

# REQUISITS MÍNIMS I OBLIGACIONS EN L'ÀMBIT DEL CONSUM PER A ESTABLIMENTS COMERCIALS



# 1. Marc legal

- **Constitució Espanyola.**

Art 51. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris , promouran la informació i educació, ...

- **Estatut d'Autonomia de Catalunya.**

A l'article 28 es recullen els drets dels consumidors i usuaris (salut, seguretat), informació veraç...

A l'article 34 es recullen els drets lingüístics dels consumidors i usuaris.

A l'article 49 es recull la protecció dels consumidors garantint la protecció i l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum.

- **Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.**

**La Generalitat de Catalunya exerceix** , en l'àmbit de consum, la **competència exclusiva** i regula en el mateix sentit que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Amb l'objecte de donar compliment a aquestes obligacions es va aprovar el **Codi de consum de Catalunya**, norma que estableix els principis i normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya en tant que consumidors i usuaris i compromet directament als poders públics en la tasca de vetllar pel seu compliment, en l'àmbit de les seves competències.

- **Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat**

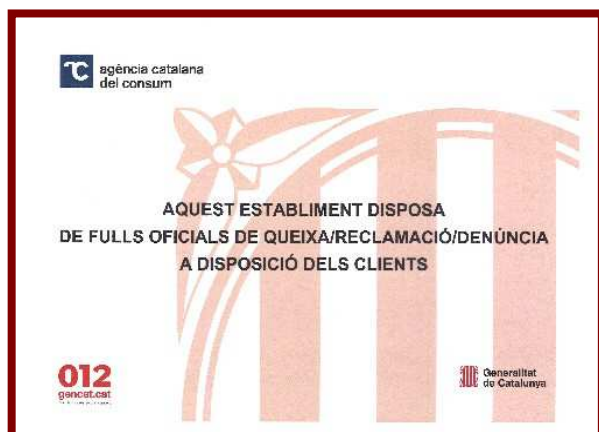
El procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.

- **Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.**

En ella es regula les condicions i les modalitats de l'activitat comercial i de la prestació de serveis.

## 2. Dret a la informació i a la protecció

### 2.1. Fulls de queixa / reclamació / denúncia i rètol informador

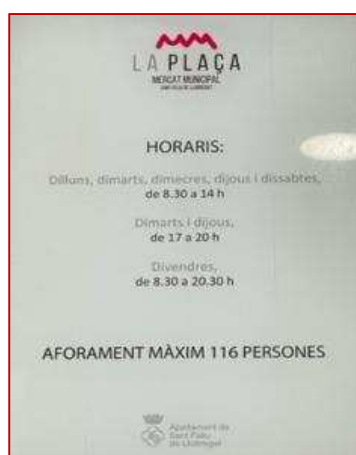
The official complaint form from the Generalitat de Catalunya. It is titled "FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENÚNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM". The form includes sections for: 1. Identificació de l'establiment (Identification of the establishment), 2. Dades de la persona consumidora (Data of the consumer), 3. Fets de la queixa/reclamació/denúncia (Facts of the complaint), 4. Petició de la persona consumidora (Request of the consumer), 5. Documents que s'adjunten (Attached documents), and 6. Observacions de l'establiment (Remarks by the establishment). It also includes a section for the consumer's signature and contact information.

**DECRET 121/2013, de 26 de febrer**, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia. **Tots els establiments han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.**

**Qualsevol establiment els ha de facilitar a qui els demani, encara que no hagi fet efectiva una compra.**

Tots els establiments, també, han d'exposar un rètol informant que en disposen. Aquest es pot personalitzar, només han de respecta el text "*Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa, reclamació, denúncia a disposició dels clients*".

### 2.2. Horaris comercials



Tot comerç a l'igual que el Mercat Municipal té l'obligació d'exposar un rètol indicant l'horari d'apertura, informant dies i tram horari.

