

Hoja de reclamaciones albañiles, electricistas, fontaneros, carpinteros, cerrajeros, instaladores de frío-calor y aire, pintores, gasolineras, grandes superficies comerciales, servicios de reparación de artículos eléctricos para el hogar, talleres de autos, tomovintorería, venta de productos formá-teléfono, bancos y cajas de ahorro, compañías de seguros, agentes de la propiedad inmobiliaria, servicios de mensajería y reparto, correos, academias de idiomas, informática, consultorios médicos, salones e institutos de belleza... Así de fácil.

Una para todos.

SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL
San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3
50003, Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14

www.aragon.es/consumo

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Sanidad y Consumo

HOJA DE RECLAMACIONES
CLAIMS FORM
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenos por el titular del establecimiento / The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment / Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.

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

Calle: _____ Localidad: _____
(Street / Rue) (Locality / Localité)

Código postal: _____ Provincia: _____
(Postal code / Code postal) (Province / Province)

Servicio que presta: _____
(Rendered service / Service rendu)

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

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

Fecha de la reclamación: _____
(Claim date / Date de la réclamation)

D./D.ª: _____
(Mr./Miss / M./Mme.)

Y con domicilio en Calle: _____ Número: _____
(Domiciled at street / Résident à rue) (Number / Numéro)

Teléfono: _____ Localidad: _____ País: _____
(Telephone / Téléphone) (Locality / Localité) (Country / Pays)

Código postal: _____ Con DNI/Pasaporte n.º: _____
(Postal code / Code postal) (With National identity card/passport number / Avec carte nationale d'identité/passeport numéro)

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:
(Reason for the claim / Motif de la réclamation)

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
(Allegations of the service renderer / Allégations du prestataire du service)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN
(Attached documents / Pièces ci-jointes)

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

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO
(Signature and seal of the owner representative / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

¿Qué saber?
HOJAS DE RECLAMACIONES

¿Qué son las hojas de reclamaciones?

Las hojas de reclamaciones son un instrumento que facilita a los consumidores realizar sus reclamaciones en materia de consumo y posteriormente hacerla llegar a la administración correspondiente, con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial.

No obstante los consumidores y usuarios pueden formular su reclamación por cualquier otro medio legalmente previsto.

El modelo oficial está redactado en castellano, inglés y francés y consta de tres copias (una para la administración, otra para el establecimiento o prestador de servicios y la tercera para el consumidor).

¿Es obligatorio que todos los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

El Departamento de Salud y Consumo, ha ampliado definitivamente la obligación de disponer de hojas de reclamaciones en materia de consumo a todos los establecimientos.

Se han excluido de esta obligación los sectores con normativa específica en materia de hojas de reclamaciones para evitar una posible duplicidad de modelos en determinados establecimientos (ejemplos: ITV, establecimientos turísticos, entre otros).

¿Desde cuándo existe esa obligación?

A partir del 16 de agosto de 2008, los consumidores pueden exigirlos ante cualquier vendedor o prestador de servicios.

La entrega, además de obligatoria será gratuita y en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento o del prestador del servicio.

¿Existe alguna obligación adicional por parte de los establecimientos aparte de la disposición de las hojas?

Debe existir un cartel en las zonas de mayor concurrencia de público en los mismos tres idiomas con la siguiente leyenda: **“*existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario*”**. Si no existe establecimiento fijo (ej. servicio a domicilio), la leyenda se incluirá en los documentos informativos o facturas que se entreguen al consumidor.



¿Qué pasa si no me dan las hojas de reclamaciones?

Si un establecimiento no dispone o se niega a dar hojas de reclamaciones, el consumidor podrá

presentar la reclamación mediante un escrito, haciendo constar tal circunstancia.

¿Cómo tengo que proceder después de cumplimentar la hoja de reclamación?

Una vez que el consumidor rellene sus datos e incluya los hechos motivo de la queja, el representante del establecimiento podrá incorporar en la misma lo que considere oportuno en relación con los hechos que motivaron la reclamación.

El reclamante retirará dos copias, una se quedará en su poder y otra para hacerla llegar, lo antes posible, a la Administración.

Junto con el impreso conviene acompañar la documentación que sirva para mejor valorar los hechos (factura o justificante de pago, contrato, folleto informativo, documento de garantía,...)

¿Dónde tengo que entregar o hacer llegar la hoja de reclamación?

En los Servicios Provinciales de Salud y Consumo reseñados en el folleto.

¿Existe una vigilancia de la administración para controlar que los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón realiza campañas de inspección y control en las tres provincias aragonesas.