



Oficina Municipal de Información al Consumidor

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

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

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 / Nationality ____ 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



Oficina Municipal de Información al Consumidor

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

EJEMPLAR PARA LA EMPRESA O PROFESIONAL

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 / Nationality ____ 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



Oficina Municipal de Información al Consumidor

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

EJEMPLAR PARA EL CONSUMIDOR

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 / Nationality ____ 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

INSTRUCCIONES

- El consumidor, para dar curso a la reclamación, deberá remitir el original de la hoja de reclamación a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, conservando el ejemplar para el interesado en su poder y entregando el otro ejemplar a la persona responsable del establecimiento.
- 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.
- 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.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.
- Para cualquier cuestión relacionada con esta materia puede dirigirse al teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid 010, o al de información administrativa de la Comunidad de Madrid 012, o la página del Ayuntamiento de Madrid, OMIC en www.madrid.es/consumo, o a "Consumadrid", el Portal del Consumidor de www.madrid.org.

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.

INSTRUCTIONS

- In order to file a complaint, the customer must send the original "Ejemplar para la Administración" of the official Complaint Form, duly completed, to the Madrid Consumer's Information Office (OMIC). Another 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 third copy of the form.
- 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.
- 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 affect the course of any other legal action undertaken.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.
- 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.madrid.es/consumo, or connect with "Consumadrid", the Consumer's link at www.madrid.org

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 organisations 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.

Las hojas podrán presentarse en las oficinas de OMIC del Ayuntamiento de Madrid o en cualquier oficina de registro de la Administración Pública.