Aquest rètol ha de ser visible, fins i tot, quan l'establiment està tancat, en el cas del Mercat Municipal, el rètol **haurà d'estar exposat a la part exterior de l'edifici.**



En els casos de canvi d'horaris puntuals (vacances, nadal...), s'haurà de publicar i anunciar de la mateixa manera i sempre haurà d'estar visible.

Les parades de l'interior del mercat poden anunciar un horari diferent dins de l'horari general del mercat. Les parades de l'exterior del mercat han d'exhibir l'horari obligatòriament i fins i tot quan es trobin tancades.

### 2.3. Preus de venda al públic



Els establiments han d'informar dels preus dels serveis (art. 251 [Codi consum Catalunya](#)) i productes que ofereixen (art. 212 [Codi consum de Catalunya](#)).

Aquests preus han d'incloure totes les despeses i tots els impostos, i han d'estar exposats de manera visible tant a l'interior de l'establiment com als aparadors.

Pel que fa a la informació sobre el **preu per unitat de mesura (PUM)** i la **venda a doll** està regulat al [Decret 73/2002](#), de 19 de febrer.

Els preus han d'indicar el preu final, amb impostos inclosos per quilo, metro, litre, unitat de producte, etc.

Aquest Decret també dispensa d'exposar el preu, per raons de seguretat, a les joieries i pel·leteries, així com en aquelles mercaderies que, pel seu preu elevat, puguin ser causa objectiva d'inseguretat per a l'establiment que les comercialitza.

També hem de tenir en compte que hi ha normativa sectorial que complementa aquest obligació d'exposició dels preus amb altres obligacions addicionals (exemple: a la normativa del pa s'indica que els preus han d'estar indicats juntament amb el nom del producte i el pes del producte).

### 2.4. Bosses

Al juliol de 2018 es prohibia el lliurament GRATUIT als consumidors de bosses de plàstic als punts de venda de béns i productes amb l'excepció de les bosses de plàstic molt lleugeres (gruix inferior a 15 micres) i d'aquelles amb gruix igual o superior a 50 micres amb un percentatge igual o major al 70% de plàstic reciclat.

A partir de l'1 de gener del 2021 quedava prohibit lliurar bosses de plàstic lleugeres (gruix

inferior a 50 micres) i molt lleugeres al consumidor als punts de venda de béns i productes amb l'excepció de si eren de plàstic compostable. No obstant, es permet el lliurament de bosses de plàstic de més de 50 micres que tinguin com a mínim un 50% de material reciclat. Les de material reciclat entre 50 i 70% és obligatori cobrar-les mentre que les de més del 70% de material reciclat no és obligatori.

Les bosses compostables de 15 a 50 micres també s'han de cobrar mentre que les compostables de menys de 15 micres no és obligatori cobrar-les.

En el cas que es cobrin, el preu d'aquestes ha d'estar exposat i ha de constar com un concepte més al comprovant de venda.

GRUIX	MATERIAL	COBRAMENT OBLIGATORI	NORMA	CONTENIDOR ON ES REBUTJA
≥ 50 micres	Entre el 50% i el 70% material reciclat	SI	UNE 53930-2	Groc
≥ 50 micres	Més del 70% de material reciclat	NO	UNE 53930-2	Groc
De 15 a 49 micres	Biodegradable i compostable	SI	UNE-EN 13432	Marró
≤ 15 micres	Biodegradable i compostable	NO	UNE-EN 13432	Marró

## 2.5. Tiquet /factura simplificada/factura/comprovant venda

És obligatori lliurar un comprovant de venda (tiquet o factura simplificada o factura).

Pel que fa al tiquet o factura simplificada ha de constar, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal, com a mínim:

- El nom o raó social del venedor o prestador del servei, el número d'identificació fiscal i l'adreça completa de l'establiment
- Els productes adquirits o serveis prestats amb el seu import
- La data de la transacció
- L'import total, amb els impostos inclosos i desglossats

Troben la seva regulació a l'article 212 del [Codi de consum de Catalunya](#).

