

# HOJA DE RECLAMACIONES

COMPLAINT FORM  
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenos 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./D<sup>a</sup>.:**

(Mr. / Miss / M.Mme.)

**Con DNI /Pasaporte n<sup>o</sup>**

(National identity – passport number / N<sup>o</sup> 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, / Allégations 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)

**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 adhérent au SAC)

**Firma del 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)

**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)

## INSTRUCCIONES:

- a) Esta Hoja Oficial de Reclamaciones es un medio que el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- b) El reclamante recibirá original y copia de la presente reclamación y, una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, deberá remitir el formulario original al Servicio Provincial de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón junto con aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos, especialmente las facturas u otros justificantes de pago.
- c) El Arbitraje de consumo es una vía voluntaria y gratuita para la resolución extrajudicial de conflictos. Únicamente se tramitarán a través de este sistema las reclamaciones que versen sobre materias susceptibles de Arbitraje y quede válidamente formalizado el convenio arbitral, por solicitud del reclamante una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, y aceptación expresa del reclamado o su adhesión previa al Sistema Arbitral de Consumo. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emitirá un laudo que será vinculante y ejecutivo para ambos. El sometimiento a arbitraje excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial, con carácter posterior, sobre la misma pretensión.
- d) La unidad responsable de los datos recogidos en este formulario es la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Sus datos de carácter personal serán tratados con el fin exclusivo de gestionar las campañas, actuaciones inspectoras, denuncias y expedientes de consumo. La licitud del tratamiento es el interés público o ejercicio de poderes públicos. No se comunicarán datos a terceros salvo obligación legal. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, ante la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Avd. Ranillas 5, Planta Baja del Edificio 5D. 50018 - Zaragoza, obteniendo información en la dirección de correo electrónico [consumo@aragon.es](mailto:consumo@aragon.es). Podrá consultar información adicional y detallada en el Registro de Actividades de Tratamiento del Gobierno de Aragón, [http://aplicaciones.aragon.es/notif\\_lopd\\_pub/](http://aplicaciones.aragon.es/notif_lopd_pub/) identificando la siguiente Actividad de Tratamiento "SIC. Sistema Informático de Consumo".

## INSTRUCTIONS:

- a) This Official Complaint Form is a resource that the Departamento de de Presidencia, Economía y Justicia provides to consumers and users to make any complaints or claims they deem opportune in the same place the events happen.
- b) The claimant will receive the original and a copy of the present complaint form and, once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional, or if its content does not meet the claim of the consumer, should send the original form to the Servicio Provincial de de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón together with the evidence or information - particularly invoices or other proofs of payment - that will lead to a clarification of the events.
- c) Consumer arbitration is a voluntary and free means for extrajudicial conflict resolution. This system may only be used for those complaints concerning Arbitrable matters. The arbitration agreement is validly formalised at the request of the claimant once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional or if its content does not meet the claim of the consumer, and with the express acceptance of the respondent or through prior affiliation to the Consumer Arbitration System. The arbitral body which decides upon the dispute will issue an arbitral award that will be binding upon both parties and at the same time executive to them. Submission to arbitrage excludes the possibility of resorting to legal means hereinafter regarding the same claim herein mentioned.
- d) The unit responsible for the data collected in this form is the Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Your personal data will be treated with the sole purpose of managing campaigns, inspections, complaints and consumption records. The legality of the treatment is the public interest or exercise of public authorities. No data will be communicated to third parties except legal obligation. You can exercise your rights of access, rectification, deletion and portability of your data, limitation and opposition to their treatment, in accordance with the provisions of the General Data Protection Regulations, before the Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Avd. Ranillas 5, Planta Baja del Edificio 5D. 50018 - Zaragoza, obtaining information at the email address [consumo@aragon.es](mailto:consumo@aragon.es). You can consult additional and detailed information in the Register of Treatment Activities of the Government of Aragon, [http://aplicaciones.aragon.es/notif\\_lopd\\_pub/](http://aplicaciones.aragon.es/notif_lopd_pub/) identifying the following Treatment Activity "SIC. Computer System of Consumption".

## MODE D'UTILISATION

- a) L'imprimé officiel de réclamations est un recours que le Departamento de de Presidencia, Economía y Justicia met à la disposition des consommateurs et des usagers afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes et leurs réclamations, sur le lieu même où se produisent les faits.
- b) Le réclamant recevra l'original et la copie de la présente réclamation et -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- il devra remettre le formulaire original au Servicio Provincial de de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón avec les preuves ou les informations qui peuvent contribuer à expliquer les faits, et notamment les factures ou autres justificatifs de paiement.
- c) L'arbitrage de la consommation est un recours volontaire et gratuit pour le règlement extrajudiciaire de litiges. Seules les réclamations qui portent sur des matières susceptibles d'arbitrage seront traitées au moyen de ce système, la convention d'arbitrage étant dûment signée, à la demande du réclamant -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- et sur acceptation expresse de l'autre partie ou si cette dernière adhère déjà au système d'arbitrage de la consommation. L'organe d'arbitrage qui se chargera du litige émettra une décision qui sera contraignante et exécutoire pour les deux parties. La soumission à l'arbitrage exclut la possibilité d'aller devant les tribunaux pour faire valoir plus tard la même prétention.
- d) L'unité responsable des données collectées dans ce formulaire est la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Vos données personnelles seront traitées dans le seul but de gérer des campagnes, des inspections, des réclamations et des enregistrements de consommation. La légalité du traitement est l'intérêt public ou l'exercice de pouvoirs publics. Aucune donnée ne sera communiquée à des tiers sauf obligation légale. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de vos données, ainsi que les limitations et oppositions à leur traitement, conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données, auprès de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Avd. Ranillas 5, Planta Baja del Edificio 5D. 50018 - Zaragoza, obtenir des informations à l'adresse mail [consumo@aragon.es](mailto:consumo@aragon.es). Vous pouvez consulter des informations supplémentaires et détaillées dans le Registre des activités de traitement du gouvernement d'Aragon, [http://aplicaciones.aragon.es/notif\\_lopd\\_pub/](http://aplicaciones.aragon.es/notif_lopd_pub/) identifiant l'activité de traitement suivante "SIC". Système informatique de consommation".

(\*) **Servicios Provinciales de de Presidencia, Economía y Justicia. Subdirección de Consumo. (consulte directorio Departamento)**  
(see Department directory /consulter le répertoire Département) :

**HUESCA:** C/ San Jorge, 65. 22004 - Huesca

**TERUEL:** C/ San Francisco, 1. 44002 – Teruel

**ZARAGOZA:** Avd. Ranillas 5, Planta Baja del Edificio 5D. 50018 - Zaragoza