

Anexo 3: Hoja de sugerencias y reclamaciones**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Número Usuario	Datos Reclamante	Registro :
Nombre:	Apellidos:	
DNI/Pasaporte:	tlfm:	
Dirección:	nº:	
Población:	CP:	Ciudad:
Correo electrónico:		

DATOS EMPRESA	
ACCIONA MOBILITY, S.A.	CIF: A-82582834
Domicilio: Avda Tenerife 4, Edif. Prisma, 2ª Planta, San Sebastián de los Reyes, 28703, Madrid	
Tlfm: 900 866 002	
Correo electrónico: accionamovilidad@acciona.com	

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS		
Matrícula:	Nº ticket:	Fecha:
Dirección de los hechos:		
Se adjuntan documentación ☐ Si ☐ No		

PRETENSION /SOLICITO				
☐ Compensación	☐ Disculpa	☐ Reparación	☐ Descuento	☐ Otro
SOLICITO :				

Firma de la reclamación

Firma de la Empresa

Para usuarios en Andalucía

Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede descargar el formulario en www.consumoresponde.es y dirigirla a Avda Tenerife 4, Edif. Prisma, 2ª Planta, San Sebastián de los Reyes, 28703, Madrid o a accionamovilidad@acciona.com. También puede utilizar el siguiente formato de Hoja de Quejas y Reclamaciones:

(Página 1 de 2)



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 diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la 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 por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). 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 transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿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.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



003388D

00261524



(Página 2 de 2)



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE							
Nombre: _____ Apellidos: _____							
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____							
Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____							
Nombre y Apellidos de la persona representante: _____							
Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: ☐ H ☐ M							
Actúa en calidad de: _____							

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA							
☐ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1)							
TIPO DE VÍA: _____ NOMBRE DE LA VÍA: _____							
NÚMERO: _____		LETRA: _____		KM EN LA VÍA: _____		BLOQUE: _____	
PORTAL: _____		ESCALERA: _____		PLANTA: _____		PUERTA: _____	
ENTIDAD DE POBLACIÓN: _____		MUNICIPIO: _____		PROVINCIA: _____		PAÍS: _____	
COD. POSTAL: _____		COD. POSTAL: _____		COD. POSTAL: _____		COD. POSTAL: _____	
☐ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).							
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.							
Correo electrónico: _____				Nº teléfono móvil: _____			
(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://							

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA							
Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____							
Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____							
Municipio: _____ Correo electrónico: _____							
Cód.Postal: _____ Dirección: _____							

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO							
Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____							
¿Qué ha ocurrido?							

5. PRETENSIÓN							
☐ Una compensación de _____ ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación							
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita							
☐ Otro: _____							

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

003388D

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____



**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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

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

**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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

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

**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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / 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 mòbil / Teléfono móvil / Mobile phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Les comunicacions administratives es faran per mitjans electrònics amb l'adreça del correu electrònic i/o per SMS al mòbil facilitat, llevat que opteu per la notificació en paper: en aquest cas cal marcar aquesta casella. Les persones jurídiques i els professionals col·legiats estan obligats a relacionar-se amb l'administració només per mitjans electrònics. / Las comunicaciones administrativas se harán por medios electrónicos con la dirección del correo electrónico y / o por SMS al móvil facilitado, a menos que opte por la notificación en papel: en este caso hay que marcar esta casilla. Las personas jurídicas y los profesionales colegiados están obligados a relacionarse con la administración sólo por medios electrónicos. / The administrative communications will be done by electronic media to the provided email address or SMS mobile number, unless you prefer a physical paper notification: in this case, please check this box. Legal entities and collegiate professionals are required to interact with the Administration only electronically.

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

1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia? / ¿Qué es la hoja de queja/reclamación/denuncia? / What is the complaint form?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, junto con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

It is a form provided by the Catalan Consumer Agency in conjunction with establishments to consumers so that they can make complaints about incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / What do you have to do after filling in the form?

Heu de conservar l'“**Exemplar per a la persona consumidora**” i lliurar o trametre l'“**Exemplar per a l'establiment**” a l'empresari/sària, qui està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas en el termini màxim d'**1 mes** des que és presentada.

