

Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 125

ANEXO I

Página 1 de 2

ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

N° REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1°. Rellene todos sus campos de la Hoia.
- 2°. 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").
- 3°. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4°. 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:

- 1°. 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 porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2°. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3°. 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 Queias 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

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



Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 126

REVERSO/BACK

ENTIFICATIVO

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet (Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA	RECLAMANTE / Co	omplainant'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:	Municipio:			Cód. Postal:	
Address	Town		Province / Country		Post Code	
Correo electrónico:						
email						
2	EMPRESA O PROFESION	IAL / Company or p	rofesional's details			
Razón social:			NIF			
Company name			Tax code			

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

,	4			PRETENSIÓN	/ C	laim			
	de	ompensación€	Una disculpa	Nuevo producto o servicio		Reparación	Descuento	Multa	Que no se repita
	Otro ,	pensation of / Other:	An apology	New product or service		Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it

Fecha de la reclamación: /	Firma de la persona reclamante: /	Firma y sello de la empresa o profesional reclamada
Date of the claim:	Signature of complainant:	Signature and seal of company or professional claims

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

887D





Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 127

ANVERSO/FRONT Página 1 de 2

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

N° REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1°. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2°. 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").
- 3°. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4°. 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:

- 1°. 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 porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2°. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3°. 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 y 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





Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 128

CÓDIGO IDENTIFICATIVO	Página 2 de 2	REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet (Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA	A RECLAMANTE / Co	omplainant'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:	Cóc	I. Postal:
Address	Town		Province / Country		t Code
Correo electrónico:					
email					

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

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

4			PRETENSIÓN	l / Claim			
Una de	compensación €	Una disculpa	Nuevo producto o servicio	Reparación	Descuento	Multa	Que no se repita
A com	npensation of	An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat i
Otro	/ Other:						

Fecha de la reclamación: /	Firma de la persona reclamante:
Date of the claim:	Signature of complainant:

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

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D



Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 129

Página 1 de 2 ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1°. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2°. 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").
- 3°. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4°. 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:

- 1°. Entregue la Hoia de Oueias y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2°. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3°. 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.

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

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





Número 104 - Lunes, 3 de junio de 2019

página 130

CÓDIGO IDENTIFICATIVO		

Página 2 de 2

REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet (Código procedimiento: 2634)

			(00	algo procedini		-,				
1		DAT	OS DE LA F	PERSONA RECI	AMANTE /	Complair	nant's de	tails		
Nombre:		Apellidos: Teléfono:				fono:	Sexo	exo: Edad:		
Name(s)		Surnar	ne			Phor	те:	Sex		Age
DNI o Pasa	aporte:	Nacional	lidad:		Profesión:			CCAA:		
D / Passp	ort No.	National	ity		Occupation			Region	1	
Dirección:			Munici	pio:		Pro	vincia:		Cód. I	Postal:
Address			Town			Pro	vince / Coun	try	Post 0	Code
Correo elec	ctrónico:									
email										
2		FMF	PRESA O PR	ROFESIONAL /	Company o	r nrofesio	nal´s de	tails		
Razón soci	ial:	Livii	KESA O I I	OI LOIONAL /	Company o	profesio	NIF	tans		
Company r							Tax	nda		
Actividad:	name			Die	occión:		Ida	Loue		
Actividad: Company a	activity				ección: dress					
	activity		Monie		uress	Dua			044 1)t-l-
Teléfono: Phone			Munici Town	pio:			vincia: vince / Coun	+m s	Cód. I	
Priorie Correo elec	atránico:		TOWN			Pro	virice / Cour	ury	Post	ode
correo elec email	ctroriico.									
eman										
3		D	ESCRIPCIÓ	N DEL HECHO	/ Descripti	ion of the	complair	nt		
Fecha:		Lugar:				tura, vuelo, ot				
Date		Place			Invoice	n.°, flight n.°,	others			
	a ocurrido?:									
What happ	ened?:									
4				DDETEN	NÓN / OL-					
4					SIÓN / Clair	m 				
Una de	compensación	€	Una disculpa	Nuevo produc o servicio	to Rep	paración 🔲	Descuento	Multa		Que no se repita
	npensation of		An apology	New product or se	rvice Rep	paration	Discount	Penalty fe	e	Don't repea
	/ Other:		.,	,						
	, 50101.									
Fecha de l	a reclamación: /		Firma de la	persona reclamante	. /	Firm	na v sello de	la empresa o pro	nfesiona	l reclamada
Tate of the				i persona reciamante if complainant	. /			al of company o		

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

32887D

