⇒ **¿DEBE ESPERAR EL CONSUMIDOR UN MES ANTES DE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN?**

La normativa obliga expresamente a que la empresa responda en el plazo de un mes. Si no responde, o la respuesta no satisface al consumidor, éste presentará la hoja de reclamaciones en el Servicio Provincial del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

⇒ **¿PUEDO SOLICITAR EL ARBITRAJE DE CONSUMO MEDIANTE LA HOJA DE RECLAMACIONES?** Esta posibilidad está prevista en la hoja de reclamaciones, siempre que el conflicto verse sobre materias susceptibles de arbitraje y la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo o acepte expresamente esta posibilidad, en el apartado que figura a tal efecto.

ARBITRAJE DE CONSUMO

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN – UCA

C/ Alfonso I, 20, Entlo. Centro (Zaragoza)

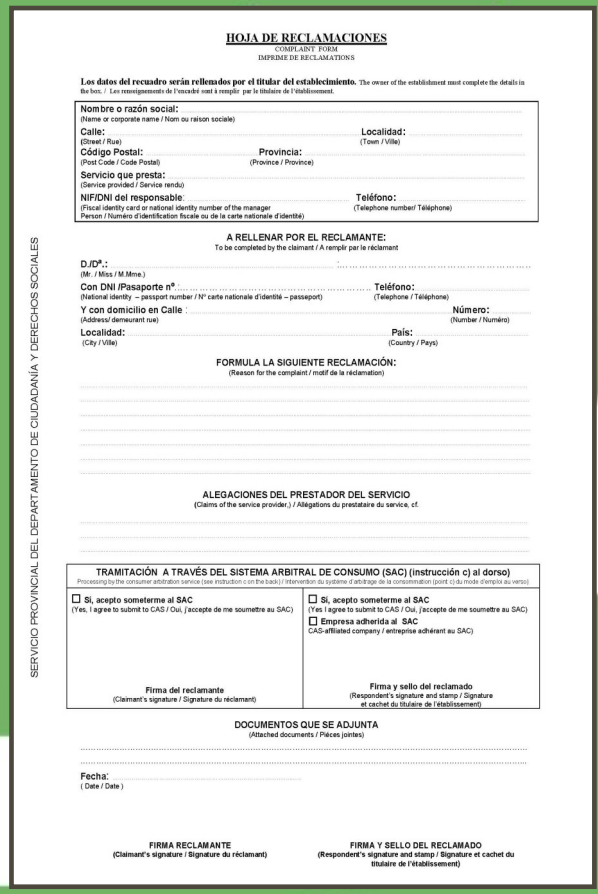
www.ucaragon.com

Unión de Consumidores de Aragón

OMIC · ZARAGOZA

Zaragoza AYUNTAMIENTO

LAS HOJAS DE RECLAMACIONES



HOJA DE RECLAMACIONES

COMPLAINT FORM

IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The owner of the establishment must complete the details in the box. / Les renseignements de l'encadré sont à remplir par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: (Name or corporate name / Nom ou raison sociale)

Calle: (Street / Rue) Localidad: (Town / Ville)

Código Postal: (Post Code / Code Postal) Provincia: (Province / Province)

Servicio que presta: (Service provided / Service rendu)

NIF/DNI del responsable: (Fiscal identity card or national identity number of the manager Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) Teléfono: (Telephone number/ Téléphone)

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:

To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

D./Dª.: (Mr. / Miss / M.Mme.)

Con DNI /Pasaporte nº (National identity – passport number / N° carte nationale d'identité – passeport) Teléfono: (Telephone / Téléphone)

Y con domicilio en Calle (Address/ demeurant rue) Número: (Number / Numéro)

Localidad: (City / Ville) País: (Country / Pays)

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:

(Reason for the complaint / motif de la réclamation)

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

(Claims of the service provider) / Allegations du prestataire du service, cf.

TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (instrucción c) al dorso)

Processing by the consumer arbitration service (see instruction c on the back) / Intervention du système d'arbitrage de la consommation (point c) du mode d'emploi au verso)

☐ **Sí, acepto someterme al SAC** (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)

Firma del reclamante (Claimant's signature / Signature du réclamant)

☐ **Sí, acepto someterme al SAC** (Yes I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)

☐ **Empresa adherida al SAC** CAS-affiliated company / entreprise adhérant au SAC)

Firma y sello del reclamado (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA

(Attached documents / Pièces jointes)

Fecha: (Date / Date)

FIRMA RECLAMANTE (Claimant's signature / Signature du réclamant)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

SERVICIO PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

⇒ **¿DESDE CUÁNDO ESTÁ EN VIGOR EL NUEVO MODELO DE HOJA DE RECLAMACIONES?** Desde el día 20 de enero de 2017. *Decreto 150/206, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón.*

⇒ **¿QUÉ ESTABLECIMIENTOS DEBEN TENER LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?** En general todos, con algunas excepciones que tengan regulación propia.

⇒ **¿CÓMO CONSIGUE EL EMPRESARIO O PROFESIONAL LA HOJA DE RECLAMACIONES?** Puede descargarlas directamente en la página web del Gobierno de Aragón www.aragon.es

Las hojas de reclamaciones, sus instrucciones y el cartel que figura en el establecimiento estarán en castellano, inglés y francés.

⇒ **¿PUEDE EL EMPRESARIO NEGARSE A DAR LA HOJA DE RECLAMACIONES AL CONSUMIDOR?** NO. La entrega será obligatoria y gratuita. Y si se niega a entregarla, el consumidor presentará la reclamación por el medio que considere más adecuado, y hará constar tal circunstancia.

⇒ **¿QUÉ DATOS DEL EMPRESARIO HAN DE CONSTAR?** Nombre o razón social, NIF/DNI del responsable, domicilio y localidad, así como el nº de teléfono, firma y sello.

⇒ **¿QUÉ DATOS DEBE HACER CONSTAR EL CONSUMIDOR?** Nombre y apellidos, DNI/Pasaporte, domicilio, localidad y país.

⇒ **¿PUEDE APORTAR EL CONSUMIDOR DOCUMENTOS?** SI. Y ha de formular claramente el motivo de reclamación y lo que reclama.

⇒ **¿PUEDE HACER ALEGACIONES EL EMPRESARIO O PRESTADOR DEL SERVICIO?** SI.

⇒ **¿CÓMO SE TRAMITA LA HOJA DE RECLAMACIONES?** Cada una de las partes se queda una copia. El empresario obligatoriamente debe disponer de un registro. Basta con disponer de una carpeta donde consten numeradas correlativamente las reclamaciones, junto con la respuesta remitida a los usuarios. Han de conservarse al menos dos años, a disposición de las autoridades de consumo.

Debe responder al consumidor en el plazo de un mes.

⇒ **¿HA DE FIGURAR ALGÚN CARTEL EN EL ESTABLECIMIENTO?** SI.