

ANEXO I

Página 1 de 2

ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

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" 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 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. 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 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, 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 todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad 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.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, 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 proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



002887D



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2

REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre:	Apellidos:	Teléfono:	Sexo:	Edad:	
Name(s):	Surname:	Phone:	Sex:	Age:	
DNI o Pasaporte:	Nacionalidad:	Profesión:	CCAA:		
ID / Passport No.:	Nationality:	Occupation:	Region:		
Dirección:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Address:	Town:	Province / Country:	Post Code:		
Correo electrónico:					
email:					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details			
Razón social:				NIF:
Company name:				Tax code:
Actividad:	Dirección:			
Company activity:	Address:			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:	
Phone:	Town:	Province / Country:	Post Code:	
Correo electrónico:				
email:				

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha:	Lugar:	N.º factura, vuelo, otros:	
Date:	Place:	Invoice n.º, flight n.º, others:	
¿Qué ha ocurrido?:			
What happened?:			

4	PRETENSIÓN / Claim							
☐ Una compensación de	€	☐ Una disculpa	☐ Nuevo producto o servicio	☐ Reparación	☐ Descuento	☐ Multa	☐ Que no se repita	
A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it	
☐ 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 reclamada: /
Signature and seal of company or professional claimed:

JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

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" 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 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. 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 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, 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 todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad 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.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, 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 proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



002887D



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2

REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre:	Apellidos:	Teléfono:	Sexo:	Edad:	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte:	Nacionalidad:	Profesión:	CCAA:		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details			
Razón social:				NIF
Company name				Tax code
Actividad:	Dirección:			
Company activity	Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:	
Phone	Town	Province / Country	Post Code	
Correo electrónico:				
email				

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint	
Fecha:	Lugar:	N.º factura, vuelo, otros:
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others
¿Qué ha ocurrido?:		
What happened?:		

4	PRETENSIÓN / Claim							
☐ Una compensación de	€	☐ Una disculpa	☐ Nuevo producto o servicio	☐ Reparación	☐ Descuento	☐ Multa	☐ Que no se repita	
A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it	
☐ 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 reclamada: /
Signature and seal of company or professional claimed:



JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

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" 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 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. 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 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, 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 todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad 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.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, 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 proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



002887D



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2

REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre:	Apellidos:	Teléfono:	Sexo:	Edad:	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte:	Nacionalidad:	Profesión:	CCAA:		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details				
Razón social:	NIF				
Company name	Tax code				
Actividad:	Dirección:				
Company activity	Address				
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Phone	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha:	Lugar:	N.º factura, vuelo, otros:	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ha ocurrido?:			
What happened?:			

4	PRETENSIÓN / Claim						
☐ Una compensación de	€	☐ Una disculpa	☐ Nuevo producto o servicio	☐ Reparación	☐ Descuento	☐ Multa	☐ Que no se repita
A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it
☐ 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 reclamada: /
Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