Debe conservar el “**Ejemplar para la persona consumidora**” y entregar o remitir el “**Ejemplar para el establecimiento**” al empresario/a, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia lo antes posible, y en cualquier caso en el plazo máximo de **1 mes** desde que se haya presentado.

Keep the ‘**Copy for the consumer**’ and give or send the ‘**Copy for the establishment**’ to the trader, who must make a record of having received the form and give a response to the complaint as soon as possible and at most within **1 month** from when it is submitted.

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / What do I do with the form if I don't receive a response from the trader?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'“Exemplar per a l'organisme habilitat” a un d'aquests organismes (Servei Públic de Consum, Col·legi Professional, Organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un Servei Públic de Consum heu d'adreçar-vos:

1. Al Servei Públic de Consum del vostre domicili (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
2. Al Servei Públic de Consum supramunicipal que escaigui (p.ex. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) si el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar les adreces dels Serveis Públics de Consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

Si la queja/reclamación/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (Servicio Público de Consumo, Colegio Profesional, Organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un Servicio Público de Consumo, debe dirigirse:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que corresponda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su municipio no dispone de servicio público de Consumo.
3. A la Agencia Catalana del Consumo si no dispone de Servicio Público de Consumo supramunicipal.

Para más información y para consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en www.consum.cat.

If your complaint has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the 'Copy for the Authorities' and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.) as soon as possible to:

1. The public consumer service in your town (Municipal Consumer Information Office).
2. A higher public consumer service (e.g. the County Consumer Information Office) if your town does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no higher public consumer service for your town.

For further information and to find out the addresses of the public consumer services, please ring the Citizen Service Line on 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website www.consum.cat.

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado? / What will the authorities do?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la manera com podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recibo de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.

Asimismo, le debe informar de que existe un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denuncia, y de cómo puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.

They must also tell you that your personal details will be stored in a computer file or processed for the purpose of handling your complaint and how you can exercise your rights to access, change, delete and oppose the processing of your details in accordance with Article 5 of the Data Protection Organic Act 15/1999 of 13 December.

A DADES DEL RECLAMANT / DATOS DEL RECLAMANTE / Details of complainant / Identification du réclamant (*)

COGNOMS / APELLIDOS / Surname / Nom		NOM / NOMBRE / First name / Prénom		DNI / Passport / Passeport
ADREÇA / DOMICILIO / Address / Adresse		NÚM. / N°	C. POSTAL	MUNICIPI / MUNICIPIO / Town / Ville
PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province	DATA NAIXEMENT / FECHA NACIMIENTO Date of Birth / Date naissance	TEL.	NACIONALITAT / NACIONALIDAD Nationality / Nationalité	

**B DADES DE L'ESTABLIMENT TURÍSTIC / DATOS DEL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO
Details of the tourism establishment / Identification de l'établissement touristique**

NOM DE L'ESTABLIMENT / NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO / Name of the establishment / Nom de l'établissement				
ACTIVITAT / ACTIVIDAD / Activity / Activités				
ADREÇA / DOMICILIO / Address / Adresse				C. POSTAL
MUNICIPI / MUNICIPIO / Town / Ville	PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province		TEL.	

**C LLOC I DATA DEL FET / LUGAR Y FECHA DE LOS HECHOS
Place and date of occurrence / Lieu et date des faits**

EN / Town / A	PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province	DATA / FECHA / Date
---------------	----------------------------------	---------------------

**D FETS RECLAMATS I PRETENSIO / HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSION
Details of complaint and claim / Motifs de la réclamation et prétention**

--	--	--

**E DOCUMENTS O PROVES QUE S'ADJUNTEN / DOCUMENTOS O PRUEBAS QUE SE ADJUNTAN
Documents or pieces of evidence attached / Documents et preuves joints**

- | | |
|---|--|
| ☐ Factures / Facturas
Bills / Factures | ☐ Bons / Bonos
Voucher travel / Bons |
| ☐ Publicitat / Publicidad
Publicity / Publicité | ☐ Fotografies / Fotografías
Pictures / Photographies |
| ☐ Contracte / Contrato
Contract / Contrat | ☐ Altres: / Otros:
Others: / Autres: |

_____ , _____ d _____ de _____

Firma: _____

(*) La informació relativa al tractament de les dades de caràcter personal es troba disponible en el Registre d'activitats de tractament publicat en la pàgina web de la Presidència de la Generalitat. / La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra disponible en el Registro de actividades de tratamiento publicado en la página web de la Presidencia de la Generalitat.

