

ANEXO I. MODELO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province

Fecha:
Date

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS
Nombre o razón social:
Name or company name
CIF o NIF:
Tax identification Code No.
Actividad:
Company activity
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
[ ] Si, acepto la realización de un arbitraje.
Yes, I want arbitration procedures to be taken.
[ ] Si, acepto la realización de una mediación.
Yes, I want mediation procedures to be taken.

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS
Nombre:
Name(s)
Apellidos:
Surname
Sexo:
Sex
DNI o Pasaporte:
ID / Passport No.
Edad:
Age
Nacionalidad:
Nationality
Profesión:
Occupation
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
[ ] Si, acepto la realización de un arbitraje.
Yes, I want arbitration procedures to be taken.
[ ] Si, acepto la realización de una mediación.
Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT
[ ]

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT
[ ]

CONSUMIDOR:
CONSUMER

FIRMAS:
SIGNED

RECLAMADO:
COMPANY OR PROFESSIONAL

Ejemplar para la Administración
Copy for the Administration



**REVERSO****INSTRUCCIONES:**

Ejemplar para entregar a la Administración en caso de que en 10 días no se reciba contestación o ésta no se considere correcta por parte del consumidor. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.

Copy to be submitted to the Administration in the case that there is no reply within 10 days or where this is not believed to be correct on the behalf of the consumer. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

001322

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCIA CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: Provincia: Fecha:
Place of incident: Province Date

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS
Nombre o razón social:
Name or company name
CIF o NIF:
Tax identification Code No.
Actividad:
Company activity
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
[ ] Si, acepto la realización de un arbitraje.
Yes, I want arbitration procedures to be taken.
[ ] Si, acepto la realización de una mediación
Yes, I want mediation procedures to be taken.

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS
Nombre:
Name(s)
Apellidos:
Surname
Sexo:
Sex
Edad:
Age
DNI o Pasaporte:
ID / Passport No.
Nacionalidad:
Nationality
Profesión:
Occupation
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
[ ] Si, acepto la realización de un arbitraje.
Yes, I want arbitration procedures to be taken.
[ ] Si, acepto la realización de una mediación
Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT
[ ]

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT
[ ]

CONSUMIDOR:
CONSUMER

FIRMAS:
SIGNED

RECLAMADO:
COMPANY OR PROFESSIONAL

**REVERSO****INSTRUCCIONES:**

La empresa reclamada deberá contestar al consumidor en el plazo de 10 días mediante escrito razonado. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.

The company under complaint will have to reply to the consumer within ten days by means of a written document. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

001322

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:  
Place of incident

Provincia:  
Province

Fecha:  
Date

ANVERSO

<p><b>1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS</b></p> <p>Nombre: ..... Apellidos: ..... Name(s) ..... Surname ..... Sexo: ..... Edad: ..... DNI o Pasaporte: ..... Nacionalidad: ..... Sex ..... Age ..... ID / Passport No. .... Nationality ..... Profesión: ..... Domicilio: ..... Occupation ..... Address ..... Municipio: ..... Provincia: ..... Cód. Postal: ..... Town ..... Province / Country ..... Post Code ..... Teléfono: ..... Telephone number ..... Dirección de correo electrónico: ..... Electronic address .....</p> <p>¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken.</p>	<p><b>2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS</b></p> <p>Nombre o razón social: ..... Name or company name ..... CIF o NIF: ..... Actividad: ..... Tax identification Code No. .... Company activity ..... Domicilio: ..... Address ..... Municipio: ..... Provincia: ..... Cód. Postal: ..... Town ..... Province / Country ..... Post Code ..... Teléfono: ..... Telephone number ..... Dirección de correo electrónico: ..... Electronic address .....</p> <p>¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken.</p>
<p><b>3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p><b>4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

CONSUMIDOR:  
CONSUMER

FIRMAS:  
SIGNED

RECLAMADO:  
COMPANY OR PROFESSIONAL

001322

**REVERSO**

**INSTRUCCIONES:**

Deje el ejemplar para la parte reclamada en poder de la misma, y lévese el ejemplar para la parte reclamante y el ejemplar para la Administración. Si en el plazo de 10 días el reclamado no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, entregue o envíe por correo el ejemplar para la Administración a la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía. Estas oficinas le informarán del procedimiento necesario para continuar con su reclamación. En el punto 3.-, DESCRIPCIÓN DEL HECHO, deberá concretar con claridad sus pretensiones. Ejemplo: resarcimiento o devolución de un bien o producto, denunciar un hecho que en su opinión puede constituir infracción administrativa, etc...

Give one of the three copies to the party under complaint and take the remaining two copies for the complainant and for the administration. If the claimant is not satisfied with the response to the claim given by the party under complaint within the course of ten days, submit or send by post the copy to the Administration, to the closest Office of Information for the Consumer or to the Government Delegation of the Junta de Andalucía. These offices will inform you of the necessary procedures in order to continue with the claim.

In point 3.- DESCRIPTION OF THE COMPLAINT, you will have to specify your claim with clarity. Example: compensation or return of goods or product, report a matter that in your opinion can be an administrative offence, etc.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

## ANEXO II. MODELOS DE CARTELES INFORMATIVOS EN MÁQUINAS DE VENTA AUTOMÁTICA.



Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede efectuarla directamente o solicitar la remisión de una hoja de quejas y reclamaciones en la siguiente dirección:

Calle:

Población:

Código postal:

Provincia:

If you wish to make a complaint or a claim, you can do so directly to us or by requesting a complaint and claim form to the following address:

Street:

Town:

Post Code:

Province:

**ANEXO III. MODELO DE CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available for consumers or users who may request for one.



**ANEXO IV. MODELO DE CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Si usted dispone de certificado electrónico reconocido podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

[www.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion)

This establishment accepts complaints and claims filed using an electronic sheet system.

If you have a recognized digital certificate, you can make your complaint or claim through the following web page:

[www.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion)