

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Complaints Sheet

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

1 RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name:	Apellidos: / Surname:	Teléfono: / Phone:	Sexo: / Sex:	Edad: / Age:
DNI o Pasaporte / ID or Passport n.º:		Nacionalidad / Nationality	Profesión / Occupation:	CCAA / Region:
Dirección / Address:	Municipio / Town:	Provincia / Province-country:	Código postal / Postal code:	
Correo electrónico / email:				

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details

Razón social: / Company name:	NIF: / Tax code:			
Actividad: / Company activity:	Dirección: / Address:			
Teléfono: / Phone:	Municipio: / Town:	Provincia: / Province-country:	Código postal: / Postal code:	
Correo electrónico: / email:				

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date:	Lugar: / Place:	N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.º, flight n.º, others:
¿Qué ha ocurrido?: / What happened?:		

4 PRETENSIÓN / Claim

<input type="checkbox"/> Una compensación de € / A compensation of ____ €	<input type="checkbox"/> Una disculpa / An apology	<input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio / New product or service	<input type="checkbox"/> Reparación / Reparation	<input type="checkbox"/> Descuento / Discount	<input type="checkbox"/> Multa / Penalty fee	<input type="checkbox"/> Que no se repita / Don't repeat it
<input type="checkbox"/> Otro: / Other:						

Fecha de la reclamación: /
Date of the claim:

Firma de la persona reclamante: /
Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamado: /
Signature and seal of company or professional claimed:



001322/4D

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene 30 días naturales para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la empresa o profesional al que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene que ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurra un mes. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada y deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.

Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Junta de Andalucía le informa que los datos personales obtenidos mediante la cumplimentación de este documento / impreso / formulario y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en el fichero "Sistema de Información de Consumo". Asimismo, se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tienen como finalidad la información y defensa de los consumidores, gestión y tramitación de expedientes en materia de consumo, reclamaciones, arbitraje, denuncias, inspecciones y sanciones a empresas.

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Consumo sita en Plaza Nueva, 4, 41071 Sevilla.



Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede efectuarla directamente o solicitar la remisión de una hoja de quejas y reclamaciones en la siguiente dirección:

Calle:

Población:

Código postal:

Provincia:

If you wish to make a complaint or a claim, you can do so directly to us or by requesting a complaint and claim form to the following address:

Street:

Town:

Post Code:

Province:



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de Internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es