Les persones titulars de les dades personals podran exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament presentant un escrit davant la Subsecretaria de Presidència de la Generalitat haurà d'especificar quin d'aquests drets sol·licita que siga satisfet i si no autoritza l'obtenció de dades d'identitat del sol·licitant o, si escau, del representant legal, ha d'aportar la documentació acreditativa de la identitat i representació. A més podrà exercir els seus drets de forma telemàtica a través del següent enllaç: <http://www.gva.es/va/proc19970> / La personas titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento presentando un escrito ante la Subsecretaria de Presidencia, deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, si no autoriza la obtención de datos de identidad del solicitante o, en su caso, del representante legal, deberá aportar la correspondiente documentación acreditativa de la identidad y representación. También podrá ejercitar sus derechos de forma telemática a través del siguiente enlace: <http://www.gva.es/es/proc19970>.

En tot cas, les persones sol·licitants podran contactar amb el/la Delegat/ada de Protecció de Dades de la Generalitat per mitjà del correu electrònic dpd@gva.es, o de l'adreça postal: /En todo caso, las personas solicitantes podrán contactar con el/la Delegado/a de Protección de Datos de la Generalitat a través del correo electrónico dpd@gva.es, o de la dirección postal:

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. Delegat/ada de Protecció de Dades de la Generalitat. Passeig de l'Albereda, 16. 46010 - València.

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

A DADES DEL RECLAMANT / DATOS DEL RECLAMANTE / Details of complainant / Identification du réclamant (*)

COGNOMS / APELLIDOS / Surname / Nom		NOM / NOMBRE / First name / Prénom		DNI / Passport / Passeport
ADREÇA / DOMICILIO / Address / Adresse		NÚM. / N°	C. POSTAL	MUNICIPI / MUNICIPIO / Town / Ville
PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province	DATA NAIXEMENT / FECHA NACIMIENTO Date of Birth / Date naissance		TEL.	NACIONALITAT / NACIONALIDAD Nationality / Nationalité

**B DADES DE L'ESTABLIMENT TURÍSTIC / DATOS DEL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO
Details of the tourism establishment / Identification de l'établissement touristique**

NOM DE L'ESTABLIMENT / NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO / Name of the establishment / Nom de l'établissement				
ACTIVITAT / ACTIVIDAD / Activity / Activités				
ADREÇA / DOMICILIO / Address / Adresse				C. POSTAL
MUNICIPI / MUNICIPIO / Town / Ville		PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province		TEL.

**C LLOC I DATA DEL FET / LUGAR Y FECHA DE LOS HECHOS
Place and date of occurrence / Lieu et date des faits**

EN / Town / A	PROVÍNCIA / PROVINCIA / Province	DATA / FECHA / Date
---------------	----------------------------------	---------------------

**D FETS RECLAMATS I PRETENSIO / HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSION
Details of complaint and claim / Motifs de la réclamation et prétention****E DOCUMENTS O PROVES QUE S'ADJUNTEN / DOCUMENTOS O PRUEBAS QUE SE ADJUNTAN
Documents or pieces of evidence attached / Documents et preuves joints**

- | | |
|---|--|
| ☐ Factures / Facturas
Bills / Factures | ☐ Bons / Bonos
Voucher travel / Bons |
| ☐ Publicitat / Publicidad
Publicity / Publicité | ☐ Fotografies / Fotografías
Pictures / Photographies |
| ☐ Contracte / Contrato
Contract / Contrat | ☐ Altres: / Otros:
Others: / Autres: |

_____ , _____ d _____ de _____

Firma: _____

(*) La informació relativa al tractament de les dades de caràcter personal es troba disponible en el Registre d'activitats de tractament publicat en la pàgina web de la Presidència de la Generalitat. / La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra disponible en el Registro de actividades de tratamiento publicado en la página web de la Presidencia de la Generalitat.

