

# 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 porqué 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](mailto: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>

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

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

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 ANDALUCIA

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 porqué 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](mailto: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>

## 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 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 ha ocurrido?: What happened?:			
.....			
.....			
.....			

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

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

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 porqué 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](mailto: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>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

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

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

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: .....