



Gobierno de Canarias
 Consejería de Industria,
 Comercio y Nuevas Tecnologías
 Dirección General de Consumo

HOJA DE RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Los datos del recuadro serán rellenados por el establecimiento / Details in the box to be filled in by the establishment

Nombre o razón social del establecimiento / Name or trade of the establishment		C.I.F. o D.N.I. / C.I.F.
Domicilio / Address	Municipio y Provincia / Town, City	Teléfono / Telephone
Descripción del tipo establecimiento / Description of type of establishment		

A rellenar por el reclamante / To be filled in by the complainant

A las horas del día de de 200

At time on fecha de la declaración / date

Don / Doña
 Mr / Ms Nombre y Apellidos del reclamante / Complainant's name and surname

Nacionalidad D.N.I. o Pasaporte
 Nationality Identity card / Passport number

Dirección
 Address Domicilio, municipio, provincia, código postal y teléfono / street, town, city, postal code and telephone

Motivo de la reclamación: / Reasons for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma del interesado / Complainant's signature

Alegaciones del establecimiento / Establishment's allegations:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del establecimiento / Manager's signature and stamp

Dirección a la que debe dirigirse la reclamación / Address to which the complaint should be sent

A LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SU MUNICIPIO O ISLA, Y DE NO EXISTIR A:
Dirección General de Consumo

35004 Las Palmas de Gran Canaria: C/ León y Castillo, 200 - Edif. Dunas Presidente 1ª Planta - Telf.: 928 89 93 60
 38001 Santa Cruz de Tenerife: Avda. de Anaga nº 35 • Edif. Usos Múltiples I - 8ª Pi. • Telf.: 922 47 50 00

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACION A ENTREGAR POR EL USUARIO / COPY FOR THE ADMINISTRATION TO BE SUBMITTED BY THE CONSUMER

a) La presente hoja de reclamaciones es el medio que las Administraciones pone a disposición de los usuarios, a fin de que puedan formular sus quejas o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) Para formular la reclamación el usuario podrá solicitar al responsable del establecimiento, la entrega de una hoja de reclamaciones para cumplimentarla haciendo constar su nombre, domicilio y número de carnet de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

c) Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamaciones podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

d) El usuario remitirá, antes de que transcurra un mes desde que ocurrió el hecho, el original de la hoja de reclamaciones (folio de color blanco) a las autoridades competentes en materia de consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la rosa al responsable del establecimiento.

e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

a) This Complaints Sheet is provided by the Administration to enable consumers and users to make a written complaint on the spot.

b) To draw up the complaint, the consumer should request a Complaints Sheet from the establishment and fill it in, stating his name, address and national identity card / passport number, and provide any other details asked for on the form. Reasons for complaint should be clearly stated, as well as the date the complaint was made.

c) Once the consumer has expressed the reasons for his complaint, the establishment's representative may add any comments he / she considers relevant to the complaint, in the space provided.

d) Within a month from the date of the incident, the consumer should submit the original copy of the Complaints Sheet (white) to the local Consumer's Office. The consumer should retain the green copy, and the pink copy should be handed back to the person in charge of the establishment.

e) In addition to the original copy of the Complaints Sheet, the consumer may enclose any other documents or evidence which could assist in the assessment of the case, especially the receipt or invoice, when the complaint concerns prices.