Les persones titulars de les dades personals podran exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament presentant un escrit davant la Subsecretaria de Presidència de la Generalitat haurà d'especificar quin d'aquests drets sol·licita que siga satisfet i si no autoritza l'obtenció de dades d'identitat del sol·licitant o, si escau, del representant legal, ha d'aportar la documentació acreditativa de la identitat i representació. A més podrà exercir els seus drets de forma telemàtica a través del següent enllaç: <http://www.gva.es/va/proc19970> / La personas titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento presentando un escrito ante la Subsecretaría de Presidencia, deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, si no autoriza la obtención de datos de identidad del solicitante o, en su caso, del representante legal, deberá aportar la correspondiente documentación acreditativa de la identidad y representación. También podrá ejercitar sus derechos de forma telemática a través del siguiente enlace: <http://www.gva.es/es/proc19970>.

En tot cas, les persones sol·licitants podran contactar amb el/la Delegat/ada de Protecció de Dades de la Generalitat per mitjà del correu electrònic dpd@gva.es, o de l'adreça postal: /En todo caso, las personas solicitantes podrán contactar con el/la Delegado/a de Protección de Datos de la Generalitat a través del correo electrónico dpd@gva.es, o de la dirección postal:
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. Delegat/ada de Protecció de Dades de la Generalitat. Passeig de l'Albereda, 16. 46010 - València.

REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA
DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE



Oficina Municipal de Información al Consumidor



Comunidad
de Madrid

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento		Actividad	
Razón Social		NIF/CIF	
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
C.P.	Localidad	Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: Sí / Yes ☐ No ☐			

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí / Yes ☐ No ☐ (I request that the above email address be the preferred means of communication)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, los datos facilitados por usted serán incorporados a la actividad de tratamiento "Información y asistencia a las personas consumidoras en sus reclamaciones y denuncias de consumo", de la que es responsable la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, sita en calle Príncipe de Vergara 140 (28002 Madrid) y con dirección electrónica dg.imconsumo@madrid.es, órgano ante el que las personas interesadas pueden ejercer sus derechos. INFORMACIÓN ADICIONAL en: www.madrid.es/consumo

In application of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council, with regard to the processing of personal data, the data provided will be incorporated into the processing activity "Information and assistance to consumers in their complaints and claims. To exercise their rights, interested parties can address the controller, which is the General Directorate of the Municipal Institute of Consumption, located in Calle Principe de Vergara, 140, 28002 (Madrid), e-mail address dg.imconsumo@madrid.es, ADDITIONAL INFORMATION at: www.madrid.es/consumo



Oficina Municipal de Información al Consumidor



Comunidad
de Madrid

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento		Actividad	
Razón Social		NIF/CIF	
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
C.P.	Localidad	Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: Sí / Yes ☐ No ☐			

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí / Yes ☐ No ☐ (I request that the above email address be the preferred means of communication)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, los datos facilitados por usted serán incorporados a la actividad de tratamiento "Información y asistencia a las personas consumidoras en sus reclamaciones y denuncias de consumo", de la que es responsable la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, sita en calle Príncipe de Vergara 140 (28002 Madrid) y con dirección electrónica dg.imconsumo@madrid.es, órgano ante el que las personas interesadas pueden ejercer sus derechos. INFORMACIÓN ADICIONAL en: www.madrid.es/consumo

In application of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council, with regard to the processing of personal data, the data provided will be incorporated into the processing activity "Information and assistance to consumers in their complaints and claims. To exercise their rights, interested parties can address the controller, which is the General Directorate of the Municipal Institute of Consumption, located in Calle Principe de Vergara, 140, 28002 (Madrid), e-mail address dg.imconsumo@madrid.es, ADDITIONAL INFORMATION at: www.madrid.es/consumo

Las hojas de reclamaciones podrán presentarse por correo dirigido a la OMIC Central, c/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid o a las oficinas de OMIC de los distritos, así como presencialmente en cualquier oficina de registro de la administración estatal, autonómica o local.

INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- * La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- * Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.