## 2.6. Codi QR



Els codi QR en establiments permeten als clients accedir a informació sobre els productes a la venda i el seu preu. El que un establiment posi a disposició dels clients la informació mitjançant codi QR no eximeix d'exposar els preus ja sigui en llistats, cartes o sobre cada producte.

## 2.7. Vendes per internet



La relació de consum a distància està regulada als articles 222 i 223 del **Codi de consum de Catalunya**, on ens indiquen que han d'informar de manera clara i inequívoca de:

- Qui és el venedor del bé o servei
- La descripció del bé o servei que s'ofereix
- El preu total, incloent impostos, despeses d'enviament (aquestes de manera separada)
- Mode i termini màxim de lliurament del bé o execució del servei
- Informació sobre el dret de desistiment
- Sistema de devolució en cas de manca de conformitat
- Formes de pagament
- Garantia
- Servei postvenda

## 2.8. Màquines automàtiques



La relació de consum mitjançant màquines automàtiques està regulada a l'article 224 del **Codi de consum de Catalunya**.

El fet que la màquina es trobi dins d'un establiment no canvia les condicions de venda en la condició d'automàtica.

Amb caràcter general, els responsables són els explotadors, aquells empresaris que reben un benefici directament relacionat amb l'activitat de la màquina.

En cas que els explotadors no estiguin identificats, són responsables de la màquina els titulars de l'establiment on es troba, els quals responen solidàriament amb el responsable de la màquina, davant de la persona consumidora.

## 2.9. Normalització lingüística



**Llei 1/1998**, del 7 de gener, de política lingüística, en el seu article 32 ens parla sobre l'atenció al públic. **Les empreses i establiments dedicats a la venda de productes o prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya, han d'estar en condicions de poder atendre als consumidors en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.**

També ens indica que la senyalització i els rètols d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta dels serveis han d'estar redactats, almenys, en català. Aquesta norma NO s'aplica a les marques ni als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial. En el mateix sentit legisla el **Codi de consum de Catalunya** en els seus articles 128, 211.

## 2.10. Verificació balances

Recordeu cal verificar les balances cada dos anys.

**FUNCIONAMENT NO AUTOMÀTIC**

Organisme Autoritzat de Verificació Metrològica

Resultat de la verificació:

**Conforme i vàlid fins:**

**48992**

Nº d'identificació:  
02-OV-0004

Data de verificació:  
2/2/12

Laboratorio Ensayos Metrológicos  
www.inec.es.com

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
2013						2015	2016	2017	2018		

**INSTRUMENT DE PESATGE DE FUNCIONAMENT NO AUTOMÀTIC**

Organisme autoritzat de verificació metrològica

Resultat de la verificació

Número d'identificació:  
**298719**

**17-OV-0003**

Data de verificació:  
**4-10-19**

**Conforme i vàlid fins a**

**Ingein**

Mes	G	F	M	A	M	J
	J	A	S	O	N	D
Any	20	21	22	23	24	25

## Etiquetatge carn de vacum

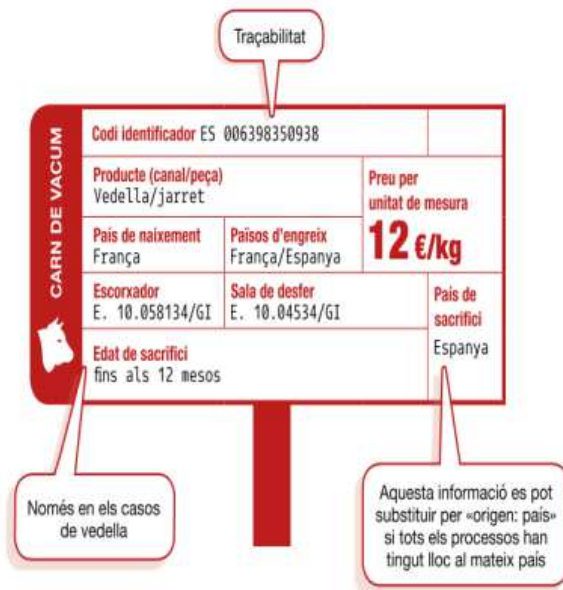
- Carn de vacum al tall



El producte exposat al taulell ha de mostrar amb una retolació que es relacioni clarament:

