



Avada Paisos Catalans, 168 nave 2 sn , 17457 Riudellots de la Selva -Girona

Según el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el cual se regulan la hojas de reclamación/denuncia a los establecimientos y en la actividad de prestación de servicios, EMP Merchandising GmbH tiene a disposición de los consumidores las “HOJAS OFICIALES DE RECLAMACIÓN/DENUNCIA” las cuales están en catalán, castellano e inglés y están compuestas por tres ejemplares –original para la persona reclamante, una hoja para la Administración y la tercera hoja para el establecimiento. (en Anexo una copia) . Estas hojas es el medio que el Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo de la Generalitat de Catalunya, conjuntamente con los establecimientos pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias para poder formular denuncias y reclamaciones allá donde se produce el hecho.

Estas hojas son gratuitas y se pueden obtener a través de <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/> o bien solicitarlas en Oficina de Gestió Unificada (OGU), en Barcelona o en las subdirecciones generales de Industria, Comercio y Turismo en Girona, Lleida, Tarragona y Terres de l'Ebre. Si su domicilio no se halla en la Comunidad Autónoma de Catalunya, podrá acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su municipio.

La reclamación se hace a:

**EMP Merchandising HGmbH**  
**Darmer Esch 70 a**  
**D 49811 Lingen**  
**Germany**

Oficina de atención al cliente para España:

**Avada Paisos Catalans, 168 nave 2 sn**  
**17457 Riudellots de la Selva**  
**Girona**  
**Tel. 972 101 298**  
**(8-17H de Lunes a Viernes, excluidos festivos)**  
**Fax. 972 478 296**  
**eMail: [mailbox@emp-online.es](mailto:mailbox@emp-online.es)**

Una vez rellenas, el consumidor las presentará en la ventanilla más cercana a su domicilio y esta la remitirá a la Administración competente .

Las hojas deben ser selladas en un registro de entrada y la empresa debe disponer igualmente de su ejemplar debidamente sellado.

Una vez presentada la denuncia/reclamación, y de no detectarse defectos de forma, la Administración competente actuará de oficio, teniendo en cuenta la petición del consumidor y del interés general.