¡MADRID!

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Comunidad de Madrid

N.º 28/313/20- 17791

HOJA DE RECLAMACIÓN / OFFICIAL COMPLAINT FORM

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor /To be filled by the company

Nombre del establecimiento CIF o NIF

Dirección del establecimiento calle, plaza y nº CP. localidad y provincia Teléfono

Actividad del establecimiento

Nombre de la razón social CIF o NIF

Dirección del establecimiento calle, plaza y nº CP. localidad y provincia Teléfono

Datos a rellenar por el reclamante / To be filled by the complainant:

A las / At _____ horas / hours del día / of ____ de / of _____ de / of _____ (fecha de la declaración / date of complaint), D/Doña. _____ _____ (reclamante / complainant) Nacionalidad / Nacionality _____ DNI o pasaporte / passport _____

Dirección / Address _____

_____(calle o plaza, provincia o localidad y teléfono / street, square, locality, country and telephone number)

Motivo de la reclamación / Causes of complaint: _____

Solicita / Ask for: _____

Documentos aportados (facturas, folletos, etcétera) / Evidence to support this complaint such as invoices, bills and others

Alegaciones del reclamado / company´s allegations _____

Firma del reclamante / Complainant´s signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES AL DORSO. (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

CI.075.001

INSTRUCCIONES

— El consumidor, para dar curso a la reclamación, deberá remitir el original de la hoja de reclamación, de color blanco, a la dirección reflejada en el pie de este escrito, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del establecimiento.

— Esta reclamación se tramita por vía administrativa, no garantiza el carácter indemnizatorio y no interrumpe los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales, en su caso.

— El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja 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 el resguardo de la factura.

— Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero creado para recoger los datos de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y podrán ser cedidos al órgano competente en materia de consumo de la Comunidad de Madrid o de las Entidades Locales de la Comunidad Autónoma, además de otras cesiones previstas por la Ley. El órgano responsable del fichero es la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, cancelación y oposición. Todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Para cualquier cuestión relacionada con esta materia, o si tiene usted alguna sugerencia que permita mejorar este impreso, puede dirigirse al teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid 010, o al de información administrativa de la comunidad de Madrid 012, o la pagina del Ayuntamiento de Madrid, Omic Virtual, en www.munimadrid.es, o a "Consumadrid", el Portal del Consumidor de www.madrid.org

— La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INSTRUCTIONS

— In order to file a complaint, the customer must send the original (white sheet) of the oficial Complaint Form, duly completed, to the address at the bottom of the form. The pink copy of the form should be returned to the manager of the establishment in respect of which the complaint is being made, and the customer should keep the green copy of the form.

— Complaints made in this way will be dealt with in due course. The procedure itself does not guarantee any form of compensation and therefore does not in any way affe t the course of any other legal action undertaken.

— The Complaint Form must be completed on site wherever the complaint is being made and, in order best to enable the facts to be established, should ideally reach the complaints authority within a month of the occurrence. Any form of documentation that might assist in the investigation of the complaint, in particular any proof of purchase, should be enclosed with the complaint form.

— Any personal data obtained in respect of consumer complaints will be incorporated into the relevant file. The details of the file may be made available to the relevant bodies and consumer organisation of the 'Comunidad de Madrid' and other local entities of the autonomous region, as well as other authorities as envisaged by the relevant Law The entity responsible for the establishment and maintenance of the file is the Dirección General del Instituto Municipal de Consumo. Consumers may contact this entity in respect of the exercise of any rights of access, deletion or correction of this data to which they may be entitled. All the above is in accordance with article 5 of the Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

If you have any enquiry related to this matter or suggestion on how to improve this form, you can contact the City Council of Madrid by phoning our information line at 010, or the Central Administration line of the Community of Madrid at 012, or visiting the City Council´s web site, Omic Virtual, at www.munimadrid.es, or connect with "Consumadrid", the Consumer´s link at www.madrid.org

— The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

Las hojas podrán presentarse en las oficinas OMIC ubicadas en c/ Gran Vía, 24 o en los 21 distritos de la ciudad de Madrid o en cualquier oficina de registro de la administración estatal, autonómica o local