- 1) Denominació de venda
- 2) Denominació de la peça
- 3) Preu €/Kg
- 4) Tota la informació de l'etiqueta de traçabilitat

Si no es transcriu el contingut de l'etiqueta de traçabilitat podeu posar la pròpia etiqueta al costat de l'aliment



### Etiquetatge de traçabilitat:

- 1) Denominació venda: vedella, vaca, bou, brau...tipus de canal
- 2) Denominació de la peça: mitjana, filet, culata, pit, jarret, cap de mort...
- 3) Numero referència: codi que garanteix relació entre peça/animal o núm. Lot.
- 4) Dades sobre el naixement, cria, sacrifici i especejament.
- 5) Dades relatives a l'edat de sacrifici per a bovins de fins a un any d'edat.
- 6) País o països d'engreix. Si és el mateix país: "Origen...."
- 7) País de sacrifici i núm. d'autorització de l'escorxador

S'ha d'exigir als proveïdors, escorxadors i sales d'especejament, que proporcionin tota aquesta informació. És la seva obligació per llei, i es necessita per a poder demostrar en tot moment l'origen del producte però aquesta informació la hem de tenir a disposició, no només de les autoritats, sinó també a l'abast dels clients.

Les etiquetes de traçabilitat han de conservar-se fins a un any.



- **Carn de vacum envasada: Etiqueta de traçabilitat**



En el cas que la carn s'ofereixi prèviament envasada, l'etiquetatge haurà de complir amb els requisits següents:

- 1) Denominació, caducitat, operador, registre sanitari, quantitat i preu, conservació...
- 2) Número de referència/lot (traçabilitat)
- 3) País de naixement, engreix, sacrifici i especejament
- 4) Nº d'autorització dels establiments de sacrifici i especejament.
- 5) Categoria de l'animal (anyoll, vedell...)
- 6) L'edat de sacrifici: en vedells menors 12 mesos
- 7) Altres additius

**Carn picada de vacum** (només si el contingut de sal és inferior a l'1% i no conté cap altre additiu)



**Informació obligatòria de l'etiquetatge:**

- 1) Denominació venda: "Carn picada de vacum" o "carn picada de ...vedella, anoll...", segons sexe i edat
- 2) Número referència (codi)
- 3) País elaboració o Produït a...
- 4) País sacrifici
- 5) País naixement i engreix (quan no coincideix amb el d'elaboració de la carn picada)
- 6) Preu Kg.

IGUAL ETIQUETATGE: en carn mixta si conté més del 50% de carn de vacum.

## Peix a doll (fresc o congelat)




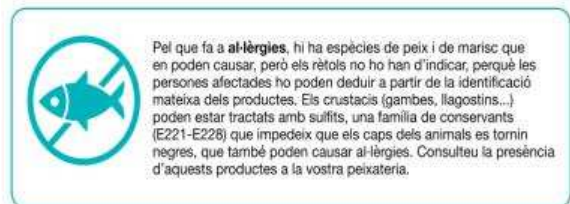
S'ha d'exposar un mapa amb les zones de captura FAO

### Retolació en la venda de peix

A les peixateries hi ha d'haver un rètol per a casa espècie de peix amb la informació següent:

