

# 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.

<b>Nombre o razón social:</b> .....	
(Name or corporate name / Nom ou raison sociale)	
<b>Calle:</b> .....	<b>Localidad:</b> .....
(Street / Rue)	(Town / Ville)
<b>Código Postal:</b> .....	<b>Provincia:</b> .....
(Post Code / Code Postal)	(Province / Province)
<b>Servicio que presta:</b> .....	
(Service provided / Service rendu)	
<b>NIF/DNI del responsable:</b> .....	<b>Teléfono:</b> .....
(Fiscal identity card or national identity number of the manager Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité)	(Telephone number/ Téléphone)

## A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:

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

<b>D./D<sup>a</sup>:</b> .....	:	.....
(Mr. / Miss / M.Mme.)		
<b>Con DNI /Pasaporte n<sup>o</sup>:</b> .....	<b>Teléfono:</b> .....	
(National identity – passport number / N <sup>o</sup> carte nationale d'identité – passeport)	(Telephone / Téléphone)	
<b>Y con domicilio en Calle :</b> .....		<b>Número:</b> .....
(Address/ demeurant rue)		(Number / Numéro)
<b>Localidad:</b> .....	<b>País:</b> .....	
(City / Ville)	(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 Ciudadanía y Derechos Sociales 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 Ciudadanía y Derechos Sociales 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) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan, van a ser incorporados para su tratamiento en el fichero de datos de carácter personal, aplicación informática: sistema informático de consumo, creado por el Decreto 14/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean los ficheros de datos de carácter personal, "solicitud de consultas de consumo" y "aplicación informática: sistema informático de consumo"; cuya finalidad es la de gestionar los datos personales que se recaben en las campañas, actuaciones inspectoras, denuncias y expedientes de consumo. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

## INSTRUCTIONS:

- a) This Official Complaint Form is a resource that the Citizenship and Social Rights Department 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 Aragon Government's Provincial Citizenship and Social Rights Service 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 arbitration excludes the possibility of resorting to legal means hereinafter regarding the same claim herein mentioned.
- d) In compliance with Organic Law 15/1999, dated 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that the personal data in the present annex (and others which may be attached) will be processed and included in the personal data file, electronic application: electronic consumer system, created by the Government of Aragon Decree 14/2004, dated 4 February, through which the personal data files "consumer consultation request" and "electronic application: electronic consumer system" were created. Their purpose is to manage personal data gathered through campaigns, inspections, accusations and consumer files. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, the consumer may exercise their rights to access, rectify, cancel and oppose in writing to the Directorate-General for Consumer Affairs, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

## MODE D'UTILISATION

- a) L'imprimé officiel de réclamations est un recours que le Département de la citoyenneté et des Droits Sociaux 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 Service régional de la Citoyenneté et des Droits Sociaux du Gouvernement de la Communauté Autonome d'Aragon 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) Conformément aux dispositions de la loi organique 15/1999, du 13 décembre, relative à la protection des données à caractère personnel, nous informons que les données contenues dans la présente annexe et autres documents seront recueillies, en vue de leur traitement, dans un fichier de données à caractère personnel, application informatique: système informatique de consommation, créé par le décret 14/2014, du 4 février, du Gobierno de Aragón, donnant lieu à la création de fichiers de données à caractère personnel, « demandes relatives à la consommation » et « application informatique : système informatique de consommation » dont le but est de traiter les données personnelles qui sont recueillies lors de campagnes, d'actions d'inspection, de plaintes et dans les dossiers concernant la consommation. Conformément à ladite loi organique, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, rectification, annulation et opposition en adressant un courrier à: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

(\*) **Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales (consulte directorio Departamento)** (see Department directory /consulter le répertoire Département) :

- **HUESCA:** C/ San Jorge, 65. 22004 - Huesca, - **TERUEL:** C/ Tres de Abril, 1. 44002 - Teruel, - **ZARAGOZA:** Pº Mº Agustín nº 16. 50004 - Zaragoza