

**¿CONOCES LAS
HOJAS DE
RECLAMACIONES?**



**ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA**

San Miguel, 30 pral, izda.
Teléfono 976 211 321 • Fax 976 223 547
info@torreramona.org
www.torreramona.org

Colabora:

**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Sanidad,
Bienestar Social y Familia

¿Sabes qué es una reclamación?

Una reclamación en consumo es la exposición de unos hechos por parte de un consumidor a una empresa, establecimiento comercial, profesional o a la Administración, cuando considera que se han vulnerado sus derechos y/o sus intereses económicos. Implica una petición de cumplimiento, restitución o resarcimiento por parte del consumidor frente al reclamado.

¿Qué son las Hojas de Reclamaciones?

Son un medio para facilitar la formulación y tramitación, ante la Administración, de reclamaciones en materia de consumo. Está formado por un impreso autocopiativo de tres hojas, una para el consumidor, otra para la empresa y la tercera que deberá llevar el consumidor a la Administración.

¿Dónde podemos encontrarlas?

Todos los establecimientos, profesionales y prestadores de servicios en Aragón tienen que tenerlas. Están obligados a tener un cartel permanente, legible y visible que diga: "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario".

¿Qué datos debe contener la Hoja de Reclamaciones?

- Los datos identificativos del reclamante,
- Los datos identificativos del reclamado,
- Hechos que motivan la reclamación,
- Solicitud clara de lo que se reclama,
- Documentos que se acompañan junto con la reclamación (facturas, contratos, presupuestos, folletos publicitarios, etc.)

¿Cómo se tramitan?

Si tras exponer nuestra reclamación a la empresa, no obtenemos una respuesta satisfactoria, podemos exigir la Hoja de Reclamaciones. Se rellena en el propio establecimiento, y se entrega en el Servicio Provincial de Consumo:

- En Zaragoza P^a M^a Agustín, 16 (50004)
- En Teruel C/ Joaquín Arnau, 22 -4^o (44001)
- En Huesca C/ San Jorge, 65 (22004)

Si el hecho reclamado constituye una infracción administrativa, la Administración procederá a iniciar un expediente sancionador. Si le niegan la Hoja de Reclamaciones, puede usted llamar a la Policía Local (092).

HOJA DE RECLAMACIONES
CLAIMS FORM
IMPRIME DE RECLAMATIONS

En datos del recabado serán rellenados por el titular del establecimiento. The data of the box to be completed by the sole owner or the representative of the establishment. Les données de cette case sont remplies par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social:
Name or corporate name / nom ou raison sociale

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

Código Postal:
(Postal Code / Code Postal) Provincia:
(Province/ Province)

Servicio que presta:
(Rendered service/ Service rendu)

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

A REMPLIR PAR EL RECLAMANTE:
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

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

D.O.P.:
(M / Mas / M.Mme.)

De nacionalidad:
(Nationality / Nationalité)

Con DNI / Pasaporte nº:
(DNI/ National identity card - passport number / Avec carte nationale d'identité - passeport numéro)

Y con domicilio en Calle:
(Domicile at street - resident's name) Número:
(Number/ Numéro)

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

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:
(Present for the claim / add to the réclamation)

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

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA
(Attached documents / Pièces jointes)

EMPRESA FAMILIA ADMINISTRACIÓN

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

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