

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

ORDEN de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Mediante Decreto 72/2008, de 4 de marzo, publicado en BOJA núm. 60, de 27 de marzo de 2008, se ha procedido a regular las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, sustituyendo dicha norma al Decreto 171/1989, de 11 de julio.

Dicha norma, en su Disposición Final Segunda, prevé la posible necesidad de modificación de los anexos a ella unidos, por tanto, con objeto de adecuarlos a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y clarificar determinados conceptos, previos

los informes preceptivos y facultativos que le sean de interés, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27.6 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

D I S P O N G O

Artículo único. Modificación del modelo de hojas de quejas y reclamaciones.

Se modifica el modelo de hojas de quejas y reclamaciones, quedando establecido en el Anexo que se acompaña.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 27 de junio de 2008

CLARA E. AGUILERA GARCÍA
Consejera de Gobernación

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCIA CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: Place of incident

Provincia: Province

Fecha: Date

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)

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. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. Si, acepto la realización de una mediación (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1)

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. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. Si, acepto la realización de una mediación (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DEL RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS

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

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Gobernación le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Consumo. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, the regional Department of the Interior informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Directorate General of Consumer Affairs. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa a la empresa el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitrage system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

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.

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province

Fecha:
Date

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1) (4)

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
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration / mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
 Sí, acepto la realización de un arbitraje. Sí, acepto la realización de una mediación
(2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1) (4)

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
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration / mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
 Sí, acepto la realización de un arbitraje. Sí, acepto la realización de una mediación
(2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DEL RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS

.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Gobernación le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales.

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Consumo. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, the regional Department of the Interior informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data.

In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Directorate General of Consumer Affairs. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa a que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberá ser utilizado de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

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.

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

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

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1) (4)

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

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
 Do you want arbitration / mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
 Sí, acepto la realización de un arbitraje. Sí, acepto la realización de una mediación
 (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1) (4)

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

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
 Do you want arbitration / mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
 Sí, acepto la realización de un arbitraje. Sí, acepto la realización de una mediación
 (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DEL RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS

.....

.....

.....

.....

.....

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

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Gobernación le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa de la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Consumo. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, the regional Department of the Interior informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Directorate General of Consumer Affairs. Consejería de Gobernación. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa a que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberá ser utilizado de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

INSTRUCCIONES:

Deje el ejemplar para la parte reclamada en poder de la misma, y llévese 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.