

## 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: <b>Sí / Yes</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/>					

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 : <b>Sí / Yes</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> (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) <b>Sí / Yes</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> (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/ at .....horas / 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 DE BACK FOR INSTRUCTIONS)

**Información básica de protección de datos de carácter personal: Quién es el responsable del tratamiento:** Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz - Plaza Mayor, 1 – 28850 Torrejón de Ardoz. Tfno: 91 678 95 00. Oficina de Información al Consumidor. **Con qué finalidad:** Gestión, control y seguimiento de las reclamaciones en materia de consumo. **Por qué puede hacerlo:** De acuerdo con las competencias establecidas en la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y en atención a su solicitud. **Quién más accede a sus datos:** La Dirección General de Comercio y Consumo y otros organismos y administraciones relacionados con el objeto de la reclamación. Empresas y profesionales a los que se dirige la reclamación en cada caso. **Qué derechos tiene y dónde ejercerlos:** Acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento presentando un escrito acompañado de una copia de su documento de identidad dirigido a la Concejalía de Administración ante la oficina de Registro presencial o virtual o a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Presentación de una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). **Más información:** En la página web del Ayuntamiento [www.ayto-torreon.es](http://www.ayto-torreon.es).

## 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.