nota: Si ho preferiu, podeu fer arribar les vostres reclamacions des del web www.consum.ad omplint el formulari electrònic. / Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre réclamation à travers le site www.consum.ad en remplissant le formulaire électronique. / Si lo prefiera, puede hacer llegar sus reclamaciones desde el sitio web www.consum.ad rellenando el formulario electrónico. / You can also send your complaints, filling the form on the website www.consum.ad.

1. Formulaire officiel de plainte, réclamation, dénonciation de consommation/ Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo/ Official form consumer complaint



Govern d'Andorra

Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum¹

1. Identificació de la persona reclamant / Identification du demandeur / Identificación del reclamante / Details of the claimant

Nom i cognoms:

Prénom et noms / Nombre i apellidos / Full name

Passaport o DNI:

Passeport ou carte d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card

Nacionalitat:

Nationalité / Nacionalidad / Nationality

Codi postal i població:

Code postal et localité / Código postal y población / Town and postcode

País:

Pays / País / Country

Adreça electrònica:

Courrier électronique / Dirección electrónica / E-mail

Tel. fix/mòbil:

Tél. fixe/portable / Tél. fijo/móvil / Tél. fixed/mobile

2. Identificació de l'establiment / Identification de l'établissement / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Nom de l'establiment, servei:

Établissement, service / Establecimiento, servicio / Establishment, service

Telèfon:

Téléphone / Teléfono / Telephone

3. Altres dades complementàries / Autres données complémentaires / Otros datos complementarios / Other complementary data

4. Descripció dels fets / Description des faits / Descripción de los hechos / Description of facts

S'adjunta documentació? / Apportez-vous d'autres documents? / Adjunta documentación? / Do you bring other documentation? ☐ Sí ☐ No

5. Reclamo, denuncia / Je demande, je dénonce / Reclamo, denuncia / I complaint, I claim

6. Data i signatura / Date et signature / Fecha y firma / Date and signature

_____, d _____ del _____

Signatura de la persona reclamant Signatura de l'empresa
 Signature du demandeur / Firma del reclamante / Signature of the claimant Signature de l'entreprise / Firma de la empresa / Company's signature

Nota: Si ho preferiu, podeu fer arribar les vostres reclamacions des del web www.consum.ad omplint el formulari electrònic. / Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre réclamation à travers le site www.consum.ad en remplissant le formulaire électronique. / Si lo prefiera, puede hacer llegar sus reclamaciones desde el sitio web www.consum.ad rellenando el formulario electrónico. / You can also send your complaints, filling the form on the website www.consum.ad.

1. Formulaire officiel de plainte, réclamation, dénonciation de consommation / Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo / Official form consumer complaint



Govern d'Andorra

Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum¹

1. Identificació de la persona reclamant / Identification du demandeur / Identificación del reclamante / Details of the claimant

Nom i cognoms:

Prénom et noms / Nombre i apellidos / Full name

Passaport o DNI:

Passeport ou carte d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card

Nacionalitat:

Nationalité / Nacionalidad / Nationality

Codi postal i població:

Code postal et localité / Código postal y población / Town and postcode

País:

Pays / País / Country

Adreça electrònica:

Courrier électronique / Dirección electrónica / E-mail

Tèl. fix/mòbil:

Tél. fixe/portable / Tel. fijo/móvil / Tél. fixed/mobile

2. Identificació de l'establiment / Identification de l'établissement / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Nom de l'establiment, servei:

Établissement, service / Establecimiento, servicio / Establishment, service

Telèfon:

Téléphone / Teléfono / Telephone

3. Altres dades complementàries / Autres données complémentaires / Otros datos complementarios / Other complementary data

4. Descripció dels fets / Description des faits / Descripción de los hechos / Description of facts

S'adjunta documentació? / Apportez-vous d'autres documents? / Adjunta documentación? / Do you bring other documentation? ☐ Sí ☐ No

5. Reclamo, denuncia / Je demande, je dénonce / Reclamo, denuncia / I complaint, I claim

6. Data i signatura / Date et signature / Fecha y firma / Date and signature

, d del

Signatura de la persona reclamant

Signature du demandeur / Firma del reclamante / Signature of the claimant

Signatura de l'empresa

Signature de l'entreprise / Firma de la empresa / Company's signature

Nota: Si ho preferiu, podeu fer arribar les vostres reclamacions des del web www.consum.ad omplint el formulari electrònic. / Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre réclamation à travers le site www.consum.ad en remplissant le formulaire électronique. / Si lo prefiera, puede hacer llegar sus reclamaciones desde el sitio web www.consum.ad rellenando el formulario electrónico. / You can also send your complaints, filling the form on the website www.consum.ad.