- 1) Nom comercial i científic de l'espècie
- 2) Mètode de producció: Capturat/pesca extractiva, capturat en aigües dolces, cria (aqüicultura))
- 3) Zona de captura o país de cria
- 4) Art de pesca utilitzat: arrossegament, nanses, sonsera...
- 5) Preu per Kg
- 6) País d'origen en cas de cria
- 7) Indicació: **"descongelat"**, en el cas que ho sigui
- 8) Data duració mínima en el cas que sigui descongelat

Denominació del producte		Preu per quilogram
 <b>SEITÓ</b> <i>Engraulis encrasicolus</i>		<b>10 €/kg</b>
Zona de captura	Art de pesca	Mètode de producció
<input checked="" type="checkbox"/> Mar Mediterrani i mar Negra <input type="checkbox"/> Atlàntic nord-est <input type="checkbox"/> Atlàntic nord-oest <input type="checkbox"/> Atlàntic centre est <input type="checkbox"/> Atlàntic centre oest <input type="checkbox"/> Atlàntic sud-est <input type="checkbox"/> Atlàntic sud-oest <input type="checkbox"/> Oceà Índic <input type="checkbox"/> Oceà Pacífic Subzona: <i>Mediterrani occidental</i> Altres: <i>mar català</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Encerclament <input type="checkbox"/> Arrossegament <input type="checkbox"/> Palangre <input type="checkbox"/> Tresall <input type="checkbox"/> Gábies / Rastell <input type="checkbox"/> Sonsera  <b>Descongelat:</b> <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> Capturat <input type="checkbox"/> Capturat en aigua dolça  <i>Massa d'aigua dolça, país d'origen</i>  <input type="checkbox"/> Cria <i>País d'origen</i>



S'ha de marcar per al peix d'aparença fresca que prèviament hagi estat congelat per motius no sanitaris.

Opcionalment, s'hi poden afegir altres dades, com ara el port o llotja on s'ha desembarcat el peix o la data de captura.

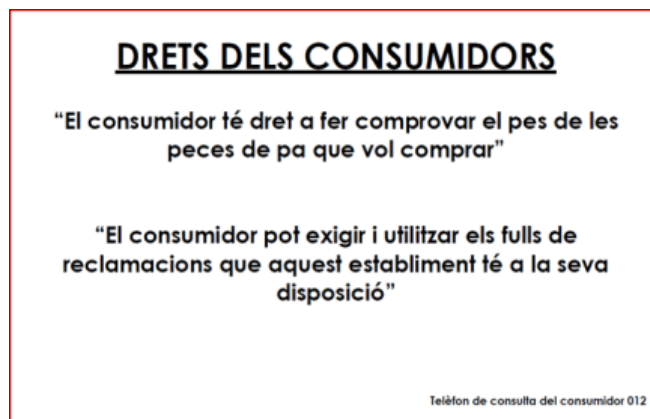
## Pa i derivats



### Venda de pa sense envasar

- 1) S'anomena venda assistida
- 2) Col·locat en compartiments separats del públic
- 3) En cada compartiment constarà **denominació, pes i preu**
- 4) Si el venedor també cobra, haurà d'utilitzar una protecció sanitàriament adequada
- 5) Embolicat amb material autoritzat
- 6) Ha de poder acreditar-ne l'origen (responsabilitat sanitària del producte).
- 7) Quan l'establiment no sigui explotat directament pel fabricant, caldrà que indiqui la procedència.
- 8) Les cistelles, planes o buides, no poden estar ni al terra ni sobre els mostradors.