1. Formulaire officiel de plainte, réclamation, dénonciation de consommation/ Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo/ Official form consumer complaint

Annex 2**Govern d'Andorra****Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum**

Fitxa tècnica

Instruccions

- El full oficial de queixa, reclamació, denúncia de consum és un mitjà que el Servei d'Atenció al Consumidor del Govern d'Andorra posa a la disposició de les persones consumidores perquè puguin formular queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal en una relació de consum.
- L'usuari, després d'anotar les dades que l'identifiquen, punt 1 del formulari, i les dades que identifiquen l'establiment/servei (hotel, estació d'esquí, comerç, etc.), punt 2, pot formular la queixa, reclamació o denúncia, descrivint els fets que la motiven, punt 4. En el punt 5, pot incloure el que reclama o el que denuncia.
També pot complementar el formulari amb altres dades, punt 3, com poden ser el número d'habitació de l'hotel, la data d'entrada i de sortida, el número i l'adreça de l'apartament, les dades del vehicle en el cas dels tallers, etc.
Com a documentació adjunta, l'usuari ha de presentar, si escau, totes les proves que puguin contribuir a l'aclariment dels fets (tiquets, factures, contractes, publicitat, etc.). Si no es presenta en un termini de 10 dies, s'interpreta que el reclamant no vol continuar amb el procediment de la reclamació.
- El full oficial està integrat per tres folis impresos: un original blanc i dos còpies de color. El reclamant ha de conservar la còpia de color rosa. Una segona còpia de color groc ha de restar en possessió de l'establiment i l'original blanc ha de ser tramès pel reclamant al Servei d'Atenció al Consumidor (1) o a alguna de les oficines de turisme, adjuntant-hi totes les proves que consideri oportunes.
- De conformitat amb la Llei 15/2003 del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals, s'informa que totes les dades que puguin ser facilitades pels usuaris es tractaran amb confidencialitat absoluta.

Instructions

- Le formulaire officiel de réclamation est l'outil que le Service d'Attention au Consommateur du Gouvernement d'Andorre met au service des consommateurs afin qu'ils puissent effectuer des plaintes et des réclamations suite à des incidents, des événements ou des circonstances qui touchent le fonctionnement général d'une relation de consommation.
- L'utilisateur, après avoir indiqué ses renseignements personnels dans le point 1 du formulaire et les informations concernant l'établissement / le service (hôtel, station de ski, commerce) dans le point 2, peut formuler sa plainte ou sa réclamation en décrivant les faits qui l'ont motivée dans le point 4. L'utilisateur peut préciser ce qu'il réclame dans le point 5.
Il peut également compléter le formulaire avec d'autres informations dans le point 3, tels que le numéro de chambre d'hôtel, la date d'entrée et de sortie, le numéro et l'adresse de l'appartement, les renseignements concernant le véhicule dans le cas de garages mécaniques. En pièces jointes, l'utilisateur doit apporter, le cas échéant, tout ce qui pourrait contribuer à éclaircir les faits (tickets, factures, contrats, publicité...). Si ces pièces ne sont pas fournies dans un délai de 10 jours, il sera sous-entendu que le réclamant ne souhaite pas aller plus loin dans le processus de réclamation.
- Le formulaire officiel est composé de trois imprimés : un original blanc et deux exemplaires de couleur. Le réclamant conservera l'exemplaire rose et l'établissement le deuxième exemplaire de couleur jaune. L'original de couleur blanche doit être déposé au Service d'Attention au Consommateur (1) ou dans n'importe quel office du tourisme, accompagné de toutes les preuves jugées nécessaires.
- Conformément à la Loi 15/2003 du 18 décembre sur la protection des données personnelles, toutes les informations fournies par les usagers restent strictement confidentielles.

1. Servei d'Atenció al Consumidor: Unitat de Comerç i Consum - Ministeri d'Economia i Territori, Camí de la Grau, s/n - Edif. Prat del Rull, 4a planta. AD500 - Andorra la Vella. Principat d'Andorra. www.consum.ad - consum@govern.ad - Tel. +376 875 600.



Govern d'Andorra

Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum

Fitxa tècnica

Instrucciones

- La hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo es un medio que el Servicio de Atención al Consumidor del Gobierno de Andorra pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan formular quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afectan al funcionamiento normal en una relación de consumo.
- El usuario, después de anotar los datos que lo identifican, punto 1 del formulario, y los datos que identifican el establecimiento/servicio (hotel, estación de esquí, comercio, etc.), punto 2, puede formular su queja, reclamación o denuncia, describiendo los hechos que la motivan, punto 4. En el punto 5, puede incluir lo que reclama o lo que denuncia.
También puede complementar el formulario con otros datos, punto 3, como el número de habitación del hotel, la fecha de entrada y de salida, el número y la dirección del apartamento, los datos del vehículo en el caso de talleres, etc.
Como documentación adjunta, el usuario debe presentar, si procede, todas las pruebas que puedan contribuir a la aclaración de los hechos (tickets, facturas, contratos, publicidad, etc.). Si no se presenta en un plazo de 10 días, se interpretará que el reclamante no quiere continuar con el procedimiento de la reclamación.
- La hoja oficial está integrada por tres folios impresos: un original blanco y dos copias de color. El reclamante deberá conservar la copia de color rosa. Una segunda copia de color amarillo permanecerá en posesión del establecimiento, y el original blanco deberá ser remitido por el reclamante al Servicio de Atención al Consumidor(1) o a alguna de las oficinas de turismo, adjuntando todas las pruebas que considere oportunas.
- De conformidad con la Ley 15/2003, de 18 de diciembre, cualificada de protección de datos personales, se informa de que todos los datos que puedan ser facilitados por los usuarios se tratarán con absoluta confidencialidad.

Instructions

- The official consumer complaint, claim, report form is provided to consumers by the Consumer Advice Service of the Andorran Government to enable them to present complaints, claims and reports about incidents, events or circumstances that upset consumer relationships.
- The user, after filling in his personal data, point 1 on the form, and data identifying the establishment/service (hotel, ski resort, shop, etc.), point 2, can then make his complaint, claim or report, giving his reasons, point 4. In point 5, he can include what he is claiming or reporting.
He can also complete the form with other data, point 3, such as the hotel room number, arrival and departure dates, the flat number and address, the details of the vehicle if a garage, etc.
As supplementary documentation, the user must present, if appropriate, any evidence that could help to clarify the facts (tickets, invoices, contracts, advertisements, etc.). If not presented within 10 days, it will be understood that the claimant does not wish to pursue his claim.
- The official form consists of three printed sheets: the white original and two colour copies. The claimant should keep the pink copy. The second, yellow copy should be kept by the establishment and the white original sent by the claimant to the Consumer Advice Service (1) or any of the tourist offices, adjoining any evidence he considers appropriate.
- In accordance with organic Law 15/2003 of 18 December, on personal data protection, we would inform you that any data that may be provided by users will be dealt with in absolute confidentiality.

1. Servei d'Atenció al Consumidor: Unitat de Comerç i Consum - Ministeri d'Economia i Territori. Camí de la Grau, s/n - Edif. Prat del Rull, 4a planta. AD500 - Andorra la Vella. Principat d'Andorra. www.consum.ad - consum@govern.ad - Tèl. +376 875 600.

Annex 3

**Aquest establiment
disposa de fulls oficials de
queixa, reclamació i denúncia
a disposició dels clients**

Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor

Servei d'Atenció al Consumidor
Unitat de Comerç i Consum
www.consum.ad
consum@govern.ad

**Telèfon gratuït
d'atenció
180 00 180**



Govern d'Andorra