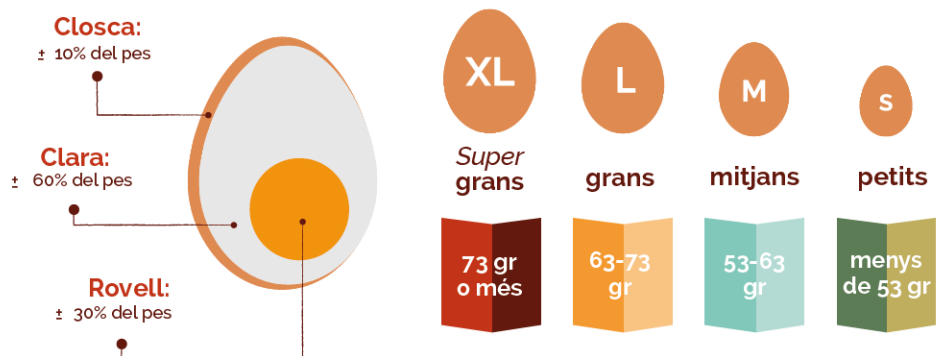
És prohibit vendre pa ratllat sense envasar.



40 cm d'ample per 30 cm d'alt

**Haurà d'haver una balança a la vista del públic per poder comprovar el pes**

## CLASSIFICACIÓ DE L'OU A LA UNIÓ EUROPEA SEGONS EL SEU PES



### Venda d'ous

- Els ous que es comercialitzen sempre han de venir d'una explotació registrada.
- Han d'anar marcats amb el codi de productor, que informa del tipus de cria de la gallina ponedora (ecològica, campera, a terra, en gàbia) i de la identificació del lloc de producció (codi REGA de l'explotació de gallines d'on provenen els ous).
- Els ous es poden marcar amb el codi de productor a la mateixa explotació o en un centre d'embalatge d'ous on, a més, es classifiquen i envasen.

### Marcatge dels ous

0ES17000000

↓ Estat membre  
↓ Província  
↓ Municipi  
↓ Granja

Sistema cria (0 producció ecològica, 1 campera, 2 cria al sòl, 3 cria en gàbia)













## INFORMACIÓ COMERCIAL DE FRUITES I VERDURES DE VENDA A GRANEL

### 1. INFORMACIÓ BÀSICA: Exemple:

DENOMINACIÓ	ORIGEN	PUM
TARONJA	Castelló	0,99Kg



### 1. INFORMACIÓ ESPECÍFICA. Exemples:

DENOMINACIÓ	CATEGORIA	VARIETAT	CALIBRE	ALTRES
POMA 	SI	SI	SI (o unitats si van en capes ordenades)	
PERA 	SI	SI	SI	
CÍTRICS 	SI	SI en taronges i mandarines (no en clementines i satsumes)	SI	Si escau els conservants o químics usats després de la collita, obligatori en varietat clementines i satsumes)
KIWI 	SI		SI	
PRÉSSEC / NECTARINA 	SI		SI	Color de polpa
MADUIXA 	SI			
RAÏM DE TAULA 	SI	SI (única varietat a l'envàs)		Si escau porcions individual <75g
PLÀTAN 	SI	SI	SI	
PEBROT DOLÇ 	SI		SI (en categories Extra/L)	Si escau "picant"
TOMÀQUET 	SI		SI (excepte en branca, de Categoria II o varietat Cirera)	
ENCIAM / ESCAROLA 	SI		SI	Si escau "de fulles grasses" o "Cultiu a cobert"
PATATA DE CONSUM 	SI		SI (o bé posar "sense calibrar")	Si escau denominació "Pinto", "Noves" o "Conservació"

## Informació sobre els al·lèrgens

Segons el Reglament (UE) 1169/2011, de 25 d'octubre, complementat pel Reial decret 126/2015, de 27 de febrer sobre la informació alimentària facilitada a les persones consumidores, cal identificar els catorze grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies a les persones consumidores

Aquesta informació, a banda de constar a l'etiquetatge dels productes envasats, també s'ha d'oferir en tots els aliments destinats al consumidor final, inclosos els destinats al subministrament de les col·lectivitats:

- a) Que es presentin sense envasar per a la venda al consumidor final i a les col·lectivitats.
- b) Envasats en els llocs de venda a petició del comprador.
- c) Envasats pels titulars del comerç al detall per a la seva venda immediata a l'establiment o establiments de la seva propietat.
- d) Previstos en els supòsits anteriors i oferts per a la venda mitjançant comunicació a distància (telèfon, web...)

Per tant afecta a: bars, restaurants, cafeteries, forns de pa, carnisseries, cansaladeries, xarcuteries, peixateries, rostisseries, cellers, i qualsevol botiga de venda de productes d'alimentació en general.

Els catorze grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies són els següents:

- **Cereals** que continguin gluten i productes derivats (blat, espelta, kamut, ordi, civada sègol...)
- **Crustacis** i productes a base de crustacis com ara gambes, escamarlans, llagostins, crancs, llagosta, llamàntols, etc.
- **Peix** i productes a base de peix
- **Ous** de qualsevol espècie (gallina, guatlla, ànec...) i productes a base d'ou.
- **Soja**, productes a base de soja i els seus derivats.
- **Llet** (vaca, cabra, ovella, búfala...) i els seus derivats, inclosa la lactosa
- **Cacauets** i els seus productes derivats
- **Fruits amb closca** com ara ametlles, avellanes, nous, anacards, pacanes, nous del Brasil, festucs, macadàmies... i els seus productes derivats
- **Api** inclou tota la planta, les llavors, les arrels i productes derivats.
- **Mostassa** i productes derivats Inclou tota la planta i les llavors.
- **Sèsam** inclou a més dels grans, els brots, les pastes de sèsam i l'oli de sèsam i altres productes derivats
- **Diòxid de sofre i sulfits** en quantitats superiors a 10 mg/kg o a 10mg/l
- **Tramussos**, inclou les llavors i la seva farina.
- **Mol·luscs** i derivats. Inclou ostres, musclos, cloïsses, escopinyes, sípies, calamars, pops, cargols...

La informació es pot proporcionar de forma oral, però sempre s'ha de disposar de manera escrita o en suport electrònic al mateix establiment.

La informació ha d'estar a disposició del personal de l'establiment, de les persones consumidores que la sol·licitin i també de les autoritats de control.

Aquesta informació s'ha de subministrar fàcilment **abans de finalitzar l'acte de compra** i no ha de comportar un cost addicional al consumidor.

**Atenció: hom no pot al·legar el desconeixement de la norma!**

## Etiquetatge

En els **aliments no envasats o que s'envasen en el punt de venda a petició del consumidor**, la informació mínima obligatòria que s'ha de facilitar és:

- La denominació de l'aliment.
- El preu per unitat de mesura (kg, etc.).
- La zona d'origen (en carn, peix, fruites i verdures).
- La quantitat d'ingredients, si escau.
- El grau d'alcohol en les begudes amb una graduació superior a l'1,2%.
- Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies.

En els **productes envasats pels titulars d'un comerç minorista per a la venda immediata**, cal informar de:

- La denominació de l'aliment.
- La llista d'ingredients (de major a menor pes), excepte en els casos en què els productes procedeixen d'un sol ingredient.
- Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies
- La quantitat neta expressada en litres, centilitres, mil·lilitres, kilograms o grams, segons el tipus de productes.
- La data de caducitat s'indicarà en aquells aliments que són molt peribles i poden suposar un perill immediat per a la salut humana després d'un curt període de temps. Després de la data de caducitat, l'aliment no es considera segur. Precedida de "Data de caducitat" La data segons aquest ordre: dia, mes (amb durabilitat inferior a 3 mesos) i, si és el cas, any. (mes i l'any amb durabilitat +3 mesos inferior 18mesos). L'any si és superior a 18 mesos.
- Les pautes de conservació.
- El país d'origen o el lloc de procedència.
- Les indicacions per fer un bon ús de l'aliment.
- Les condicions de conservació.
- Les dades de l'empresa. (Nom i adreça completa, no cal NIF.) Núm. de registre si se'n disposa

No requereix la indicació de la data de duració mínima els següents productes:

- Fruites i hortalisses (incloses les patates)
- Vins, vins de licors, vins espumosos, begudes amb > 10% de grau alcohòlic
- Productes de fleca o pastisseria que es consumeixen en 24 h.
- Vinagres, sal, sucres sòlids, xiclets, i productes similars.



En els **productes envasats en bosses o envasos que permeten veure'n el contingut** (fruites, hortalisses, tubercles o fruites seques), les dades mínimes són:

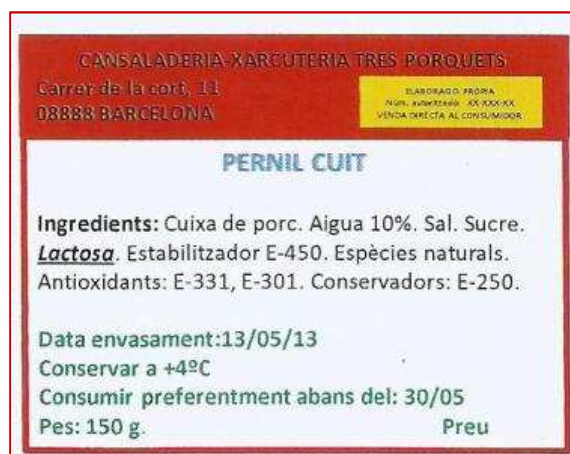
- La denominació de l'aliment.
- La quantitat neta.
- La identificació de l'empresa.

## LOT

Conjunt d'unitats de venda d'un producte alimentari, produït, fabricat o envasat en circumstàncies pràcticament idèntiques (RD 1808/1991). Anirà precedida per la lletra "L".

No s'haurà d'indicar el número de lot, en els casos següents:

- Els productes agrícoles que en sortir de la zona de l'explotació siguin venuts o entregats a centres d'emmagatzematge, d'envasat o d'embalatge, enviats a organitzacions de productors, o recollits per a la seva integració immediata en un sistema operatiu de preparació o transformació.
- Quan en els punts de venda al consumidor final, els productes alimentaris no estiguin prèviament envasats, s'hagin envasat a petició del comprador o prèviament envasats per a la seva venda immediata.
- Als envasos o recipients en els quals la seva cara major tingui una superfície inferior a 10 cm<sup>2</sup>.



ELABORACIÓ PRÒPIA  
Núm. Autorització xx-xxx-xx  
VENDA DIRECTA AL CONSUMIDOR

REIAL DECRET 1376/2003, de 7 de novembre, pel qual s'estableixen les condicions sanitàries de producció, emmagatzemament i comercialització de la carn fresca i els seus derivats en els establiments de comerç a la menuda



# ANNEXOS

Consulteu el web:  
[web.sabadell.cat/consum](http://web.sabadell.cat/consum)  
per saber més sobre:

etiquetatge de la carn de vacum,  
de peix a doll, del pa i els seus  
derivats, dels ous, de la venda a  
granel de verdures i fruites,  
i altres



**FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/  
RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT 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 filling in this form****1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details 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 / Postcode
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 electrònica / 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 / Postcode
País / País / Country	Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrònica / E-mail

 Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònica / 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 the complaint****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 / Other

**6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment**

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

**Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call****012**  
gencat.cat  
012 de la Generalitat de Catalunya

**AQUEST ESTABLIMENT DISPOSA  
DE FULLS OFICIALS DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA  
A DISPOSICIÓ DELS CLIENTS**

**Avis a les persones amb al·lèrgies o intoleràncies**

**Consulteu al nostre personal**

Aquest establiment té a disposició dels clients informació dels productes que ofereix

**Aviso a las personas con alergias o intolerancias**

**Consulte a nuestro personal**

Este establecimiento tiene a disposición de los clientes información de los productos que ofrece

**We have information on food allergies**

For your own safety, you may request details from staff

Reglament (UE) núm. 1169/2011  
Reial decret 126/2015, de 27 de febrer

